

# Kronologija e-bankarstva Zagrebačke banke

---

**Bešlić, Ana**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2020**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:675630>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-29**



*Repository / Repozitorij:*

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli

Fakultet Informatike u Puli

**ANA BEŠLIĆ**

**KRONOLOGIJA E-BANKARSTVA ZAGREBAČKE BANKE**

Završni rad

Pula, rujan, 2020.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli

Fakultet Informatike u Puli

**ANA BEŠLIĆ**

**KRONOLOGIJA E-BANKARSTVA ZAGREBAČKE BANKE**

Završni rad

**JMBAG: 0303054040, redoviti student**

**Studijski smjer: INFORMATIKA**

**Predmet: Informatizacija uredskog poslovanja**

**Znanstveno područje: Informatika**

**Znanstveno polje: Informatizacija uredskog poslovanja**

**Znanstvena grana: Uredsko poslovanje**

**Mentor: doc.dr.sc. Snježana Babić**

Pula, rujan, 2020.



## IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisana Ana Bešlić, kandidat za prvostupnika Informatike ovime izjavljujem da je ovaj Završni rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Završnog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student

*Ana Bešlić*

---

U Puli, rujan, 2020. godine



**IZJAVA**  
**o korištenju autorskog djela**

Ja, Ana Bešlić dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj završni rad pod nazivom Kronologija e-bankarstva Zagrebačke banke, koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli, rujan 2020. (datum)

Potpis

*Ana Bešlić*

---

## SADRŽAJ:

<b>UVOD</b> .....	<b>3</b>
<b>1. ELEKTRONIČKO POSLOVANJE</b> .....	<b>4</b>
1.1. OPĆI POJAM ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA .....	4
1.2. VRSTE ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA.....	5
<b>2. PRIMJENA ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA U BANKARSTVU</b> .....	<b>8</b>
2.1. TRENDOVI I BUDUĆNOST ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA .....	11
<b>3. ELEKTRONIČKO POSLOVANJE ZAGREBAČKE BANKE</b> .....	<b>13</b>
3.1. RAZVOJ ZAGREBAČKE BANKE KROZ POVIJEST .....	13
3.2. PROIZVODI, USLUGE, CILJEVI I MISIJA ZAGREBAČKE BANKE .....	14
3.2.1. Elektroničko bankarstvo Zagrebačke banke za poslovne subjekte.....	15
3.2.2. Elektroničko bankarstvo Zagrebačke banke s građanima.....	16
3.2.3. E-zaba .....	17
3.2.4. M-zaba .....	18
<b>4. KRONOLOGIJA E-BANKARSTVA ZAGREBAČKE BANKE</b> .....	<b>20</b>
4.1. ANALIZA I PRIKUPLJANJE PODATAKA.....	20
4.2. POČECI E-BANKARSTVA; 1991., 2002. I 2007. GODINE .....	20
4.3. 2008. GODINA .....	22
4.4. 2009. GODINA .....	25
4.5. 2010., 2012. I 2013. GODINA .....	26
4.6. 2015. GODINA .....	30
4.7. 2016. I 2017. GODINA.....	32
4.8. 2018. I 2019. GODINA.....	33
4.9. 2020 GODINA I BUDUĆNOST ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA .....	35
<b>ZAKLJUČAK</b> .....	<b>38</b>
<b>LITERATURA</b> .....	<b>41</b>
<b>POPIS GRAFIKONA</b> .....	<b>44</b>
<b>POPIS TABLICA</b> .....	<b>44</b>

**SAŽETAK .....45**  
**SUMMARY .....46**

## UVOD

Korisnici i klijenti Zagrebačke banke žele siguran, jednostavan, isplativ i koristan način bankarskog poslovanja. Upravo te želje su poticaj banci kako bi ona svakodnevno radila na mijenjanju i poboljšanju vlastitog elektroničkog poslovanja. Kao i davanje odgovora na potrebe razvoja e-bankarstva promatrajući istog s ekonomskog, tehnološkog, organizacijskog i drugih aspekata, a sve u cilju profitabilnosti, održivosti i konkurentnosti na tržištu. Elektroničko poslovanje Zagrebačke banke počelo se razvijati od 1991. godine, prateći svjetske i europske trendove. U svakoj fazi razvoja događale su se određene promjene koje su utjecale na razvoj e-poslovanja Zagrebačke banke. Stoga je cilj ovoga rada prikazati ključne promjene tijekom povijesti razvoja e-bankarstva Zagrebačke banke, kronološkim pristupom od 1991. do danas. Na osnovu navedene kronologije moguće je preglednije pratiti razvoj e-bankarstva Zagrebačke banke te donositi određene zaključke, prvenstveno kao odgovor na pitanje: u kojoj je mjeri Zagrebačka banka pratila i prati trendove e-bankarstva u odnosu na druge banke na hrvatskoj, europskoj i svjetskoj razini?

Cilj ovog rada je izraditi kronologiju u periodu od 1991. godine pa sve do danas. Kronologija se sastoji od najbitnijih promjena koje je Zagrebačka banka napravila, kako bi danas imala elektroničko poslovanje koje je njezinim korisnicima poznato. Još jedan cilj ovog rada je ustanoviti i zaključiti koliko Zagrebačka banka prati svjetske trendove u razvoju elektroničkog bankarstva te koliko ih implementira u svoje poslovanje kao ponudu svojim krajnjim korisnicima.

Rad je podijeljen u šest poglavlja. U prvom poglavlju objašnjeni su predmet i cilj rada. Drugo poglavlje, odnosi se na koncept elektroničkog poslovanja te njegovu primjenu u današnjem poslovanju. U trećem poglavlju dani su primjeri elektroničkog poslovanja u svijetu i Europi, kao način postavljanja novih ciljeva elektroničkog poslovanja te poboljšanja istog. Četvrto poglavlje prikazuje razvoj Zagrebačke banke kroz povijest, zatim su navedeni njezini ciljevi, nagrade i priznanja koje je banka dobila u svom razvoju. Navedeno je na koje to načine banka posluje s privatnim i poslovnim korisnicima kao korisnicima elektroničkog bankarstva. U okviru petog poglavlja definirana je kronologija razvoja e-bankarstva Zagrebačke banke te je dan tablični prikaz iste s izdvojenim ključnim promjenama razvoja e-bankarstva Zagrebačke banke. Zaključak rada prikazan je na kraju rada, u šestom poglavlju.



# 1. ELEKTRONIČKO POSLOVANJE

## 1.1. Opći pojam elektroničkog poslovanja

Kada su se počele otkrivati veličina, snaga i rasprostranjenost Interneta, tako se i Internet počeo razvijati i prerastati u novi svjetski, gospodarski prostor koji je prepun inovacija. Paralelno s razvojem interneta rađa se i novi princip poslovanja, elektroničko poslovanje. „Elektroničko poslovanje je elektronički pristup informacijama, uslugama, proizvodima, plaćanje korištenjem računalnih mreža te drugih mreža. To je sustav izvršavanja svih zadataka korištenjem ICT tehnologije“ (Panian, 2003).

Glavni razlozi zbog kojih je prihvaćeno elektroničko poslovanje su ekonomske svrhe. U današnje vrijeme kada je život ubrzan, ljudi žele na što jednostavniji način obaviti svoje zadatke koristeći ICT tehnologiju. Iz razloga što temelj suvremenog elektroničkog poslovanja čini Internet, nije iznenađujuće što načini i količina primjene mreže privlače veliku pažnju stručnjaka. Ne postoji grana poslovanja koja u svojim poslovnim svrhama ne potražuje potrebu za informacijskom tehnologijom

„Krajnje rečeno, elektroničko poslovanje moderan je oblik poslovanja koji za svoj rad podrazumijeva primjenu i informatičke i internetske tehnologije“ (Panian, 2002). Na taj način svi zadaci i pitanja se rješavaju na jednostavniji i kvalitetniji način, a do rezultata svega toga se dolazi tako što je konačno rješenje svima pristupačno i odmah vidljivo.

Elektroničko područje ponude i potražnje dozvoljava i omogućava svim tvrtkama kako bi shvatili svoje korisnike i na taj način poboljšali prilagođavanje svog poslovanja. Korištenje tehnologije nije potrebno kako bi se samo kreirao proizvod, već ju je potrebno koristiti kako bi se uvodile inovacije i na taj način poboljšalo cijeli iskustvo narudžbe proizvoda. Model budućnosti, odnosno poslovni model sve više koristi modele elektroničkog poslovanja zajednica koje na najbolji način ispunjavaju potrebe kupaca; zadatak koji se nameće tvrtki koje koriste e-poslovanje jest ostvariti sukladnost između poslovnih strategija, procesa i aplikacija, i to brzo, na pravi način i po mogućnosti sve odjednom. U današnje vrijeme nema mjesta, tvrtke ili organizacije koja u svom poslovanju nema primjene informacijske tehnologije. Najčešći oblici elektroničkog poslovanja su elektronička prodaja vlastitih proizvoda i usluga, online kupovanje, elektroničko trgovanje, elektroničko bankarstvo, elektroničko izdavaštvo (Panian, 2002).

Elektroničko poslovanje je u većoj mjeri ovisno o tehnologiji, nego što je to slučaj s tradicionalnim poslovanjem. Tehnološki sustavi moraju biti dovoljno prilagodljivi da bi mogli dobro odgovarati

postavljenim zahtjevima i zadacima u različitim okolnostima, dok su u tradicionalnom poslovanju zahtjevi puno predvidljiviji, pa i sustavi, što na njih trebaju odgovarati mogu biti manje fleksibilni (<https://www.datalab.hr/blog/elektronicko-poslovanje-kako-sto-gdje/>).

## 1.2. Vrste elektroničkog poslovanja

Tri tipa subjekata koji mogu sudjelovati u elektroničkim poslovima (Bosilj Vukšić i sur, 2008.):

- Tvrtke (poduzeće, kompanije),
- Krajnji potrošači (kupci, korisnici usluga),
- Organi države (javne) uprave.

### **Tvrtka-kupcu (eng. Business to Customer-B2C)**

Oblik poslovanja B2C je poslovanje koje je između tvrtke i krajnjeg korisnika. Prodaja roba ili usluga krajnjim korisnicima preko interneta osnovni je način poslovanja. Kupnja proizvoda na ovakav način je poprilično velika, ali novac koji kupci potroše je poprilično malen. Kompanije koje koriste ovakav način elektroničkog poslovanja na svojim web stranicama uspostavljaju online trgovine putem kojih korisnici mogu kupiti željene proizvode i iste platiti kreditnom karticom. Glavno obilježje ovog načina elektroničkog poslovanja je prodaja putem elektroničkog kataloga. Stavljanje kataloga na Internetu stvara mogućnosti globalne distribucije (<http://tinobusiness.com/examples-of-electronic-business-e-businesses/>). Prednosti ovakvog načina kupovine vidljive su na prvi pogled jer one štede vrijeme, nude mnogo veći izbor i zahtijevaju manje vremena za traženje drugih opcija. Vrlo često je vidljivo i shvatljivo da, u puno slučajeva, online kupovina štedi novac (Bosilj Vukšić i sur, 2008.).

### **Tvrtka-tvrtki (eng. Business to Business-B2B)**

B2B je način poslovanja gdje poslovni sustav prodaje robu, a drugi poslovni sustav istu robu kupuje. Načini prodaje su slični kao u prethodnom načinu poslovanja, ali se ipak razlikuju u nekoliko elemenata. U ovom slučaju kupnja proizvoda je najčešće već unaprijed određena. U ovom načinu poslovanja karakteristična je velika potrošnja novca, iako je broj transakcija poprilično malen. Za

razliku od prethodno navedenog načina poslovanja, B2B način plaćanja proizvoda ne potražuje direktan kontakt sa kreditnom karticom. Na taj način osoba koja naručuje proizvode putem web shopa iste plaća putem opće uplatnice ili direktnom uplatom na račun. Pri tome kupci s prodavateljem obično imaju ugovore koji im jamče određene uvjete poslovanja. I to sve ovisno o statusu kupca, urednosti plaćanja, dugoročnosti suradnje, ali i međusobnom povjerenju. Nerijetko korisnici B2B načina poslovanja imaju svoje stalne korisnike s kojima posluju. Kao kupci pojavljuju se i državne institucije koji često imaju ugovore što za naručivanje što za dostavu naručene robe (<https://smallbusiness.chron.com/types-electronic-business-models-3997.html> ; Bosilj Vukšić i sur, 2008.).

### **Tvrtka – zaposleniku (eng. Business to Employee-B2E)**

Elektronička trgovina između tvrtke i zaposlenika (B2E) koristi *intra-biznis* mrežu koja tvrtkama omogućuje pružanje proizvoda i/ili usluga svojim zaposlenicima. Tvrtke obično koriste B2E mreže za automatizaciju procesa povezanih sa zaposlenicima. Također, tvrtke se natječu za poglede i pažnju svojih zaposlenika s eBay-om, Yahoo-om i drugim Web stranicama i portalima. Veliki postotak prometa elektronske kupnje dolazi od ljudi koji sjede u uredima i spajanjem iz ureda ostvaruju kupnju i trošak na internetu (<https://www.datalab.hr/blog/elektronicko-poslovanje-kako-sto-gdje/>; Bosilj Vukšić i sur, 2008.).

### **Kupac – kupcu (eng. Customer to Customer-C2C)**

C2C je vrsta elektroničkog poslovanja koje se izvršava i izvodi između krajnjih klijenata, odnosno posao u kojem klijenti nude svoju robu različitim klijentima. Velika većina zajedničkog rada odvija se u mrežnim krugovima. Temeljne žarišne točke poslovanja tvrtke C2C nalaze se u načinu na koji je tržište ogromno, a ponuda predmeta neprestano se mijenja s obrazloženjem da u poslu nema glavnih strana. Najveća slabost takvog zajedničkog rada je u tome što ne postoji zaštita i sigurnost na kupljenom ili prodanom predmetu. Zbog umjereno niskih troškova poslovanja C2C općenito je dobro poznato među mlađim stanovništvom. Svrha toga je odsutnost kupovne moći. Pravi je slučaj zajedničkog rada tvrtka za upravljanje prodajom na eBayu. Web mjesta za ovu situaciju popunjavaju se kao mjesta socijalne sfere na kojima nekoliko klijenata mora nešto prodati, dok drugi rado kupuju te ekvivalentne predmete (<https://smallbusiness.chron.com/examples-ebusinesses-15758.html>).

### **E-Uprava (eng. E-Government)**

Stoga, elektroničko poslovanje sugerira korištenje internetskih inovacija, a posebno korištenje elektroničkog poslovanja. U skladu s tim, podaci i otvorene administracije pružali bi se i činili dostupnim organizacijama, ljudima i stanovnicima. Izuzetno je uvjerljiv pristup voditi razmjenu sa stanovnicima i organizacijama. Uz pomoć e-uprave, države trebale bi biti točnije i brže u pružanju javnih vrsta pomoći (<https://www.vup.hr/Data/Files/180607132619761.pdf>).

### **Tvrtka – uprava i javna služba (eng. Business to Government-B2G)**

Vrsta elektroničkog poslovanja B2G namijenjena je korištenju i bržoj suradnji između tvrtki i uprave ili javne službe. Na ovaj način država postaje kupac dobara i sredstava od privatnog sektora. Država objavljuje potrebe i natječaje za poslove koji su potrebni da se odrade. Na te natječaje javlja se privatni sektor sa svojim ponudama, a država bira ponudu koja najviše odgovara njezinim potrebama (<https://www.techopedia.com/definition/1425/business-to-government-b2g>; Bosilj Vukšić i sur, 2008.).

### **Uprava i javna služba – tvrtka (eng. Government to Business-G2B)**

Ovaj model se najčešće koristi kada država želi prodati određena dobra u svom vlasništvu. Tada privatni sektor postaju kupci. Najčešći proizvodi koje država prodaje su robne rezerve, zaplijenjena roba zbog prekršaja i slično. Još jedan način ovakvog poslovanja je davanje koncesije privatnim poduzetnicima za uporabu nekih određenih dobara. To mogu biti plaže, ceste, nekretnine ili bilo koja nepokretna imovništva u vlasništvu države. Prodaja istih se obično obavlja putem elektroničkih natječaja i javnih dražbi (Bosilj Vukšić i sur, 2008.).

## 2. PRIMJENA ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA U BANKARSTVU

Elektroničko bankarstvo danas postaje dio svakodnevice. U današnje vrijeme ljudi su naučeni imati sve na dlanu i da im je omogućen pristup podacima i informacijama u bilo kojem trenu. Cijeli svijet je okružen raznim aplikacijama koje su ponuda, a u isto vrijeme i pomoć za rješavanje bilo kakvog problema vezanog uz elektroničko poslovanje. Tako i banke, kao glavni pristup svojim uslugama u elektroničkom bankarstvu, koriste aplikacije. To su rješenja koja u isto vrijeme omogućavaju i olakšavaju korištenje proizvoda banke. Upravo pomoću tih aplikacija banka omogućava svojim korisnicima korištenje svih njihovih usluga za koje nije potreban odlazak u banku kod svog bankara. Skeniranje mobitelom, plaćanje mobitelom, podizanje novca s bankomata bez kartice, samo su neke od opcija koje svojim korisnicima na svakodnevno korištenje su pružile banke kao svoju uslugu. Također, jedna od bitnih stavki svakog poslovanja je i sigurnost. Upravo na njezinoj kvaliteti banke svakodnevno unapređuju svoje opcije i ulaganje u sigurnost za koju se smatra da nikad neće dostići svoj maksimum ni svoj kraj (<http://www.icommercecentral.com/open-access/ebusiness-strategy-in-an-online-banking-services-a-case-study.php?aid=38476>).

Kako bi se ulaganje u sigurnost pratilo i razvijalo u skladu s vremenom, tako se moraju pratiti i promjene na Internetu i tržištu. Svakodnevno se mora pratiti što je novo u svijetu i moraju se predvidjeti rizici koji bi mogli poremetiti sigurnost ponude i odnosa banke i klijenta. Svjetske i domaće banke nemaju neku znatnu razliku u ponudi svojih proizvoda i usluga, ali mala razlika u ponudi je ipak dovoljna kako bi omogućila da domaće tržište još uvijek ima prostora za napredovanje i poboljšanje. Kako u svojoj ponudi korisnicima, tako i u razini sigurnosti koju banka nudi (<http://www.icommercecentral.com/open-access/ebusiness-strategy-in-an-online-banking-services-a-case-study.php?aid=38476>).

Standardne opcije koje su omogućene putem elektroničkog bankarstva su (<https://smallbusiness.chron.com/examples-ebusinesses-15758.html>):

- Slanje novca pomoću e-bankarstva,
- Online plaćanje,
- Prijenos povijesti računa,
- Sučelje aplikacije po osobnim željama i potrebama,
- Obavijest korisniku u slučaju prekoračenja limita,
- Provjera stanja računa.

Kao primjer primjene elektroničkog poslovanja u bankarstvu u svijetu analizirane su dvije banke koje trenutno postavljaju nove trendove na tržištu. Ove dvije banke su u trenutku pisanja ovog rada bile proglašene za najbolje. „*Ally Bank*“ je banka koja je proglašena za najbolju banku na tržištu u cjelini, no u svrhu izrade ovog rada promatrat će se njezina ponuda elektroničkog bankarstva. Ona je omogućila svojim korisnicima da slanje novca mogu obaviti korištenjem virtualne asistentice Alexe. Na taj način nije potrebno tipkati, već svojim glasom i razgovorom s njom, na brži i lakši način, korisnici mogu obaviti novčane transakcije. Svaki korisnik elektroničkog bankarstva koji posjeduje Iphone može povezati svoj mobilni uređaj sa Apple Watch-om i na taj način obaviti podizanje novca bez korištenja mobitela ili kartice. Koristeći E-račune „*Ally Bank*“ želi potaknuti smanjenje korištenja papira i tako očuvati prirodu.

Druga banka, čija se ponuda u ovom radu navodi je „*Bank of America*“. „*Bank of America*“ u svojoj ponudi ima najbolju aplikaciju za bankarsko poslovanje. U njezinoj ponudi korisnici mogu identifikaciju vršiti pomoću lica ili otiska prsta. Dodana je mogućnost da na mobitel dolaze obavijesti od mobilne bankarske aplikacije kao brži načini obavijesti korisnika. Jedna od glavnih prednosti koju „*Bank of America*“ nudi u svom poslovanju je direktno povezivanje košarice prilikom kupnje i računa otvorenog u banci. Na taj način nije više potrebno upisivati brojeve kartice kao potvrdu plaćanja, već je sad potrebno samo u dva klika kupiti artikle koji se već nalaze u košarici. U slučaju gubitka kartice postoji mogućnost brze blokade izgubljene kartice i slanje zahtjeva za izdavanjem nove bez odlaska u poslovnicu. Zajednička stavka koja je u ponudi obje banke je virtualni asistent.

**Tablica 1;** E-bankarsko poslovanje dviju banki u Svijetu

<i>E-bankarsko poslovanje dviju banki u svijetu</i>	
<u><b>Ally Bank</b></u>	<u><b>Bank of America</b></u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Slanje novca koristeći glas i virtualnu asistenticu Alexu</li> <li>• Podizanje novca pomoću Apple Watch-a</li> <li>• E-Račun</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikacija pomoću lica ili otiska prsta</li> <li>• Naručivanje i kupnja artikala preko mobilne aplikacije</li> <li>• Digitalni novčanik</li> <li>• Zamjena kartica u slučaju gubitka kartica</li> <li>• Virtualni asistent</li> </ul>

Izradila: Autorica rada

Među najboljim internetskim bankama Europe su *Monese; Revolut; Fidor; Pozdrav Banka i N26*. Ove digitalne banke čine listu najboljih europskih banaka zbog njihovog uspjeha, sveobuhvatne usluge i korisničke podrške. Kako bi se mogao otvoriti račun u ovim bankama korisnik mora imati dokument koji je dokaz da je osoba koja otvara račun državljanin Europske Unije. Otvaranje osobnog bankovnog računa u nekoj od europskih mrežnih banaka je jednostavno. Nažalost, registracija putem Interneta nije moguća u svim digitalnim bankama u Europi, ali postoje i one koje nude ovu uslugu (<https://money-gate.com/europeans-top-online-banks/>).

Ovo su četiri kategorije pomoću kojih pronaći najbolje elektroničko bankarstvo za vlastite potrebe: (<https://money-gate.com/europeans-top-online-banks/>):

- Učinkovitost - Mnoge vodeće internetske banke odlučuju dati neke usluge u outsourcing-u kako bi povećale učinkovitost, a ne da moraju same razvijati usluge. Na primjer, internetske banke koriste uslugu trećih strana za obradu korisničkih usluga i podršku ili za rješavanje provjera i poštivanja AML-a.
- Sigurnost - Licencirane internetske banke moraju se pridržavati istih propisa kao i tradicionalne banke, kako bi dostigle iste visoke standarde. Jedna od važnih sigurnosnih značajki svih banaka s licencom je obvezno osiguranje sredstava.
- Naknade i pristojbe - Internetske banke mogu raditi s nižim troškovima u odnosu na tradicionalne banaka. To štedi znači da mogu priuštiti kupcima niže cijene i naknade.
- Praktičnost - Vrhunska internetska banka trebala bi pružiti sve usluge tradicionalne banke, ali uz lakši pristup izravno iz aplikacije mobilnog telefona ili stolnog računala.

Kako je Svijet postavio određene trendove i razine u načinu bankarskog poslovanja, tako se i Europa pokušava i želi držati u koraku s tim trendovima. Banke *Revolut, B i Monzo*, koje u svojoj ponudi imaju većinu mogućnosti, kao i svjetske banke u svom poslovanju. No, ipak postoje neke razlike u ponudi. *Revolut* preko svoje ponude nudi načine plaćanja kao trgovanje robom i dionicama, a u budućnosti se nadaju da će se plaćanje moći vršiti i putem popularnih kriptovaluta. *B* u svojoj ponudi nudi nešto novo, a to je Virgin Money App. Korištenjem ove aplikacije korisnik ne mora imati otvoren račun samo u određenoj banci, već postoji mogućnost da različiti korisnici iz različitih banaka preko ove aplikacije ostvaruju mogućnost korištenja mobilnog bankarstva. *Monzo* banka ima jednu posebnu mogućnost povezanu s aplikacijom Trello. Aplikacija se može koristiti u privatne i poslovne svrhe, upravljanje nekretnina, upravljanje softverima, bankarskim uslugama, računovodstvo, oglasne ploče,

kalendar, obavijesti i igranje igrica.

**Tablica 2;** E-bankarsko poslovanje triju banki u Europi

<i>E-bankarsko poslovanje triju banki u Europi</i>		
<i>Revolut</i>	<i>B</i>	<i>Monzo</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Trgovanje robom</li><li>• Trgovanje dionicama</li><li>• Povezivanje Apple-ovih uređaja i povećanje načina poslovanja</li><li>• Osiguranje mobilnog uređaja u slučaju gubitka ili krađe</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Telefonska podrška dostupna 0-24 sata</li><li>• Pametna aplikacija s Touch ID-om</li><li>• Virgin Money App za budućnost</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Blokiranje ili deblokiranje kartica koristeći online bankarstvo</li><li>• Brzi transferi novca i integracija s drugim internetskim uslugama</li><li>• Mogućnost isplate novca na dnevnoj bazi</li><li>• Bankarstvo povezano s aplikacijom Trello</li></ul>

Izradila: Autorica rada

## **2.1.Trendovi i budućnost elektroničkog bankarstva**

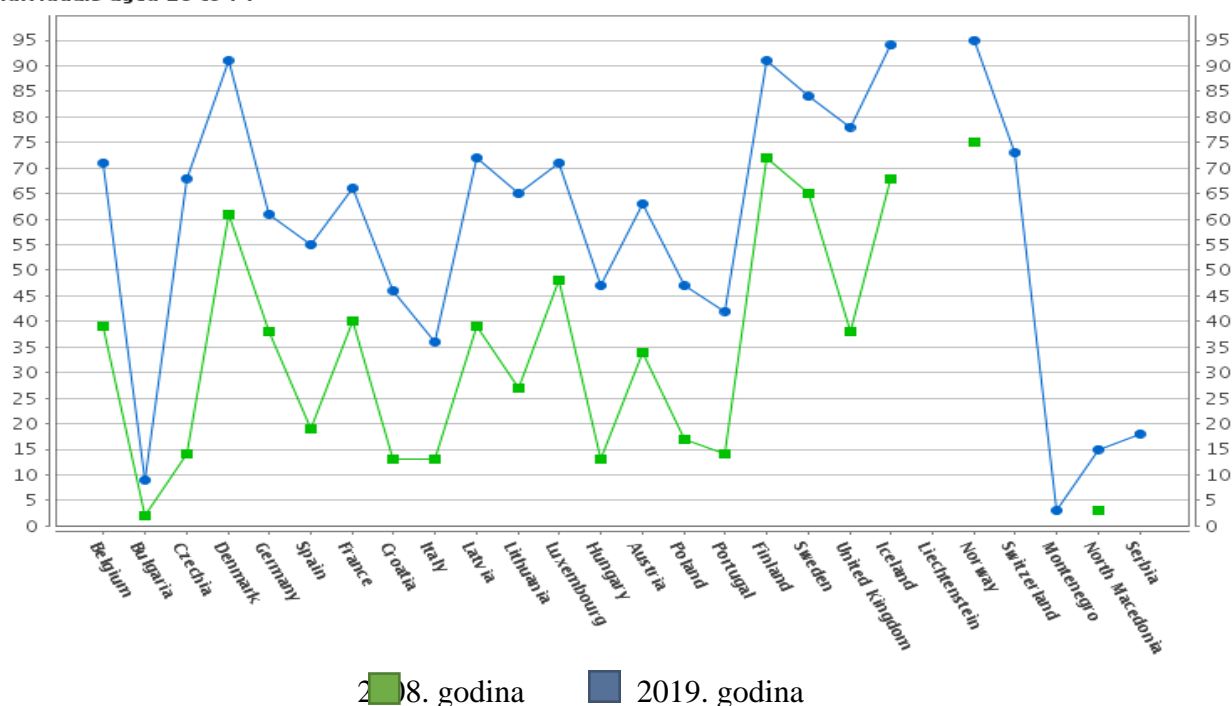
Sve banke u svojoj ponudi prate trendove i pokušavaju podignuti ljestvicu sa svojim odabirom što poboljšati u budućnosti. Jedna od glavnih zadaća koje su postavile svjetske banke je povećanje prodaje putem mobilnog bankarstva. Mobitel je taj koji je u današnje vrijeme stalno u rukama potrošača. Upravo na taj način i što bržom posjetom web mjesta, želi se potaknuti kupce da u svega par klikova kupe željene proizvode. Na taj način omogućila bi se povezanost između košarice i mobilne aplikacije određene banke (<https://okmg.com/blog/future-ecommerce-industry-trends-2020>).

Isto tako, jedna od mogućnosti koja se želi ponuditi korisnicima je da plaćanje proizvoda koje su stavili u košaricu bude što jednostavnije. Razvija se ideja da košarica i bankovni račun kupca odnosno korisnika budu direktno povezani. Na taj način povećat će se i brzina i jednostavnost kupnje proizvoda putem interneta. Istovremeno se radi na mogućnosti da plaćanje bude omogućeno, iako u tom trenu plaćanja i provedbe transakcije ne budemo povezani s internetom. Također, zanimljiva činjenica je i ta što se razmišlja o mogućnosti prepoznavanja glasa u korištenju mobilnog bankarstva. Želi se napraviti softver koji bi prepoznao glas vlasnika aplikacije i na taj način pomoću glasovnih naredbi omogućiti korisniku lakše korištenje elektroničkog bankarstva. Još neka razmišljanja i želje koje bi se trebale ostvariti kao unaprjeđenje elektroničkog bankarstva su (<https://okmg.com/blog/future-ecommerce-industry-trends-2020>):



- Digitalni asistenti,
- Iskustva proširene stvarnosti u elektroničkoj trgovini,
- Unosi podataka koji ostaju sačuvani za moguće ponovne upotrebe,
- Povećanje mobilne i socijalne trgovine,
- Personalizirana kupnja putem elektroničkog bankarstva,
- Održiva elektronička trgovina,
- Plaćanje kriptovalutama.

**Individuals using the internet for internet banking**  
% of individuals aged 16 to 74



**Grafikon 1:** Grafički prikaz korištenja internetskog bankarstva Europi u 2008 i 2019. godini.

Izvor:

[https://ec.europa.eu/eurostat/tgm/graph.do?tab=graph&plugin=1&pcode=tin00099&language=en&toobox=data\\_9](https://ec.europa.eu/eurostat/tgm/graph.do?tab=graph&plugin=1&pcode=tin00099&language=en&toobox=data_9) (pristup: 21.06.2020.)

Iz prikaza grafa 1 se može zaključiti da svaka država koja je prikazala svoje podatke, ostvarila je napredovanje u elektroničkom bankarstvu u periodu od 2008. pa do 2019. godine. Norveška i Irska su države koje pokazuju najveće korištenje usluga internetskog bankarstva, više od 90% populacije od 16 do 74 godine starosti koristi internetsko bankarstvo na redovnoj razini. RH je u desetogodišnjem razdoblju poboljšala svoje poslovanje s 12% populacije na 45% populacije, međutim ta brojka je i dalje znatno manja u usporedbi s najboljim državama u ovom području.

### 3. ELEKTRONIČKO POSLOVANJE ZAGREBAČKE BANKE

#### 3.1. Razvoj Zagrebačke banke kroz povijest

1914. osnovana je Zagrebačka banka koja se isprva zvala Gradska štedionica. 1924. Gradska štedionica započela je s izradom vlastite podružnice. I dan danas banka unatoč svemu danas radi u toj poslovnici. Gradska štedionica 1925. godine izgradila je "Fond gradske općine Zagreb za izgradnju malih kuća". Upravo ovaj fond je osnažio razvoj svih malih i novih naselja u gradu Zagrebu. Od 1945. do 1953. godine Gradska štedionica premještala je sve svoje zadatke i aktivnosti u ruke Narodne banke Jugoslavije. Tih je godina Gradska štedionica prestala raditi i prestala je raditi kao autonomna organizacija. Gradska štedionica preimenovana je u Gradska štedionica Zagreb 1946. godine, a 1953. godine Gradska štedionica osnovana je kao autonomna financijska organizacija. Od 1959. godine Gradska štedionica grada Zagreba pomaže u izgradnji zračnog terminala Pleso u blizini grada Zagreba (<http://www.zaba.hr/download/monografija/index.html#/0>).

1971. godine otvorena je podružnica u Vlačkoj. Nazvano je "Zlatarevo zlato" u znak sjećanja na autora Augusta Šenou. To je točka na kojoj je osnovana glavna banka pričuvnih sredstava za mlade pod nazivom "Pčelica". Glavni priručnik "Škola i štednja" utisnut je 1973. godine, a točno te iste godine Gradska štedionica zainteresirala za financiranje razvoja koncertne dvorane "Vatroslav Lisinski". Pred kraj 1970-ih Kreditna banka Zagreb i Jugobanka su se konsolidirale i sukladno tome osnovana je nama danas poznata Zagrebačka banka. 1989. Zagrebačka banka pretvorila se u glavnu banku te u vrhunski poslovni subjekt. Te je godine banka uvela i pustila u upotrebu glavni bankomat (<http://www.zaba.hr/download/monografija/index.html#/0>).

1991. godine Zagrebačka banka pretvorila se u primarnu banku u Republici Hrvatskoj koja je počela primjenjivati svjetske knjigovodstvene norme. Od 1995. godine postala je glavna hrvatska banka koja je uspostavila upravu i nadzorni odbor. 1997. ZABA je dobila ocjenu od tri poznate ocjenjivačke organizacije. Ugledni monetarni časopisi Euromoney, Global Finance, Central European and Business Central Europe proglasili su je najboljom domaćom bankom 1997. godine. 2000. godine otpremljena je i izgrađena E-zaba za poslovne subjekte, uspostavljen je Kaptol centar i organizacija ZB Invest za upravljanje investicijskom imovinom Zagrebačke banke. Zagrebačka banka je 2001. godine proširila svoje aktivnosti i proširila se na tržište Bosne i Hercegovine. Iste godine, Allianz ZB d.o.o., obvezne pogodnosti subvencioniraju organizaciju odbora i ZANE d.o.o. proveo značajno

vrijeme u zemljišnim poslovima u potpunosti u vlasništvu Zagrebačke banke. 2002. godine osnovana je i poslana E-zaba za građane (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/o-nama/publikacije>).

U ožujku 2002. godine Zagrebačka banka pokazala se važnom za UniCredit Grupu. To je jedno od temeljnijih novčanih okupljanja u Europi, koje djeluje u zbroju od 17 ključnih poslovnih sektora s oko 9 000 podružnica. Do danas, Zagrebačka banka glavna je UniCredit Grupe i jedan od njezinih najboljih segmenata(<https://www.zaba.hr/home/o-nama/o-nama/povijest>).

### **3.2. Proizvodi, usluge, ciljevi i misija Zagrebačke banke**

Proizvodi i usluge Zagrebačke banke se dijele u četiri kategorije (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/o-nama/publikacije>):

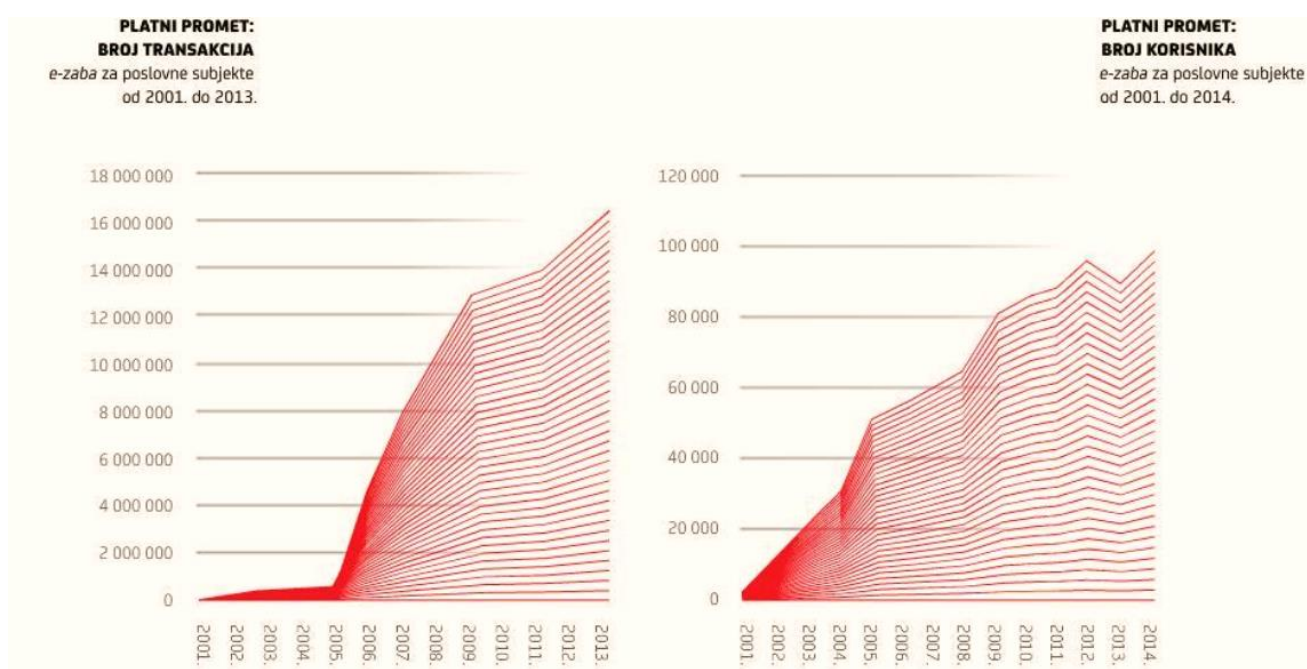
- Plaćanje,
- Financiranje,
- Štednja i ulaganje,
- Osiguranja.

„Jedan od glavnih ciljeva Zagrebačke banke je predanost korisnicima i stvaranje novih vrijednosti za svoje korisnike. Kao svoju glavnu misiju ispred sebe stavljaju razvoj zajednice u kojoj se živi i banku čine boljim mjestom za rad, rast i napredak. Sigurnost, veličina, naprednost i tradicija su riječi koje Zagrebačka banka veže uz sebe i riječi koje su misao vodilja u radu i napretku banke“ (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/o-nama/publikacije>).

Danas banka želi biti savjetovati u svim potrebama i pružiti informacije svim klijentima kako bi zajedno došli do najboljeg rješenja za obje strane. Djelotvornosti Zagrebačke banke doprinosi i saznanje da je ona najveća banka u RH i da u svom poslovanju ima najviše korisnika. Biti vodeća banka u Hrvatskoj ne znači samo imati najveći tržišni udio, najveći broj klijenata te inovativne i kvalitetne proizvode. Prvenstveno to se odnosi na samosvjesnost o zajednici koji banka ima u svojim prostorijama i načinu odnosa prema svojim korisnicima (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/o-nama/publikacije>).

### 3.2.1. Elektroničko bankarstvo Zagrebačke banke za poslovne subjekte

Ova usluga je namijenjena svim klijentima, tvrtkama, obrtnicima i udrugama koji imaju otvoren račun u Zagrebačkoj banci. Elektroničko bankarstvo omogućava poslovanje sedam dana u tjednu, 24 sata na dan. Elektroničko bankarstvo za poduzetnike nudi niz prednost kao što su mogućnost provođenja transakcija sa radnog mjesta, mogućnost slanja naloga, mogućnost ugovaranja različitih ovlaštenja za zaposlenike od strane klijenata. Ušteda vremena i putnih troškova predstavlja jednostavniji, brži i ekonomičniji način plaćanja što za poslodavca što za radnika (<https://www.unicreditgroup.eu/en/press-media.html2>).



**Grafikon 2:** Broj transakcija putem E-zabe od 2001. do 2014. godina

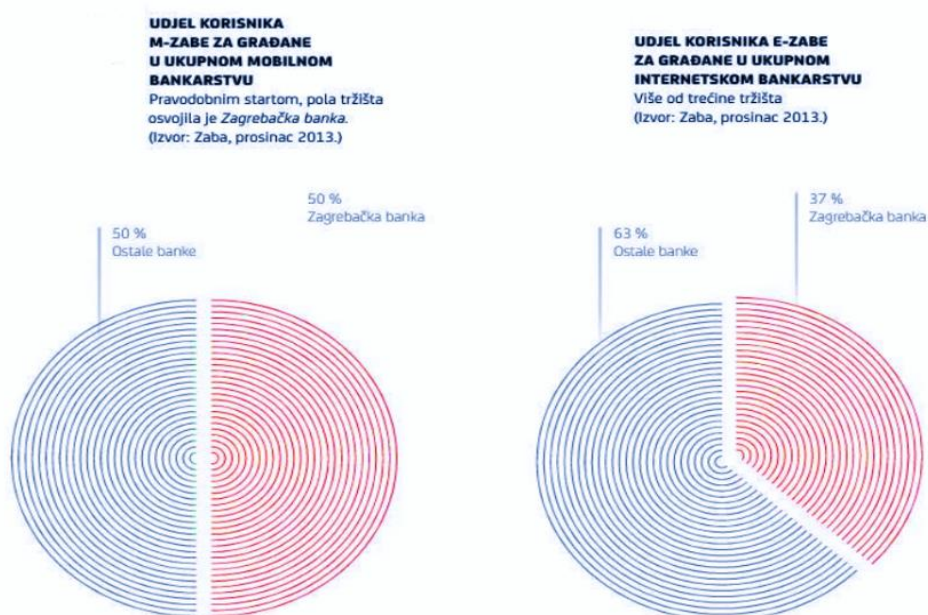
Izvor: <http://www.zaba.hr/download/monografija/index.html#/0> (str. 81.) (pristup: 20.05.2020.)

Kao što grafovi iznad prikazuju, od trenutka kada je Zaba ponudila svojim poslovnim korisnicima E-zabu, njihovo korištenje ne prestaje rasti. Do 2005. godine broj transakcija poslovnih subjekata pomoću E-zabe je stagnirao, a nakon toga doživio je nagli rast te se broj transakcija počeo znatno povećavati. Dok je broj korisnika E-zabe od početka bio u konstantom rastu. Nažalost, dostupne informacije u grafu su samo do 2014. godine.

### 3.2.2. Elektroničko bankarstvo Zagrebačke banke s građanima

Glavni način poslovanja banke je poslovanje s građanima. Kao razlog mijenjanja načina bankarskog poslovanja bilo je uvođenje i širenje mreže bankomata i M-zabe. Već 2000. godine pokrenuto je sms-bankarstvo, a samo dvije godine kasnije elektroničko bankarstvo za građane. Način poslovanja i sami naziv banke po glavnom gradu Republike Hrvatske, Zagrebu, donijelo je banci još više korisnika i unijelo je veće povjerenje kod ljudi. Upravo to što se pretpostavljalo, da je ZABA banka središnje hrvatske, odnosno glavnog grada, to joj je pružilo puno veću i važniju ulogu u Hrvatskoj (<https://www.zaba.hr/home/mali-poduzetnici>).

Nakon ovih inovacija koje su ponuđene građanima, došlo je do velikog napretka i velikih inovacija u banci. Prvi odgovor koji je banka napravila kao inovaciju je projekt nazvan "Sretan klijent", čiji je cilj bio povećati zadovoljstvo klijenata kvalitetom usluge. To je bio prvi projekt uslužnog bankarstva. Nakon toga napravljen je projekt „Sustav podrške“ koji je bio potreban kako bi se zadržali postojeći klijenti. Uvedena je inovacija "kreditna elastičnost" gdje se klijentu pruža mogućnost da klijent složi svoju konstrukciju od stambene štednje, udjela u investicijskom fondu i uštedevine, čime je umanjena uloga jamca (<https://www.zaba.hr/home/srednja-i-velika-poduzeca>).



**Grafikon 3:** Udio korisnika M-zabe i E-zabe u ukupnom mobilnom i internetskom bankarstvu

Izvor: <http://www.zaba.hr/download/monografija/index.html#/0> (str. 75.)(pristup: 20.05.2020.)

Kao što je vidljivo iz priloženih grafova, Zaba je 2013. godine zauzimala pola udjela (50 %) korisnika u ukupnom udjelu mobilnog bankarstva u RH. Sa svojom M-zabom dotaknula je visoko postavljene ciljeve i tako odnijela pobjedu na cjelokupnom tržištu Republike Hrvatske. Iste godine, više od trećine od ukupnih korisnika internetskog bankarstva, Zaba je imala u svojim korisnicima.

Vrste elektroničkog poslovanja koje Zagrebačka banka koristi u svom poslovanju s poslovnim subjektima i građanima:

- 2007. godine banka je u suradnji s FINA-om predstavila karticu B2G. Tako je banka ponudila jedan novi način poslovanja između poslovnih subjekata i vlade, odnosno javne službe. Na taj način banka olakšava poslovanje preko računa.
- B2E način poslovanja banke je poslovanje u kojem postoji *intramreža* koja je dostupna samo korisnicima i koja u svojoj ponudi ima drugačije uvjete koje korisnik treba ispuniti. Kao primjer bi dala to da korisnici odnosno zaposlenici, imaju manje kamate na kredite koje bi podizali u banci kao njezini zaposlenici. Na taj način banka privlači i zadržava svoje zaposlenike da postanu i njezini korisnici, a banka ipak zarađuje, ne možda kao kod ostalih korisnika, ali to je žrtva koja se podnosi za svoje zaposlenike.
- E-uprava je poslovanje gdje banka pomoću svog tokena omogućuje pristupanje stranicama gdje je moguće pronalaženje i skidanje osobnih dokumenata bez odlaska u policijske postaje, porezne uprave ili matične urede. Pomoću tokena i četiri broja se može pristupiti svim njihovim osnovnim dokumentima koji se nakon toga skidaju na računalo korisnika i pomoću elektronskog pečata vrijede jednako kao da su korisnici posjećivali urede za izdavanje osobnih dokumenta. Na taj način smanjuju se redovi čekanja.

### 3.2.3. E-zaba

„On-line bankarstvo putem interneta (E-zaba) za građane, je servis Banke kojim se omogućuje korisniku korištenje usluga, pregled i obavljanje transakcija, te informiranje i stanju računa “ <http://www.zaba.hr/download/monografija/mobile/html5forpc.html?page=79&bbv=1&pcode=>). e-zaba omogućava svojim korisnicima korištenje usluga neovisno o danu u tjednu ili dobu dana.

Dio potencijalnih ishoda web bankarstva koje nudi Zagrebačka banka čine unutarnje razmjene, vanjske razmjene, izvršavanje naloga, davanje zahtjeva (isti dan ili na određeni dan koji odgovara banci ili klijentu), davanje odobrenja, mogućnost zbirnog označavanja naloga, unos naloga

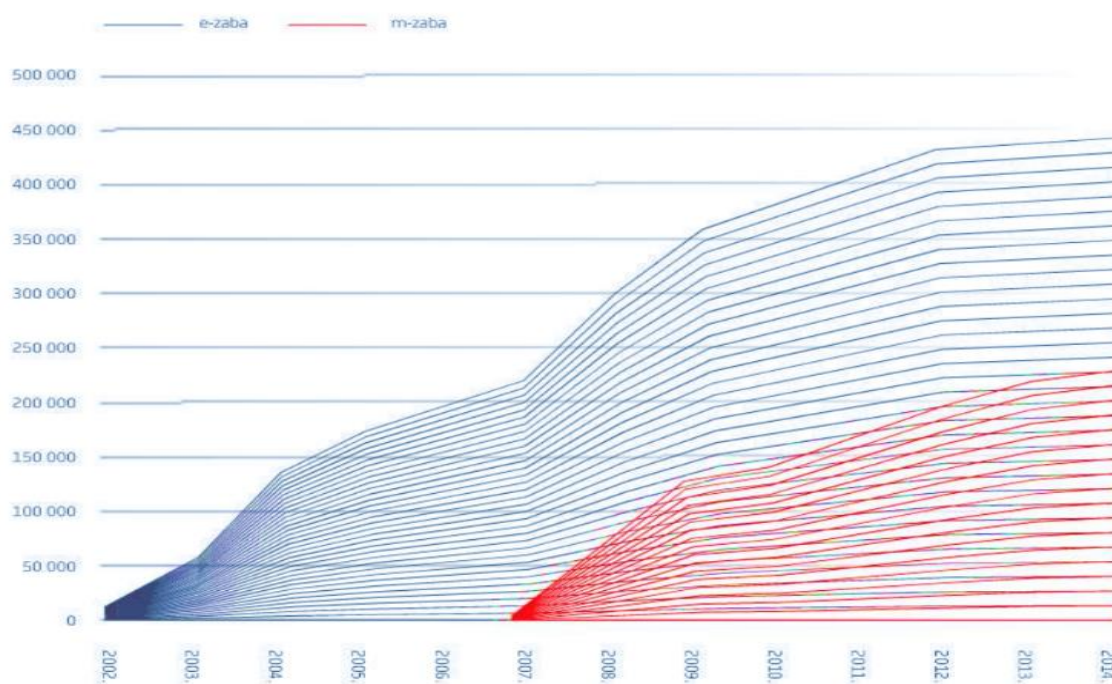
za obročnu otplatu iz dokumenta, razumijevanje stanja računa, revizija razmjena računa, dobivanje objašnjenja i znatno više. Administracija E-zaba daje provjeru identiteta svakog klijenta, potvrdu stupnja odobrenja, jamstvo protiv uvida ili razvijanja informacija, zaštitu kupaca, nemoć percepcije poslanih i izvršenih razmjena od strane banke, a time i kupaca. Sama administracija E-zaba može se ugovoriti u svim poslovnicama Banke (<https://www.zaba.hr/home/e-zaba>).

#### **3.2.4. M-zaba**

Mobilno poslovanje način je i upotreba svestranih inovacija s krajnjim ciljem poslovnog sudjelovanja ili metode zajedničkog rada.. Napredak treće ere mobitela osnažio je bolju uočljivost dostupnih informacija i drugi način i mjeru administracije koji su se širili na tri načina. Najpoznatiji slučaj upotrebe telefona danas je proučavanje ponuda na webu i kupnja predmeta (na primjer internetskih trgovina Apple Store i Google Play Store). Najveći propust svestranog bankarstva je sposobnost kupnje i prodaje predmeta i administracije kad god i gdje god se možemo približiti Internetu. Zbog svog izvanrednog potencijala, prijenosne se inovacije odmah uočavaju i vide kao inovacija koja u osnovi može izgraditi i napredak Interneta. Jedan od slučajeva prijenosnog poslovanja je prijedlog Zagrebačke banke kao M-zaba, odnosno svestranog bankarstva Zagrebačke banke.

Usluga M-zaba, mobilno je bankarstvo namijenjeno svima koji imaju otvoren račun u ZABI. Ono omogućuje brže, sigurno, učinkovito i troškovno najpovoljnije poslovanje bez odlaska u Banku, a dostupno je 24 sata dnevno. Dostupno je na svim mobilnim mrežama, a potreban je samo mobilni uređaj s operativnim sustavom Windows, Apple ili Android koji može pristupati internetu. M-zaba sada sadržava: m-bankarstvo, m- tokenPS, m-foto plati, Zaba lokacije, ZBI fondove, tečajnu listu, kontakte i poruke. M-zaba nije dostupna samo za poslovne korisnike, ona je također dostupna i fizičkim korisnicima koji imaju otvoren račun u banci. M-zaba sadrži uslugu M-token. To je usluga u aplikaciji M-zaba koja se posebno ugovara. Ona služi kako bi se identificirala osoba koje kupuje koristeći elektroničko poslovanje. Korisnik upisivanjem vlastitog pina od četiri broja automatski dobije slučajni i uvijek različiti broj od šest znamenki ( <https://www.zaba.hr/home/m-zaba>).

**KRETANJE BROJA KORISNIKA  
E-ZABE I M-ZABE ZA GRAĐANE  
KROZ GODINE**  
(Izvor: Zaba)



**Grafikon 4:** Kretanje broja korisnika E-zabe i M-zabe kroz godine

Izvor: <http://www.zaba.hr/download/monografija/index.html#/0> (str. 74.) (pristup: 20.05.2020.)

Iz podataka prikazanih na grafu 4, od 2002. kada je predstavljena E-zaba, broj korisnika do 2014. nije prestao rasti. Taj broj kroz godine konstanto raste i u 2014. godini on je dosegao brojku od blizu 450 000 korisnika. M-zaba koja je javnosti predstavljena 2007. godine, u 2014. godini ima duplo manji broj korisnika, oko 250 000 korisnika. U vremenskom intervalu od pet godina od predstavljanja i jedne i druge aplikacije, Zagrebačka banka je imala podjednak broj korisnika i E-zabe i M-zabe. Dostupni podaci su do 2014. godine.



## 4. KRONOLOGIJA E-BANKARSTVA ZAGREBAČKE BANKE

### 4.1. Analiza i prikupljanje podataka

Prilikom pisanja ovog rada upotrijebljeni su podaci koje je Zagrebačka banka ustupila kao javne podatke na svojim internetskim stranicama. Također su ustupili i svoju monografiju koja je javno objavljena na njihovim stranicama. Analizom podataka za elektroničko bankarstvo ustanovljeno je da su oni svoje podatke objavljivali na godišnjoj razini. No međutim, ti njihovi podaci nisu kategorizirani, odnosno nisu kategorizirani podaci koji se odnose na elektroničko bankarstvo. Zbog toga za izradu ovog rada su se morali posebno izdvajati podaci i objave koje su obrađivale i iznosile podatke o elektroničkom bankarstvu.

Samim time i rad je koncipiran prema godinama, odnosno prema datumima kada je banka objavljivala kako je unaprijedila i poboljšala ponudu svog elektroničkog bankarstva. Prikupljeni podaci su internetski izvori koji su preuzeti sa službenih stranica Zagrebačke banke ili UniCredit Groupe.

**[zaba.hr/home/o-nama/press/novosti](http://zaba.hr/home/o-nama/press/novosti)** je adresa Zabine stranice gdje oni objavljuju sve svoje novosti koje su javno dostupne. Na toj stranici je od 2007. godine dostupna svaka novost koju je banka objavila. S tih stranica, od 2007. pa do 2020. godine, preuzimane su, kategorizirane i opisivane sve promjene, kronološki kako su se uvodile i što su one značile za same korisnike banke. Također je jedan od glavnih izvora podataka bila i Monografija Zagrebačke banke.

### 4.2. Počeci E-bankarstva; 1991., 2002. i 2007. godine

#### 1991. Telebanking- preteča E-bankarstva- danas je to zabafon

„Telefonsko bankarstvo (eng. Telephone Banking) je bankarstvo gdje korisnik pomoću telefona rješava probleme i osnovne potrebe bez odlaska u banku“ (<http://www.zaba.hr/download/monografija/mobile/html5forpc.html?page=79&bbv=1&pcode=>). U ovoj usluzi korisnik sve svoje zahtjeve rješava pomoću agenta koji je zaposlenik banke. Prije početka razgovora s agentom klijent vrši identifikaciju pomoću OIB-a.

Telebanking se koristi za:

- plaćanje računa;
- kupoprodaja deviza;

- prijenos sredstava na druge račune;
- podmirivanje klijentovih obveza vezanih za kreditne kartice;
- uvid u stanje računa i platne kartice.

Pomoću govornog automata u svakom se trenutku može na jednostavan način saznati:

- stanje na računima i platnim karticama;
- tečajna lista;
- iznos rezerviranih sredstava te ostale značajne informacije.

Sa stajališta banke, telebanking smanjuje potrebu odlaska u banku i puno je manja papirologija što je u cilju i korisnika i banke.

## 2002. Osnivanje E-zabe za građane

Kako je već ranije opisana i objašnjena E-zaba, u ovom dijelu kronologije ona se samo spominje. Ovdje je ona navedena samo kronološki kako bi se pratio točan tijek kronologije.

## 18. lipnja 2007. Zaba i Fina predstavljaju B2G karticu

Ova kooperacijska kartica je prva kartica toga tipa koja omogućuje lakši i brži način plaćanja na razini „24 sata dnevno“. Nova zajednička B2G kartica Zagrebačke banke i FINA-e projekt koji je rađen na činjenici da je za korištenje B2G usluga potreban certifikat koje izdaje FINA. S druge strane, ZABA kao banka s najvećim brojem korisnika, ima najveću pokrivenost za potrebama svojih korisnika koji će trebati ili trebaju ovakav način suradnje (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/zaba-i-fina-predstavljaju-prvu-b2g-karticu>).

**Tablica 3;** Kratak zapis o promjenama i unaprjeđenju elektroničkog bankarstva u periodu 1991.-2007.

### ***KRONOLOGIJA UVOĐENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA 1991.,2002. I 2007. GODINE***

<b><i>1991. g. Telebanking</i></b>	Telefonskim razgovorom s agentom i rješavanjem problema nestaje potreba za odlaskom u banku i papirologijom.
<b><i>2002. g. Osnivanje E-zabe</i></b>	Osnivanje jedne od glavnih aplikacija banke.
<b><i>18.06.2007. Zaba i Fina predstavljaju B2G karticu</i></b>	Posebna kartica za poslovanje poslovnih subjekata. Brže, lakše i efikasnije poslovanje dostupno 24 sata dnevno.

Izvor: Autorica rada

Tablica 3. ukratko sadržava sve najbitnije promjene razvoja elektroničkog bankarstva Zagrebačke banke u periodu 1991.-2007. Ove promjene su početak i osnova za razvoj populaciji poznatog elektroničkog bankarstva.

### 4.3. 2008. godina

#### 09. lipnja 2008. Unapređivanje usluga internet bankarstva

Zagrebačka banka svojim poslovnim klijentima uvela je novine kako bi im dodatno olakšala način poslovanja. Novosti koje je banka napravila kako bi bila u skladu s vremenom su: (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/zagrebacka-banka-unaprijedila-popularnu-uslugu-internetskog-bankarstva>):

- izmjenu E-zaba sučelja
- mogućnost odabira položaja glavnog izbornika
- brzi izbornik - novu i jedinstvenu funkciju usluge internet bankarstva na tržištu

U ovom trenutku napretka, banka pronalazi novi način rada, kako bi zadovoljila potrebe svojih korisnika, a to je brzi izbornik. Statistički najtraženije stavke i mogućnosti su dio brzog izbornika. Na taj način odmah u lijevom gornjem kutu aplikacije nalaze se pet stavki koje su prijeko potrebne za bržu realizaciju onoga što je korisniku najpotrebnije. Provjera stanja računa, predlošci, prometi su stavke koje su najgledanije na aplikaciji (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/zagrebacka-banka-unaprijedila-popularnu-uslugu-internetskog-bankarstva>).

„Jedan od statističkih podataka je da se u Zagrebačkoj banci putem internetskog bankarstva obavi 57 posto transakcija kunskog platnog prometa i 73 posto transakcija deviznog platnog prometa. Upravo poboljšanjem E-zabe, banka nastoji i želi korisnicima pružiti što bolje načine poslovanja. Želi korisnicima osigurati moderne i kvalitetne usluge koje će zadovoljiti klijente na prvom mjestu i na taj način nastaviti s podizanjem razine postavljanja noviteta na bankarskom tržištu“ (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/press/novosti>).

## 12. lipnja 2008. Usluga mobilnog bankarstva za poslovne subjekte

Nakon što se usluga mobilnog bankarstva pokazala uspješnom u svrhu privatnih korisnika, banka istu nudi i poslovnim korisnicima koji imaju otvoren račun u Zagrebačkoj banci. Ovo je prva banka koja je ovakvu ponudu stavila na hrvatsko tržište. Ovu novu uslugu može koristiti više desetaka tisuća obrtnika, poduzetnika, tvrtki i ostalih poslovnih subjekata. Upravo zbog jednostavnosti korištenja iste, zbog vremena dostupnosti i olakšanja poslovanja pokazuje se veliki interes za korištenjem iste (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/usluga-mobilnog-bankarstva-za-poslovne-subjekte>).

Korištenjem M-zabe omogućen je pristup sljedećim informacijama i uslugama (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/usluga-mobilnog-bankarstva-za-poslovne-subjekte>):

- Uvid u stanja računa
- Informacije o iznosu odobrenog kredita i roku važenja kredita
- Informacije o broju i iznosu naloga za plaćanje u najavi
- Informacije o broju i iznosu naloga za plaćanje koji čekaju na izvršenje
- Pregled prometa po računima
- Korištenje pretvorbe valuta

M-zaba za poslovne subjekte može se koristiti na hrvatskom i engleskom jeziku. Upotreba M-zabe potpuno je zaštićena u svjetlu činjenice da strategija razlikovanja dokaza i prijave u aplikaciju ovisi o jednokratnim kratkim lozinkama koje razmišljaju o potvrdi tokena i klijenata. Aplikacija se prirodno zaustavlja nakon tri minute praznog hoda, a s tri uzastopna kriva PIN-a token se automatski blokira. "Danas kupci moraju" otići "u banku kada i gdje im to odgovara. Nedvosmisleno takva potražnja nudi banci priliku da razumije potražnju svojih klijenata i na taj način odgovara poslovanjem koji se najbolje opisuje riječima kad god i bilo gdje. "<https://www.zaba.hr/home/o-nama/usluga-mobilnog-bankarstva-za-poslovne-subjekte>".

## 23. lipnja 2008. Predaja zahtjeva za stambeni kredit moguća preko E-zabe

„Gotovo 250 tisuća građana, korisnika internetskog bankarstva Zagrebačke banke, odsad bez dolaska u poslovnicu, u bilo koje doba dana, mogu popuniti i predati zahtjev za stambeni kredit. Od sada svi klijenti korisnici E-zabe mogu brzo i jednostavno predati zahtjev za stambeni kredit putem internetskog bankarstva“ (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/predaja-zahjteva-za-stambeni-kredit-moguca-i-putem-e-zabe>). Korištenje usluge je vrlo jednostavno, popunjavanjem obrasca kreditnog zahtjeva s minimalnim setom podataka o vrsti stambenog kredita koji se traži, a ovisno o namjeni kredita: za kupnju nekretnine, za izgradnju, dogradnju, rekonstrukciju i adaptaciju. Pri tom se automatizmom povlače svi podatci klijentu radi provjere kreditne sposobnosti. Nakon unosa zahtjeva Zagrebačka banka kontaktira klijenta najkasnije sljedeći radni dan te dogovara s klijentom sastanak u poslovnici Banke u kojoj želi podići kredit. Klijent u svakom trenutku može na E-zabi pregledati u kojem statusu se nalazi njegov kreditni zahtjev.

Predaje zahtjeva za stambeni kredit putem E-zabe ima brojne prednosti (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/predaja-zahjteva-za-stambeni-kredit-moguca-i-putem-e-zabe>):

- dostupnost – mogućnost predaje zahtjeva u bilo koje doba dana
- jednostavnost – E-zaba vodi klijenta kroz zahtjev korak po korak, a kod potrebe unosa podataka samo se odabire između ponuđenih opcija
- brzina – nema potrebe višekratnog dolaska u poslovnicu, a klijent je kontaktiran najkasnije sljedeći radni dan.

**Tablica 4;** Kratak zapis o promjenama i unaprjeđenju elektroničkog bankarstva u 2008. godini

### ***KRONOLOGIJA UVOĐENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA 2008. GODINE***

<b><i>09.06.2008. Unaprjeđivanje usluge internetskog bankarstva</i></b>	Izrada novog sučelja i brzog izbornika za korištenje E-zabe.
<b><i>12.06.2008. Usluga mobilnog bankarstva za poslovne subjekte</i></b>	Prva banka koja je napravila ovakav uspjeh i stavila ovu ponudu na tržište.
<b><i>23.06.2008. Predaja zahtjeva za stambeni kredit preko E-zabe</i></b>	Mogućnost da se na lakši način dogovori susret s agentom u banci gdje će osnovne stvari za kredit već biti poznate.

Izvor: Autorica rada

2008. godine Zagrebačka banka uvodi značajnije promjene u razvoj elektroničkog bankarstva. Usluga Internet bankarstva, usluge za poslovne subjekte i mogućnost predaje zahtjeva za kreditom samo su početak razvoja elektroničkog bankarstva. U ovo vrijeme Zagrebačka banka bila je jedina u RH koja je imala ovakvu ponudu za svoje korisnike.

## **4.4.2009. godina**

### **09. veljače 2009. Zaba i FINA proširuju suradnju za uslugu e-Račun**

Ova internetska usluga povezana je s E-zabinim poslovnim bankarstvom ono omogućava tvrtkama na lakši način poslovanja i brži način upravljanja transakcijskim procesima. Osoba koja popunjava E-račun više neće biti potrebna da popunjava sve stavke računa. Potvrdom osobe kojoj se nešto plaća automatski će se popuniti sve stavke i na taj način će se ubrzati način transakcije sredstava s računa na račun (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/zagrebacka-banka-i-fina-prosiruju-suradnju-za-uslugu-e-racun>).

Na taj način ova usluga doprinijet će bržoj komunikaciji osobe koja plaća i kupca usluga. U svakom trenutku moći će se vidjeti je li koja strana odbila račun i stanje računa. Sve transakcije i svi računi se arhiviraju u elektroničkom obliku kako svi bili uvijek dostupni i vidljivi kao potvrda o provođenju transakcije.

### **09. rujna 2009. Nova usluga plaćanja računa za usluge HT-a i T-Mobile-a**

Zagrebačka banka, HT i T-Mobile odlučili su zajedničkim klijentima pružiti još jednu ponudu i novu stavku u zajedničkom poslovanju. Neobičnost trenutnih otplata prikazana je kao brži način otplate elektroničkim ili mobilnim bankarstvom. Zagrebačka banka d.d., HT-Hrvatske telekomunikacije d.d. zajedničkim sudjelovanjem proširili su ponudu strategijom i ponudom novog načina plaćanja općih uplatnica. Na taj način suradnjom ove dvije tvrtke postavljeni su novi standardi na hrvatskom tržištu. (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/nova-usluga-placanja-racuna-za-usluge-ht-a-i-t-mobile-a>).

#### **Time se za korisnika ostvaruju sljedeće prednosti**

( <https://www.zaba.hr/home/o-nama/nova-usluga-placanja-racuna-za-usluge-ht-a-i-t-mobile-a> ).:

- Omogućuje se primitak već ispunjenih uplatnica za plaćanje računa;
- Primitak i plaćanje e-uplatnica moguće je putem E-zabe, M-zabe;
- Klijent sam bira trenutak plaćanja E-uplatnice.

#### **Također, i za Banku i za poslovne subjekte, ova usluga donosi dodatne pogodnosti**

( <https://www.zaba.hr/home/o-nama/nova-usluga-placanja-racuna-za-usluge-ht-a-i-t-mobile-a> ).:

- Sigurnost da je uplatnica prezentirana krajnjem korisniku u dogovorenom vremenu

- Visoka razina zaštite podataka
- Ugovaranje usluge E-uplatnice za korisnike usluga HT-a i T-Mobile-a moguće je bez naknade putem e-zabe za građane i u poslovnicama Zagrebačke banke.

**Tablica 5;** Kratak zapis o promjenama i unaprjeđenju elektroničkog bankarstva u 2009. godini.

#### ***KRONOLOGIJA UVOĐENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA 2009. GODINE***

<b><i>09.02.2009. Zaba i FINA proširuju uslugu za e-Račun</i></b>	Ova usluga napravljena je prvenstveno za poslovne subjekte kako bi se poboljšala u ubrzala usluga plaćanja računa.
<b><i>09.09.2009. Nova usluga plaćanja računa za HT i T-Mobile</i></b>	Prvo predstavljanje E-uplatnice. Plaćanje bez naknade i na siguran i brz način.

Izvor: Autorica rada

U 2009. godini Zagrebačka banka proširuje svoj razvoj tako da surađuje s FINA-om, HT-om i T-Mobile-om. Na taj način banka zajedničkim korisnicima pruža mogućnosti za lakše, brže i jednostavnije poslovanje.

#### **4.5.2010., 2012. i 2013. godina**

#### **07. svibnja 2010. M-zaba i za iPhone**

U ovoj razini napretka, UniCredit grupe odnosno Zabe, ona je prva banka u svijetu koja je u svojoj ponudi obuhvatila i korisnike iPhone-a. Na taj način je Appleovim korisnicima omogućila jednaka prava, kao i svim svojim klijentima. Navedeno prvo rješenje za Hrvatsku razvijeno je u suradnji sa tvrtkom Assecro SEE Croatia, posebno adekvatnom na području mobilnog bankarstva koje se temelji na Javi i iPhone tehnologijama. Ovu posebnu uslugu na hrvatskom tržištu potvrdio je i Apple.

„Navedenom aplikacijom mobilnog bankarstva za iPhone klijenti banke imaju mogućnosti kao i svi dosadašnji korisnici i klijenti elektroničkog mobilnog bankarstva. Praćenje stanja računa, pregled transakcija, krediti, kartice, izdavanje naloga, praćenje stanja i kupnja dionica te kupnja bonova za mobitele“ (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/m-zaba-odsada-i-za-iphone>). M-Banking rješenje za

iPhone, kao i svako drugo rješenje za sve telefone koji podržavaju J2ME platformu. Nemoguće je pristupiti finansijskim podacima i funkcionalnosti M-zabe bez PIN-a (Personal Identification Number). PIN broj poznat je samo korisniku, a u slučaju krađe ili gubitka telefona, ne može se zloupotrijebiti.

## **22. ožujka 2012. Presentacija o e-računu**

„FINA je u suradnji sa Zagrebačkom bankom dogovorila, uvela u svoje poslovanje i prezentirala svojim zajedničkim korisnicima opciju e-računa. Opcija je dostupna i poslovnim i privatnim korisnicima. Na taj način omogućava se lakše plaćanje računa uz jednostavniju razmjenu informacija između banke, FINA-e i njihovih zajedničkih korisnika. “(<https://www.zaba.hr/home/o-nama/u-zagrebu-odrzana-presentacija-o-e-racunu>). Račun koji se dobije ovakvim plaćanjem računa zove se elektronički račun. On je jednak po važnosti kao i običan račun. Njega je moguće priložiti bilo kojem dokumentu kao dokaz o izvršenju obveza plaćanja istog. E-Račun povećava vrijeme koje više nije potrebno trošiti u redovima banki dok se čeka na plaćanje računa. Uvijek je dostupan status poslanih i zaprimljenih računa. Isto tako korisnicima je uvijek dostupna arhiva računa u kojoj se uvijek može vidjeti kada, gdje i koliko je iznos svakog pojedinog plaćenog računa, a isto tako dostupna je i potvrda o plaćanju koja može biti dostupna na e-mail-u.

## **02. kolovoza 2013. I-račun za HRT**

„Zagrebačka banka i HRT zajedničkim snagama uvele su novinu u plaćanju računa, a to je i-Račun. Njega se može plaćati i mobilnim i internetskim bankarstvom. Usluga i-Račun klijentima omogućuje primanje računa elektroničkim putem (E-mailom, E-zabom) i na taj način korisnik prima već gotovi obrazac izgleda računa. Potrebni podaci od platitelja i primatelja su već unaprijed uneseni u i-Račun. Na taj način skraćuje se vrijeme koje je potrebno za tipkanje osobnih podataka za provedbu svakog naloga. “ (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/i-racun-hrt>). Ugovaranje ove usluge je potpuno besplatno. Prilikom plaćanja računa na ovaj način plaća se naknada koja je ista kada se plaća prilikom e-zabe ili m-zabe. Uslugu i-Račun već je sada moguće ugovoriti putem e-zabe za građane i u poslovnicama Zagrebačke banke

Ovo su samo neke tvrtke u RH za koje je moguće ugovoriti i-Račun (ovo su samo neki od njih i oni koji su najčešće korišteni):

- Hrvatski Telekom
- Zagrebački Holding



- HRT pristojba
- CROATIA zdravstveno osiguranje
- Grad Pula komunalna naknada i otkup stana
- Dječji vrtić Pula

**Usluga i-Račun osigurava velike prednosti za građane** (“ (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/i-racun-ht>))):

- Klijent nije više ovisan o poštaru i čekanju uplatnice;
- Nema više popunjavanja uplatnice sa podacima platitelja i primatelja;
- Klijent može istovremeno imati ugovorenu uslugu i-Račun i trajni nalog ;
- Elektronički način plaćanja omogućuje lakše arhiviranje svih plaćenih računa;
- Nema plaćanja nikakvih dodatnih naknada.

**Tablica 6;** Kratak zapis o promjenama i unaprjeđenju elektroničkog bankarstva u periodu 2010. -2013.

#### ***KRONOLOGIJA UVOĐENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA 2010.-2013. GODINE***

<b><i>07.05.2010. M-zaba i za iPhone</i></b>	Na ovaj način je banka ravnopravno ponudila svoje usluge i Appleovim korisnicima koji sad mogu uživati u ponudi jednako kao i svi ostali.
<b><i>22.03.2012. Presentacija o e-računu</i></b>	Nova stavka ponude banke koja je jednaka stvarnom računu. Elektronski račun moguće je priložiti uz bilo koje dokumente kao dokaz o plaćanju.
<b><i>02.08.2013. I-račun za HRT</i></b>	Način plaćanja gdje je račun za plaćanje već unaprijed popunjen s točnim podacima i dovoljno je u dva klika sve platiti.

Izvor: Autorica rada

U periodu 2010.-2013. Zagrebačka banka je uvela i poboljšala samo tri stavke. Ona je počela surađivati s Apple-ovim korisnicima. Njima je ponuđena mogućnost da na svojim mobilnim uređajima imaju mogućnost instaliranja M-zabe. Presentacija o E-računu želi pokazati korisnicima brži način primitka potvrde o plaćanju. Elektronski račun za HRT omogućava plaćanje računa bez popunjavanja istoga. Podaci za plaćanje bili bi već ranije popunjeni starim podacima koji su se koristili za transakcija koje su već ranije obavljene.

## 09. travnja 2014. Predstavljena E-poslovnica

Korištenje E-zabe uvelo je novinu nazvanu E-poslovnica. Na taj način svakom korisniku je ponuđena virtualna poslovnica u kojoj korisnici mogu dobiti najpotrebnije informacije bez odlaska u poslovnicu. Prilikom identifikacije pomoću PIN-a svaki klijent dobije potrebnu količinu informacija prema osobnim potrebama i savjet prema individualnoj potrebi.

Ova opcija za građane nudi prednost što isti ne moraju više dolaziti u poslovnicu i tako gubiti svoje vrijeme u redovima kako bi se informirali u vezi kredita, ulaganja ili bilo kojih načina korištenja usluga bankarstva Zagrebačke banke. Za komunikaciju s E-bankarom, klijent može odabrati na koji način želi stupiti u kontakt putem video ili audio linka, chata, maila ili telefona. Prilikom razgovora postoji mogućnost slanja svih potrebnih dokumenata u chat i na taj način klijentu su dostupni svi papiri, ali isto tako postoji mogućnost snimanja razgovora prema svim zakonskim odredbama. (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/predstavljena-e-poslovnica>).

## 03. lipnja 2014. M-foto plati-najlakši način plaćanja računa

M-foto način plaćanja računa omogućuje plaćanje računa ako račun ima otisnut 2D ili QR kod. Upravo to je glavna novina u svim bankarskim načinima poslovanja. sasvim je dovoljno približiti mobitel kodu i nalog će biti automatski popunjen. Na ovaj način plaćanja M-zabom postaju još brža i jednostavnija. Usluga M-foto plati dostupna je svim korisnicima smartphone uređaja (iOS i Android) koji preuzmu novu verziju M-zabe (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/m-foto-plati-najlaksi-nacin-placanja-racuna>).

**Tablica 7;** Kratak zapis o promjenama i unaprjeđenju elektroničkog bankarstva u 2014. godini.

<b>KRONOLOGIJA UVOĐENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA 2014. GODINE</b>			
<b>09.04.2014.</b>	<b>Predstavljena</b>	<b>e-</b>	Izravan pristup i savjetovanje s bankarom.
<b>poslovnica</b>			
<b>03.06.2014.</b>	<b>M-foto plati</b>		Skeniranjem koda na uplatnici automatski se popunjavaju podaci i lakše je plaćanje računa.

Izradila: Autorica rada

Razvoj u 2014. godini poboljšao je poslovanje banke u dvije kategorije. Predstavljena je E-poslovnica. Pomoću nje omogućena je direktna komunikacija s osobnim bankarom. M-foto plati je opcija koja omogućava plaćanje pomoću mobitela. Skeniranjem koda na uplatnici automatski se popunjavaju podaci na predlošku za plaćanje i on je spreman za potvrdu plaćanja.

#### **4.6.2015. godina**

### **20. ožujka 2015. Weboo 2015. Dani internetskog marketinga-nagrada za elektroničko bankarstvo**

Na Weboo 2015 - Dani internetskog marketinga, Zagrebačka banka, odnosno njena uprava, dobila je nagradu "Masterweb" u klasi najboljeg internetskog bankarstva. Administracija E-zaba za građane predstavljena je u lipnju 2002. godine. S više od 450.000 pojedinačnih klijenata, to uključuje 38% dijela kolača u apsolutnom broju klijenata internetskog bankarstva (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/nagrada-masterweb-e-zabi-za-gradane>).

U svom poboljšanju do sada, E-zaba nudi, na primjer, financijske evidencije građana, prati svaku promjenu, preuzima objašnjenja iz mjeseca u mjesec, kupuje i prodaje devize, kupuje bonove za mobilne uređaje, mijenja novac i širok je raspon upozorenja koja mogu doći na mobitel kao obavijesti. Web bankarstvo pokazalo se izuzetno pogodnim i dobrim. Uglavnom se klijenti za njega registriraju šest puta svakog mjeseca i 72% svih svojih financijskih obveza izvršava se na webu. Mjera vremena koje korisnici potroše da bi ispunili svoje obveze što je brže moguće i mjera utrošenog financiranja putem Interneta pokazuju da je web bankarstvo u Republici Hrvatskoj sve više poznato i sve više korišteno. (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/nagrada-masterweb-e-zabi-za-gradane>).

### **11. svibnja 2015. Nove mogućnosti I-računa-jedan korak za plaćanje i ugovaranje usluge**

„Korisnici usluga I-računa od strane Zagrebačke banke i FINA-e sada mogu još lakše i brže provoditi svoje transakcije. Ova besplatna usluga koje u sebi spaja elektronički račun i elektroničku uplatnicu postaje praktičnija i brža za korištenje “ (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/nove-mogucnosti-i-racuna-jedan-korak-za-placanje-i-ugovaranje-usluge>). Plaćajući račun putem E-zabe, korisnik će vidjeti postoji li mogućnost ugovaranja I-računa. Na taj način korisniku će biti ponuđena opcija da se automatski popuni i

provede transakcija za ubuduće. Prilikom ugovaranja ove usluge dostupno je pregledati kako su se do sada vršile transakcije plaćanja računa. Nakon toga moguće je dogovoriti hoće li uplatnice stizati na E-zabu ili E-mail .

## **28. rujna 2015. E-Građani dostupni svim korisnicima m-tokena i tokena**

Pomoću ovog novog sustava izdavanja osobnih dokumenata poput izvoda iz matice rođenih, domovnice, rodnog lista, potvrde o prebivalištu te statusa studenta moguće je u kratkom vremenu i pomoću PIN-a i svega nekoliko klikova dobiti sve tražene dokumente. Jednostavno elektroničkim putem može se pregledavati i preuzimati sva potrebna dokumentacija bez podnošenja dodatnih zahtjeva i dokumenata u prostorima javne uprave i obilaženja svih ureda. Na isti način može se dobiti i potvrda o datumu valjanosti svih osobnih dokumenata.

„Od ukupnog broja korisnika tekućeg računa u Zagrebačkoj banci čak 48 % njih ima internetsko bankarstvo, a 26 % mobilno bankarstvo. U prvih osam mjeseci 2015. godine broj korisnika mobilnog bankarstva porastao je za 29 %, a broj transakcija za 102 % u odnosu na isto razdoblje prošle godine“ (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/e-gradani-dostupni-svim-korisnicima-m-tokena-i-tokena>).

**Tablica 8;** Kratak zapis o promjenama i unaprjeđenju elektroničkog bankarstva u 2015. godini.

### ***KRONOLOGIJA UVOĐENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA 2015. GODINE***

<b><i>20.03.2015. Weboo 2015. godine</i></b>	Nagrada „Masterweb“ u kategoriji najboljeg internetskog bankarstva.
<b><i>11.05.2015. Nove mogućnosti I-računa</i></b>	Nova mogućnost da se odmah nakon plaćanja vidi postoji li opcija ugovaranja I-računa.
<b><i>28.09.2015. E-gradani dostupni svim korisnicima tokena</i></b>	Izvodi osobnih dokumenata preko tokena. Umjesto odlaska u državne urede i čekanja u redu, sad je sve online dostupno.

Izvor: Autorica rada

U 2015. godini Zagrebačka banka je dobila nagradu „Weboo“ kao potvrdu za svoj razvoj i napredak u elektroničkom bankarstvu. Iste godine predstavljene su nove mogućnosti korisnicima I-računa. E-gradani su novina koja je omogućena svim korisnicima tokena. Na taj način omogućena je opcija preuzimanja osobnih dokumenta bez odlaska u državne urede.

## **4.7.2016. i 2017. godina**

### **15. lipnja 2016. Prvo trgovanje dionicama na stranim tržištima za domaće ulagače putem mobilnog bankarstva**

„Nakon šest godina od uvođenja opcije trgovanja dionicama putem E-zabe, Zagrebačka banka uvodi istu stvar i za korisnike mobilnog bankarstva. Na ovaj način postoji opcija ulaganja u strane i domaće dionice i putem M-zabe.“ (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/prvo-trgovanje-dionicama-na-stranim-burzama-za-domace-ulagace-putem-m-bankarstva>). Ovo je prav ovakva poznata mobilna bankarska aplikacija koja je uvela ovu novinu u svoju ponudu. Na ovaj način omogućuje se direktna prodaja i kupovina dionica na svim domaćim i inozemnim burzama. Uslugu M-zabe za građane koristi više od 153 tisuće korisnika. Oni izvrše pola milijuna transakcija koje iznose više od pola milijarde kuna.

### **21. studenog 2017. Plaćanje mobitelom**

„Kao svoju glavnu novinu ZABA je promovirala digitalnu Mastercard karticu. Na taj način otvara se opcija plaćanja računa u trgovinama bez prisustva kartice. Sve što je potrebno je približiti vlastiti mobilni uređaj POS aparatu.“ (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/zaba-uvela-placanje-mobitelom-koje-plasticne-kartice-salje-u-povijest>). Na svom mobilnom uređaju korisnik mora imati instaliranu M-zabu i mora imati uključenu opciju M-novčanika. Korisnik prilikom plaćanja ne mora biti spojen na interneta i ne mora biti u aplikaciji prilikom plaćanja računa.

### **27. studenog 2017. M-zaba slavi 10 godina**

„U posljednjih pet godine broj korisnika M-zabe se utrostručio tako da M-zabu danas koristi više od 350 000 građana. Prosječni korisnik M-zabu koristi dvostruko više nego bankomate i pristupa joj u prosjeku 24 puta mjesečno. Upravo to je dokaz kako korisnici sve češće pribjegavaju brzim i jednostavnim rješenjima“(<http://www.zaba.hr/download/monografija/mobile/html5forpc.html?page=79&bbv=1&pcod>

e⇒). Statistike pokazuju kako je svaki drugi klijent i korisnik Zagrebačke banke u dobi od 18 do 39 godina koristi i M-zabu. Korisnici M-zabe, osim za uvid u stanje računa i plaćanje režija, sve više istu koriste i za plaćanje i ugovaranje proizvoda i usluga. Upravo to je jedan od razloga zašto je broj usluga putem M-zabe porastao za više od 44% u odnosu na prošlu godinu. M-foto je glavni način plaćanja i provođenja svih transakcija.

**Tablica 9;** Kratki zapis o promjenama i unaprijeđenu elektroničkog bankarstva u 2016. i 2017. godini.

#### **KRONOLOGIJA UVOĐENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA 2016. I 2017. GODINE**

<b>15.06.2016. Prvo trgovanje dionicama putem M-bankarstva</b>	Predstavljena prva inačica platforme gdje domaći ulagači mogu kupovati dionice na stranim tržištima.
<b>21.11.2017. Plaćanje mobitelom</b>	Nova mogućnost da se beskontaktno plaća pomoću mobitela ako su u M-zabi integrirane beskontaktno Maestro ili Mastercard kartice.
<b>27.11.2017. M-zaba slavi 10. godina</b>	Izvodi osobnih dokumenata preko tokena. Umjesto odlaska u državne urede i čekanja u redu, sad je sve online dostupno.

Izvor: Autorica rada

2016 godine predstavljena je prva inačica pomoću koje domaću ulagači mogu kupovati dionice na stranim tržištima. 2017. godine M-zaba slavi 10 godina od osnivanja i predstavljanja aplikacije. Iste godine Zaba omogućuje beskontaktno plaćanje mobitelom ukoliko korisnik ima integrirane beskontaktno kartice u svojoj M-zaba aplikaciji.

#### **4.8.2018. i 2019. godina**

#### **07. rujna 2018. Informacije o minimalnim verzijama operativnih sustava za korištenje M-zabe**

M-zaba uvodi minimalne verzije operativnih sustava koje su potrebne za korištenje usluga mobilnog bankarstva: iOS 9.0, Android 4.4, Windows Phone 8.1 ili više.

## **15. veljače 2019. Unapređenje za plaćanje mobitelom putem M-zabe**

Od veljače 2019. godine ZABA uvodi novost gdje bez kartično plaćanje više nije moguće samo s Mastercard karticom. Od ovog ažuriranja i mijenjanja odnosno unaprjeđivanja sustava moguće je bez kartično plaćanje i s Maestro karticom. Trenutno je ova opcija moguća samo za korisnike Android sustava. Tako korisnik može umjesto tradicionalnog novčanika pri plaćanju, može koristiti samo mobilnu aplikaciju M-zaba.

Ova tehnologija omogućava plaćanje mobitelima na svim POS uređajima koji prihvaćaju beskontaktnu Mastercard i Maestro kartice. Način plaćanja je jako jednostavan i ne zahtjeva spajanje mobitela s internetom. Sam tijek plaćanja je skoro jednak kao i plaćanje s karticama. Potrebno je samo uključiti početni zaslom mobitela i isti približiti POS uređaju koji očitava ovakav način plaćanja računa. Ako iznos računa prelazi 100 kuna onda je potrebno ukucati PIN kao potvrdu plaćanja. Isto tako moguće je podizati novac s bankomata sa svih bankomata na kojima je omogućena beskontaktna tehnologija. Kako bi korisnici imali bolju kontrolu nad svojim troškovima omogućena im je opcija postavljanja dnevnog limita. Na taj način postavljena je mogućnost bolje samokontrole, a istu je moguće uključiti samo ako oni to sami žele.

## **30. rujna 2019. IziPay- plaćanje pomoću M-zabe**

„IziPay nova je opcija koju je prezentirala Zagrebačka banka-. Putem nje omogućena je i uvedena nova opcija načina slanja sredstava sa računa na račun. Jedino što je potrebno je da osoba kojoj šaljemo novac ima instaliranu opciju IziPay i da mi istu tu osobu imamo spremljenu u svojim kontaktima na svom mobitelu“ (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/zaba-uvela-izipay-jednostavno-placanje-putem-broja-mobitela>).

Aktivacija IziPay-a vrlo je jednostavna. Nakon upisivanja svih potrebnih podataka u aplikaciju M-zaba i odabira primatelja, aplikacija sama nudi iduće opcije slanja novca. Uz ovu funkcionalnost Zagrebačke banke omogućeno je slanje novca osobi koja ima otvoren račun u drugoj banci bez upisivanje dodatnih podataka. Sve što je potrebo je odabrati kontakt koji imamo spremljen u mobilnom uređaju ili upisati broj mobitela osobe kojoj se sredstva prebacuju a ista ima instaliranu aplikaciju IziPay-a.

**Tablica 10;** Kratak zapis o promjenama i unaprjeđenju elektroničkog bankarstva u 2018. i 2019. godini.

### ***KRONOLOGIJA UVOĐENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA 2018. I 2019. GODINE***

<b><i>07.09.2018.. Minimalne verzije operativnih sustava</i></b>	Zaba je u koraku s mijenjanjem operativnih sustava, pa tako i ona podiže ljestvicu na kojima koristit njihove aplikacije.
<b><i>15.02.2019. Unaprjeđenje za plaćanje mobitelom</i></b>	Nadogradnja već postojeće mogućnosti gdje je sad omogućeno da plaćamo bilo kojim Maestro ili Mastercard karticama.
<b><i>30.09.2019. IziPay</i></b>	Nova mogućnost brzog i jednostavnog slanja novca kontaktu iz imenika.

Izvor: Autorica rada

Kao najnovije primjene u razvoju i ponudi svog elektroničkog bankarstva Zagrebačka banka uvodi minimalne verzije operativnih sustava koje su potrebne kako bi se mogla koristiti aplikacija M-zabe. Također je poboljšana mogućnost plaćanja mobitelom. Nova stavka u ponudi je IziPay. Na taj način omogućeno je slanje novca korisniku iz svoj imenika a koji ima otvoren račun u Zagrebačkoj banci.

## **4.9.2020 godina i budućnost elektroničkog poslovanja**

### **29. srpnja 2020. Nove funkcionalnosti M-zabe; otisak prsta i skeniranje lica, ugovaranje štednje**

Zagrebačka banka uvela je dvije novine svoji9m klijentima. Prva je prijava putem skeniranja otiska prsta, a druga je ugovaranje štednje putem M-zabe. Ugovaranje štednje putem M-zabe otvara opciju gdje korisnici više ne moraju ići u banku i čekati u redovima. Gotovo pola milijuna korisnika M-zabe imaju opciju gdje mogu sami odabrati opcije oročavanja novca i više puta mjesečno uplatiti određeni iznos novca na oročeni račun. Isto tako postoji mogućnost trajnog naloga putem kojeg banka automatski svaki mjesec određeni iznos novca prebacuju je sa računa na račun koji je oročen. Kao što je već navedeno nova opcija biometrije ili skeniranja prsta ili lica uvedena je kao dodatna opcija sigurnosti korisnika prilikom prijave u aplikaciju mobilnog bankarstva. Nove opcije koriste najviše standarde sigurnosti kako bi korisnicima bila



omogućena najveća razina sigurnosti u korištenju aplikacije (<https://www.zaba.hr/home/o-nama/nove-funkcionalnosti-m-zabe-ugovaranje-stednje-i-biometrijska-prijava>).

## **Budućnost elektroničkog poslovanja**

### ○ **Bankarstvo po mjeri pojedinca:**

Banke su već počele svoje bankarstvo orijentirati prema potrebama pojedinca. Na taj način poslovanje se prilagođava načinu života, potrebama, željama i do sad svim potrebama koje do sada nisu bile zadovoljene. Upravo zbog velike baze podataka i mogućnosti korištenja sveprisutne digitalne tehnologije moguća je jaka personalizacija bankarstva (<https://zse-blog.info/pet-trendova-digitalne-transformacije-bankarstva-u-2020/>).

### ○ **Sveprisutnost digitalnog plaćanja:**

Upravo iz razloga sve češćeg načina digitalnog plaćanja bankama se otvara mogućnost ponude sve boljih i kvalitetnijih tehnologija koje povećavaju način i kvalitetu digitalnog plaćanja. Upravo ponudom takvog načina digitalnog poslovanja banka ima priliku još više naučiti o ponašanju korisnika i otkriti načine kako omogućiti još bolje načine poslovanja i kako poboljšati pružanje boljeg korisničkog iskustva (<https://zse-blog.info/pet-trendova-digitalne-transformacije-bankarstva-u-2020/>).

### ○ **Predvidivo bankarstvo:**

Korištenjem umjetne inteligencije, o kojoj se sve više priča i koja sve više postaje dio naše svakodnevice, banke će zahvaljujući velikoj količini podataka koje posjeduju moću napraviti već gotove šablone za svoje najkorištenije usluge. Na taj način će predvidjeti ponašanje svojih korisnika i omogućiti im lakše i brže korištenje svojih usluga (<https://zse-blog.info/pet-trendova-digitalne-transformacije-bankarstva-u-2020/>).

- **Ekspanzija otvorenog bankarstva:**

Keks-Pay nova je usluga koja je dostupna na hrvatskom tržištu. Upravo ovo je usluga koja je temeljena na otvorenom bankarstvu. Iako je svijet često bolji i napredniji od Republike Hrvatske, ovo je primjer gdje je RH ispred ponude svjetskih banki. Gotovo 40% svjetskih banki ima zelju i potrebu se proširiti i ponuditi svoje poslovanje bankama trećih strana (<https://zse-blog.info/pet-trendova-digitalne-transformacije-bankarstva-u-2020/>).

- **Donošenje odluka o digitalnoj budućnosti:**

Iako su sve banke kroz povijest uvijek bile sklone tradicionalnom načinu poslovanja došlo je vrijeme u zaokretu poslovanja. u vremenu kad sve postaje digitalizirano i kada navike i promjene potrošača uvjetuju količinu poslovanja, tako i banke moraju digitalizirati svoj način poslovanja. Ovakav način poslovanja za banke je teško prihvatiti i teško je prihvatiti činjenicu da moraju promijeniti način poslovanja, ali u suradnji s drugim kompanijama i tvrtkama polako ali sigurno će doći i do sve veće i veće digitalizacije poslovanja svih svjetskih banki (<https://zse-blog.info/pet-trendova-digitalne-transformacije-bankarstva-u-2020/>).

## ZAKLJUČAK



Izvor: Autorica rada

Uspoređujući ponude elektroničkog bankarstva „*Ally Bank*“ i „*Bank of America*“ sa ponudom elektroničkog bankarstva Zagrebačke banke, dolazimo do zaključka kako Zaba još uvijek nije u koraku sa svjetskim bankama. Iako se ona trudi držati njihov tempo razvoja i učiti od svjetskih banki, Zaba još uvijek zaostaje u ponudi svojim klijentima. Dosta stavki razvoja svjetskih banki Zagrebačka banka implementira u svoje poslovanje, ali još uvijek postoje neke značajne razlike u ponudama i inovacijama svijeta i Zabe. Ove već spomenute svjetske banke svojom ponudom i većim brojem korisnika stvaraju nove trendove na tržištu i na taj način podižu ljestvicu bankarskog poslovanja. Bank of America u svojoj ponudi preko aplikacije ima virtualnog asistenta i mogućnost kupnje preko mobilne aplikacije. Te dvije stavke su glavna razlika u ponudi „*Bank of America*“ i Zagrebačke banke. Upravo to je samo dodatni poticaj da ZABA u svojoj bližoj budućnosti podigne ljestvicu svog poslovanja i na taj način poboljša svoju ponudu na hrvatskom tržištu.

Također, uspoređujući elektroničke banke poput „*Revolut*“, „*B*“ i „*Monzo*“ koji su europski lideri u bankarstvu s Zagrebačkom bankom i njezinom elektronskom ponudom zaključuje se kako Zaba još uvijek nije dosegla europske standarde elektroničkog bankarstva. Gledajući stavke i inovacije koje su europski lideri postavili kao nove standarde u europskom bankarstvu, zaključuje se kako Zagrebačka banka nije dosegla razinu njihove ponude i da u toj razini poslovanja Zaba još uvijek mora raditi na svojoj ponudi.

Kao rezultat ovog rada napravljena je vremenska crta koja sadrži glavne stavke napretka elektroničkog bankarstva Zagrebačke banke. Od 1991. godine i osnivanja Telebankinga, pa sve do danas i osnivanja IziPay-a i postavljanja biometrijskog načina rada u M-zabi, poslovanje banke se znatno promijenilo. Od rješavanja problema telefonskim razgovorom s agentom pa sve do danas kada je omogućena opcija slanja novca kontaktu kojeg imaju spremljenog u imeniku mobitela, a koji imaju otvoren račun u Zagrebačkoj banci. U periodu između ta dva poboljšanja prošlo je skoro 30 godina. Taj period napretka u informatičkoj tehnologiji je malen, ali promjene u njemu i tehnološki napreci su veliki i značajni za korisnike banke.

Svakim danom broj korisnika internet bankarstva raste te malo koji građanin aktivnijeg i popularnijeg svijeta ne koristi bankarske usluge. Internet bankarstvo prije svega donosi brojne pogodnosti u odnosu na bilo koji drugi oblik bankarstva. Najveća prednost Interneta kao medija je ta što omogućava da ga korisnici koriste s bilo kojeg mjesta na svijetu i u bilo kojem trenutku. Tako zahvaljujući suvremenoj tehnologiji i Internetu, elektroničko bankarstvo ima niz prednosti kao što su brzina i kvaliteta provođenja platnog prometa, racionalno korištenje vremena i ubrzavanje dostave naloga za plaćanje, brzo izvješćivanje o obavljenim transakcijama, mogućnost online upita o stanju i prometima po računima i drugo.

Ako je suditi prema brzini kojom raste broj građana koji se služe internetskim bankarstvom, vjeruje se da će i u godinama ispred nas internetsko bankarstvo i dalje uživati sve veću popularnost. Vjeruje se kako će Zaba u idućim godinama pronaći način kako iznenaditi svoje korisnike i pružiti im još bolji način komunikacije s bankom uz obavljanje što više opcija bez čekanja u redu i da će poboljšati svoju ponudu elektroničkog bankarstva kako bi svojim korisnicima omogućila još veće uživanje u mogućnostima internetskog bankarstva.

## LITERATURA

### WEB IZVORI:

1. <https://www.zaba.hr/home/m-zaba> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
2. <https://www.zaba.hr/home/srednja-i-velika-poduzeca> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
3. <https://www.zaba.hr/home/mali-poduzetnici> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
4. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/press/novosti> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
5. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/press/publikacije> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
6. <https://www.unicreditgroup.eu/en/press-media.html> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
7. [https://www.unicreditgroup.eu/en/unicredit-at-a-glance/organizational-structure.html?topmenu=INT-TM\\_ABO2\\_en054](https://www.unicreditgroup.eu/en/unicredit-at-a-glance/organizational-structure.html?topmenu=INT-TM_ABO2_en054) [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
8. [https://www.unicreditgroup.eu/en/unicredit-at-a-glance/our-identity.html?topmenu=INT-TM\\_ABO1\\_en053](https://www.unicreditgroup.eu/en/unicredit-at-a-glance/our-identity.html?topmenu=INT-TM_ABO1_en053) [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
9. <https://www.unicreditgroup.eu/en/press-media/press-releases.html> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
10. [https://www.unicreditgroup.eu/en/press-media/news.html?topmenu=INT-TM\\_PRE02\\_en071](https://www.unicreditgroup.eu/en/press-media/news.html?topmenu=INT-TM_PRE02_en071) [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
11. <https://www.datalab.hr/blog/elektronicko-poslovanje-kako-sto-gdje/> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
12. <https://www.mingo.hr/page/kategorija/e-poslovanje> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
13. <http://www.zaba.hr/download/monografija/index.html#/0> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
14. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/o-nama/povijest#pan2> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
15. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/o-nama/povijest> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]  
<https://www.zaba.hr/home/mali-poduzetnici/b2g#pan2> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
16. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/press/novosti> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
17. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/zagrebacka-banka-unaprijedila-popularnu-uslugu-internetskog-bankarstva> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
18. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/nova-usluga-placanja-racuna-za-usluge-ht-a-i-t-mobile-a> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
19. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/zagrebacka-banka-i-fina-prosiruju-suradnju-za-uslugu-e-racun> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
20. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/m-zaba-odsada-i-za-iphone> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
21. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/u-zagrebu-odrzana-prezentacija-o-e-racunu> [Zadnji pristup: 06.

- rujna 2020.]
22. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/i-racun-hrt> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
  23. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/m-foto-plati-najlaksi-nacin-placanja-racuna> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
  24. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/predstavljena-e-poslovnicaž> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
  25. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/e-gradani-dostupni-svim-korisnicima-m-tokena-i-tokena> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
  26. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/nove-mogucnosti-i-racuna-jedan-korak-za-placanje-i-ugovaranje-usluge> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
  27. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/nagrada-masterweb-e-zabi-za-gradane> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
  28. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/prvo-trgovanje-dionicama-na-stranim-burzama-za-domace-ulagace-putem-m-bankarstva> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
  29. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/predaja-zahtjeva-za-stambeni-kredit-moguca-i-putem-e-zabe> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
  30. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/zaba-i-fina-predstavljaju-prvu-b2g-karticu> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
  31. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/m-zaba-za-gradane-slavi-10-rodendan> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
  32. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/zaba-uvela-placanje-mobitelom-koje-plasticne-kartice-salje-u-povijest> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
  33. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/m-zaba-i-e-zaba-za-gradane-i-poslovne-subjekte-informacija-o-minimalnim-verzijama-operativnih-sustava-i-preglednika-od-21-rujna> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
  34. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/zaba-uvela-izipay-jednostavno-placanje-putem-broja-mobitela> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
  35. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/posljednje-zbogom-plastici-u-novcaniku> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
  36. <http://www.zaba.hr/download/monografija/mobile/html5forpc.html?page=79&bbv=1&pcode=> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
  37. <https://searchcio.techtarget.com/definition/e-business> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]

38. <https://smallbusiness.chron.com/examples-ebusinesses-15758.html>[Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
39. <https://smallbusiness.chron.com/types-electronic-business-models-3997.html> [Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
40. <http://tinobusiness.com/examples-of-electronic-business-e-businesses/>[Zadnji pristup:06. rujna 2020.]
41. [http://www.efos.unios.hr/ict-u-bankarstvu/wp-content/uploads/sites/241/2013/04/pogl10\\_Stanje\\_e-bankarstva\\_u\\_Hr.pdf](http://www.efos.unios.hr/ict-u-bankarstvu/wp-content/uploads/sites/241/2013/04/pogl10_Stanje_e-bankarstva_u_Hr.pdf)[Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
42. <https://ec.europa.eu/eurostat/data/database>[Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]
43. <https://www.zaba.hr/home/o-nama/nove-funkcionalnosti-m-zabe-ugovaranje-stednje-i-biometrijska-prijava>[Zadnji pristup: 06. rujna 2020.]

## **KNJIGE:**

1. Panian, Ž.: Izazovi elektroničkog poslovanja, (2002.) Narodne novine, Zagreb
2. Panian, Ž.: Elektroničko poslovanje – šansa hrvatskog gospodarstva u 21. stoljeću, Ekonomski pregled, Vol. 51, No. 3- 4 travanj 2000.
3. Panian, Ž.: Elektroničko trgovanje (2000.), Sinergija, Zagreb
4. Panian, Ž.: Odnos s klijentima u e-poslovanju (2003.), Sinergija, Zagreb
5. Bosilj Vukšić i suradnici : Poslovna informatika, (2008.); Sveučilište u Zagrebu, Zagreb



## POPIS GRAFIKONA

**Grafikon 1:** Grafički prikaz korištenja internetskog bankarstva Europi u 2008 i 2019. godini. (stranica 12.)

**Grafikon 2:** Broj transakcija putem E-zabe od 2001.do 2014. godine. (stranica 15.)

**Grafikon 3:** Udio korisnika M-zabe i E-zabe u ukupnom mobilnom i internetskom bankarstvu. (stranica 16.)

**Grafikon 4:** Kretanje broja korisnika E-zabe i M-zabe kroz godine. (stranica 19.)

## POPIS TABLICA

**Tablica 1;** E-bankarsko poslovanje dviju banki u Svijetu. (stranica 9.)

**Tablica 2;** E-bankarsko poslovanje triju banki u Europi. (stranica 11.)

**Tablica 3;** Kratak zapis o promjenama i unaprjeđenju elektroničkog bankarstva u periodu 1991.-2007. (stranica 22.)

**Tablica 4;** Kratak zapis o promjenama i unaprjeđenju elektroničkog bankarstva u 2008. godini. (stranica 25.)

**Tablica 5;** Kratak zapis o promjenama i unaprjeđenju elektroničkog bankarstva a u 2009. godini. (stranica 27.)

**Tablica 6;** Kratak zapis o promjenama i unaprjeđenju elektroničkog bankarstva u periodu 2010. -2013. (stranica 30.)

**Tablica 7;** Kratak zapis o promjenama i unaprjeđenju elektroničkog bankarstva u 2014. godini. (stranica 31.)

**Tablica 8;** Kratak zapis o promjenama i unaprjeđenju elektroničkog bankarstva u 2015. godini. (stranica 33.)

**Tablica 9;** Kratak zapis o promjenama i unaprjeđenju elektroničkog bankarstva u 2016. i 2017. godini. (stranica 35.)

**Tablica 10;** Kratak zapis o promjenama i unaprjeđenju elektroničkog bankarstva u 2018. i 2019. godini. (stranica 37.)

## SAŽETAK

Tijekom povijesti, pod utjecajem različitih promjena promatranih s tehnološkog, ekonomskog, organizacijskog i drugih aspekata, razvijao se i razvija bankarski sustav. Jedna od inovacija u bankarskom sustavu je i primjena e-poslovanja kao globalnog trenda u razvoju mnogih organizacija u svim područjima ljudske djelatnosti. Posebno, u ovom radu istražen je i analiziran povijesni razvoj uvođenja e-bankarstva Zagrebačke banke, od 1991. godine do danas. Kao rezultat istraživanja dobivena je i prikazana kronologija e-bankarstva Zagrebačke banke. Dobivena kronologija može biti od pomoći kao dodatan izvor prilikom analize uvođenja e-poslovanja Zagrebačke banke te pri usporedbi razvoja s drugim bankama na hrvatskoj, europskoj i globalnoj razini.

### Ključne riječi:

e-poslovanje, e-bankarstvo, kronologija, Zagrebačka banka

## SUMMARY

Throughout history, under the influence of various changes observed from technological, economic, organizational and other aspects, the banking system has developed and is improving. One of the innovations in the banking system is the application of e-business as a global trend in the development of many organizations in all areas of human activity. In particular, this paper investigates and analyzes the historical development of the introduction of "Zagrebačka banka" e-banking, from 1991 to the present. As a result of the research, the chronology of "Zagrebačka banka" e-banking was obtained and presented. The collected chronology can be of aid as an additional source when analyzing the introduction of e-business of "Zagrebačka banka" and when analysing the development with other banks on the Croatian, European and global level.

### Keywords:

E-business, e-banking, chronology, Zagrebačka banka