

DIGITALNO BANKARSTVO NA PRIMJERU „ERSTE BANKE“ d.d. RIJEKA

Weinzierl, Velimir

Undergraduate thesis / Završni rad

2018

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:125:435877>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-26**



Repository / Repozitorij:

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



VELEUČILIŠTE U RIJECI

Velimir Weinzierl

DIGITALNO BANKARSTVO NA PRIMJERU „ERSTE BANKE“ d.d. RIJEKA (završni rad)

Rijeka, 2018.

VELEUČILIŠTE U RIJECI

Poslovni odjel
Stručni studij Poduzetništvo

DIGITALNO BANKARSTVO NA PRIMJERU „ERSTE BANKE“ d.d. RIJEKA (završni rad)

MENTOR

mr.sc. Marino Golob, viši predavač

STUDENT

Velimir Weinzierl

MBS: 2423000011/15

Rijeka, lipanj 2018.

VELEUČILIŠTE U RIJECI

Poslovni odjel

Rijeka, 15. ožujka 2018.

**ZADATAK
za završni rad**

Pristupniku VELIMIRU WEINZIERLU

MBS: 2423000011/15

Studentu preddiplomskog stručnog studija **PODUZETNIŠTVO** izdaje se zadatak završni rad – tema završnog rada pod nazivom:

**DIGITALNO BANKARSTVO
NA PRIMJERU "ERSTE BANKE" d.d. RIJEKA**

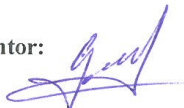
Sadržaj zadatka: U završnom radu obraditi teoretske osnove i glavne značajke bankarstva i finansijskih usluga. U nastavku rada osvrnuti se na digitalno bankarstvo te ukratko prikazati Erste Bank d.d. Rijeka. Nastavno iznijeti glavne sastavnice usluge elektroničkog bankarstva u Erste Bank d.d. Rijeka te objasniti usluge u "digitalnom kutku" namijenjenom korisnicima bakarskih i finansijskih usluga. U zaključku rezimirati rezultate provedenih istraživanja u završnom radu.

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

Zadano: 15. ožujka 2018.

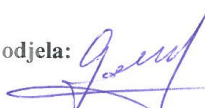
Predati do: 15. lipnja 2018.

Mentor:



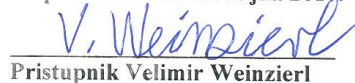
Mr.sc. Marino Golob, v.predavač

Pročelnik odjela:



Mr.sc. Marino Golob, v. predavač

Zadatak primila dana: 15. rujna 2017.



Pristupnik Velimir Weinzierl

Dostavlja se:

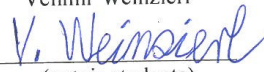
- mentoru
- pristupniku

Prilog 5.

IZJAVA

Izjavljujem da sam završni rad pod naslovom "Digitalno bankarstvo na primjeru Erste banke d.d. Rijeka" izradio samostalno pod nadzorom i uz stručnu pomoć mentora mr. sc. Marino Golob.

Velimir Weinzierl


(potpis studenta)

SAŽETAK

Bankarstvo je u današnje vrijeme doživjelo svoj vrhunac u odnosu na uobičajene bankarske usluge s posebnim naglaskom na digitalno bankarstvo. Digitalno bankarstvo je u zadnjih 5 godina doživjelo drastičnu promjenu u lansiranju novih usluga bezgotovinskog plaćanja uz niže naknade i sve češćem korištenju raznih aplikacija koje banke nude klijentima. U nastavku ovoga rada, stavljen je poseban osvrt na Erste banku d.d. iz razloga što dotična banka uslužuje mnoštvo klijenata koji su zainteresirani za usluge putem digitalnih kanala. Putem tih kanala se klijentu naplaćuje niža naknada, jednostavnija je za korištenje i sigurnija glede platforme koja je zaštićena od piratstva i raznih hakerskih napada na banku. Stoga, informacijska tehnologija iz godine u godinu sve više napreduje sa modernijim inovacijama mladih IT stručnjaka u području bankarstva.

Ključne riječi: bankarstvo, digitalno bankarstvo, Erste banka, informacijska tehnologija

SADRŽAJ

| | |
|--|----|
| 1. UVOD..... | 1 |
| 2. UVOD U BANKARSTVO I FINANCIJSKE USLUGE..... | 3 |
| 2.1. Što je banka?..... | 3 |
| 2.2. Kratka povijest bankarstva i drugih financijskih usluga | 3 |
| 2.3. Usluge koje su banke nudile kroz povijest..... | 5 |
| 2.4. Usluge koje su banke razvile u novije doba | 7 |
| 3. DIGITALNO BANKARSTVO..... | 10 |
| 3.1. Digitalni novac | 10 |
| 3.2. Elektronički novčani sustavi..... | 11 |
| 3.2.1. Notacijski sustavi..... | 11 |
| 3.2.2. Simbolički sustavi | 13 |
| 3.2.3. Centralizirani sustavi | 13 |
| 3.2.4. Raspodijeljeni sustavi | 15 |
| 4. ERSTE BANK d.d..... | 17 |
| 4.1. Osnovni podaci o Erste Bank d.d | 17 |
| 4.2. Uprava i nadzorni odbor Erste Bank d.d. | 18 |
| 4.3. Organizacijska struktura poduzeća..... | 20 |
| 5. USLUGE ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ERSTE BANKE D.D. | 22 |
| 5.1. Postupak ugovaranja usluga elektroničkog bankarstva | 22 |
| 5.2. Opseg i korištenje usluga elektroničkog bankarstva | 23 |
| 5.3. Erste Wallet | 25 |
| 5.4. Erste Redomat | 27 |
| 5.5. Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste SMS | 29 |
| 5.5.1. Upute za korištenje Erste NetBanking usluge za građane..... | 29 |
| 5.5.2. Upute za korištenje i aktivaciju mTokena | 30 |
| 5.5.3. Erste mBanking za fizičke osobe..... | 33 |
| 5.5.3.1. Dodatne mogućnosti za pravne osobe | 34 |
| 5.5.4. Erste SMS | 36 |
| 5.6. Erste Kiosk | 39 |
| 6. HODOGRAM AKTIVNOSTI U ERSTE DIGITALNOM KUTKU..... | 40 |
| 7. ZAKLJUČAK..... | 41 |
| LITERATURA | 42 |
| POPIS SLIKA | 45 |

1. UVOD

U ovom završnom radu govoriti će se općenito o digitalnom bankarstvu na primjeru Erste & Steiermärkische bank d.d. gdje će u prvom poglavlju biti više riječi o samom uvodu u pojam bankarstva i financijskih usluga. Ukratko će biti objašnjena definicija pojma bankarstva te u nastavku poglavlja govoriti će se o tome što je banka, zatim povijesni pregled bankarstva i drugih financijskih usluga, objasniti će se o tome koje su usluge banke nudile kroz povijest kao i usluge koje su banke razvile u novije doba (komparacija tradicionalnih i modernih usluga banke).

U drugom poglavlju biti će više riječi o digitalnom bankarstvu sa posebnim osvrtom na digitalni novac koje će zamijeniti fizički novac u skorašnjoj budućnosti. U nastavku poglavlja staviti će se poseban naglasak na elektroničke novčane sustave koje se dijele na: 1) notacijske sustave, 2) simboličke sustave, 3) centralizirane sustave i 4) raspodijeljene sustave i ukratko će svaki od tih sustava plaćanja biti detaljno elaboriran.

U trećem poglavlju će se govoriti o samom poduzeću Erste bank d.d. počevši od osnovnih podataka o samoj banci, ponešto o upravi i nadzornom odboru banke (posebice članovi uprave i kojim sektorima upravljaju) i na slici 1. će biti opisana osnovna organizacijska struktura Erste banke unutar istog poglavlja.

Četvrto poglavlje ovoga rada je od ključne važnosti jer će biti prikazane najvažnije usluge elektroničkog bankarstva koje banka nudi klijentima (fizičkim i pravnim osobama). Unutar tog poglavlja će se objasniti sam postupak ugovaranja usluga elektroničkog bankarstva kao i opseg i korištenje samih usluga e-bankarstva. Također, ukratko će biti objašnjena Erste Wallet (novčanik) aplikacija, Erste Redomat, Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste SMS usluga gdje će se poseban naglasak stavljati na internetsko i mobilno bankarstvo Erste banke krenuvši od samih uputa za korištenje Erste NetBanking usluge za građane, zatim upute za korištenje i aktivaciju mTokena, Erste mBanking za fizičke osobe kao i o dodatnim mogućnostima koja aplikacija mobilnog bankarstva pruža pravnim osobama i na kraju poglavlja ponešto o Erste SMS usluzi i Erste kiosku.

I u zadnjem poglavlju, detaljno će biti objašnjen hodogram aktivnosti u erste digitalnom kutku kao jedan novi projekt čime je Erste banka proširila asortiman usluga digitalnog bankarstva klijentima bez dolaska u poslovnicu i obavljajući najjednostavnije transakcije iz doma ili ureda na poslu.

2. UVOD U BANKARSTVO I FINANCIJSKE USLUGE

Bankarstvo kao pojam podrazumijeva poslovanje koje obuhvaća držanje depozita i pozajmljivanje novca. (<http://www.moj-bankar.hr/Kazalo/B/Bankarstvo> - 2.5.2018.)

Druga definicija podrazumijeva da bankarstvo ili bankarski sustav označava kombinaciju opskrbe novcem, posredovanje kreditima, opsluživanje platnog prometa te posluživanje javnih i privatnih tvrtki sredstvima plaćanja.

(<https://hr.wikipedia.org/wiki/Bankarstvo> - 1.5.2018.)

2.1. Što je banka?

Banka je profitna organizacija kojoj je core business nuđenje financijskih usluga. Tradicionalne usluge banke svode se na primanje depozita koji su joj i izvor sredstava, te davanje kredita iz depozita, te pružanje usluga novčanih transakcija. Banke nude različite proizvode koji su fokusirani na poduzeća, stanovništvo ili na državu.

(<http://www.moj-bankar.hr/Kazalo/B/Banka> - 17.3.2018.)

Druga definicija Banke podrazumijeva da je to ustanova koja posreduje u novčanom prometu i novčanim poslovima. Najčešće se bavi uzimanjem i davanjem kredita (zajmova). Banke su od velike važnosti za svako gospodarstvo. One mogu stvarati, prenositi i upravljati novcem. Također osiguravaju sigurniju alokaciju novčanih fondova od suficitnih prema deficitnim subjektima. Banke su svojim posredstvom u takvim poslovima smanjile troškove vezane za takve transfere. (<https://hr.wikipedia.org/wiki/Banka> - 17.3.2018.)

2.2. Kratka povijest bankarstva i drugih financijskih usluga

Najviše što se može reći na temelju povijesnih zapisa jest da je bankarstvo vjerojatno najstarija profesija od svih financijskih usluga. Lingvistika (znanost o jeziku) i etimologija (proučavanje podrijetla riječi) govori da su se francuska riječ banque i talijanska riječ banca koristile već prije nekoliko stoljeća kako bi označile “klupu” ili “stol mjenjača novca”. Oni su bili mjenjači novca, smješteni za stolom u trgovačkim dijelovima grada, koji su pomagali

putnicima mijenjajući strane kovanice za lokalni novac ili otkupljujući komercijalne zapise za gotovinu uz naknadu. Prvi su bankari vjerojatno upotrebljavali vlastiti novac za financiranje poslovnih aktivnosti, ali nije prošlo mnogo vremena dok se nije pojavila ideja o prikupljanju depozita od građana i odobravanju zajmova na temelju tih sredstava. Krediti su tada bili odobravani brodarima, zemljoposjednicima i drugima s kamatama od niskih 6% do 48% na mjesec za najriscantnije poslove! Najveći broj prvotnih bankara bio je grčkog podrijetla. Bankarstvo se iz klasičnih civilizacija Grčke i Rima postupno širilo u Europu.

U srednjem je vijeku bankarstvo bilo suočeno s protivljenjima iz religijskih krugova prvenstveno jer su krediti najsiromašnijima često imali najviše kamate. Međutim, kako se srednji vijek približavao kraju, a u Europi je započelo razdoblje renesanse, najveći dio kredita i depozita bio je namijenjen bogatima, što je pomoglo smanjiti religijska protivljenja. Razvojem novih trgovinskih puteva i unapređenjem navigacije u 15., 16. i 17. st. postupno se centar gospodarskih zbivanja premjestio s Mediterana prema Europi i britanskom otočju. Tijekom tog razdoblja posijano je sjeme industrijske revolucije, koja je zahtijevala dobro razvijen financijski sustav. Usvajanje masovne proizvodnje zahtijevalo je povećanje svjetske trgovine koja bi mogla apsorbirati industrijsku proizvodnju, što je s druge strane zahtijevalo nove metode plaćanja i dobivanja kredita. Banke koje su mogle zadovoljiti te nove potrebe brzo su rasle, a izdvajale su se Medici Bank iz Italije i Hochstetter Bank iz Njemačke.

Prve banke u Europi bile su mjesto za čuvanje dragocjenosti (poput zlata i srebra) uz naknadu jer su se ljudi bojali gubitka bogatstva zbog ratova, krađe ili oduzimanja od države. Trgovci koju su robu prevozili brodovima smatrali su sigurnijim pohraniti svoje zlato i srebro za plaćanje robe u najbližu banku nego riskirati gubitak zbog krađe ili oluje na moru.

U Engleskoj su nastojanja države da oduzme privatnu imovinu nagnala ljude da pohranjuju svoje dragocjenosti u zlatarnice, koje su izdavale bonove ili certifikate potvrđujući da je pojedinac deponirao sredstva. Uskoro su potvrde zlatara počele cirkulirati kao novac jer su bile praktičnije i manje rizične za prenošenje od zlata i dr. dragocjenosti. Zlatari su također nudili uslugu potvrde vrijednosti - ono što danas nazivamo procjenom imovine. Pojedinci bi donijeli svoje dragocjenosti kako bi stručnjak potvrdio da se radi o originalima, a ne krivotvorinama. (*Rose, Hudgins, 2010., 4.*)

2.3. Usluge koje su banke nudile kroz povijest

Razlikuju se sedam kategorija usluga koje su banke nudile kroz povijest, a u nastavku ovog rada će biti detaljno elaboriran.

Prva kategorija usluga jest obavljanje mjenjačkih poslova. Povijest je pokazala da su među prvim uslugama koje su banke nudile bili upravo mjenjački poslovi - banke su bile spremne promijeniti jednu valutu, kao npr. dolare, u drugu, npr. franke ili pezete, uz određenu proviziju. Takve zamjene bile su vrlo važne putnicima u Starom svijetu (kao što su i danas), jer je opstojanje putnika i njihov uspjeh ovisio o lokalnoj valuti zemlje ili grada kroz koji su putovali. Na današnjem financijskom tržištu trgovanje stranom valutom obično obavljaju samo najveće banke zbog rizika koji je uključen te zahtijevane ekspertnosti za izvršenje tih transakcija.

Druga kategorija usluga je diskontiranje komercijalnih zapisa i odobravanje poslovnih kredita. U ranoj povijesti bankari su počeli diskontirati komercijalne zapise - odobravajući, ustvari, kredite lokalnim trgovcima koji su prodavali dugove (potraživanja od kupaca) banci kako bi brzo došli do gotovog novca. To je bio mali korak od diskontiranja komercijalnih zapisa do direktnog odobravanja kredita poslovnim subjektima za kupnju potrebnih zaliha, izgradnju novih upravnih zgrada ili proizvodnih pogona.

Treća kategorija je ponuda štednih depozita. Odobravanje kredita pokazalo se tako profitabilnim da su banke počele tražiti načine za prikupljanje dodatnih sredstava za buduće kredite. Jedan od najstarijih načina prikupljanja tih sredstava bila je ponuda za prikupljanje štednih depozita - kamatno noseća sredstva položena kod banaka na razdoblje od nekoliko tjedana, mjeseci ili godina, noseći koji put relativno višu kamatnu stopu. Postoje povijesni podaci o bankama u staroj Grčkoj, gdje se primjerice, plaćalo čak 16% godišnjih kamata kako bi se privukla sredstva koja su kasnije bivala plasirana brodovlasnicima u mediteranskoj regiji za dvostruko ili čak trostruko veće kamatne stope.

Četvrta kategorija je čuvanje dragocjenosti. U srednjem vijeku banke su počele s praksom držanja zlata, vrijednosnih papira i ostalih dragocjenosti svojih klijenata u sigurnosnim trezorima. Zanimljivo je da su priznanice koje su bankari izdavali komitentima

za takve depozite često kružile umjesto novca - preteča današnjih čekova i kreditnih kartica. Danas čuvanje dragocjenosti komitenata obično obavljaju tzv. odjeli za poslove trezora koji čuvaju dragocjene predmete zaključane u trezorima sve dok tako žele njihovi vlasnici.

Peta kategorija usluga jest potpora vladinim aktivnostima preko kreditiranja. Tijekom srednjeg vijeka i u ranim godinama industrijske revolucije sposobnost bankara u mobiliziranju velike količine sredstava i odobravanju kredita privukla je pažnju europskih i američkih vlada. Često su banke bile stavljane pod nadzor, tako što su morale kupovati državne obveznice, s dijelom svakog primljenog depozita.

Šesta kategorija je ponuda depozita po viđenju (a vista depozita). Industrijska revolucija u Europi i u SAD-u uvela je novu bankovnu praksu i usluge. Vjerojatno najvažnija od svih novih usluga razvijenih u tom vremenu bio je depozit po viđenju - tekući račun koji je omogućavao deponentu ispisivanje naloga za plaćanje pri kupnji roba i usluga koje su banke morale isplaćivati. Ponuda depozita po viđenju pokazala se kao jedna od najvažnijih usluga u bankarstvu, jer je znatno poboljšala učinkovitost platnog prometa čineći poslovne transakcije lakšima, bržima i sigurnijima. Sada se koncept tekućeg računa proširio i na Internet i na tzv. "smart" kartice, gdje sredstva mogu elektroničkim putem biti potrošena na plaćanje roba i usluga.

Zadnja kategorija je ponuda povjereničkih (eng. trust) usluga (u Hrvatskoj se češće upotrebljava pojam "custody"). Već mnogo godina banke upravljaju financijskim tijekovima, imovinom pojedinaca i poduzećima u zamjenu za naknadu koja se obično temelji na vrijednosti imovine ili iznosu sredstava kojima se upravlja. Ta funkcija upravljanja imovinom poznata je kao povjerenička (trust) usluga. Većina banaka nudi i osobne povjereničke usluge pojedincima i obiteljima te komercijalne povjereničke usluge korporacijama i dr. poslovnim subjektima. Kroz osobni povjerenički odjel komitenti mogu, primjerice, staviti na stranu sredstva za obrazovanje svoje djece, a banka će investirati taj novac i upravljati njime sve dok ga ne zatrebaju. Još češće, banke nastupaju kao povjerenici (koji čuvaju imovinu) za račun komitenta u slučaju oporuke, plaćajući obveze koje terete tu imovinu, čineći je sigurnom i profitabilno investiranom te brinući se da zakoniti nasljednici dobiju stvarni iznos te imovine. U svojim komercijalnim "trust" odjelima, banke upravljaju portfeljem vrijednosnih papira,

kao i mirovinskim planovima poslovnih tvrtki, te nastupaju kao agenti za korporacije, izdajući dionice i obveznice. To zahtijeva od "trust" odjela isplaćivanje dividendi na dionice, kamate na obveznice te isplaćivanje nominalne vrijednosti dospjelih obveznica. (*Rose, 1999., 8.-9.; 12.*)

2.4. Usluge koje su banke razvile u novije doba

Razlikuju se deset kategorija usluga koje su banke razvile u novije doba.

U prvu kategoriju se ubraja odobravanje potrošačkih kredita. Kroz povijest većina banaka nije aktivno odobravalala kredite pojedincima i obiteljima vjerujući da će relativno malen iznos potrošačkih kredita i velik dio nenaplaćenih rata učiniti posuđivanje neprofitabilnim. Međutim, na početku prošlog stoljeća bankari su se naveliko počeli oslanjati na depozite potrošača kako bi uspjeli financirati velike poslovne kredite. Tada je, također, velika konkurencija na tržištu depozita i kredita u sektoru poduzeća utjecala na okretanje bankara potrošačima kao potencijalno lojalnijim komitentima.

Druga kategorija usluga jest financijsko savjetovanje. Od bankara se već dugo traže financijski savjeti, posebno kad je riječ o upotrebi kredita i štednji ili investiciji sredstava. Mnogi bankari danas nude širok spektar usluga financijskog savjetovanja, od pomoći pri pripremi papira za povrat poreza i financijskih planova za pojedince, do savjetovanja svojih poslovnih klijenata o tržišnim mogućnostima u zemlji i inozemstvu.

Treća kategorija usluga je upravljanje gotovinom. Tijekom godina banke su otkrile da su neke od usluga koje obavljaju za sebe također vrijedne i za njihove komitente. Jedan su od najistaknutijih primjera usluge upravljanja gotovinom, u kojima banke pristaju na obavljanje naplate gotovine i distribucije poduzećima te investiranje bilo kakvih trenutačnih viškova gotovine u kratkoročne kamatonosne vrijednosne papire i kredite sve dok gotov novac nije potreban za plaćanje računa.

Četvrta kategorija je ponuda opreme na leasing. Velik broj banaka počeo je agresivno nuditi svojim poslovnim partnerima mogućnost kupnje određene opreme preko ugovora o

najmu (leasing) u kojem banka kupuje opremu i iznajmljuje ju komitentu. Prvotno su propisi zahtijevali od komitenata koji upotrebljavaju usluge leasinga pri nabavi opreme plaćanje po ugovoru o najmu, koji bi na koncu pokrio sve troškove kupovine dotične unajmljene opreme i odgovornost za bilo kakve popravke i pripadajuće poreze.

U petu kategoriju ubraja se odobravanje kredita za kapital namijenjen ulaganju u visokoprofitabilne projekte visokog stupnja rizika (eng. venture capital). Sve više i više, banke su postale aktivne u financiranju početnih troškova novoosnovanih kompanija, posebno u industrijama visokih tehnologija. Zbog dodatnog rizika kod takvih kredita oni se obično odobravaju kroz tvrtku kćer kompanije bankovnog holdinga, a i ostali investitori često su uključeni radi podjele rizika.

Šesta kategorija je prodavanje usluga osiguranja. Već mnogo godina, banke prodaju životno osiguranje komitentima koji primaju kredite, jamčeći tako otplatu kredita ako komitent umre ili postane onemogućen to učiniti. Dok regulacije u SAD-u zabranjuju poslovnim bankama prodaju i izdavanje većine osiguravajućih usluga, mnoge se banke nadaju da će u budućnosti moći ponuditi police običnog životnog osiguranja i osiguranja nekretnina i pokretnina, primjerice, vlasnicima automobila ili domova. Banke koje danas nude police osiguranja svojim komitentima obično to obavljaju preko udruženih poduzeća ili franšiznih ugovora, gdje osiguravajuća kompanija pristaje na osnivanje ureda u sklopu banke, a banka dobiva proviziju od svih prodanih polica.

U sedmu kategoriju ubrajaju se usluge mirovinskog osiguranja. Bankovna odjeljenja za upravljanje imovinom komitenta vrlo su aktivna u upravljanju mirovinskim osiguranjima, koje mnoge tvrtke daju svojim radnicima, investirajući sredstva od dohodaka i dijeleći isplate radnicima koji su došli do mirovine ili su postali invalidi. Banke isto tako prodaju depozitne mirovinske planove (poznata kao IRA i Keoghs) pojedincima koji imaju te depozite sve dok im njihov novac nije potreban.

Osma kategorija jesu usluge investiranja u vrijednosne papire. Na današnjem financijskom tržištu mnoge banke teže tome da postanu prave "financijske robne kuće" - nudeći dovoljan raspon financijskih usluga koji će omogućiti komitentu zadovoljenje svih

njegovih financijskih potreba na jednom mjestu. To je jedan od glavnih razloga zašto su banke počele nuditi usluge investiranja u vrijednosne papire (brokerske usluge), nudeći svojim klijentima priliku kupovine pojedinačnih dionica, obveznica i ostalih vrijednosnih papira bez potrebe odlaska nekom dileru vrijednosnim papirima.

Deveta usluga jesu usluge investicijskih fondova i anuiteta. Zabrinuti zbog toga što mnoge banke nude premale kamatne stope na tradicionalne depozite, mnogi su potrošači počeli zahtijevati tzv. investicijske proizvode od svojih bankara, a posebno investicijske fondove i anuitete koji nude prosperitete većih prinosa od trenutanih konvencionalnih bankovnih depozita, ali zato nose i veći rizik. Anuiteti se sastoje od dugoročnih štednih planova koji obećavaju velike prihode vlasniku tog anuiteta koji će početi dolaziti određenog datuma u budućnosti (kao npr. od mirovina). Za razliku od toga, investicijski fondovi profesionalno su vođeni programi koji obuhvaćaju dionice, obveznice i ostale vrijednosne papire za koje se čini da odgovaraju najavljenim ciljevima (kao npr. maksimalizacija prihoda ili ostvarenje dugoročnog rasta kapitala). Dok se rast programa ponude anuiteta nedavno donekle usporio uslijed zakonskih tužbi koje su podnijeli protivnici ekspanzije bankarstva na ta nova uslužna područja (nakon prvobitnog razdoblja naglog razvoja prodaje bankovnih anuiteta), ponuda ulaganja sredstava u investicijske fondove banaka SAD-a doživjela je sredinom 1990-ih strahovit tržišni rast sa sredstvima banaka koja su činila skoro 15% ukupnih sredstava svih investicijskih fondova.

Zadnja kategorija usluga jest ponuda investicijskih i komercijalnih bankovnih usluga. Banke danas idu u stopu s vodećim financijskim institucijama širom svijeta u ponudi investicijskih i komercijalnih usluga velikim kompanijama. Te usluge obuhvaćaju identificiranje mogućih ciljeva za fuzioniranje, financiranje akvizicija drugih kompanija, poslovanje s vrijednosnim papirima komitenata (primjerice izdavanje novih vrijednosnih papira), osiguravanje strateških marketinških savjeta te ponudu usluga zaštite od rizika, kako bi zaštitili svoje komitente od promjene vrijednosti stranih valuta i kamatnih stopa. Banke su također zaronile u tržište jamstvima obvezujući se da će podmiriti dugove svojih poslovnih i državnih komitenata kako bi oni mogli posuđivati novac po što nižoj cijeni na otvorenom tržištu, odnosno od drugih financijskih institucija. (*Rose, 1999., 12.-16.*)

3. DIGITALNO BANKARSTVO

Digitalno bankarstvo se može definirati kao proširenje transakcijskog objekta prema klijentima od strane banaka kroz razne osigurane digitalne kanale, vodeći brigu o sigurnosti podataka, povezanog smanjenja rizika i usklađene aspekte samih banaka. To se postiže integracijom online (internetskih) i mobilnih bankarskih usluga usvajanjem najnovijih digitalnih tehnologija kao što su analitika, društvene medije, inovativna rješenja za plaćanje i mobilna tehnologija s ciljem prekoračenja očekivanja kupaca, praktičnosti i iskustva.

(<http://www.celebratebanking.com/blog/2017/08/12/digital-banking-definition-and-evolution-1.5.2018>.)

3.1. Digitalni novac

Elektronički novac (elektronička gotovina, e-novac, digitalna valuta, digitalni novac ili digitalna gotovina) je digitalna zamjena za gotovinu u elektroničkim plaćanjima (na internetu). Tako u novije vrijeme novac sve više postaje informacija spremljena na mikroprocesoru (hardverski) ili u bazi podataka (softverski) koja sadržava informacije o stanju računa, osobne informacije, PIN, informacije o provedenim transakcijama i sl. Razvoj elektroničkog novca potaknut je globalnim širenjem interneta i željom za što efikasnijim i jeftinijim provođenjem transakcija u elektroničkim plaćanjima. Pritom je potrebno istaknuti da razvoj interneta kao globalne informacijske mreže i medija kojim će se obavljati najveći dio transakcija samo dodatno stavlja naglasak na sigurnost i pouzdanost.

Kupnja preko interneta upotrebom platnih kartica i e-novca sve je više prisutna pa se tako smanjuje važnost poslovnica, a povećava promet putem informatičkih mreža. Pritom su korisnici takvog oblika plaćanja zadovoljni jer se plaćanja obavljaju brže i s nižim troškovima. Novčane transakcije putem interneta jeftinije su od odlaska do kreditne institucije. Međutim, upotrebom platne kartice u elektroničkom plaćanju obrada kartice se naplaćuje trgovcima i stoga takav način trgovine nije povoljan za trgovce niti za potencijalne kupce koji također pri kupnji posredničkoj kreditnoj instituciji plaćaju određenu naknadu. Da bi se izbjegao taj dodatan trošak, osmišljen je e-novac. E-novac u Republici Hrvatskoj uređen

je Zakonom o elektroničkom novcu. (<https://www.hnb.hr/o-nama/informacije-potrosacima/bezgotovinska-placanja/e-novac-18.3.2018>.)

Druga definicija e-novca jest da je to elektronički, uključujući i magnetski, pohranjena novčana vrijednost koja je izdana nakon primitka novčanih sredstava u svrhu izvršavanja platnih transakcija u smislu zakona kojim se uređuje platni promet i koju prihvaća fizička ili pravna osoba koja nije izdavatelj tog e-novca, a koja čini novčano potraživanje prema izdavatelju. (<https://www.zakon.hr/z/426/Zakon-o-elektronicnom-novcu-18.3.2018>.)

3.2. Elektronički novčani sustavi

Elektronički novčani sustavi se mogu podijeliti na: 1) notacijske sustave, 2) simboličke sustave, 3) centralizirane sustave i 4) decentralizirane sustave.

S obzirom na tip veze sustavi plaćanja e-novcem mogu se podijeliti u dvije skupine: 1) online sustave - podrazumijeva postojanje stalne komunikacijske veze između osobe koja plaća i banke te se provjera valjanosti novčanice obavlja prije isporučivanja plaćene robe (npr. obavljanje kupovine kreditnim karticama) i 2) offline sustave - podrazumijeva povremenu vezu između osobe koja plaća i banke te se provjera valjanosti novčanica obavlja naknadno nakon isporuke robe (npr. kupovina čekovima). Nakon obavljene transakcije serijski broj novčanice zapisuje se u bazu podataka banke, te se svaka daljnja novčanica s istim serijskim brojem dospjela na depozit odbija kao krivotvorina.

(<https://www.cis.hr/www.edicija/LinkedDocuments/NCERT-PUBDOC-2010-09-311.pdf-18.3.2018>.)

3.2.1. Notacijski sustavi

Kod notacijskog sustava kupac koji ima otvoren račun u banci koristeći jedan od oblika bezgotovinskog plaćanja zapravo trgovcu predaje nalog za prebacivanje sa svog računa na račun trgovca. U našem je slučaju to elektronički nalog. To može biti e-ček, kreditna kartica, debitna kartica i sl. Kod ovih sustava transakcija je izravno ili neizravno vezana uz vrijednost pohranjenu negdje drugdje.

Razlikuju se tri potkategorije notacijskih sustava: 1) narudžbe za elektroničko plaćanje prenošene preko mreže, 2) naplata kreditne kartice preko mreža i 3) notacijski sustavi temeljeni na pametnim karticama.

Kod narudžbi za elektroničko plaćanje koje se prenose preko računalne mreže transakcija je izravno povezana s vrijednošću pohranjenom negdje drugdje (uobičajeno na bankovnom računu). Ovakvi sustavi se još nazivaju “plati odmah” sustavi jer prebacuju plog “odmah” nakon inicijalizacije zahtjeva za plaćanje. Primjeri takvih sustava su čekovi, debitne kartice i prijenos kredita.

Kod naplata kreditnom karticom preko računalne mreže transakcija je izravno vezana uz vrijednost. Kada se kartica koristi, korisnik prihvaća odgovornost za iznos transakcije. Takav se sustav još naziva i “plati poslije” sustav. Korisnik može koristiti kriptirane kreditne kartice ili autorizacijske brojeve treće strane za obavljanje transakcija. Ukoliko se koriste kriptirane kreditne kartice, podaci kartice se kriptiraju prije nego se šalju preko otvorene računalne mreže. Autorizacijski brojevi se koriste kod postupka provjere tijekom financijskih transakcija. U ovakvim sustavima postoji i posrednik koji skuplja i odobrava uplate od jednog klijenta prema drugom upotrebom autorizacijskih brojeva.

Notacijski sustavi temeljeni na pametnim karticama koriste tehnologije pametnih kartica. Pametna kartica je plastična kartica veličine kreditne kartice koja ima u sebi ugrađeni čip (mikroprocesor) koji je čini “pametnom”. Pametne kartice su nezavisno razvijene u Njemačkoj (1967.), Japanu (1970.), SAD-u (1972.) i Francuskoj (1974.). Kartica omogućuje pohranjivanje, pristup i obradu znatnih količina podataka. Pametne kartice se mogu podijeliti prema tipu kontakta: 1) kontaktne - podaci i/ili aplikacija pohranjena na čipu prenosi se preko elektroničkog modula koji je spojen na terminal ili čitač kartice i 2) bezkontaktne - ovakva kartica posjeduje antenu koja komunicira s antenom za primanje prilikom prijenosa podataka.

Pametne se kartice primjenjuju na različitim područjima: telefonske kartice, mobilne komunikacije, satelitska televizija, bankarstvo, kartično plaćanje, za identifikaciju te u sustavima elektroničkog plaćanja. Primjena u sustavima elektroničkog plaćanja je posebno zanimljiva. Sklopovska građa pametne kartice onemogućava neovlašteno čitanje podataka i

pruža korisniku mogućnost upotrebe raznih kriptografskih funkcija. Upravo se zbog toga pametne kartice koriste u sustavima elektroničkog plaćanja.

(<https://www.cis.hr/www.edicija/LinkedDocuments/NCERT-PUBDOC-2010-09-311.pdf>-18.3.2018.)

3.2.2. Simbolički sustavi

Za razliku od notacijskog sustava gdje novac zapravo nikada ne napušta banku, postoje sustavi kod kojih sama reprezentacija novca nosi njegovu vrijednost. To znači da se iznos na računu umanjuje čim se elektronička novčanica podigne iz banke. Ako se elektronička novčanica izgubi, vlasnik je bez nje ostao trajno. Ova vrsta elektroničkog novca analogna je klasičnoj gotovini i zato se obično naziva e-gotovina.

(<https://www.cis.hr/www.edicija/LinkedDocuments/NCERT-PUBDOC-2010-09-311.pdf>-18.3.2018.)

3.2.3. Centralizirani sustavi

Centralizirani sustavi se temelje na “plaćanju unaprijed” i mogu koristiti žetone, tj. objekte koji sadrže vrijednost. Korisnici moraju kupiti žetone od središnjeg autoriteta prije nego što mogu započeti transakciju. Postoje dvije potkategorije sustava sa žetonima: 1) elektronički novac - pokušava zamijenti papirnati novac kao glavno sredstvo online plaćanja i 2) sustavi elektroničkog novčanika - temelje se na pametnim karticama (kartice s pohranjenom vrijednosti) koje koriste integrirane čipove za pohranu elektroničkog novca. Mnogi sustavi, kao što su PayPal, WebMoney i CashU prodaju svoju elektroničku valutu izravno krajnjim korisnicima, dok drugi prodaju samo preko treće stranke.

PayPal, tvrtka čiji je vlasnik eBay, je jedna od najpoznatijih alternativa kreditnim karticama, čekovima i gotovini. Korisnici koji koriste PayPal za plaćanje preko interneta ne moraju odavati osjetljive podatke, kao što su broj kreditne kartice ili bankovnog računa. Umjesto davanja spomenutih podataka izravno prodavaču, korisnik kaže PayPal aplikaciji da prebaci korisnikovu uplatu na prodavačev račun. Pri tome PayPal identificira korisnika prodavaču isključivo preko adrese elektroničke pošte. PayPal pruža svoje usluge trgovcima,

na aukcijama, te ostalim komercijalnim korisnicima kojima naplaćuje proviziju. Katkad također naplaćuje transakcijsku proviziju za primanje novca. Provizija se naplaćuje ovisno o: 1) tome koja se valuta koristi, 2) odabranom tipu plaćanja, 3) državi u kojoj se korisnik nalazi, 4) državi u kojoj je primatelj, 5) iznosu novca i 6) tipu računa primatelja.

(<https://www.cis.hr/www.edicija/LinkedDocuments/NCERT-PUBDOC-2010-09-311.pdf>-18.3.2018.) PayPal je globalni lider u Internet plaćanju. Dostupan je na 190 tržišta diljem svijeta. Omogućuje obavljanje transakcija i zadržavanje stanja u 25 valuta. PayPal posjeduje licencu kao kreditna institucija EU. PayPal funkcionira kao bankovna kartica, a zbog suradnje sa svim većim bankama dostupan je gotovo svugdje u svijetu.

(<https://www.ecb.europa.eu/paym/pol/activ/instr/shared/files/PayPal.pdf?634011ba48b8031357a193d5c85ab2c3>- 18.3.2018.)

WebMoney je također sustav za plaćanje elektroničkim novcem. Osnovan je 1998. g. i njegovo sjedište se nalazi u Belizu (Središnja Amerika). U početku su ciljani korisnici bili ruski klijenti, no sada je dostupna svim korisnicima diljem svijeta. Svaki se račun vodi u valuti koja je ekvivalent zlatu, američkim dolarima, rubljima, eurima ili hrvnjama (ukrajinska valuta). Računi se identificiraju prema nizu znakova zvanim WM-ID. Vlasnici računa su međusobno potpuno anonimni. Primanje i slanje WM - jedinica (novca koji je ekvivalent jednoj od nabrojanih valuta) između korisnika je besplatan. Slanje WM - jedinica na druge račune uključuje proviziju od 0,8%. Sredstva se mogu staviti ili povući s WebMoney računa upotrebom naloga za prijenos novca, prijenosom preko banke (eng. wire transfer), pretvorbom iz drugih elektroničkih valuta ili gotovinskim transakcijama u ovlaštenim mjenjačnicama (naravno uz određenu proviziju). WebMoney transakcije ne zahtijevaju upotrebu kreditnih kartica ili bankovnih računa.

CashU je način elektroničkog plaćanja dostupan na Srednjem Istoku i u Sjevernoj Africi, u regiji u kojoj velika populacija mladih ima ograničen pristup kreditnim karticama. Korisnici ju uglavnom koriste za plaćanje Internet igara VolP (eng. Voice over Internet protocol), Internetskih usluga i sl.

(<https://www.cis.hr/www.edicija/LinkedDocuments/NCERT-PUBDOC-2010-09-311.pdf>-18.3.2018.)

3.2.4. Raspodijeljeni sustavi

Jedan od najčešćih pristupa izgradnji raspodijeljene mreže je izgradnja partnerske mreže (eng. peer-to-peer - P2P). Rast popularnosti partnerskih računalnih mreža dogodio se pojavom alata i servisa za slobodnu globalnu razmjenu datoteka. Jedna definicija raspodijeljenih sustava glasi: "... Raspodijeljeni sustavi sastoje se od međusobno povezanih čvorova koji se mogu samostalno organizirati u mrežne topologije sa svrhom dijeljenja raspoloživih resursa kao što su korisnički podaci, procesorsko vrijeme, kapacitet za pohranu podataka ili mrežna propusnost, te koji se mogu samostalno adaptirati na ispade funkcionalnosti i nepredvidive dolaske i odlaske čvorova na mreži uz zadržavanje prihvatljive razine prospojenosti i performansi bez potrebe za nadzorom, kontrolom i podrškom iz jednog središnjeg mjesta. Primjeri raspodijeljenih novčanih sustava uključuju Bitcoin i monetarni sustav Ripple.

(<https://www.cis.hr/www.edicija/LinkedDocuments/NCERT-PUBDOC-2010-09-311.pdf>-18.3.2018.)

Bitcoin je kriptovaluta, tj. digitalno sredstvo razmjene, a glavna mu je karakteristika nepostojanje središnje institucije koja bi ga izdavala i kontrolirala. To je sustav koji se temelji na složenim algoritmima, a specifičan je i po tome što svaki korisnik ima uvid u svoje transakcije i transakcije ostalih sudionika. Da bi se spriječilo krivotvorenje bitcoina svaki korisnik ima privatni ključ koji se povezuje s digitalnim potpisom korisnika, a koji se razlikuje u svakoj pojedinoj transakciji. Upravo zbog privatnog ključa i digitalnog potpisa neizvedivo je krivotvorenje i zlouporaba bitcoina. Bitcoin se prvi puta spominje 2008. godine te na početku nema veliku vrijednost no s vremenom njegova vrijednost raste te 2015. godine doseže vrijednost od 218,74 \$. 2013. godine Bitcoin je priznat kao legitimno sredstvo plaćanja u SAD-u i tadašnja mu je vrijednost iznosila 1099\$. Iste godine centralna Kineska banka zabranjuje upotrebu Bitcoina u svim kineskim financijskim institucijama što je izazvalo nagli pad vrijednosti. "Nepostojanje regulatornog sustava i anonimnost čini Bitcoin pogodnim za financiranje različitog spektra kriminalnih djelatnosti, uključujući pranje novca i financiranje terorizma, trgovanje drogom i oružjem ili plaćanje dječje pornografije". U budućnosti se očekuje daljnji pad vrijednosti Bitcoina stoga se ne preporuča u njega ulagati. (*Bitcoin – nova globalna valuta, investicijska prilika ili nešto treće ?*, Buterin, D., Ribarić, E., Savić, S., Zbornik Veleučilišta u Rijeci, Vol. 3 (2015), No 1, str. 154.)

Ripple je programski projekt otvorenog koda namijenjen razvoju i primjeni protokola za otvorenu raspodijeljenu platežnu mrežu. Kao završeni projekt, Ripple mreža će biti P2P socijalna mrežna usluga uz monetarni sustav temeljen na povjerenju koje već postoji među ljudima u socijalnim mrežama stvarnog svijeta. Ripple je zapravo sustav besplatnog bankarstva koji odvaja platežni put od prikupljanja kredita (novca). Na primjer, neka se Bob nalazi u Kanadi i on želi poslati novac Anji u Švedskoj. Bob se prijavljuje na uslugu Internet bankarstva i unosi Anjin Ripple ID (identifikacijski niz znakova, kao adresa elektroničke pošte) te iznos koji želi poslati. Bankovni Ripple poslužitelj komunicira sa Anjinim Ripple poslužiteljem i oni se koordiniraju kako bi pronašli platežni put između Boba i Anje. Novac završava u jednom od Anjinih računa nekoliko sekundi kasnije. Ono što je nevidljivo korisnicima je put kojeg je pronašao sustav Ripple kako bi obavio transakciju iz Bobove banke, preko Kanadske izvozne korporacije do banke u Švedskoj i Anjinog bankovnog računa. Krajnji rezultat je da je vrijednost “tekla” s Bobovog bankovnog računa do Anjinog računa preko nekoliko posrednika koji nisu znali ništa o transakciji osim o tome tko je sljedeći u lancu. Čak štoviše, niti primatelj i pošiljatelj ne znaju tko su posrednici u komunikaciji.

(<https://www.cis.hr/www.edicija/LinkedDocuments/NCERT-PUBDOC-2010-09-311.pdf>-18.3.2018.)

4. ERSTE BANK d.d.

Erste banka Austrija (tvrtka: Erste Bank der Österreichische Sparkassen AG) sa glavnim sjedištem u Beču, trenutačni je javni oblik prve Austrijske štedionice osnovane 1819.g. u formi udruge (kako se institut zvao do 1997.g.) i time je najstarija očuvana kreditna institucija u Austriji. Od 1993.godine posluje kao dioničko društvo (d.d.), na burzi je plasirana 1997.g., od 2001.g. je povezana s ostalim štedionicama u zemlji te od 2008.g. djeluje kao član Erste Grupe, koju je osnovala, a sada djeluje kao holding društvo sa sedam od prvih stečenih banaka u Srednjoj i Istočnoj Europi. (https://de.wikipedia.org/wiki/Erste_Bank - 1.5.2018.)

4.1. Osnovni podaci o Erste Bank d.d

Erste & Steiermärkische Bank d.d. pod tim imenom posluje od 1. kolovoza 2003., a nastala je spajanjem Riječke banke d.d., Rijeka i tadašnje Erste & Steiermärkische Bank d.d Zagreb. Obje banke imale su značajnu ulogu na hrvatskom financijskom tržištu. Riječka banka, osnovana 1954. godine, s 50-godišnjom tradicijom u bankarstvu predstavljala je vodeću banku grada Rijeke, Primorja i Istre, a Erste & Steiermärkische Bank d.d Zagreb nastala je 2000. godine spajanjem triju uspješnih regionalnih hrvatskih banaka: Bjelovarske, Trgovačke i Čakovečke banke. Erste & Steiermärkische Bank d.d posluje na nacionalnoj razini te uslužuje više od 870.000 klijenata kroz mrežu od 130 poslovnice i 705 bankomata. Mreža ujedno uključuje 13 komercijalnih, 8 poduzetničkih i 9 profitnih centara za korporativne klijente. Prema veličini aktive banka zauzima treće mjesto u Hrvatskoj, odnosno 14,7% tržišnog udjela. (HNB, 31.12.2015.)

U svom poslovanju banka je prvenstveno usmjerena na građanstvo te malo i srednje poduzetništvo, no istodobno i na tradicionalne velike partnere s kojima posluje u regijama u kojima je snažno prisutna - Rijeci, Zagrebu i Bjelovaru. Banka se posebno ističe inovativnošću i brigom za klijente, a ujedno kontinuirano radi na proširenju usluga za klijente kao i stalnom podizanju razine kvalitete. Od samog početka 2000. godine, Erste & Steiermärkische Bank d.d. dio je međunarodne Erste Group, koja potječe još od davne 1819. godine i prve Austrijske štedne banke. Od 1997. godine Erste Grupa se razvila u jednog od najvećih pružatelja financijskih usluga u srednjoj i istočnoj Europi, s 46.600 zaposlenih koji

uslužuju 15,8 milijuna klijenta, u 2.500 poslovnica u 7 država: Austriji, Češkoj, Slovačkoj, Rumunjskoj, Mađarskoj, Hrvatskoj i Srbiji.

(<https://www.erstebank.hr/hr/o-nama-19.3.2018.>)

Erste banka je 2008. godine preuzela 100% vlasništva današnje Erste bank a.d. Podgorica u Crnoj Gori. Ta banka danas uslužuje više od 83.000 klijenata kroz 17 poslovnica te s tržišnim udjelom od 11.88%, gledano prema visini aktive (prosinac, 2016.), zauzima treće mjesto na crnogorskom bankarskom tržištu. Erste Group izašla je na burzu 1997. godine sa strategijom širenja poslovanja sa stanovništvom na Srednju i Istočnu Europu. Od tada je Erste Group rasla kroz brojne akvizicije, ali i organski rast te postala jedan od najvećih pružatelja financijskih usluga u istočnom dijelu Europske Unije, gledano brojem klijenata i ukupne imovine. Krajem prvog kvartala 2017. Erste Group je imala 16 mil. klijenata, 47.300 zaposlenih, 2.577 poslovnica poslovnica u 7 država, ukupnu aktivu 221,7 mlrd. eura, neto dobit 987,6 mil. eura, operativni rezultat 1,92 mlrd. eura, ukupni kapital od 18 mlrd. eura i 12,8% CET1 omjer (Basel 3: Phased In).

(https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/misc/press/newsletter/2017-04-14%20HR%20Fact%20Sheet%20YE2016.pdf - 31.5.2018.)

4.2. Uprava i nadzorni odbor Erste Bank d.d.

Uprava Erste banke d.d. se sastoji od 5 članova : 1) Christoph Schoefboeck, 2) Borislav Centner, 3) Martin Hornig, 4) Slađana Jagar i 5) Zdenko Matak.

Christoph Schoefboeck je predsjednik Uprave kojemu su temeljni zadaci: sektor upravljanja rizicima, upravljanja kreditnim rizikom tvrtki, naplate i upravljanja lošim plasmanima, pravnih poslova, za usklađenost, korporativne sigurnosti, ljudskih potencijala, ured korporativnih komunikacija te ured za ekonomska istraživanja.

Borislav Centner je drugi član uprave kojemu su temeljni zadaci: sektor gospodarstva, velikih korporativnih klijenata te financijskih tržišta.

Martin Hornig je treći član uprave koji je zadužen za upravljanje temeljnim zadacima kao što su: sektor procesinga, IT-a, regionalne organizacije, Ured za IT strategiju i upravljanje te sektor upravljanja imovinom i gotovinom.

Sladana Jagar je četvrti član Uprave zadužena za sljedeće sektore: računovodstva i kontrolinga, upravljanja aktivom i pasivom te sektoru unutarnje revizije.

Zadnji, peti član Uprave je Zdenko Matak koji je zadužen za sljedeće sektore: građanstva, direktnih kanala i marketinga.

Nadzorni odbor Erste Bank d.d. čini 6 članova: 1) Wilibald Cernko, koji je ujedno i predsjednik Nadzornog odbora, 2) Sava Ivanov Dalbokov, zamjenik predsjednika Nadzornog odbora, 3) Franz Kerber, 4) Hannes Frotzbacher, 5) Judit Agnes Havasi i 6) Renate Veronika Ferlitz.

(<https://www.erstebank.hr/hr/o-nama/uprava-i-nadzorni-odbor-erste-banka-> 6.4.2018.)

Organizacijska struktura Erste & Steiermärkische Bank d.d. se sastoji od predsjednika uprave koji je zadužen za upravljanje pojedinim sektorima, počevši od sektora upravljanja rizicima, sektora upravljanja kreditnim rizikom, sektora naplate i upravljanja lošim plasmanima, sektora korporativne sigurnosti, sektora ljudskih potencijala, sektora pravnih poslova i sektora za upravljanje nefinancijskim rizicima. Osim toga, predsjednik uprave rukovodi uredom korporativnih komunikacija kao i uredom za strateške inicijative.

Prvi član uprave upravlja pojedinim sektorima, i to sektorom građanstva, sektorom razvoja poslovanja s građanstvom, sektorom direktnih kanala i sektorom marketinga. Također, tu je još i formiran jedan poseban tim koji se zalaže za digitalnu transformaciju.

Drugi član uprave je zadužen za upravljanje pojedinim sektorima, krenuvši od sektora malih i srednjih klijenata, sektora velikih klijenata, sektora razvoja i podrške poslovanju korporativnih klijenata i financijskih tržišta i sektora financijskih tržišta.

Treća članica uprave upravlja pojedinim sektorima poput sektora računovodstva i kontrolinga, sektora upravljanja aktivom i pasivom te sektorom unutarnje revizije unutar kojeg razlikujemo ured za ekonomska istraživanja i ured za poreze Grupe.

Zadnji četvrti član uprave obnaša upravljačke funkcije pojedinih sektora, ali prije svega uredom uprave za koje je zadužen glavni tajnik banke; prije svega, dolazi se do sektora procesinga, zatim se prelazi na sektor IT-a i organizacije. Nakon toga, tu se ubrajaju 2 ureda u kojem je jedan ured zadužen za upravljanje portfeljem projekata, dok je drugi za IT strategiju, arhitekturu i upravljanje. Na kraju organigrama ubraja se sektor upravljanja imovinom i gotovinom. (*Interni podatak erste banke - 1.5.2018.*)

5. USLUGE ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ERSTE BANKE D.D.

Na primjeru Erste banke, spomenuti će se usluge elektroničkog bankarstva i to ponajprije o samom postupku ugovaranja usluga digitalnog bankarstva te opsegu i korištenju usluga elektroničkog bankarstva. Detaljno će biti elaborirana usluga poput Erste Walleta i Erste Redomata.

5.1. Postupak ugovaranja usluga elektroničkog bankarstva

Podnositelj zahtjeva ugovara korištenje jedne ili više usluga elektroničkog bankarstva predajom potpisanog zahtjeva u poslovnici banke. Svojim potpisom potvrđuje točnost podataka navedenih u zahtjevu te time dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u zahtjevu kao i da prikupi dodatne informacije. Banka, sukladno uvjetima svoje poslovne politike zadržava pravo odbiti zahtjev odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja usluga elektroničkog bankarstva, bez obaveze da podnositelju zahtjeva obrazloži svoju odluku. Podnositelj zahtjeva može u zahtjevu zatražiti dodjelu novog sredstva za identifikaciju i autorizaciju već ranije dodijeljeno za pristup uslugama elektroničkog bankarstva u ime drugog klijenta koji je poslovni subjekt. Ukoliko zatraži dodjelu novog sredstva za identifikaciju i autorizaciju, Banka će po sklapanju ugovora uručiti:

- 1) korisničko ime i zaporku zajedno s Erste Display karticom i/ili
- 2) aktivacijski kôd za aktivaciju mTokena.

Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju je u vlasništvu Banke i korisnik ga je dužan vratiti na zahtjev Banke. Za pristup svim uslugama elektroničkog bankarstva koristi se isto sredstvo za identifikaciju i autorizaciju. Izuzetno od prethodno navedenog postupka ugovaranja, Banka korisniku omogućuje ugovaranje dodatnih usluga elektroničkog bankarstva na sljedeće načine:

- 1) ugovaranje Erste NetBanking usluge Erste FonBanking uslugom,
- 2) ugovaranje Erste FonBanking usluge Erste NetBanking uslugom,

- 3) ugovaranje Erste mBanking usluge Erste NetBanking uslugom, Erste FonBanking uslugom i mobilnom aplikacijom.

(https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/misc/opci-uvjeti-poslovanja/gradjani/8.12.2017.%20-%20Op%C4%87i%20uvjeti%20kori%C5%A1tenja%20Erste%20NetBanking,%20Erste%20mBanking%20i%20Erste%20FonBanking%20usluga%20za%20gra%C4%91ane%20u%20primjeni%20od%208.2.2018.pdf - 15.3.2018.)

5.2. Opseg i korištenje usluga elektroničkog bankarstva

Usluge elektroničkog bankarstva omogućuju: uvid u stanje i promet svih korisnikovih depozitnih i kreditnih računa i računa na koje ima punomoć u Banci, uvid u plaćanja provedena uslugama elektroničkog bankarstva, provođenje platnih transakcija (kao npr. prijenos sredstava između računa korisnika, izvršenje domaćih naloga za plaćanje i kupoprodaju deviza), kupovinu GSM bonova, oročavanje štednje, otvaranje i pregled trajnih naloga i izravna terećenja te dr. usluge u skladu s uputama za korištenje pojedine usluge elektroničkog bankarstva. Erste NetBanking i Erste FonBanking usluge još omogućuju i narudžbu izvoda prometa po računu, izvršenje inozemnih naloga za plaćanje, u domaćoj i stranoj valuti, primanje E-uplatnica i/ili E-računa i/ili E-dokumenta, ugovaranje dr. usluga, upravljanje osobnim financijama, komunikaciju s Bankom (samo Erste NetBanking uslugom) te plaćanje na internetu kod trgovaca koji s Bankom imaju sklopljeni takav ugovor - Erste NetPay usluga (samo Erste Netbanking uslugom). Erste NetBanking usluga i Erste mBanking usluga omogućuje ugovaranje gotovinskog zajma. Gotovinski zajam ugovoren putem Erste NetBanking usluge ili Erste mBanking usluge reguliran je posebnim ugovorom o gotovinskom zajmu. Prilikom pristupa uslugama elektroničkog bankarstva korisnik se identificira sredstvom za identifikaciju i autorizaciju na sljedeći način:

- 1) identifikacija Maestro Display karticom ili Erste Display karticom: uslugama elektroničkog bankarstva pristupa se isključivo unosom korisničkog imena i jedne jednokratne zaporke koju generira Maestro Display kartica ili Erste Display kartica na temelju korisnikove zaporke,

- 2) identifikacija mTokenom: Erste NetBanking i Erste FonBanking uslugama pristupa se isključivo unosom serijskog broja mTokena i jedne jednokratne zaporke koju generira mToken na temelju korisnikovog mPIN-a, a Erste mBanking uslugom pristupa se unosom mPIN-a.

Korisnik za pristup Erste mBanking usluzi može koristiti prijavu otiskom prsta ili prijavu skenom lica odnosno može se identificirati mTokenom kojeg ne pokreće unosom mPIN-a, već očitanjem skena lica pod sljedećim uvjetima:

- 1) na uređaju putem kojeg korisnik pristupa Erste mBanking usluzi treba postojati aplikacija za očitavanje otisaka prstiju ili aplikacija za očitavanje skena lica, u kojoj je pohranjen jedan ili više isključivo korisnikovih otisaka prstiju te isključivo jedan korisnikov sken lica,
- 2) na uređaju putem kojeg pristupa Erste mBanking usluzi korisnik treba imati aktivan mToken kojeg koristi kao sredstvo za identifikaciju i autorizaciju,
- 3) putem Erste mBanking usluge korisnik treba samostalno aktivirati prijavu otiskom prsta ili prijavu skenom lica na način da unese svoj mPIN čime daje suglasnost da se za prijavu na Erste mBanking uslugu identificira mTokenom kojeg pokreće otiskom prsta ili skenom lica.

Erste NetBanking uslugom moguće je ugovoriti: trajne naloge, izravna terećenja, oročenu štednju, SMS uslugu, Erste FonBanking uslugu, Erste mBanking uslugu i e-račune na način da korisnik nakon identifikacije odabere opciju "Potvrdi" kod ugovaranja navedenih usluga.

(https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/misc/opci-uvjeti-poslovanja/gradjani/8.12.2017.%20-%20Op%C4%87i%20uvjeti%20kori%C5%A1tenja%20Erste%20NetBanking,%20Erste%20mBanking%20i%20Erste%20FonBanking%20usluga%20za%20gra%C4%91ane%20u%20primjeni%20od%208.2.2018.pdf - 15.3.2018.)

5.3. Erste Wallet

Erste Wallet usluga je Erste banke koju korisnicima omogućuje plaćanje robe i usluga mobilnim telefonom. Uvjet za korištenje usluge jest posjedovanje pametnog telefona (Apple ili Android) s instaliranom Erste Wallet aplikacijom te ugovorenom uslugom. Aplikacija se može besplatno preuzeti na AppStoreu, odnosno Google Playu. Nakon ugovaranja usluge u bilo kojoj poslovnici Erste banke, dobiva se aktivacijski kod koji omogućuje povezivanje aplikacije s računima klijenta. U nastavku je detaljno opisan rad i funkcionalnosti aplikacije.

Uslugu Erste Walleta potrebno je aktivirati - aktivaciju je potrebno izvršiti samo prilikom prvog pokretanja usluge, a nakon toga se aplikaciji pristupa unosom mPIN tajnog broja. Prilikom ugovaranja usluge u poslovnici klijent dobiva prvi dio aktivacijskog koda (8-znamenasti broj), a nakon toga, SMS porukom, drugi dio aktivacijskog koda koje je potrebno upisati u za to predviđena polja na početnom ekranu Erste Wallet mobilne aplikacije. Nakon unesenog aktivacijskog koda, klijent mora pritisnuti opciju OK nakon čega slijedi definiranje mPIN-a. Nakon unosa aktivacijskog koda, potrebno je definirati 4-znamenasti mPIN. mPIN se koristi za svaku iduću prijavu na Erste Wallet. mPIN se može naknadno izmijeniti u *Postavkama*. Nakon upisivanja mPIN-a (radi točnog unosa potrebno ga je upisati dva puta), pojavljuje se opcija *Aktiviraj* kojom se izvršava postupak aktivacije. Nakon što se usluga aktivira, prikazati će se svi računi koji klijent ima otvoreno u banci, stanja na računima te raspoloživi iznosi. Nakon aktivacije i definiranja mPIN-a, Erste Wallet je spreman za korištenje.

U sklopu usluge može se: pregledavati stanja i raspoloživi saldo otvorenih računa, plaćati na prodajnim mjestima koja prihvaćaju Erste Wallet kao sredstvo plaćanja, prenositi novac između dr. korisnika Erste Walleta, plaćati parking u odabranim gradovima, spremati, tj. pohraniti loyalty (bodovne) kartice te ih iskoristiti prilikom kupnje u raznim trgovinama te pregledavati sve Erste Wallet aplikacije. Plaćanje Erste Walletom inicira se pritiskom na opciju *Plaćanje* uz prethodnu najavu na prodajnom mjestu da se želi platiti Erste Walletom; trgovac će pokazati QR kôd kojeg se treba skenirati Erste Wallet aplikacijom. Nakon skeniranja QR kôda, na zaslonu mobilnog uređaja pojaviti će se detalji transakcije - ime primatelja i broj njegovog računa, iznos za uplatu te mogućnost odabira računa s kojeg se želi izvršiti plaćanje. Kad se korisnik uvjeri da su iznos i primatelj točni, potvrđuje se plaćanje.

Nakon izvršenog plaćanja, prikazati će se poruka o uspješno izvršenom plaćanju, a prikaz stanja na računu biti će automatski umanjen za uplaćeni iznos.

Erste Wallet omogućuje i laku razmjenu novca između ostalih korisnika usluga. U izborniku Erste Walleta otvara se opcija *Zatraži uplatu*. U polje se upisuje željeni iznos i potvrđuje sa OK, a nakon toga se odabire račun na koji se želi primiti uplatu. Ostatak procesa je isti kao i kod plaćanja na prodajnom mjestu - uređaj će prikazati QR kôd, a osoba od koje se prima novac taj će QR kôd skenirati svojom Erste Wallet aplikacijom i potvrditi plaćanje. Erste Wallet aplikacijom moguće je platiti parking u odabranim gradovima. U izborniku Erste Walleta odabire se opcija *Plaćanje parkinga*, unosi se naziv auta te registracijska oznaka. Odabire se grad za koji se želi kupiti parking kartu, zonu i vrijeme trajanja karte. Nakon što se odabere grad, zonu i trajanje parking karte, potvrđuje se plaćanje pritiskom na opciju *Kupi*. Aplikacija će klijentu poslati obavijest pri isteku parking karte. Podsjetnik o parking karti može se uključiti/isključiti u postavkama aplikacije.

Erste Wallet može u potpunosti zamijeniti sve loyalty kartice kojima se skuplja bodove na raznim prodajnim mjestima. U izborniku se odabire opcija *Loyalty kartice* i izlistati će se sve bodovne kartice. Unos kartica je vrlo jednostavan – odabire se opcija „+“ u gornjem desnom uglu, unosi se ime kartice te upisuje bar kôd. Bar kôd se može upisati ručno ili pritisnuti ikonu bar kôda što će pokrenuti automatsko skeniranje i unos barkôda u aplikaciju. Ako postoji, dodaje se i broj kartice. Nakon unosa, fotografira se prednja i zadnja strana kartice kako bi prikaz bio potpun. Ako se na prodajnom mjestu iskoristi kartica, jednostavno se odabire iz aplikacije i prikazati će se bar kôd kojeg trgovac treba skenirati. Mora se dotaknuti kôd kako bi se uvećao i okrenuo za lakše čitanje. Kako bi se nagradne kartice pohranile u Erste Wallet aplikaciju, ne mora se imati ugovorenu uslugu - ova funkcionalnost dostupna je svima koji preuzmu aplikaciju na svoje pametne telefone.

Uz Erste Wallet u bilo kojem trenutku se može provjeriti stanje računa. Treba pokrenuti aplikaciju i prijaviti se te će se prikazati svi aktivni računi kao i računi po kojima se ima punomoć i njihova stanja. Kako bi se zaštitila privatnost prilikom plaćanja, stanje računa se neće prikazivati. Ukoliko se izrazi želja da se stanje prikaže, treba pritisnuti na opciju za prikaz stanja računa. Pregledu svojih računa se može pristupiti iz bilo kojeg dijela aplikacije

pritiskom na ikonu izbornika i odabirom opcija *Moj Erste Wallet* ili *Računi i kartice*. Transakcije koje se izvrše Erste Walletom spremaju se u sustavu Banke i dostupne su u aplikaciji tako da se u svakom trenutku može provjeriti detalje transakcija (uplate/isplate, vrijeme transakcije, iznos, primatelj/platitelj te transakcijski broj).

Popisu transakcija može se pristupiti putem izbornika, odabirom opcije *Transakcije* gdje se može pregledati sve korisnikove transakcije učinjene Erste Walletom po svim računima koje koristi te ih filtrirati po datumu. Ako se odabire opcija *Računi i kartice*, biti će omogućen pregled svih Erste Wallet transakcija učinjenim po računu kojeg se odabere.

(https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/gradani/downloads/e-bankarstvo/erste-wallet/Erste%20Wallet%20-%20Upute%20za%20korištenje.pdf-15.3.2018.)

Za korištenje usluge Erste Smart Wallet naplaćuje se naknada od 2,00 kn mjesečno sa naglaskom da je prva godina korištenja usluge bez naknade.

(https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/misc/opci-uvjeti-poslovanja/gradjani/22.1.2018.%20-%20Izvadak%20iz%20odluke%20o%20naknadama%20u%20primjeni%20od%2025.3.2018.pdf - 25.3.2018.)

5.4. Erste Redomat

Erste Redomat je mobilna aplikacija za iPhone i Android uređaje koja omogućuje klijentima i neklijentima Erste banke da rezerviraju broj u redu i dodatno - budu obaviješteni kada dolaze na red što im omogućuje da u poslovnici krenu i stignu na red kada je njihov broj prozvan umjesto da čekaju u poslovnici u redu. Aplikacija radi tako da korisnika obavijesti kada je 3., 6. ili 9. u redu (korisnik sam odabire kada). Izračun prosječnog vremena izostavljen je iz razloga što je teško i manje pouzdano izračunati kada će neki broj biti prozvan. Ovako je odgovornost na korisniku da procijeni hoće li stići do poslovnice ako mu aplikacija kaže da je treći u redu te je sam odgovoran za to ako ta dva klijenta ispred njega brzo obave svoj posao i njegov broj propadne.

Na ekranu gdje se bira vrijeme obavijesti je postavljen i tekst kojim se korisnika upozorava na to da zbog nepredvidivosti reda može doći do situacije da njegov broj bude prozvan i prije nego stigne do poslovnice. Aplikaciju je moguće besplatno preuzeti putem Apple Storea ili Google Playa te nisu potrebni kodovi za aktivaciju niti ugovaranje u Webberu. Za korištenje aplikacije potrebno je imati uključene lokacijske usluge. Korisnicima će se prilikom prvog korištenja aplikacije na ekranu pojaviti kratka uputa koja će ih provesti kroz funkcionalnosti i mogućnosti aplikacije. Nakon otvaranja aplikacije, na idućem ekranu prikazati će se karta s lokacijom korisnika i najbližim poslovnicama. Klijent može odabrati prikaz poslovnica i u formatu Popisa - tada će se klijentu poslovnice prikazati redom, počevši od najbliže. Ako korisnik odabire poslovnicu s mape, potrebno je odabrati poslovnicu klikom te ponovo kliknuti na adresu poslovnice koje će se prikazati na ekranu.

Ako korisnik odabire poslovnicu iz popisa dovoljno je samo kliknuti na ime poslovnice. Klijenti koji žele pretraživati poslovnice mogu to napraviti na ekranu Popis klikom na ikonu povećala u gornjem desnom kutu. Ukoliko je korisnik odabrao poslovnicu koja ima odvojene redove za građanstvo i pravne osobe na idućem ekranu morati će odabrati koji red želi. Nakon što je odabrao red, klijentu se otvara ekran na kojem može povući broj, vidjeti koliko je osoba trenutno u poslovnici, provjeriti detalje o poslovnici te ugovoriti sastanak sa savjetnicima. Nakon što korisnik izvuče listić s brojem, isti broj će se pokazati na ekranu u poslovnici. Na istom ekranu korisnici mogu vidjeti koliko je trenutno klijenata u redu u poslovnici. Ukoliko je u poslovnici manje od 5 klijenata, točan broj iz sigurnosnih razloga neće biti prikazan. Nakon što korisnik izvuče broj može odabrati želi li da ga aplikacija obavijesti kada je treći, šesti ili deveti na redu ili da ga uopće ne obavijesti. Ukoliko je korisnik greškom izvukao broj može ga obrisati klikom na ikonicu u gornjem desnom kutu. Korisnik na ovom ekranu može odabrati i opciju info koja će mu otvoriti ekran s detaljima o poslovnici (radno vrijeme blagajne i savjetnika, adresa, telefon i e-mail) i opcijom ugovaranja sastanka sa savjetnikom. Ovo inicira upisivanje u pozadinski sustav poslovnica, tzv. SMART sustav, kroz kojeg savjetnik dobiva zahtjev i telefonski kontaktira klijenta i potvrđuje predloženi termin sastanka ili predlaže novi. U gornjem desnom kutu nalazi se i ikona za pristup postavkama aplikacije. U postavkama korisnici mogu odabrati jezik (hrvatski ili engleski), dozvoliti prikupljanje analitičkih podataka (anonimno), otvoriti web stranicu Erste

banke o zaštiti privatnosti te ponovo otvoriti kratku uputu o korištenju koja se otvorila prilikom prvog korištenja aplikacije. (*Interni podatak Erste banke- 15.3.2018.*)

5.5. Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste SMS

Kod Erste NetBankinga poseban naglasak će se stavljati na same upute za korištenje usluge za građane, nakon toga ponešto o uputama za korištenje i aktivaciju mTokena, kao sredstvo prijave na NetBanking, naposljetku će biti riječi o mobilnom bankarstvu isključivo za fizičke osobe sa jednim dodatkom kao što su dodatne mogućnosti za pravne osobe. I na samom kraju, ukratko će biti objašnjene funkcionalnosti Erste SMS i Erste Kiosk usluge koje Erste banka nudi svojim klijentima.

5.5.1. Upute za korištenje Erste NetBanking usluge za građane

Erste NetBanking usluga korisniku omogućuje uvid u stanje i promet po njegovim računima, upravljanje financijama, plaćanje računa, kupovinu investicijskih fondova i obavljanje dr. novčanih transakcija, 24h dnevno, svakog dana u tjednu. Pristup usluzi je moguć s bilo kojeg mjesta u svijetu gdje korisnik može pristupiti internetu (uključujući i javna mjesta kao što su hoteli, Internet kiosci i sl.). Potrebno je samo pristupiti na stranicu Erste banke putem adrese: <http://www.erstebank.hr/hr>. Na stranici treba odabrati opciju “NetBanking” i otvoriti će se stranica za prijavu na Erste NetBanking uslugu. Internet bankarstvo donosi brojne pogodnosti bržim i jednostavnijim pristupom računima i financijskim sredstvima. Uz sve pogodnosti i lakoću upotrebe koju pruža Erste NetBanking usluga, rad na Internetu mora biti osiguran.

Na Erste NetBanking uslugu korisnik se prijavljuje Display karticom ili mTokenom. Prvi korak jest da klijent mora odabrati opciju prijave “Display karticom” na web sučelju Erste banke, zatim treba upisati korisničko ime u polje “korisničko ime”, uključiti karticu jačim pritiskom na tipku sa simbolom za napajanje, laganim dodirom treba odabrati tipku 6 na kartici, nakon prikaza tekstu na zaslonu “ZP _ _ _ _” laganim dodirom znamenki treba unijeti zaporku. U slučaju pogrešnog unosa, pritiskom tipke “C” omogućuje se novi unos. Pritiskom na tipku “OK” potvrđuje se ispravnost zaporka. Broj ispisan na zaslonu kartice treba prepisati

na ekran u polje “jednokratna zaporka”. I na kraju treba kliknuti na gumb “prijava”. Kod prve prijave automatski će se prikazati stranica za promjenu zaporke. U polje “trenutna zaporka” unijeti trenutnu zaporku za Display karticu. Zatim dva puta unijeti novu zaporku po svojoj želji, a ta nova zaporka se kod sljedećih prijavi unosi u Display karticu. Postupak kod svake sljedeće prijave jednak je prvoj prijavi, samo se u karticu unosi zaporka koja se je kreirala kod prve prijave.

(https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/gradani/downloads/e-bankarstvo/Erste%20NetBanking%20prirucnik%20gradani.pdf- 16.3.2018.)

Erste NetBanking usluga se naplaćuje 8,00 kn mjesečno.

(https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/misc/opci-uvjeti-poslovanja/gradjani/22.1.2018.%20-%20Izvadak%20iz%20odluke%20o%20naknadama%20u%20primjeni%20od%2025.3.2018.pdf- 25.3.2018.)

5.5.2. Upute za korištenje i aktivaciju mTokena

Erste mToken je sastavni dio Erste mBanking aplikacije i alternativno sredstvo za prijave na usluge elektroničkog bankarstva. Osim svojom Display karticom, klijenti će se na NetBanking, mBanking i FonBanking moći prijavljivati i mTokenom. Za korištenje mTokena klijent mora imati iPhone ili Android pametni telefon i instaliranu mBanking aplikaciju koju može sam pronaći na GooglePlayu (za Android pametne telefone) ili Apple storeu (za iPhone pametne telefone), dok Windows Phone uređaji još nisu podržani ili instalirati putem linka <http://bankarenje.hr/mBanking>. Jedan klijent može ugovoriti maksimalno tri mTokena, a ugovara ih u poslovnici ili samostalno putem Display kartice:

- 1) Ugovaranje mTokena u poslovnici,
- 2) Djelatnik kroz Webber klijentu ugovori mToken. Kako bi koristio mToken za prijavu na usluge elektroničkog bankarstva klijent mToken prvo mora aktivirati,
- 3) Na mail djelatnika stigne identifikacijski kod za mToken koji treba uručiti klijentu nakon ugovaranja mTokena i koji služi za aktivaciju tog ugovorenog mTokena,

- 4) Klijentu na SMS stigne link na mBanking aplikaciju i SMS kod koji služi za aktivaciju tog ugovorenog mTokena,
- 5) Identifikacijski kod i SMS kod zajedno čime aktivacijski kod koji klijent unosi u svoj mToken kako bi ga aktivirao i koristio za pristup ugovorenim uslugama,
- 6) Ugovaranje mTokena Display karticom.

- 7) Klijent samostalno skine mBanking aplikaciju iz Apple storea ili Google playa,
- 8) U aplikaciji odaberi opciju aktivacija mTokena Display karticom,
- 9) Unosi svoje korisničko ime i jednokratnu zaporku generiranu Display karticom i aktivira mToken,
- 10) Ugovaranje mTokena na ovaj način se evidentira u Webberu pa se prilikom pregleda klijenta u Webberu vide detalji mTokena koji je klijent ugovorio s mogućnošću blokade istog, a u logu sredstva prijave i da ga je sam ugovorio putem Display kartice.

Klijent se mTokenom prijavljuje:

- 1) Na mBanking: pomoću mPIN-a - tajnog četveroznamenkastog broja. mPIN koji se koristi za pristup mTokenom i mBankingu nije PIN koji dolazi uz karticu i koji se koristi za plaćanja i podizanja gotovine na bankomatu,
- 2) Na NetBanking i FonBanking: putem serijskog broja mTokena i jednokratne zaporku generirane mTokenom. (*Interni podatak Erste banke- 16.3.2018.*)

Klijent za korištenje mTokena ne mora imati aktiviranu mBanking uslugu, nego samo instaliranu mBanking aplikaciju, tako da i klijenti koji imaju samo Netbanking uslugu mogu koristiti mToken kao sredstvo prijave.

Ugovaranjem mTokena kroz mBanking aplikaciju mToken se automatski i aktivira, pa ga nije potrebno naknadno aktivirati aktivacijskim kodovima kao kod ugovaranja u poslovnicama banke. mToken je za klijente potpuno besplatan. Ukoliko se korisnik na NetBanking prijavi Display karticom zadane naloge mora potpisati Display karticom, a ukoliko se na NetBanking prijavi mTokenom naloge mora potpisati mTokenom. U suprotnom će mu NetBanking vraćati kontrolnu poruku "Unijeli ste pogrešan odgovor".

Ukoliko se klijent prijavio mTokenom na mBanking, naloge za plaćanje potpisuje samo četveroznamenkastim mPIN-om. Ako se klijent prijavio otiskom prsta, naloge i dalje potpisuje mPIN-om. Jedna osoba može imati maksimalno 3 mTokena koja može aktivirati na bilo kojem uređaju - mToken nije vezan za broj mobitela u Webberu (broj mobitela na koji je došla SMS poruka s kodovima) i može se s kodovima koji su došli na jedan broj mobitela aktivirati na uređaju koji koristi drugi broj mobitela. Također, može se aktivirati i Display karticom na bilo kojem mobitelu ili tabletu koji klijent koristi. Na jednom uređaju može biti maksimalno 3 mTokena (jednog ili više korisnika). Primjerice, klijentica na svom mobitelu može imati dva svoja mTokena i mToken svog supruga (koji je aktivacijske kodove dobio na svoj broj mobitela, ali ga je aktivirao na njenom mobitelu). Pravne osobe mogu koristiti mToken, ali im je potrebno prethodno dozvoliti korištenje - prilikom otvaranja usluge ili zahtjevom za promjene. Kodovi za mToken ne mogu se poslati na strani broj mobitela. Strane osobe mogu koristiti mToken ukoliko ga aktiviraju Display karticom ili imaju neki tuzemni broj na koji se mogu poslati kodovi za aktivaciju. mToken se može blokirati:

- 1) Kroz Webber,
- 2) Klikom na gumbić "Blokiraj" u retku kod mTokena blokirati će se pojedini mToken i korisnik se više neće moći njime prijavljivati na usluge ugovorene. mToken se blokadom potpuno briše iz Webbera i nije ga moguće deblokirati, već se treba izdati/ugovoriti novi,
- 3) Klikom na gumbić "Blokada" iznad podataka o korisniku potpuno će se blokirati pristup uslugama digitalnog bankarstva, odnosno automatski će se blokirati i Display kartica i svi mTokeni ako ih korisnik posjeduje. Korisnik se više neće moći prijavljivati na usluge. Za omogućavanje ponovnog pristupa uslugama potrebno je deblokirati karticu putem poslovnice i izdati/ugovoriti novi mToken,
- 4) Unosom neispravnih korisničkih podataka prilikom prijave ili potpisa naloga - ukoliko korisnik tri puta unese krive korisničke podatke prilikom prijave na NetBanking ili mBanking ili 5 puta krivo unese odgovor prilikom potpisa naloga blokirati će samo onaj mToken kojim se pokušava prijaviti. Blokirani mToken se briše iz Webbera,
- 5) Zatvaranjem svih usluga elektroničkog bankarstva - zatvaranjem posljednje usluge digitalnog bankarstva blokiraju se sva sredstva prijave i display kartica i svi mTokeni koje korisnik posjeduje,

- 6) Blokadom svih usluga digitalnog bankarstva zbog sigurnosnih razloga - klikom na gumb "Blokada" na stranici za prijavu na NetBanking i mBanking blokiraju se sva sredstva prijave i display kartica i svi mTokeni koje korisnik posjeduje,
- 7) Neaktivnošću/nekorištenjem - ukoliko korisnik ne koristi mToken duže od 365 dana taj mToken će se nakon 365 dana sam automatski blokirati iz sigurnosnih razloga.

U slučaju gubitka ili krađe mobitela korisnik treba zatražiti blokadu istog. mToken je zaštićen mPIN-om, koji je tajni podatak pa i u slučaju gubitka ili krađe mobitela nitko neće moći pristupiti mTokenu bez mPIN-a. U slučaju promjene mobitela korisnik treba zatražiti blokadu mTokena koji ima aktiviran na starom uređaju i ugovoriti i aktivirati novi mToken Display karticom ili u poslovnici zatražiti nove aktivacijske kodove kako bi se aktivirao mToken na novom uređaju. (*Interni podatak Erste banke- 16.3.2018.*)

Izdavanje mTokena unutar Erste mBanking aplikacije se ne naplaćuje.

(https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/misc/opci-uvjeti-poslovanja/gradjani/22.1.2018.%20-%20Izvadak%20iz%20odluke%20o%20naknadama%20u%20primjeni%20od%2025.3.2018.pdf- 25.3.2018.)

5.5.3. Erste mBanking za fizičke osobe

Erste mBanking usluga je mobilnog bankarstva Erste banke koja klijentima omogućuje: pregled stanja i prometa po svim, kao i onima po kojima se ima punomoć, pregled svih transakcija zadanih preko mBankinga i NetBankinga, prijenos sredstava s jednog računa na drugi unutar Banke, što uključuje plaćanje obveza po kreditima i kupoprodaju deviza, plaćanje svih vrsta računa u kunama obrascem opće uplatnice, ugovaranje štednje bez dolaska u poslovnicu uz pogodnije kamatne stope, kupnju bonova (T-mobile, VIP, Tele 2, tomato, bonbon) te pregled tečajne liste i preračunavanje valute.

(<https://www.erstebank.hr/hr/gradjanstvo/e-bankarstvo/mbanking-> 16.3.2018.)

Uz to, Erste mBanking aplikacija omogućuje pregled pristiglih poruka (kao npr. akcije i popusti na korištenje usluga elektroničkog bankarstva unutar određenog perioda i obavijesti

o radovima na nadogradnji sustava aplikacije) u posebno označenom pretincu unutar aplikacije; zatim se tu nalazi i opcija slikaj & plati kao najlakši i najbrži način plaćanja računa u svega 3 jednostavna koraka bez ponovnog upisivanja podataka sa uplatnice pozicioniranjem kamere na barkod uplatnice koja ju automatski učitava i uplati; kreiranje predložaka koja pojednostavljuje plaćanje računa koji je zabilježen na aplikaciji; suglasnost o kreditnim karticama; uvid u ugovorene kreditne kartice.

Kod aktivacije u mBanking aplikaciju potrebno je unijeti korisničko ime i jednokratnu zaporke, drugi korak aktivacije je prihvaćanje općih uvjeta. Klijentu su na ekranu vidljive informacije o naknadi za tu uslugu, opći uvjeti i detaljne naknade. Treći korak aktivacije je unos broja mobitela i jednokratne zaporke iz Display kartice. I nakon potvrde broja mobitela i jednokratne zaporke, mBanking usluga biti će aktivirana, a klijent će biti prijavljen u mBanking aplikaciju. Na mBanking aplikaciju može se prijaviti i otiskom vlastitog prsta/prstiju koji su registrirani u Android uređaju. Odabirom prijave mTokenom, nudi se mogućnost prijave otiskom prsta (Fingerprint scan), ako je prethodno aktivirana prijava otiskom prsta u mBanking. Prijavu otiskom prsta može se aktivirati/deaktivirati u <Postavkama> unutar mBankinga.

(https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/gradani/downloads/e-bankarstvo/Uputa-Erste-mBanking-Android.pdf- 16.3.2018.)

Erste mBanking usluga se naplaćuje 8,00 kn mjesečno za korištenje usluge.

(https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/misc/opci-uvjeti-poslovanja/gradjani/22.1.2018.%20-%20Izvadak%20iz%20odluke%20o%20naknadama%20u%20primjeni%20od%2025.3.2018.pdf- 25.3.2018.)

5.5.3.1. Dodatne mogućnosti za pravne osobe

Pravna osoba ima na raspolaganju sve mogućnosti koje mBanking nudi fizičkoj osobi, uz dodatne funkcionalnosti koje su dostupne samo pravnoj osobi. Osim standardnih mogućnosti koje nudi mBanking, pravnoj osobi stoje na raspolaganju još i sljedeće opcije: parcijalni sken faktura i učitavanje faktura kao nove mogućnosti unutar Slikaj i plati, rad sa

datotekama te izvodi i i fakture. Pravna osoba ima mogućnost korištenja Display kartice ili mTokena kao jedinstvenog sredstva za prijavu u poslovni i privatni račun. To znači da ako se želi prebaciti iz privatnog računa u poslovni, ne mora se odjavljivati iz aplikacije i ponovno prijaviti. Kao i kod fizičke osobe, u mBanking se prijavljuje mTokenom ili Display karticom. Ukoliko se koristi mToken ili Display kartica kao jedinstveno sredstvo za prijavu, nakon unosa korisničkih podataka mora se odabrati u koji račun se želi prijaviti.

Pored standardne opcije slikanja uplatnice, pravna osoba ima mogućnost slikanja pojedinih dijelova fakture, te učitavanja i automatske obrade cijele fakture. Standardna opcija unutar Slikaj i plati je slikanje uplatnice ili bar koda. Nakon uspješnog očitavanja podataka s uplatnice, novi nalog za plaćanje automatski će se kreirati s podacima koji su očitani na uplatnici. Fakture dobivene e-mailom moguće je učitati u mBanking kako bi se od njih automatski dobio nalog za plaćanje bez potrebe za ručnim prepisivanjem podataka s fakture. U mBankingu postoji kratki vodič kroz postupak učitavanja fakture iz e-maila u aplikaciju. Parcijalni sken omogućuje slikanje pojedinih dijelova na fakturi koje je komplicirano ručno prepisivati (npr. model i poziv na broj te IBAN). U mBankingu se odabire opcija Parcijalni sken i otvoriti će se kamera. Unutar kamere ispisati će se naziv onog polja s uplatnice kojeg je potrebno skenirati - npr. ako traži da se skenira iznos, prozorčić kamere treba usmjeriti prema onom dijelu fakture gdje piše iznos. Ako je očitavanje s fakture uspješno prošlo, prikazati će se zeleni kvadrat s podatkom koji je uslikan i može se krenuti odmah na slikanje sljedećeg podatka s fakture. Kada su uslikane svi traženi podatci, novi nalog za plaćanje će se automatski kreirati. Pravna osoba za razliku od fizičke osobe može samo pregledavati već ugovorena oročenja. Ne može se preko mBankinga napraviti novo oročenje kao što to može učiniti fizička osoba. Pravna osoba na mBankingu ne može učitati datoteku, ali može raditi s datotekama koje su učitane kroz NetBanking. Na početnom ekranu mBankinga odabire se opcija **<Pregled datoteka>**. Treba odabrati datoteku s popisa i mogu se pregledati detalji te datoteke - koliko ima naloga, ima li potpisanih ili neispravnih itd.

Odabirom akcije iz gornjeg desnog kuta, otvoriti će se opcije za brisanje datoteke ili potpisivanje cijele datoteke ukoliko korisnik ima prava potpisivanja. Slideanjem se dolazi do sljedećeg ekrana na kojem se nalazi popis naloga koje sadrži datoteka. Ukoliko datoteka sadrži više od 50 naloga, neće se moći potpisati sve odjednom već samo 50 po 50 naloga. U

tom slučaju bolja je opcija da se vrati na pregled same datoteke i potpiše cijelu datoteku. Ako se uđe u detalje pojedinog naloga, u gornjem desnom kutu pojaviti će se opcija za rad s tim nalogom. Ovisno o pravima, ovdje postoje različite opcije - promjena naloga, kreiranje novog naloga iz postojećeg, potpisivanje naloga, itd. Pravna osoba na mBankingu može dobiti izvod prometa i mjesečne fakture. Izvode i fakture mogu se kreirati odabiranjem odgovarajućih opcija, a nakon toga se šalju na e-mail adresu. Izvodi i fakture ne mogu se pregledati na mobitelu.

Ukoliko se korisnik odluči odjaviti iz aplikacije, u gornjem desnom kutu postoji gumb za odjavu, odnosno promjenu korisnika. Ukoliko se klijent odjavi, izaći će iz aplikacije, a ukoliko se odabire promjena korisnika, prikazati će se popis na kojem se odabire na kojeg korisnika se klijent želi prebaciti. mBanking će korisnika odmah prebaciti u odabrani račun, bez potrebe za ponovnom prijavom.

(https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/gradani/downloads/e-bankarstvo/Uputa-Erste-mBanking-Android.pdf - 28.3.2018.)

Naknada za korištenje usluge NetBankinga za pravne osobe iznosi 25,00 kn mjesečno, dok naknada za korištenje mBanking usluge za pravne osobe iznosi 20,00 kn mjesečno. No, ukoliko korisnik ugovori Erste NetBanking i Erste mBanking uslugu naknada za korištenje navedenih usluga zbirno iznosi 35,00 kn po korisniku mjesečno.

(https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/misc/opci-uvjeti-poslovanja/poslovni-subjekti/naknade-za-usluge/23.4.2018.%20-%20Naknade%20za%20usluge%20platnog%20prometa%20u%20poslovanju%20s%20poslovnim%20subjektima%20u%20primjeni%20od%201.5.2018.pdf - 1.5.2018.)

5.5.4. Erste SMS

SMS usluga u skladu s odobrenim zahtjevom, korisniku i dodatnom korisniku omogućuje primanje SMS poruka sa sljedećim informacijama:

Tekući račun:

- 1) automatska obavijest o stanju i raspoloživom iznosu na računu jednom dnevno, nakon odabranog vremena ako je bilo promjene na računu u odnosu na prethodno poslanu poruku,
- 2) obavijest o stanju računa na upit - korisnik šalje poruku sa slovom T ili brojem računa, na broj 614401, a kao odgovor dobiva poruku sa stanjem računa,
- 3) obavijest o korištenju kartice izdane uz tekući račun,
- 4) obavijest o uplati plaće/mirovine - samo za korisnike, ne i dodatnog korisnika,
- 5) obavijest o isteku okvirnog kredita - samo za korisnike, ne i dodatnog korisnika,
- 6) obavijest o dospijeću rate za Maestro Plus transakcije (samo za korisnike, ne i za dodatnog korisnika, obavijest o dospijeću rate za Maestro Plus transakcije će se automatski zatvoriti ukoliko klijent zatvori Maestro Plus uslugu i otplati sve rate).

Devizni račun:

- 1) automatska obavijest o stanju do 4 odabrane valute i ukupnom raspoloživom iznosu na računu jednom dnevno, nakon odabranog vremena ukoliko je bilo promjena na računu u odnosu na prethodnu poslanu poruku,
- 2) obavijest o stanju računa na upit - korisnik šalje poruku sa slovom D ili brojem računa, na broj 614401, a kao odgovor dobiva poruku o stanju do 4 odabrane valute i ukupnom raspoloživom iznosu na računu,
- 3) obavijest o korištenju kartice izdane uz devizni račun.

Kunski štedni račun po viđenju, žiro račun građana:

- 1) automatska obavijest o stanju i raspoloživom iznosu na računu jednom dnevno, nakon odabranog vremena ako je bilo promjena na računu u odnosu na prethodno poslanu poruku,
- 2) obavijest o stanju računa na upit - korisnik šalje poruku sa slovom Z za žiro, odnosno slovom S za kunski štedni račun ili s brojem računa na broj 614401, a kao odgovor dobiva poruku sa stanjem računa,
- 3) obavijest o korištenju kartice izdane uz kunski, odnosno žiro račun.

SMS usluga je isključivo informativna i obavijesti primljene putem SMS poruka nemaju jednaku pravnu snagu kao pisani izvod ili potvrda. Za korištenje SMS usluge potreban

je mobitel s mogućnošću primanja SMS poruka i broj u nekoj od hrvatskih mobilnih mreža koje podržavaju primanje SMS poruka.

(https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/gradani/downloads/e-bankarstvo/Erste%20SMS/Opci_uvjeti_koristenja_Erste_SMS_usluge_za_gradjane.pdf- 16.3.2018.)

Građani koji žele koristiti uslugu Erste SMS moraju ispuniti pristupnicu za korištenje Erste SMS-a informacijskog servisa za građane. Korisnici u pristupnici definiraju koji tip poruke žele primiti. Postoje 3 tipa SMS-a:

- 1) Trenutno stanje i raspoloživi iznos na tekućem računu: korisnici primaju poruku do tri puta dnevno (9, 15:30 i 19 h), ukoliko je bilo promjene po računu u odnosu na prethodno poslanu poruku,
- 2) Raspoloživi iznos na žiro računu i po kreditnoj kartici: korisnici primaju poruku do tri puta dnevno (9, 15:30 i 19 h), ukoliko je bilo promjene po računu u odnosu na prethodno poslanu poruku,
- 3) Autorizacija plaćanje karticom: poruka o autorizaciji šalje se 3 puta dnevno (7, 14 i 20h) nakon svake autorizacije plaćanja/podizanja gotovine karticom.

Ukoliko korisnik želi promijeniti vrstu usluge mora ponovno popuniti pristupnicu. Ukoliko korisnik želi zatvoriti uslugu potrebno je ispuniti zahtjev za zatvaranje. Unos novog korisnika, izmjene ili zatvaranje usluge unosi se u program za održavanje matičnih podataka građana (stedna matpod) ili blagajničko poslovanje (retail promet).

(Interni podatak Erste banke- 17.3.2018.)

Erste SMS usluga se ne naplaćuje, dok se automatska obavijest o stanju i raspoloživom iznosu na računu, jednom dnevno ukoliko je bilo promjena po računu (uključujući i obavijest o uplati plaće, isteku dopuštenog prekoračenja po tekućem računu i obavijest o dospijeću rate za Erste Maestro plus uslugu) naplaćuje 4,00 kn mjesečno po računu za svakog korisnika usluga.

(https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/misc/opci-uvjeti-poslovanja/gradjani/22.1.2018.%20%20Izvadak%20iz%20odluke%20o%20naknadama%20u%20primjeni%20od%2025.3.2018.pdf- 25.3.2018.)

5.6. Erste Kiosk

Erste Kiosk samouslužni je uređaj Erste banke koji omogućava samostalno obavljanje bankarskih usluga na touchscreen-u. Korisnikom Erste kioska može biti svatko tko ima jednu od valjanih kartica isključivo Erste banke: Maestro kartice vezane uz tekući račun, Maestro Erste Club kartice te Visa Electron kartice. Da bi se koristilo Erste kioskom potrebno je umetnuti jednu od navedenih kartica u čitač te utipkati PIN. Nakon uspješne prijave pritiskom tipki na ekranu biraju se željene usluge (plaćanje računa, prijenos između računa, pregled stanja i prometa po računu, kupovina GSM bonova).

Nakon korištenja usluga potrebno je samo dotaknuti tipku “kraj rada” ispisanu na ekranu, te se odjavljuje iz vlastitih računa i kartica se izbacuje van iz aparata i vraća klijentu. Putem Erste Kioska može se pregledati i ispisati stanja i prometa po računima, obavljati plaćanja i prijenos između računa, plaćati račune skeniranjem bar koda ili ručnim ukucavanjem podataka ukoliko na uplatnici nema bar koda, zatim kupovati bonove svih hrvatskih mobilnih operatora, pristupati informativnim sadržajima Erste banke (tečajna lista, popis poslovnica sa radnim vremenom, prijaviti se na NetBanking, ili se informirati o bilo kojim drugim stvarima koje klijenta zanima o Erste banci odlaskom na njenu internet stranicu). Plaćanje računa preko Erste kioska odvija se u tri poteza i to:

- 1) odabir opcije plaćanja bar kodom,
- 2) pozicioniranje računa s bar kodom ispod čitača,
- 3) pritisak opcije “plaćanje” za izvršenje transakcije.

U Hrvatskoj trenutno postoji devet takvih uređaja od čega četiri u Zagrebu, jedan u Rijeci, Splitu, Bjelovaru, Čakovcu i Opatiji. Dodatne lokacije su u planu. Njegova prva uloga je smanjiti redove na šalterima i omogućiti blagajnicima da se više posvete prodaji usluga banke tj. da imaju više vremena posvetiti se klijentima ne gubeći vrijeme na plaćanje računa. (*Interni podatak Erste banke- 17.3.2018.*)

6. HODOGRAM AKTIVNOSTI U ERSTE DIGITALNOM KUTKU

Erste Digitalni kutak predstavlja inicijativu za uvođenje posebno označenog, uređenog i opremljenog prostora u poslovnici Banke koji će biti namijenjen za prezentaciju digitalnih usluga Banke (Erste NetBanking, Erste mBanking, mToken, Erste Wallet, Erste Redomat,...). Osnovni cilj je da u Erste Digitalnom kutku djelatnici banke, na instaliranim uređajima (laptop, iPad, iPhone) klijentima banke, koji posjećuju poslovnice i nemaju ugovorenu(e) uslugu(e) digitalnog bankarstva ili ih aktivno ne koriste, prezentirati navedene usluge kroz live demonstraciju i upoznati ih sa funkcionalnostima i mogućnostima jednostavnijeg i jeftinijeg “bankarenja”. Također, nakon ugovaranja usluge kod blagajnika ili savjetnika, klijent će u Erste Digitalnom kutku moći uz pomoć djelatnika instalirati digitalne usluge te koristiti iste. Dok klijent čeka u redu na blagajnu ili savjetnika, treba pristupiti klijentu i pitati ga da li je upoznat s digitalnim uslugama elektroničkog bankarstva i ponuditi mu kratku demonstraciju u kutku. Bitno je staviti naglasak na ugovaranje i prezentaciju usluge NetBankinga i mBankinga, ali naravno ako se ukaže prilika ponuditi im i mToken, Erste Redomat i Erste Wallet. Također, vrlo bitno je klijentu napomenuti da će demonstracija kratko trajati, te da neće izgubiti mjesto u redu. Nakon demonstracije, u evidenciju je potrebno upisati: ime Erste poslovnice, datum i vrijeme, ime i prezime klijenta, tip klijenta (fizička, pravna ili oboje), je li klijent došao s blagajne, usluge koje su klijentu demonstrirane te usluge koje su klijentu aktivirane. Evidencija se popunjava putem google obrasca koji je prethodno dostavljen studentu. Ukoliko klijent pokaže interes za ugovaranjem neke od usluga, potrebno je klijenta uputiti na blagajnu kako bi uslugu ugovorio. U slučaju da klijent već ima ugovorene usluge, ali je neaktivan te mu je u kutku pokazano kako se koriste naše usluge, to treba posebno napomenuti u polju komentar. Ako je klijent na blagajni i obavlja poslove koje može obaviti putem digitalnih kanala, blagajnik mu treba ponuditi ugovaranje digitalnih usluga. Ukoliko je klijent zainteresiran, klijentu se ugovara usluga i blagajnik ga treba uputiti u Digitalni kutak, sa argumentima da će mu tamo student pokazati kako se koriste ugovorene usluge. Također, ako blagajnik primijeti da klijent ima već ugovorene usluge, ali ih ne koristi, također ga treba uputiti u Kutak. Student i takvog klijenta treba evidentirati u Evidenciju obavljenih demonstracija, a u stupac “Blagajna” označiti tog klijenta sa “da”. (*Interni podatak Erste banke - 17.3.2018.*)

7. ZAKLJUČAK

Na kraju ovoga završnoga rada, dolazi se do zaključka da je bankarstvo doprinijelo digitalizaciji usluga elektroničkog bankarstva u 21. stoljeću. Danas se često postavlja pitanje jesu li fizička prisutnost banaka i njihovog osoblja još uopće potrebni. Mnoge banke u Europi i drugdje već su odlučile smanjiti broj svojih poslovnica te preusmjeriti svoje poslovanje prije svega u digitalne kanale. Nove tehnologije i digitalno bankarstvo stoga ne treba shvatiti u smislu “kraja bankovnih poslovnica na kakve smo navikli”. Digitalno poslovanje zapravo mora nadopunjavati postojeće bankarske metode, jer je to jedini način na koji banke doista mogu zadovoljiti potrebe i zahtjeve svojih klijenata. Bankarstvo bez papira, uvedeno kao dio digitalne transformacije, također je važna mogućnost. Umjesto dokumenata i obavijesti koje su banke slale svojim klijentima u tiskanom obliku poštom, danas se sve veći broj banaka odlučuje na slanje te vrste dokumenata e-poštom ili SMS-om. To bankama i njihovom osoblju prije svega pojednostavljuje radni process, a istodobno klijentima omogućuje pristup njihovim dokumentima (bankovnim izvodima, računima, ponudama usluga i sl.) u bilo koje vrijeme i na bilo kojem mjestu. S obzirom na sve veću važnost zaštite okoliša, to je i veliki korak naprijed prema poboljšanju ekološke svijesti. Bankovne poslovnice budućnosti morati će ponuditi atraktivno i moderno bankarsko okruženje koje se temelji na interaktivnosti i inovacijama te omogućuje klijentima proaktivan i brz pristup raznovrsnim informacijama koje su im potrebne. Erste banka je jedan idealan primjer banke koja se zalaže za svoje klijente omogućujući im opciju “Slikaj i plati” kako bi se od njih automatski kreirao nalog za plaćanje bez ručnog prepisivanja podataka s fakture. Stoga, poslovnice se moraju još snažnije povezati s digitalnim kanalima, čime se korisnicima osigurava oblik komunikacije prilagođen njihovim potrebama. Budućnost bankarenja leži u novim metodama komunikacije, osobnijem pristupu, lakšem pristupu informacijama i uslugama te atraktivnim i interaktivnim poslovnicama. Sve će te promjene doprinijeti boljem korisničkom iskustvu, što će u konačnici rezultirati većim zadovoljstvom klijenata, organskim porastom poslovanja i izdvajanjem iz gomile konkurenata na (pre)zasićenom bankarskom tržištu.

LITERATURA

Knjige:

1. Rose, S.P., Hudgins, C.S., Upravljanje bankama i financijske usluge, osmo izdanje, Mate, Zagreb, 2010.
2. Rose, S. P., Menadžment komercijalnih banaka, četvrto izdanje, Mate, Zagreb, 1999.

Rad u zborniku:

1. Buterin, D., Ribarić, E., Savić, S.: Bitcoin - nova globalna valuta, investicijska prilika ili nešto treće?, Zbornik Veleučilišta u Rijeci, vol. 3, 2015., br. 1, str. 145-158.

Internet izvori:

1. CARNet:

<https://www.cis.hr/www.edicija/LinkedDocuments/NCERT-PUBDOC-2010-09-311.pdf>
(18.3.2018.)

2. Celebrate Banking:

<http://www.celebratebanking.com/blog/2017/08/12/digital-banking-definition-and-evolution>
(1.5.2018.)

3. Erste bank: <https://www.erstebank.hr/hr/o-nama> (19.3.2018.)

4. Erste bank: <https://www.erstebank.hr/hr/o-nama/uprava-i-nadzorni-odbor-erste-banka>
(6.4.2018.)

5. Erste bank:

https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/misc/opci-uvjeti-poslovanja/gradjani/8.12.2017.%20-%20Op%C4%87i%20uvjeti%20kori%C5%A1tenja%20Erste%20NetBanking,%20Erste%20mBanking%20i%20Erste%20FonBanking%20usluga%20za%20gra%C4%91ane%20u%20pri-mjeni%20od%208.2.2018.pdf (15.3.2018.)

6. Erste bank:

https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/misc/opci-uvjeti-poslovanja/gradjani/22.1.2018.%20-%20Izvadak%20iz%20odluke%20o%20naknadama%20u%20primjeni%20od%2025.3.2018.pdf (25.3.2018.)

7. Erste bank:

https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/gradani/downloads/e-bankarstvo/Erste%20NetBanking%20prirucnik%20gradani.pdf (16.3.2018.)

8. Erste bank: <https://www.erstebank.hr/hr/gradjanstvo/e-bankarstvo/mbanking> (16.3.2018.)

9. Erste bank:

https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/gradani/downloads/e-bankarstvo/Uputa-Erste-mBanking-Android.pdf (16.3.2018.)

10. Erste bank:

https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/misc/opci-uvjeti-poslovanja/poslovni-subjekti/naknade-za-usluge/23.4.2018.%20-%20Naknade%20za%20usluge%20platnog%20prometa%20u%20poslovanju%20s%20poslovnim%20subjektima%20u%20primjeni%20od%201.5.2018.pdf (1.5.2018.)

11. Erste bank:

https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/gradani/downloads/e-bankarstvo/Erste%20SMS/Opci_uvjeti_koristenja_Erste_SMS_usluge_za_gradjane.pdf (16.3.2018.)

12. Erste Group:

https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/misc/press/newsletter/2017-04-14%20HR%20Fact%20Sheet%20YE2016.pdf (31.5.2018.)

13. HNB:

<https://www.hnb.hr/o-nama/informacije-potrosacima/bezgotovinska-placanja/e-novac> (18.3.2018.)

14. Interna dokumentacija Erste bank d.d. (5.5.2018.)

15. PayPal:

<https://www.ecb.europa.eu/paym/pol/activ/instr/shared/files/PayPal.pdf?634011ba48b8031357a193d5c85ab2c3> (18.3.2018.)

16. TATA grupa: <http://www.moj-bankar.hr/Kazalo/B/Bankarstvo> (2.5.2018.)
17. TATA grupa: <http://www.moj-bankar.hr/Kazalo/B/Banka> (17.3.2018.)
18. Wikipedia: <https://hr.wikipedia.org/wiki/Bankarstvo> (1.5.2018.)
19. Wikipedia: <https://hr.wikipedia.org/wiki/Banka> (17.3.2018.)
20. Zakon.hr: <https://www.zakon.hr/z/426/Zakon-o-elektronicnom-novcu> (18.3.2018.)

POPIS SLIKA

Slika 1. Osnovna organizacijska struktura Erste & Steiermärkische bank d.d.....20