

## M-BANKING U SRBIJI

### M-BANKING IN SERBIA

Gabrijela Lilić, doktorant<sup>241</sup>

**Sadržaj:** *M-banking je aktuelna tema današnjice, kako u svetu, tako i kod nas. Mobilni telefon je postao banka u džepu. Korisnicima daje mogućnost da trenutno stupe u kontakt sa svojim računom i obavljaju željene transakcije (plaćanja, kontrolu računa, transfer novca...). U radu je prikazan koncept m-bankinga, uslovi razvoja i značaj njegove primene za korisnike u Srbiji. Analizirana je m-banking usluga mobilnih operatora u Srbiji (MTS, Telenor, VIP). Izvršeno je istraživanje stavova i navika korisnika mobilne telefonije u odnosu na m-banking, a sve u cilju daljeg unapređenja i razvoja m-bankinga u Srbiji. Date su smernice daljeg razvoja.*

**Ključne reči:** *m-banking, MTS, Telenor, VIP, mobilne aplikacije, unapređenje, razvoj*

**Abstract:** *M-banking is a current topic of today, in the world and in our country. Mobile phone has become a bank in our pocket. Users have the option to instantly get in touch with their account and perform required transactions (payments, checking accounts, money transfer...). The paper presents the concept of m-banking, the conditions of its development and the importance of its application for users in Serbia. We analyzed the m-banking services for mobile operators in Serbia. (MTS, Telenor, VIP). Research was carried out about attitudes and habits of mobile users in relation to the m-banking. It provides guidelines for further development.*

**Keywords:** *m-banking, MTS, Telenor, VIP, mobile applications, improvement, development*

#### 1. UVOD

Savremeno doba u kome živimo odlikuje se velikim tehnološkim napretkom. Pojavom pametnih telefona svet je zahvatila mobilna pandemija. Mobilna telefonija u svetu i pored velike krize beleži rast. Agencija GfK zaključuje da je od prodaje smartfona na globalnom nivou ostvaren ukupan prihod od 381 milijarde dolara (335 milijardi evra), što predstavlja godišnji rast od 15 odsto. Procena emarketara je da će broj korisnika smart (pametnih) telefona premašiti 2 milijarde u 2016 godini. [1]

S početka su mobilni telefoni koristili isključivo za obavljanje razgovora i razmenu SMS poruka. Smart-phone revolucija dovela je do seljenja dešavanja sa šaltera i personalnih računara, na mobilne telefone. Danas sve veći broj ljudi koristi svoje mobilne telefone, za plaćanje i obavljanje drugih m-banking usluga. Prateći savremeni trend mobilne pandemije banke i telekomunikacioni operatori sve više pažnje posvećuju m-bankingu i svoje poslovanje prilagođavaju korisnicima mobilne telefonije. Praktično je došlo do braka između telekomunikacionih operatora i banaka, mada pojedini telekomunikacioni operatori i samostalno pružaju m-banking usluge. To je jedan novi još uvek nedovoljno iskorišćeni kanal koji svakog dana dobija sve više na značaju kako u svetu tako i kod nas.

---

<sup>241</sup> Fakultet za poslovne studije i pravo, Univerzitet Union – Nikola Tesla, Beograd, Srbija

Mobilno bankarstvo predstavlja savremen vid jednostavnog, brzog i sigurnog obavljanja različitih finansijskih transakcija, plaćanja, provere stanja na računu i prometa preko mobilnog telefona, računara ili tablet uređaja. [2]

Osnovna odlika m-bankinga je dostupnost usluga sa bilo kog mesta u bilo koje vreme 24/7. Rasprostranjenost mreže mobilne telefonije omogućava korisnicima m-bankinga korišćenje usluga gde god da se nalaze i u bilo koje vreme. Korisnici su oslobođeni odlaska u banku, čekanja u redovima i komplikovanih procedura. Sa par klika korisnicima je omogućena potpuna kontrola nad finansijama. M-banking omogućava korisnicima da imaju banku svuda sa sobom u svom džepu. Mobilno bankarstvo se može koristiti na bilo kom pametnom uređaju tabletu, mobilnom telefonu sa novijim operativnim sistemom.

Prednosti korišćenja m-bankinga:

- bezbedan i brz pristup sopstvenim finansijama,
- potpuna kontrola nad sopstvenim finansijama,
- mogućnost kreiranja platnih naloga na bilo kom mestu u bilo koje vreme, bez obzira na radno vreme ekspoziture,
- podržava sve mreže mobilne telefonije,
- radi i kada ste u inostranstvu,
- automatska nadogradnja (u slučaju izmene aplikacije) [3].

## 2. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Banke su razvile svoje mobilne aplikacije za korišćenje m-banking usluga i preko mreže mobilne telefonije Srbije i mobilnih operatora omogućavaju korisnicima mobilne telefonije korišćenje m-banking usluga. U radu smo se fokusirali na mobilne operatore i razvoj m-banking usluga. Svrha istraživanja je da se pokaže koji su uslovi za razvoj m-bankinga u Srbiji. Stavovi i navike korisnika mobilne telefonije u Srbiji u odnosu na m-banking. U tom kontekstu važno je pokazati m-banking usluge kod mobilnih operatora u Srbiji, kao i kakve su navike korisnika mobilne telefonije u Srbiji u vezi sa korišćenjem m-banking usluga i aplikacija. Imajući u vidu značaj mobilne telefonije i m-bankinga za društvo istraživanjem želimo da pokažemo da u Srbiji postoje uslovi za razvoj m-bankinga. Glavna hipoteza ovog istraživanja je :

**H0- M-banking u Srbiji je u konstantnom razvoju.**

Ovu hipotezu objasnićemo kroz obradu sledećih podhipoteza:



### **Gabrijela Lilić**

-Doktorant Fakulteta za poslovne studije i pravo, Beograd, Srbija od 2012. godine na odseku menadžment i biznis.

-Master studije završila na Fakultetu FORKUP u Novom Sadu 2012. godine i stekla zvanje master menadžer.

-Univerzitet primenjenih nauka, Fakultet za poslovne studije, Beograd završila 2002. godine i stekla zvanje diplomiraniog ekonomiste međunarodnog poslovanja.

- 1998 završila Višu Tehnička PTT škola, Beograd i stekla zvanje inženjer saobraćaja za eksploataciju PTT saobraćaja.

Zaposlena u kompaniji Telekom Srbija a.d., Beograd od 1995. godine.

H1-*Postoji pozitivna povezanost između konkurencije operatora mobilne telefonije i razvoja m-bankinga u Srbiji.*

Kako bi što bolje odgovorili na hipotezu H1 daćemo odgovor na pitanje: kako je razvijena m-banking usluga kod operatora mobilne telefonije u Srbiji (MTS, TELENOR i VIP).

H2-*Postoji pozitivna povezanost između stavova i navika korisnika mobilne telefonije u Srbiji i razvoja m-bankinga.*

Da bi što bolje odgovorili na hipotezu H2 daćemo odgovore na sledeća: pitanja koja se odnose na stavove i navike korisnika mobilne telefonije u Srbiji (*Da li obavljate kupovinu/plaćanje preko mobilnog telefona? Da li koristite m-banking aplikacije? Da li smatrate sigurnim plaćanja preko mobilnog telefona? Da li bi koristili beskontaktno plaćanje - mobilni novčanik?*).

Uzimajući u obzir specifičnosti m-bankinga koristili smo različite metode u istraživanju kako bi zadovoljili osnovne metodološke zahteve (objektivnost, pouzdanost, opštost i sistematičnost). Istraživana su naučno-teorijska saznanja, relevantna literatura i savremena poslovna praksa. Korišćeni su metodi: indukcije, dedukcije, analize, sinteze, apstrakcije, generalizacije, kompleksnog posmatranja i analize sadržaja.

### **3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA I DISKUSIJA**

Kako bi što bolje odgovorili na H1 i pokazali realno stanje i mogućnosti za m-banking, analiziraćemo m-banking usluge operatora mobilne telefonije u Srbiji (MTS, Telenor i VIP). Rezultati istraživanja su sledeći:

Operatori mobilne telefonije u Srbiji razvili su svoje m-banking aplikacije koje omogućavaju korisnicima korišćenje m-banking usluga sa svojih mobilnih uređaja (pametnih telefona, tablet..).

**Mobilna aplikacija** je softver koji izvršava određene zadatke na mobilnom telefonu od kojih mobilni korisnici imaju benefite. [3]

Operator MTS Telekom Srbija je razvio aplikaciju m-plati. Aplikacija m-plati omogućava korisnicima da plaćaju putem mobilnog telefona bez provizije bilo koji račun za MTS usluge ali i da dopune prepaid kredit. Potrebno je da se korisnik registruje za mobilna plaćanja u banci kod koje ima tekući račun. MTS i Banca Intesa platna kartica opremljena je najsavremenijom *PayPass<sup>TM</sup>* tehnologijom koja omogućava beskontaktno plaćanje i time obezbeđuje maksimalnu sigurnost plaćanja i dodatno štedi vreme prilikom kupovine. [4]

Operater Telenor je osnovao Telenor banku preko koje je korisnicima mobilne telefonije u Srbiji omogućeno korišćenje m-banking usluga.

Telenor banka omogućava korisnicima: otvaranje računa, plaćanje računa, plaćanje računa na klik, prenos novca uz broj telefona ili imejl, upravljanje karticom, primi/pošalje novac iz/u inostranstvo, korišćenje bankomata [5].

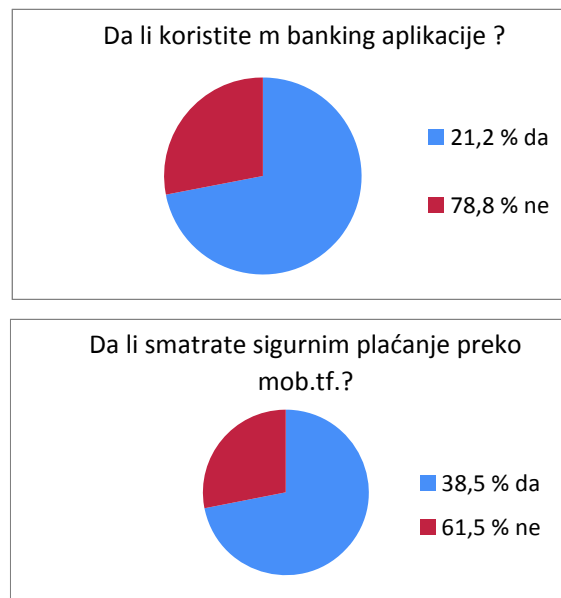
Operator VIP i Societe Generale Bank su svojim korisnicima ponudili specijalne Fluo pakete za mlade u čijem sastavu su ponuđene m-banking usluge.

Vipova želja je da, u saradnji sa partnerskim bankama, podstakne razvoj svih vidova elektronskog plaćanja u Srbiji kroz obezbeđivanje besplatnog pristupa najmodernijim bankarskim servisima koja su prisutna na razvijenim evropskim tržištima. [6]

M-banking je moguće obaviti i posredstvom bilo koje banke kod koje korisnici imaju otvorene račune i platne kartice, a podržano je od strane svih mobilnih operatera (MTS, Telenor, VIP). Iz priloženog se može konstatovati da sva tri operatera mobilne telefonije u Srbiji imaju u svojoj ponudi m-banking usluge, razvile su sopstvene aplikacije za m-plaćanja ili podržavaju sve aplikacije banaka za m-plaćanja. Ne samo da tehnički podržavaju m-plaćanja, već nastoje da zajedno sa bankama budu prisutne na finansijskom tržištu i uzmu što više udela u istom. Tako doprinose boljem asortimanu i daljem razvoju m-banking usluga u Srbiji.

Kako bi što bolje odgovorili na H2 i dobili uvid u navike i stavove korisnika mobilne telefonije u Srbiji koji se odnose na m-banking, anketirali smo korisnike starosti 25-50 godina. Istraživanje je pokazalo sledeće :

M-banking aplikacije koristi 21,8 % korisnika, a 78,2 % korisnika ne koristi m-banking aplikacije. Plaćanje preko mobilnog telefona m-payment, 38,5 % mobilnih korisnika smatra sigurnim, dok 61,5% korisnika smatra da to nije siguran način plaćanja (prikaz na sl. br. 1).



Slika 1. Odgovori korisnika mobilne telefonije

S obzirom na prikazani odnos korisnika mobilne telefonije prema korišćenju m-banking aplikacija, može se reći da značajan broj korisnika koristi m-banking aplikacije; ali da znatan broj korisnika, čak 61,5 % smatra ovaj vid plaćanja nesigurnim. Šta je potrebno uraditi? Operatori mobilne telefonije, treba više računati da povedu o promovisanju m-banking usluga. Potrebno je objasniti korisnicima koje su prednosti i mane ovakvog načina plaćanja i objasniti šta sve mogu dobiti kao i na koji način je obezbeđena zaštita korisnika m-banking usluga, tj. kako i koliko su korisnici sigurni prilikom korišćenja istih.

Situacija u razvijenim zemljama je drugačija. Čak 39% korisnika mobilne telefonije sa bankovnim računom koristi m-banking usluge i još 11 % korisnika se izjasnilo da će početi

da ih koristi u narednih 12 meseci, dok je 2011. godine samo 22 % korisnika koristilo m-banking usluge. [ 6]

Istraživanje stavova korisnika mobilne telefonije u Srbiji je pokazalo da bi beskontaktno plaćanje koristilo 27,5 % ispitanika, a 72,5 % korisnika ne bi koristilo ovaj vid plaćanja. Plaćanje/kupovinu preko mobilnog telefona obavlja 14 % korisnika, dok 86 % korisnika ne koristi mobilni telefon za ove transakcije. Jedna od osnovnih prednosti m-banking usluga u odnosu na druge servise je da predstavljaju mali trošak za korisnike bez ili uz minimalne provizije za obavljanje transakcija. Korisnici štede vreme i novac istovremeno. Druga prednost je ta što korisnici mogu bilo kada i bilo gde imati uvid u svoje finansije i obavljati neophodne transakcije (plaćanja, transfer, uvid u stanje...). Međutim glavni nedostaci su što korisnici nisu dovoljno informisani tako da imaju strah od novina i smatraju m-banking nebezbednim.

#### **4. ZAKLJUČNA RAZMATRANJA**

Iz istraživanja predstavljenog u radu, da se zaključiti da je m-banking u Srbiji u razvoju. Mreža bankarskih poslova se seli sa šaltera i kućnih računara sve više na pametne mobilne telefone i druge pametne uređaje. Mobilni operatori MTS, Telenor i VIP su uvrstili m-banking u svoje poslovanje. Operatori bilo samostalno ili preko banaka pružaju m-banking usluge (mobilna plaćanja, mobilni transferi, mobilne dopune...) M-banking se sve više razvija i dobija sve više na značaju u Srbiji. Mobilni telefon je lični prostor svakog korisnika što m-bankingu daje posebnu personalnu notu tako da korisnici m-bankinga mogu svoju banku imati uvek sa sobom i koristiti na način na koji to žele. To je dobro iz razloga što korisnici mogu koristiti osnovne prednosti koje im omogućavaju mobilni pametni uređaji, a to su dostupnost usluga 24/7 bilo gde da se nalaze.

Mišljenja smo da i mobilni operatori i banke u Srbiji treba da rade na približavanju usluge m-bankinga korisnicima mobilne telefonije kroz veću propagandu u sredstvima javnog informisanja i društvenim mrežama. Potrebno je razbiti mit o nedovoljnoj sigurnosti m-banking usluga kao i obučiti kadrove za što bolje prezentovanje i obavljanje m-bankinga. Kako je m-banking velikog dometa, niskih troškova, omogućava trenutno obavljanje željenih transakcija i daje trenutni odgovor, mišljenja smo da m-banking u Srbiji tek treba da se razvija. U Srbiji treba da se iskoriste sve prednosti m-bankinga da mu se posvetiti više pažnje, odvoje veća sredstva za njegov dalji razvoj.

#### **REFERENCES**

- [1] <http://www.emarketer.com/>
- [2] Ivan Bauer, *Digitalni Marketing*, Zavod za udžbenike Beograd 2013, str. 20
- [3] <http://www.unicreditbank.rs>
- [4] <http://www.mts.telekom.rs/>
- [5] <http://www.telenorbanka.rs>
- [6] <http://www.vipmobile.rs/>
- [7] <http://blog.gfk.com>