

# VAŽNOST RAZVITKA MOBILNIH APLIKACIJA I NJIHOV UTJECAJ NA FINANCIJSKU PISMENOST STANOVNIŠTVA

---

**Marijanović, Kristina**

**Graduate thesis / Diplomski rad**

**2024**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:124:523767>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-11-20**

*Repository / Repozitorij:*

[REFST - Repository of Economics faculty in Split](#)



UNIVERSITY OF SPLIT



**SVEUČILIŠTE U SPLITU  
EKONOMSKI FAKULTET**

**ZAVRŠNI RAD**

**VAŽNOST RAZVITKA MOBILNIH APLIKACIJA I  
NJIHOV UTJECAJ NA FINANCIJSKU PISMENOST  
STANOVNIŠTVA**

**Mentor:**

**izv. prof. dr. sc. Paško Burnać**

**Student:**

**Kristina Marijanović**

**Split, rujan, 2024.**

## **SADRŽAJ**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. UVOD .....</b>   | <b>2</b>  |
| <b>1.1. Predmet i cilj rada.....</b>                                     | <b>3</b>  |
| <b>1.2. Metode rada .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>1.3. Struktura rada.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>2. POJAM FINACIJSKE PISMENOSTI .....</b>                              | <b>6</b>  |
| <b>2.1. Financijska pismenost u Republici Hrvatskoj i u svijetu.....</b> | <b>9</b>  |
| <b>2.2. Digitalna financijska pismenost.....</b>                         | <b>14</b> |
| <b>2.3. Programi financijske edukacije u Hrvatskoj .....</b>             | <b>16</b> |
| <b>3. VAŽNOST MOBILNIH APLIKACIJA U FINACIJSKOM SVIJETU... 18</b>        |           |
| <b>3.1. Internet bankarstvo kao financijski servis banke.....</b>        | <b>20</b> |
| <b>3.2. Usluge i sigurnost mobilnog bankarstva.....</b>                  | <b>22</b> |
| <b>3.3. Generacijski jaz kod upravljanja vlastitim financijama.....</b>  | <b>24</b> |
| <b>3.4. Prednosti i nedostaci mobilnog bankarstva.....</b>               | <b>25</b> |
| <b>4. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE .....</b>                                  | <b>28</b> |
| <b>4.1. Metode istraživanja.....</b>                                     | <b>28</b> |
| <b>4.2. Analiza i interpretacija rezultata ankete .....</b>              | <b>29</b> |
| <b>5. ZAKLJUČAK.....</b>   | <b>47</b> |

# 1. UVOD

Financijska pismenost podrazumijeva znanje i vještine potrebne za donošenje važnih financijskih odluka. Svakodnevno tisuće ljudi razmišlja gdje otvoriti bankovni račun, koju hipoteku odabrati, gdje uložiti novac i kako štedjeti za mirovinu.

Svatko bi trebao biti u stanju razumjeti rizike uključene u posuđivanje ili ulaganje novca, a financijska pismenost može biti od velike pomoći pojedincima u planiranju budućnosti i donošenju boljih odluka.

Kroz ovaj rad biti će pobliže opisano kako se iz dana u dan tržište sve više razvija i napreduje i kako se pojavljuju novi i sve kompleksniji financijski pojmovi. Stoga financijsko obrazovanje, posebice mlađih generacija postalo je neophodno, a adekvatan stupanj financijske pismenosti nužan je za donošenje bilo kakvih financijskih odluka.<sup>1</sup>

Neizostavan alat današnjeg društva postale su mobilne aplikacije kojima možemo odraditi gotovo sve transakcije a da pritom ne moramo fizički otići u banku. Njihovim razvojem omogućen je potpuni nadzor and vlastitim financijama te sjajan način za upravljanje novcem u pokretu.

U eri u kojoj je tehnologija neprimjetno integrirana u naše svakodnevne živote, mobilno bankarstvo se pojavilo kao revolucionarna sila, transformirajući način na koji upravljamo svojim financijama. Financijska pismenost, razumijevanje različitih financijskih načela i praksi, ključna je za donošenje informiranih odluka, a s pojavom mobilnog bankarstva, postala je dostupnija, osnažujući pojedince u različitim dobnim skupinama da preuzmu kontrolu nad svojim financijskim zdravljem.<sup>2</sup>

Jednostavnost korištenja učinila je život jednostavnijim svima, bez obzira na dob. Poticanjem financijske pismenosti kroz pristup financijskim informacijama i transakcijama u stvarnom vremenu, mobilno bankarstvo osigurava put financijski pametnijem stanovništvu.

---

<sup>1</sup> Europska komisija - Financial literacy (2023), raspoloživo na: [Financial literacy - European Commission \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/economic_finance_and_taxation/financial_literacy_en) (19.6.24.)

<sup>2</sup> Piirainen, L. (2016). Digitalization of the financial sector and change of management, raspoloživo na: [Piirainen\\_Lauri.pdf \(theseus.fi\)](https://theses.fi/10001/10001/10001/10001/10001/10001/10001/10001/10001/10001) (10.07.24.)

Također premošćuje jaz između složenih financijskih sustava i svakodnevnih korisnika, osiguravajući da upravljanje novcem više nije zastrašujući zadatak već lak i sastavni dio života.<sup>3</sup>

## 1.1. predmet i cilj rada

Upravljanje vlastitim financijama u današnje vrijeme predstavlja sve veći izazov, neovisno radi li se o podmirivanju trenutnih potreba i obaveza, štednji ili investiranju.

Cilj ovog rada i predmet istraživanja je kroz teorijski i empirijski dio ukazati na važnost financijske pismenosti, argumentirati važnost upravljanja vlastitim financijama za bolju kontrolu putem mobilnog bankarstva, prikazati odnos prema novcu različitih dobnih skupina, načine raspolaganja s novcem, te navesti prednosti i nedostatke korištenja mobilnog bankarstva. Također, većim dijelom rad će se bazirati na upravljanju vlastitim financijama putem mobilnih aplikacija i kako je njihov razvoj utjecao na kontrolu novca i potrošačke navike. Važno je istaknuti i glavne programe usmjerene na unaprjeđenje financijske pismenosti u Hrvatskoj. Također, u radu će se prikazati trenutno stanje financijske pismenosti u svijetu i usporediti ga s trenutnim stanjem u Hrvatskoj, a, prikazati će se i rezultati dosadašnjih istraživanja, te provesti i prikazati vlastita zajedno s rezultatima.

Nadalje, cilj ovog rada je definirati i pojasniti kompleksnost financijske pismenosti i izazove koje predstavlja provedba financijskog obrazovanja. Prikazati će se kratak pregled mjera izrađenih u svrhu promicanja financijske pismenosti i analizirati aktere i procese koji su doveli do uspješnog plasiranja financijske pismenosti kao neizostavne komponente hrvatskog odgojnog obrazovnog sustava. Slaba razina poznavanja financijskih pojmova te nepromišljeno upravljanje osobnim financijama, negativno se reflektira na višim razinama, prije svega na nacionalnoj, a potom i na globalnoj.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Brabić, B., Lučić, A. (2018). Financijska pismenost i odgovorna potrošnja u svakodnevnom životu

<sup>4</sup> Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj (2024), raspoloživo na: [Ministarstvo financija Republike Hrvatske - Financijska pismenost potrošača - novosti \(gov.hr\)](https://www.mf.hr/novosti) (14.06.24.)

## **1.2. Metode rada**

Teorijski dio rada pobliže će opisati pojam financijske pismenosti, samu definiciju i sve stavke koje uz taj pojam vežemo. Također u teorijskom dijelu rada dotaknuti ćemo se mobilnog bankarstva, razvoja aplikacija i načina korištenja istih.

Tijekom pisanja rada koristiti će se izvještaji i tablice provedenih istraživanja koje je izradila organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj.

Metoda deskripcije objašnjava razne pojmove i predmete uključujući njihove glavne značajke i ponašanje na temelju kojih se donose zaključci.

Kroz rad koristiti će se analitička metoda koja je utemeljena procesom razdvajanja cijeline na više djelova, odnosno sastavnih elemenata kako bi se svaki dio cjeline što bolje razumio.

Metoda komparacije će biti neizostavan dio ovog istraživanja, s obzirom na to da se rad bazira na usporedbi različitih dobnih skupina i prikazu sličnosti i razlika njihovog odnosa prema istim pojmovima.

Empirijski dio rada sastojati će se od osobno izrađene ankete i provedbe među različitim uzorcima ispitanika, te prikaz i analiza rezultata.

### **1.3. Struktura rada**

Diplomski rad sačinjen je od 4. glavna poglavlja, koja su ukratko predstavljena u nastavku.

U uvodnom dijelu rada sadržan je predmet istraživanja i cilj rada, te su navedene glavne metode koje će se u radu koristiti, te je predstavljena struktura samog diplomskog rada.

U drugom djelu rada upoznajemo se s osnovnim pojmovima financijske pismenosti, te je pobliže objašnjen položaj Hrvatske u postotku pismenosti s ostalim zemljama svijeta.

Također u radu su predstavljeni programi financijske edukacije za sve uzraste i kojim se pitanjima bave. Financijski svijet sve više napreduje, pa tako i digitalizacija postaje svakodnevnica a sve dosadašnje tradicionalne metode polako odlaze u zaborav.

U idućem odjeljku fokus je na pojmu mobilnog bankarstva, uslugama koje nudi i navedene su glavne prednosti i nedostaci. Također analizirana je tema sigurnosti aplikacija i generacijskog jaz-a na koji nailazimo u ovom segmentu.

Četvrto poglavlje posvećeno je empirijskom istraživanju. Ovdje će biti navedene metode istraživanja, analizirati će se i interpretirati prikupljeni podaci. Također, će se pružiti uvid u odrednice provođenja empirijskog istraživanja, uzorak, korištene metode i ljestvice te rezultate istraživanja i objašnjenje istih.

U zaključnom dijelu, dati će se sažeti osvrt na cijeli rad. Posljednji dio čine popis literature, slike, tablice, grafikoni i sažetak rada.

## 2. POJAM FINANCIJSKE PISMENOSTI

Financijska pismenost definirana je kao kombinacija znanja, vještina, stavova i ponašanja potrebnih za donošenje ispravnih financijskih odluka. Ona je ključna za razumijevanje financijskih proizvoda i donošenje ispravnih financijskih odluka, jer smanjuje broj individualnih i poduzetničkih promašaja, umanjuje rizik od siromaštva i doprinosi ekonomskom rastu i razvoju pojedinca i društva u cjelini.

Financijska pismenost obuhvaća koncepte poput proračuna, kreditiranja, štednje, posuđivanja i otplate duga te ulaganja. Postizanjem financijske pismenosti poboljšava se kvaliteta života i utječe na brojne financijske odluke.<sup>5</sup>

Postoji 5 glavnih komponenti financijske pismenosti;

### **BUDŽETIRANJE**

Ključni prvi korak koji morate poduzeti dok razvijate svoju financijsku pismenost je naučiti zdrave navike trošenja. Jedan od načina da to učinite je poznavanje proračuna. Počevši od određivanja mjesečnih troškova koje ćete uključiti u svoj proračun, a što vam isto tako može pomoći u praćenju potrošnje. Određivanje proračuna može osigurati da ne trošite prekomjerno na nebitne stvari. A izbjegavanje dodatnih troškova može stvoriti više prostora za osnovne stvari i uštedu<sup>6</sup>. Postoji više metoda proračuna:

#### **Metoda 50-20-30:**

Ova metoda uključuje odvajanje 50% vašeg prihoda za vaše potrebe, 30% za vaše želje i 20% za uštedu.

#### **Metoda temeljena na nuli:**

Mjesečni troškovi i ušteđevina oduzimaju se u startu od vašeg prihoda, te umjerenim trošenjem trebali bi doseći nulu kako bi se sve iskoristilo s namjerom.

---

<sup>5</sup> Wikipedija, Internetsko bankarstvo ([Internetsko bankarstvo – Wikipedija \(wikipedia.org\)](https://hr.wikipedia.org/wiki/Internetsko_bankarstvo)) (05.06.24.)

<sup>6</sup> Megušar, A. (2022). Financijska pismenost, raspoloživo na: [FINANCIJSKA PISMENOST \(srce.hr\)](https://www.financijska.pismenost.hr/) (11.06.24)



## **Metoda omotnice:**

Ovo uključuje stvaranje kategorija za sve vaše mjesečne troškove i stavljanje određenih iznosa vašeg prihoda u fizičke ili digitalne omotnice za svaku kategoriju.

## **KREDITIRANJE**

Kreditni rezultati utječu na više područja u financijama pojedinca. Prilikom kupnje nekretnine, najma automobila ili samo podnošenja zahtjeva za kreditnu karticu, gledati će se kreditni rezultat.

Zato je vrlo važno znati vlastitu kreditnu vrijednost i koje korake je potrebno poduzeti da poboljšate svoj rezultat.

Što je veća kreditna vrijednost, veća je vjerojatnost da će uvijeti biti povoljniji i bolje kamate na kreditne kartice i druge zajmove.

## **ŠTEDNJA**

Naučiti štedjeti još je jedan važan aspekt financijske pismenosti. Štedjeti se može na mnoge načine, uključujući tradicionalne štedne račune, mirovinske štedne fondove, investicijske portfelje i hitne fondove.

Može biti korisno jasno definirati svoje ciljeve štednje kako biste točno znali koliko ćete morati staviti sa strane. Upravljanje računima i drugim troškovima u isto vrijeme može učiniti štednju teškom.

## **POSUDBA I POVRAT DUGA**

Postoji mogućnost da će svaki pojedinac nekada doći u situaciju da mora posuditi novac i preuzeti neku vrstu duga kako bi ostvario osobni odnosno financijski cilj ili potrebu. Osobni zajmovi, hipoteke i auto zajmovi mogu utjecati na vaš kreditni rezultat i financijsku situaciju. Povećanjem ukupnog iznosa duga koji imate u bilo kojem trenutku, i što više zajmova imate, to ćete više morati platiti za svoje dugove svaki mjesec. Kreditne kartice još su jedan oblik duga koji može pomoći u pokrivanju više od svakodnevnih troškova. Uz odgovorno korištenje, kreditnu karticu mnogi koriste za stvaranje kredita. Važno je razumijevanje utjecaja koji će preuzimanje duga imati na osobne financije. Uspostavljanje konkretnog plana za otplatu tog duga i njegovo plaćanje na vrijeme ključni su kada je u pitanju financijska pismenost.

## ULAGANJE

Potrebno je dobro savladati pojmove proračuna, kredita, štednje i dugova, te se educirati o dodatnim načinima za izgradnju bogatstva i štednju za mirovinu.

Učenje o dionicama, obveznicama, zajedničkim fondovima i drugim vrstama mogućnosti ulaganja moglo bi biti korisno za početak. Ali važno je zapamtiti da ulaganje uključuje rizik i postoje različite razine rizika i povrata, ovisno o ulaganju.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Financial literacy: 5 basic concepts to know (2024), raspoloživo na: [Financial Literacy: 5 Basic Concepts to Know | Capital One](#) (20.06.24.)

## 2.1. Financijska pismenost u Republici Hrvatskoj i u svijetu

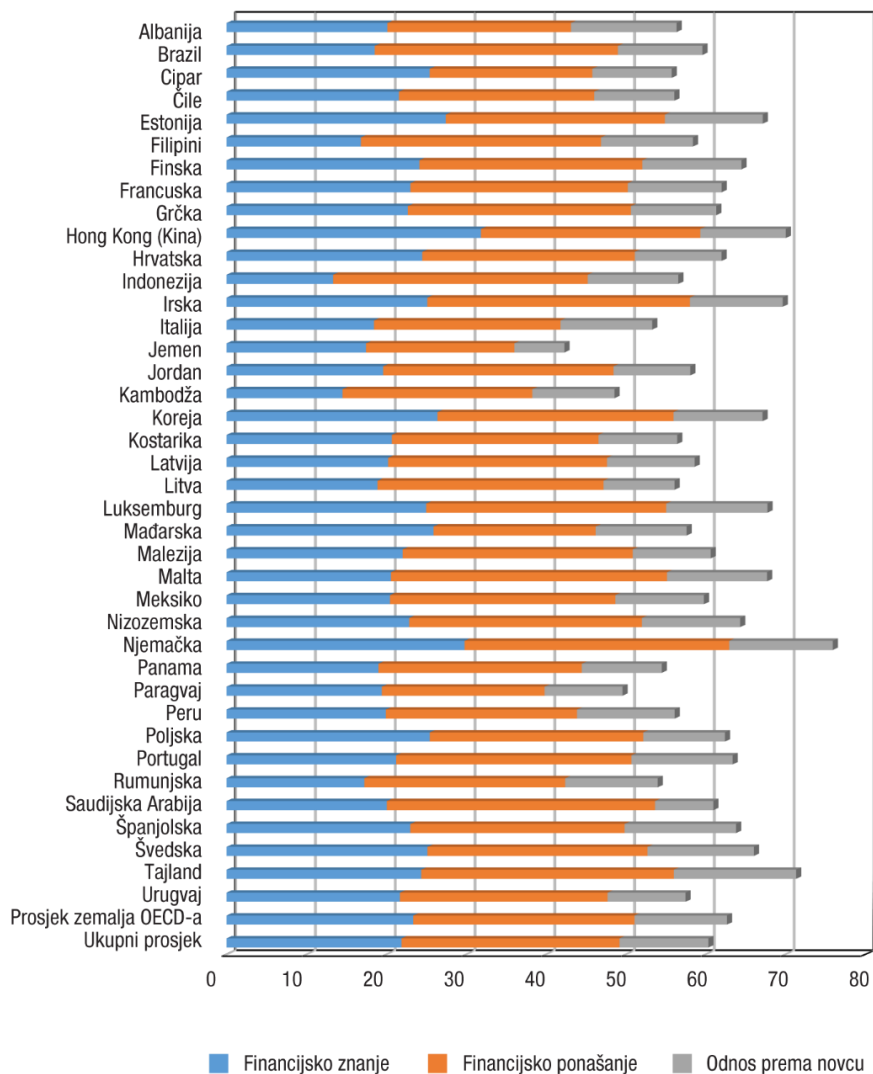
Financijska pismenost u Hrvatskoj nadmašuje prosjek zemalja članica OECD-a, uz trend stalnog rasta financijske pismenosti.

Hrvatski građani postigli su iznadprosječne rezultate u financijskoj pismenosti tijekom trećeg međunarodnog ciklusa istraživanja provedenog između 2022. i 2023. godine prema OECD metodologiji. To je potvrđeno u službenom završnom izvještaju organizacije pod nazivom "Međunarodno ispitivanje financijske pismenosti odraslih".

Istraživanje, koje je obuhvatilo 39 zemalja, uključujući 20 članica OECD-a, provelo se na uzorku od gotovo 69.000 ispitanika u dobi od 18 do 79 godina. Hrvatski rezultati temelje se na istraživanju koje su u lipnju 2023. godine predstavili Hrvatska narodna banka (HNB) i Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (Hanfa). Prema tim podacima, građani Hrvatske postigli su ukupni rezultat financijske pismenosti od 62%, što je solidan pokazatelj u kontekstu globalnih usporedbi. Ovi rezultati pružaju vrijedan uvid u razinu financijske osviještenosti među hrvatskim građanima te mogu poslužiti kao temelj za daljnje unaprjeđenje financijske edukacije u zemlji.

Među zemljama uključenim u istraživanje, najvišu financijsku pismenost zabilježili su građani Njemačke (76%), dok su najnižu razinu među članicama Europske unije ostvarili građani Italije (53%). Najlošiji rezultat od svih sudionika postigli su građani Jemena (42%). S rezultatom od 62%, Hrvatska je iznad prosjeka svih zemalja u istraživanju (60%), ali malo ispod prosjeka zemalja OECD-a (63%) (Slika 1.).

Slika 1. Komponente financijske pismenosti po zemljama

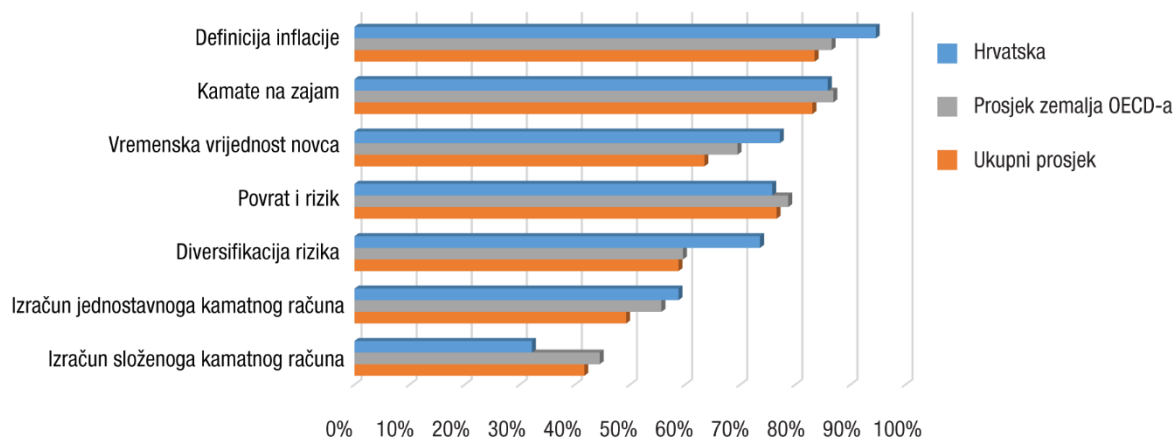


Izvor: Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj, raspoloživo na: [Ministarstvo financija Republike Hrvatske - Financijska pismenost potrošača - novosti \(gov.hr\)](http://www.mf.hr), (11.06.24.)

Hrvatska je najbolje rezultate ostvarila u kategoriji financijskog znanja (70%), što je za 3 postotna boda bolje od prosjeka zemalja OECD-a (67%).

Govoreći o financijskim pojmovima, građani su najviše upoznati s pojmom inflacije, što i nije iznenađujuće. Ljudi su općenito osjetljivi kada se radi o novcu, a svaki pad vrijednosti novca direktno utječe na njih i promjene u dosadašnjoj potrošnji. Najlošije znanje pokazalo se u razumijevanju izračuna jednostavnoga i složenoga kamatnog računa (Slika 2.). Štoviše, složeni izračun kamata pokazao se kao izazov među ispitanicima iz svih zemalja koje su sudjelovale u istraživanju.

Slika 2. Usporedba komponenti financijskog znanja

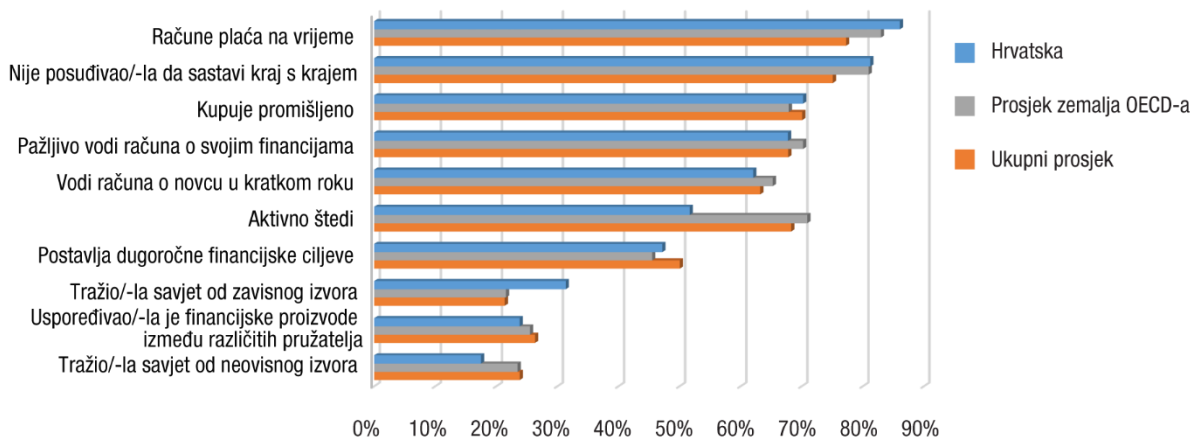


Izvor: Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj, raspoloživo na: [Ministarstvo financija Republike Hrvatske - Financijska pismenost potrošača - novosti \(gov.hr\)](https://www.gov.hr/ministarstvo-financija), (11.06.24.)

Oko 84% odraslih koji su sudjelovali u istraživanju razumije definiciju inflacije, a njih 63% zna primijeniti koncept vremenske vrijednosti novca na vlastitu štednju. Postotak odraslih koji to razumiju povećao se u svim zemljama u odnosu na istraživanje iz 2019. godine, što se može objasniti povišenim razinama inflacije u mnogim zemljama sudionicama u vrijeme provođenja ankete.

Istraživanje je pokazalo da su građani Hrvatske manje skloni tražiti savjete vezane uz financije od nezavisnog izvora u usporedbi s građanima zemalja EU-a i OECD-a (Slika 3.).

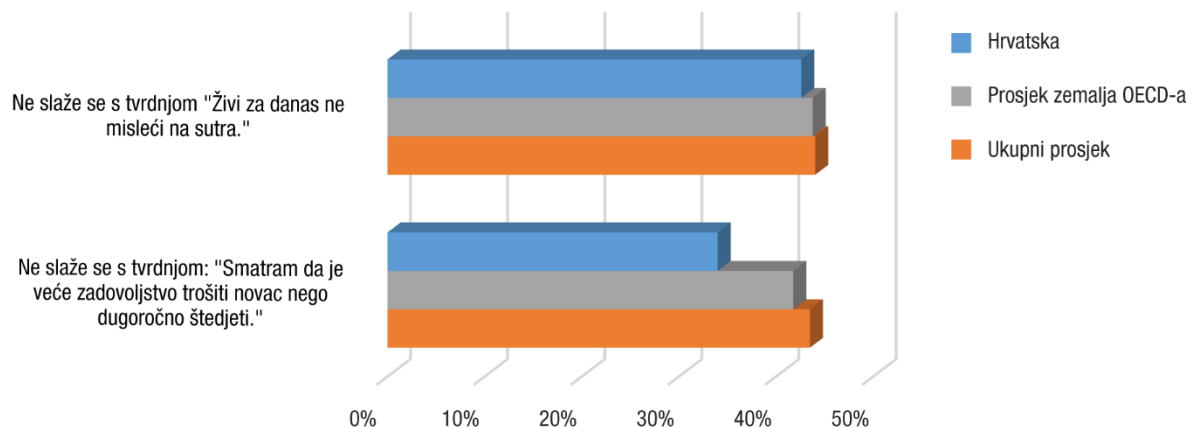
Slika 3. Usporedba komponenti financijskog ponašanja



Izvor: Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj, raspoloživo na: [Ministarstvo financija Republike Hrvatske - Financijska pismenost potrošača - novosti \(gov.hr\)](#), (11.06.24.)

Promatrajući graf iznad možemo zaključiti kako Hrvati vole izreku “Čist račun, duga ljubav”. Za 3,1 postotni bod smo iznadprosječni u podmirivanju obveza, a za 2,4 postotna boda smo iznadprosječni u promišljenoj kupovini.

Slika 4. Usporedba komponenti odnosa prema novcu



Izvor: Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj, raspoloživo na: [Ministarstvo financija Republike Hrvatske - Financijska pismenost potrošača - novosti \(gov.hr\)](#), (11.06.24.)

Odnos prema novcu u Hrvatskoj nije u skladu s načelima financijske pismenosti. Značajan dio građana i dalje daje prednost potrošnji nad dugoročnom štednjom. Ova komponenta financijske pismenosti jedina je u kojoj su rezultati na svim pitanjima niži od prosjeka zemalja koje su sudjelovale u istraživanju i prosjeka zemalja OECD-a.

## **2.2. Digitalna financijska pismenost**

Digitalna transformacija ubrzano napreduje i značajno utječe na naše poslovne i privatne živote. Iako Hrvatska ne koristi sve mogućnosti koje se otvaraju u tom području, prvi put je provedeno istraživanje digitalne financijske pismenosti. Rezultati pokazuju da je u svim zemljama, uključujući Hrvatsku, razina digitalne financijske pismenosti niža od opće financijske pismenosti.

Prosječna razina digitalne financijske pismenosti u svim zemljama iznosi 53%, dok je u OECD zemljama 55%. Najvišu razinu postigli su građani Njemačke i Estonije (64%), dok je najnižu zabilježila Albanija (39%). U Hrvatskoj je digitalna financijska pismenost 49%, što je znatno ispod OECD prosjeka. Iako je ukupna financijska pismenost u Hrvatskoj porasla sa 60% u 2016. na 70% u 2023., digitalna pismenost je još uvijek niska. Istraživanje je pokazalo da je manji broj Hrvata bio suočen s financijskim prijevarama u usporedbi s drugim zemljama.

Ispitivanje je proveo Ipsos na uzorku od 1000 ispitanika (18-79 godina) prema OECD metodologiji. Republika Hrvatska je 2022. započela pregovore za pristupanje OECD-u, a HNB i Ministarstvo financija već dulje vrijeme surađuju s OECD-om na području financijske pismenosti.



prema unificiranoj metodologiji OECD-a jest mogućnost usporedbe ranijih istraživanja unutar iste države kao i komparacija s drugim državama.<sup>8</sup>

Posljednjim istraživanjem iz 2023. godine istraživala se financijska i digitalna pismenost. Kod financijske pismenosti, komponente su financijsko znanje, financijsko ponašanje i financijski stavovi, odnosno stavovi prema novcu. Glavni rezultati istraživanja:

Tablica 1. Istraživanje stupnja financijske pismenosti i digitalne financijske pismenosti

|   | Istraživanje<br>2023. | Istraživanje<br>2020. | Istraživanje<br>2016. |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>UKUPNO - Financijska pismenost</b>           | 12/20 ili 60%         | 12,3/21 ili 59%       | 11,8/21 ili 56%       |
| Financijsko znanje                              | 4,9/7 ili 70%         | 4,5/7 ili 65%         | 4,2/7 ili 60%         |
| Financijsko ponašanje                           | 4,7/9 ili 53%         | 5,0/9 ili 56%         | 4,6/9 ili 51%         |
| Financijski stavovi                             | 2,4/4 ili 59%         | 2,8/5 ili 56%         | 3,0/5 ili 60%         |
| <b>UKUPNO - digitalna financijska pismenost</b> | 4,9/10 ili 49%        |                       |                       |
| Digitalno znanje                                | 1,2/3 ili 39%         |                       |                       |
| Digitalno ponašanje                             | 2,2/4 ili 56%         |                       |                       |
| Digitalni stavovi                               | 1,5/3 ili 49%         |                       | <sup>9</sup>          |

Izvor: Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj, raspoloživo na: [Ministarstvo financija Republike Hrvatske - Financijska pismenost potrošača - novosti \(gov.hr\)](#), (11.06.24.)

<sup>8</sup> [Ministarstvo financija Republike Hrvatske, raspoloživo na: Financijska pismenost potrošača - novosti \(gov.hr\)](#) (04.06.24)

<sup>9</sup> [Ipsos istraživanje \(2023\). Mjerenje financijske pismenosti i financijske uključenosti u Hrvatskoj. raspoloživo na: 2023-06-02-hi-final-istrazivanja-ipsos.pdf \(hanfa.hr\)](#) (11.06.24.)

### **2.3. Programi financijske edukacije u Hrvatskoj**

HANFA odnosno Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, preuzima vodeću ulogu u edukativnim programima u Hrvatskoj. Razvila je standardizirani program edukativnih aktivnosti prilagođen različitim dobnim skupinama.

Edukacija je jedan od najvažnijih alata današnjice, a kontinuirano educiranje i informiranje građana o temama iz nadležnosti HANFA-e i financijske pismenosti od iznimne je važnosti. Programi edukacije obuhvaćaju različite dobne skupine, prateći građane od najranijeg stupnja obrazovanja i prilagođavajući se njihovim potrebama.

U osnovnim školama, kao prvom stupnju obrazovanja, učenicima se omogućuje stjecanje osnovnih znanja i vještina potrebnih za život, rad i daljnje školovanje. Teme koje se obrađuju jednostavno su prikazane kroz videozapise i fotografije te obuhvaćaju osnovne pojmove poput financijske pismenosti, štednje, ulaganja i osiguranja.

U srednjim školama, edukativne aktivnosti prilagođene su uzrastu učenika, a naglasak je stavljen na teorijska predavanja i radionice. Učenici se kroz ove aktivnosti upoznaju s temama kao što su sektor financijskih usluga, tržište kapitala, mirovinska štednja, osiguranje, kriptoimovina i upravljanje osobnim financijama. Provjere znanja provode se na kreativan način, poput izrade prezentacija i Kahoot kvizova.

Na fakultetima i u studentskim udrugama, program edukacije prilagođen je potrebama studenata, koji već imaju određeno predznanje iz financija. Predavanja i radionice mogu se održavati online ili uživo, a obrađuju se teme poput financijske stabilnosti, manipulacija na tržištu kapitala, alternativnih oblika financiranja i zelene financije.

Mladi na početku karijere, posebno oni koji su prvi put zaposleni, suočavaju se s potrebom za financijskom pismenošću. HANFA im pruža podršku kroz edukativne programe koji se mogu provoditi u suradnji s alumni zajednicama i drugim zainteresiranim skupinama. Teme predavanja i radionica uključuju sektor financijskih usluga, mirovinsku štednju, prava potrošača i upravljanje osobnim financijama.

Za mikro, male i srednje poduzetnike, HANFA je pripremila program edukativnih aktivnosti prilagođen potrebama njihove poslovne zajednice. Teme predavanja obuhvaćaju alternativne izvore financiranja, zelene financije, kriptoimovinu i financiranje putem leasinga.<sup>10</sup>

Program edukacije za građane u "zlatnim godinama", namijenjen onima koji se pripremaju za mirovinu ili su već u mirovini, a fokusira se na informacije o mirovinskom sustavu. Teme predavanja uključuju mirovinsku štednju, vrste isplata iz drugog stupa, prava potrošača i prevare u financijama.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Edukativni programi i materijali, raspoloživo na: [HANFA - Edukativni programi i materijali](#) (04.07.24.)

<sup>11</sup> Vehovec, M., Rajh, E., Škreblin Kirbiš, I. (2015). [Financijska pismenost građana u Hrvatskoj](#), raspoloživo na: [206644 \(srce.hr\)](#) (16.06.24.)

### 3. VAŽNOST MOBILNIH APLIKACIJA U FINANCIJSKOM SVIJETU

Mobilno bankarstvo odnosi se na korištenje pametnog telefona za obavljanje internetskog bankarstva. Funkcionalnosti uključuju praćenja stanja računa, prijenosa sredstava između računa, plaćanja računa, lociranje bankomata ili pak ugovaranje štednje.

Za potrošače je mobilno bankarstvo sjajan način učinkovitog upravljanja osobnim financijama u pokretu, a kako za njih tako i za vlasnike malih i srednjih poduzeća kojima korištenje mobilnog bankarstva štedi vrijeme. Privlačnost je, naravno, pogodnost koju nudi mobilno bankarstvo, potrošači nose svoje pametne telefone gotovo posvuda, tako da im aplikacija za mobilno bankarstvo može pomoći da brzo riješe niz financijskih potreba kad god požele. To je zapravo banka u džepu.

Imati alate koji olakšavaju upravljanje financijama posebno je vrijedno u vrijeme kada se većina potrošača bori za uštedu. Bankrateovo izvješće o hitnoj štednji za 2024. godinu pokazalo je da 56% Amerikanaca ne bi moglo svojom ušteđevinom platiti hitne troškove od 1000 dolara. Mobilno bankarstvo nudi praćenje troškova, automatiziranu štednju, pristup računu za one koji možda nemaju poslovnicu u blizini, ali i više za pomoć u upravljanju vlastitim financijama.<sup>12</sup>

Kada govorimo o bankama, njima je mobilno bankarstvo prilika za istovremeno povezivanje novih klijenata uz smanjivanje operativnih troškova vezanih uz poslovnice. Mobilne aplikacije s jedne strane značajno pridonose digitalizaciji društva, dok s druge strane bankarska industrija i financijski sektor općenito, jedan su od rijetkih sektora u Hrvatskoj u kojem zaposlenost pada.<sup>13</sup>

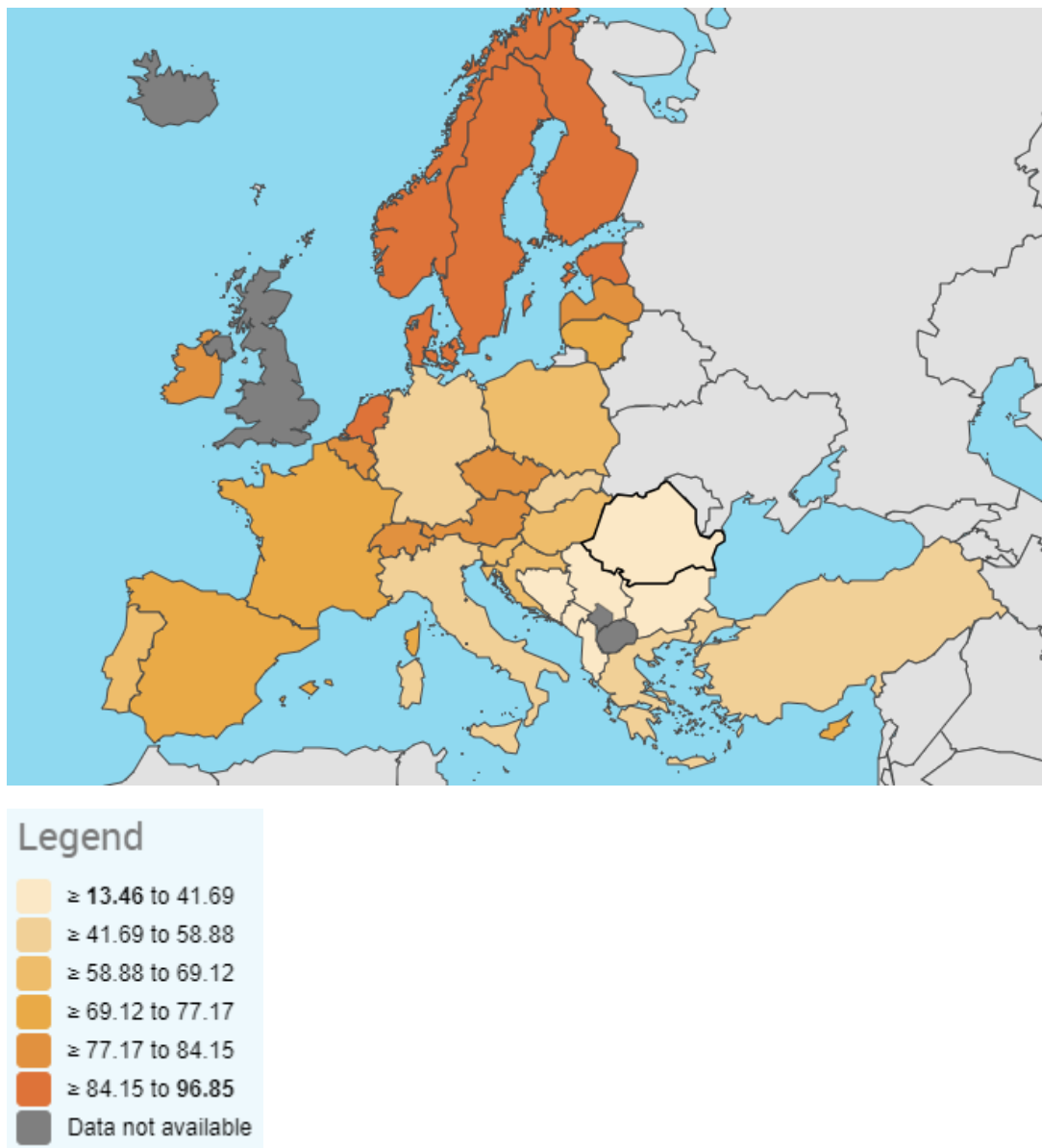
U 2023. godini banke su u Hrvatskoj zatvorile više od 30 poslovnica, pa je njihov broj pao na samo 812. Prije pet godina bankarska je industrija imala oko tisuću poslovnica, a prije deset godina njih točno 1227. Hrvatska se smanjenjem broja poslovnica u potpunosti uklapa u globalni trend, a Hrvatska narodna banka (HNB) navodi da se s 226 poslovnica na milijun stanovnika nalazimo negdje u sredini europske ljestvice.

---

<sup>12</sup>7 key benefits of mobile banking (2024), raspoloživo na: [7 Key Benefits Of Mobile Banking | Bankrate](#) (04.07.24.)

<sup>13</sup> Kamra, S. (2014). Digital transformation in banking, raspoloživo na: [Digital Transformation in Banking - The Future of Banking \(happiestminds.com\)](#) (12.07.24)

Slika 5. Zastupljenost korištenja internet bankarstva po zemljama Europe



Izvor: Statistički ured Europskih zajednica, raspoloživo na: [Statistics | Eurostat \(europa.eu\)](https://statistics.eurostat.eu), (11.06.24.)

Prema statističkom uredu Europske unije viljivo je kako skandinavske zemlje prednjače u zastupljenosti korištenja mobilnog bankarstva (od 84,15% do 96,85%), odmah nakon njih sljede Srednjoeuropske zemlje u postotku od 77,17% do 84,15%. Velike zemlje poput Španjolske, Francuske i neke manje Latvija i Cipar pripadaju u interval od 69,12% do 77,17%. Neke zemlje Balkanskog poluotoka i Portugal pripadaju u postotni interval od 58,88% do 69,12%, a najmanje

zastupljeni postoci korištenja mobilnog bankarstva su u zemljama Italija, Njemačka, Turska, Grčka i Slovačka (41,69% do 58,88%) i manje razvijenim zemljama u predjelu Balkana (13,46% do 41,69%).

Rezultati također ukazuju na potrebu za financijskim obrazovanjem usmjerenim na određene skupine uključujući žene, mlađe ljude, osobe s nižim primanjima i one s nižim stupnjem obrazovanja koji su u prosjeku manje financijski pismeni od ostalih skupina.

### **3.1. Internet bankarstvo kao financijski servis banke**

Gotovo sve banke danas nude uslugu internetskog bankarstva, koja omogućuje korisnicima pristup računima i obavljanje različitih financijskih transakcija putem interneta. Internetsko bankarstvo dolazi u dva osnovna oblika: putem tokena i putem mobilnog internetskog bankarstva. Prvi oblik koristi poseban uređaj nalik kalkulatoru, dok mobilno bankarstvo zahtijeva pametni telefon.

Da bi se koristilo internetskim bankarstvom, potrebno je otići u banku i zatražiti ovu uslugu. Tada se ispunjavaju potrebni obrasci i omogućava pristup internetu putem odabrane opcije. Iako banke ovu uslugu dodatno naplaćuju, troškovi su minimalni u usporedbi s pogodnostima koje nudi.

Internetsko bankarstvo omogućuje obavljanje transakcija bilo gdje i bilo kada, što je posebno važno za korisnike čiji se radni raspored ne poklapa s radnim vremenom banaka. Transakcije unutar iste banke vidljive su odmah, dok se prijenosi u druge banke obično izvršavaju unutar 24 sata. Dodatno, naknade za plaćanja putem internetskog bankarstva znatno su niže u usporedbi s plaćanjima putem drugih kanala, kao što su FINA ili kiosci.<sup>14</sup>

Internetsko bankarstvo također nudi visoku razinu sigurnosti, a mnogi korisnici ga biraju zbog mogućnosti pristupa raznim uslugama koje zahtijevaju visoku razinu autorizacije, kao što su usluge e-Građani. Prednosti uključuju uštedu vremena, jednostavnost obavljanja transakcija, sigurnost i kvalitetu usluga.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Fegeš, K., Novak D. (2013). Mobilno bankarstvo

<sup>15</sup> Poslovni dnevnik, HNB: Mobilno bankarstvo je u 2022. koristilo 53 posto potrošača (2023), raspoloživo na: [HNB: Mobilno bankarstvo je u 2022. koristilo 53 posto potrošača - Poslovni dnevnik](#) (20.06.24.)

Prema istraživanju Hrvatske poštanske banke i portala studentski.hr iz 2016., studenti su postali značajan segment bankarskih klijenata. Istraživanje, koje je obuhvatilo preko 1000 studenata, pokazalo je da su oni dobro informirani o troškovima i naknadama, rijetko posjećuju poslovnice te očekuju visoku kvalitetu usluge. Također, 84% studenata ima neutralan stav prema novcu, dok samo 4% smatra banku mjestom za traženje kredita, a 9% vidi banku kao dobro radno mjesto.<sup>16</sup>

Istraživanje HNB-a iz 2022. pokazalo je da prosječan korisnik mobilnog bankarstva obavi 61 transakciju godišnje u vrijednosti od 7000 eura, dok prosječan korisnik internetskog bankarstva obavi 12 transakcija u vrijednosti od 2000 eura. Broj korisnika internetskog bankarstva stagnira, dok broj korisnika mobilnog bankarstva značajno raste, s 53% potrošača koji koriste mobilno bankarstvo, u usporedbi s 39% koji koriste internetsko bankarstvo.<sup>17</sup>

---

16 Kuang-Hsu, S., Hsu-Feng, H., Binshan, L. (2010). Assessing user experiences and usage intentions of m-banking service

17 TZG Rab, Digitalizacija novca: Hoće li gotovina nestati?, raspoloživo na: [4 glavne prednosti internetskog bankarstva - Tzg-rab.hr](#) (04.06.24.)

### 3.2. Usluge i sigurnost mobilnog bankarstva

Banke danas moraju kontinuirano prilagođavati svoje poslovanje kako bi udovoljile potrebama klijenata, osobito u kontekstu globalizacije i digitalne transformacije, koja je donijela velike promjene u bankarskom sektoru. Globalizacija je omogućila stvaranje globalnog tržišta, čime je olakšano širenje poslovanja na međunarodnoj razini. Istovremeno, digitalna transformacija, koja traje od početka 21. stoljeća, prisilila je banke na digitalizaciju svojih usluga kako bi ostale konkurentne. Digitalizacija je ključna, no vrlo kompleksna, te zahtijeva značajna ulaganja u nove tehnologije i prilagodbu operacija.<sup>18</sup>

Mobilno bankarstvo predstavlja jedan od ključnih aspekata digitalizacije u bankarstvu, omogućavajući korisnicima pristup bankarskim uslugama s bilo kojeg mjesta putem pametnih telefona ili drugih mobilnih uređaja. Ova vrsta bankarstva pruža korisnicima mogućnost pregledavanja stanja računa, praćenja transakcija, upravljanja oročenim depozitima, kao i uvida u izvode kredita ili kartica. Također, korisnici mogu pratiti svoje investicije, uključujući i upravljanje policama osiguranja.

Kroz mobilno bankarstvo, moguće je vršiti prijenos sredstava između vlastitih računa, plaćati račune, slati novac na račune u drugim institucijama te obavljati kupovine u suradnji s različitim aplikacijama. Pored toga, korisnicima je omogućeno upravljanje investicijskim portfeljima u stvarnom vremenu, s posebnim naglaskom na oročene depozite.

Mobilno bankarstvo pruža i usluge podrške, uključujući praćenje statusa zahtjeva za zajmove i kreditne pogodnosti, kao i zahtjeva za kartice, te omogućuje lociranje najbližih bankomata. Osim toga, korisnici redovito primaju najnovije financijske vijesti i informacije o bankovnim ponudama.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> McGowan, E. (2023). Is mobile banking safe? 5 major security risks in 2024, raspoloživo na: [Is mobile banking safe? 5 major security risks in 2024 - Norton](#) (17.06.24.)

<sup>19</sup> Cope, A., Rock, A., Schmeister, M. (2013). Risk Perception, Risk Tolerance and Consumer, raspoloživo na: [ssrn\\_id2218700\\_code1125886.pdf \(elsevier-ssrn-document-store-prod.s3.amazonaws.com\)](#) (14.06.24.)



Mobilno bankarstvo posebno je korisno za mala i srednja poduzeća (SME) jer im omogućuje brže i učinkovitije obavljanje financijskih transakcija, čime štede vrijeme i resurse. Korištenje mobilnih aplikacija za obradu plaćanja ili primanje sredstava od klijenata postalo je standard, što dodatno smanjuje operativne troškove banaka.<sup>20</sup>

Unatoč brojnim prednostima, sigurnost mobilnog bankarstva predstavlja i izazov. Dostupnost financijskih usluga putem mobilnih uređaja donosi pogodnosti, ali i povećava rizike. Pametni telefoni, zbog široke primjene, postaju česte mete hakera. Svaki uređaj koji se koristi za pristup bankarskim uslugama može postati ulazna točka za napade na informacijski sustav banke.<sup>21</sup>

Iako su banke značajno unaprijedile tehnologije za detekciju i prevenciju zloupotreba, zlonamjerni softver i dalje predstavlja prijetnju. Banke koriste različite mjere zaštite poput enkripcije podataka, redovitih ažuriranja softvera i biometrijske autentifikacije kako bi osigurale sigurnost svojih korisnika. Ipak, rizici ostaju prisutni, te se incidenti s hakerskim napadima i dalje događaju.<sup>22</sup>

Zakonski okvir, uključujući Zakon o kreditnim institucijama i povezane propise, regulira sigurnost mobilnog bankarstva. Banke također provode edukaciju klijenata o sigurnom ponašanju, kao što je izbjegavanje javnih mreža i korištenje sigurnosnih programa, što smanjuje rizik od hakiranja. Istraživanja pokazuju da klijenti vjeruju da su banke poduzele dovoljne mjere zaštite i smatraju mobilno bankarstvo sigurnijim od korištenja osobnih računala, iako nisu uvijek svjesni svih zaštitnih mjera koje banke primjenjuju.<sup>23</sup>

---

<sup>20</sup> Korporativni financijski institut, raspoloživo na: [Mobile Banking - Overview, History, Types, Importance \(corporatefinanceinstitute.com\)](https://www.corporatefinanceinstitute.com) (11.06.24.)

<sup>21</sup> Opat, T., Z., Gachukia, M., K. (2019). Impact of Mobile Payment Applications and Transfers on Business, raspoloživo na: [Impact of Mobile Payment Applications and Transfers on Business - Google Books](https://books.google.com/books) (27.06.24.)

<sup>22</sup> Kobler, D., Bucherer, S., Scholtmann, J. (2016). Banking Business Models of the Future, raspoloživo na: [tw-banking-business-models-of-the-future-2016.pdf \(deloitte.com\)](https://www.deloitte.com) (12.07.24)

### 3.3. Generacijski jaz kod upravljanja vlastitim financijama

Generacijski jaz je kao termin već svima poznat. Svaka nova generacija prolazila je kroz različite socijalne, društvene i ekonomske promjene. U današnje vrijeme, gdje se često susrećemo s različitim generacijama na poslu, ali i u obitelji i društvu općenito, komunikacija postaje sve veći izazov, zato generacijski jaz nije samo stvar različite godine rođenja već različitih vrijednosti, iskustava i perspektiva. Unatoč individualnosti i različitosti karaktera, ponašanja i razmišljanja svakog pojedinca, postoje neke zajedničke karakteristike jedne generacije, mladih koji su ostavili trag.

Generacijski jaz možda je najzanimljiviji dio ovog istraživanja jer prikazuje razlike koje su svakodnevnice, na koje nailazimo svi i čija je usporedba istovremeno zanimljiva, ali i poučna.

Ono što za mlade predstavlja problem kada govorimo o upravljanju vlastitim financijama je loš odnos prema novcu, odnosno stav da je zarađeni novac tu da se potroši i ako su vrijeme i rad inputi onda je novac output koji služi kao nagrada za uloženo. Mlađa populacija sve manje je svjesna činjenice da veća plaća ne osigurava bolju financijsku sigurnost, nego način na koji se s novcem raspolaže. Nerjetko je kod mladih prisutan stav, što se više novca zarađuje, više se i troši.<sup>24</sup>

S novim tehnologijama trendovi se mijenjaju, a najčešće ih prvo prihvati generacija Z. Mladi su skloni većinu svoje kupovine obaviti online, a dostupnost i kompletan pregled potrošnje jednim klikom za njih je najveća prednost koju mobilno bankarstvo nudi.<sup>25</sup>

Prema istraživanju koje je proveo Mastercard o stavovima i ponašanju generacije Z provedeno u 11 zemalja srednje i istočne Europe, među kojima je i Hrvatska, dolazimo do rezultata da prosječni mjesečni prihod ispitanika iznosi 450 eura, a gotovo svakom trećem od njih roditelji su i dalje glavni izvor prihoda, 19% ima posao s nepunim radnim vremenom, a 32% radi posao na puno radno vrijeme. Kao korisnici pametnih uređaja, očekuju da će trgovačke i financijske usluge biti brze i praktične jer žele kupovati preko interneta, plaćati beskontaktno i ljubitelji su mobilnog bankarstva.

---

<sup>24</sup> Ariffin, M., A., Sulong, A., Abdulllah, A. (2017). Students Perception Towards Financial Literacy and Saving Behaviour, raspoloživo na: [19e.xps \(researchgate.net\)](https://www.researchgate.net/publication/315111111) (04.06.24.)

<sup>25</sup> Doyle, K. (2019). Financial Literacy for Generation Z

Kada govorimo o starijim generacijama koje preferiraju tradicionalno bankarstvo. U posljednjih 30 godina doživjeli smo brojne promjene. Od dolaska globalizacije, interneta, društvenih mreža i pametnih telefona, pa do kompletne digitalizacije gotovo svakog aspekta našeg života. Tako se u potpunosti promijenilo i lice bankarstva<sup>26</sup>. Mnogi se tako sjećaju dugih čekanja na red zadnjeg dana u mjesecu kako bi platili kredit u isto vrijeme kad i svi drugi, kao i stajanja u redu pred šalterom kako bi račune platili u banci s najnižom naknadom. Danas takvih problema više nema jer je gotovo pa sve moguće riješiti online.<sup>27</sup>

### 3.4. Prednosti i nedostaci mobilnog bankarstva

Internet bankarstvo je stavka koja se dodatno naplaćuje, no s obzirom na pogodnosti koje se imaju zahvaljujući pristupu internet bankarstvu, iznos je zanemariv.

Internet bankarstvo pored svih prednosti, ima i svoje nedostatke. Glavni razlog zašto se mnogi odlučuju na digitalizaciju je taj da većinu transakcija mogu odraditi gotovo bilo gdje da se nalaze, dokle god imaju pristup internetu. Također razlog više za prelazak na mobilno bankarstvo je da nema nepotrebnog čekanja u redu kako bi se izvršila neka uplata u banci. Svaka banka ima svoje radno vrijeme koje se često kosi s radnim vremenima njihovih korisnika, tako da je opcija internet bankarstva spas za mnoge korisnike jer plaćanje računa, izvršavanje raznih transakcija i sličnih usluga mogu napraviti u bilo koje doba dana i noći.

Velika prednost je također i ta da je uplata vidljiva gotovo odmah ako se radi o korisnicima iste banke, a ako se radi o uplati korisnicima druge banke, uplata je vidljiva 24 sata nakon.

Kada se računi plaćaju u raznim institucijama poput FINA-e, na raznim kioscima ili sličnim mjestima, naknada za plaćanje računa je fiksna te je i do 100% viša nego je to unutar aplikacija internet bankarstva.

Polaganjem sredstava na internetski štedni račun ili račun tržišta novca, ljudi mogu gledati kako njihova ušteđevina raste puno bržim tempom. Više kamatne stope koje nude internetske banke

---

<sup>26</sup> Magomaeva, L., R., Galazova, S., S. (2019). The Transformation of Traditional Banking Activity in Digital, raspoloživo na: [The Transformation of Traditional Banking Activity in Digital.pdf \(um.edu.mt\)](#) (11.07.24.)

<sup>27</sup> D'Andrea, A., Limodio, N. (2023). High-Speed Internet, Financial Technology, and Banking

znače da novac više radi za bilo koga, stvarajući značajnije povrate tijekom vremena, što se prevodi u opipljive koristi za korisnike internetskog bankarstva.

Tradicionalne banke često nude pristup koji odgovara svima. Međutim, internetsko bankarstvo iskorištava podatke o klijentima za stvaranje personaliziranijeg iskustva. S analizom podataka možete ponuditi ciljane proizvode, kao što su uštede visokog prinosa za predujam, kako biste potaknuli zadovoljstvo i lojalnost snažne, angažirane korisničke baze.

Praćenje transakcija u stvarnom vremenu pruža tvrtkama i pojedincima neposredan uvid u njihove financijske aktivnosti, što im omogućuje praćenje novčanih priljeva i odljeva u stvarnom vremenu. S obzirom na prednosti internetskog bankarstva, ono omogućuje proaktivno donošenje odluka jer poduzeća mogu brzo prepoznati nepravilnosti ili odstupanja i poduzeti korektivne mjere.

Također, velika prednost ali prema nekim mišljenjima i mana internet bankarstva je i njegova sigurnost. Kada govorimo sa stajališta prednosti, internet bankarstvo ima visoku razinu sigurnosti te obavljanje usluga putem interneta nije manje kvalitetno ni nesigurnije nego bi to bilo u nekoj poslovnicu banke. Mnogi se odlučuju i za opciju internet bankarstva zbog toga što ima visoku razinu sigurnosti zbog čega je moguć pristup mnogima uslugama e-građana koja je također uvelike olakšala svakodnevni život, pa tako radi visoke razine sigurnosti pojedinci imaju pristup uslugama kojima sa nižom razinom autorizacije ne bi imali.

Dakle, kao zaključak, neke od najvećih prednosti internet bankarstva su ušteda vremena, komocija prilikom obavljanja transakcija, visoka razina sigurnosti, kvaliteta usluga te korištenje usluga za pristup stranicama koje traže visoku razinu autorizacije.<sup>28</sup>

Iako internetsko bankarstvo nudi mnoštvo pogodnosti i pristupačnosti, važno je razmotriti sve aspekte prije sklapanja posla. Kao i svaki financijski alat, internetsko bankarstvo ima dosta nedostataka.

Za neke klijente nedostatak osobne interakcije može biti značajna prepreka i jedan od nedostataka internetskog bankarstva. To posebno vrijedi za one koji se bave složenim financijskim stvarima, poput podnošenja zahtjeva za zajam ili rješavanja spora.

---

<sup>28</sup> TZG Rab, Digitalizacija novca: Hoće li gotovina nestati?, raspoloživo na: [4 glavne prednosti internetskog bankarstva - Tzg-rab.hr](#) (04.06.24.)

Kako bi premostile ovaj jaz i zadovoljile širu bazu klijenata, internetske banke trebale bi razmotriti proširenje svojih kanala podrške izvan tradicionalnih telefonskih linija. Mogućnosti sigurne razmjene poruka i mogućnosti videochata mogu ponuditi osobnije i interaktivnije iskustvo, omogućujući korisnicima da se povežu s predstavnicima koji mogu odgovoriti na njihove specifične probleme u stvarnom vremenu.

Softverski problemi i pogreške u aplikacijama za mobilno bankarstvo mogu dovesti do pogrešaka u obradi transakcija, netočnog prikaza stanja ili neočekivanog rušenja aplikacije. Takvi događaji mogu biti frustrirajući za korisnike i mogu potkopati njihovo povjerenje u pouzdanost platformi za internetsko bankarstvo. Nije naodmet još jednom spomenuti da kibernetičke prijetnje, malware i phishing napadi mogu iskoristiti slabosti u infrastrukturi mobilnog bankarstva, dovodeći u opasnost osjetljive financijske podatke korisnika.<sup>29</sup>

U udaljenim područjima s ograničenom mrežnom pokrivenošću, pojedinci se mogu suočiti s izazovima pri korištenju usluga mobilnog bankarstva, produžavajući digitalni jaz. dostupnost pametnih telefona postaje kritičan čimbenik, budući da su oni koji si ne mogu priuštiti te uređaje isključeni iz pogodnosti koje nude platforme za mobilno bankarstvo<sup>30</sup>.

Ograničenja polaganja gotovine ili čekova zbog sigurnosnih razloga ili logističkih izazova povezanih s daljinskom obradom fizičkih depozita. Iako je internetsko bankarstvo izvrsno u upravljanju svakodnevnim transakcijama i elektroničkim prijenosima, polaganje ovih fizičkih oblika plaćanja može zahtijevati alternativne metode. Alternative, poput slanja čekova poštom ili korištenja usluga prijenosa novca trećih strana, mogu biti nezgodne i uvode dodatne naknade. Za klijente koji se oslanjaju na česte gotovinske depozite, ograničenja mogu biti prepreka, tjerajući ih da razmotre tradicionalnu banku s pristupom poslovnici.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> Kvaralnyi, N. (2022). Pros And Cons Of Online Banking For Businesses To Consider, raspoloživo na: [Pros and Cons of Online Banking for Tech Industry | Inoxoft - Inoxoft](#).(14.06.24.)

<sup>30</sup> Mandell, L., Schmid Klein, L. (2009). The Impact of Financial Literacy Education on Subsequent Financial Behavior, raspoloživo na: [ssrn\\_id2224231\\_code1099219.pdf \(elsevier-ssrn-document-store-prod.s3.amazonaws.com\)](#) (01.07.24.)

## 4. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE

### 4.1. Metode istraživanja

Kako bi se provelo istraživanje i testirale hipoteze kreiran je anketni upitnik na temu upravljanja vlastitim financijama putem mobilnih aplikacija.

Anketni upitnik izrađen je u online obliku, putem Google Forms-a. Sama struktura je vrlo jednostavna i oduzima svega nekoliko minuta vremena. Ciljna skupina ispitanika u ovoj anketi su bili svi koji koriste mobilno bankarstvo kao alat za upravljanje vlastitim financijama. Premda velika većina ispitanika koristi mobilno bankarstvo, manjina ispitanika koja ne koristi, također je iznijela razloge koji ih sprječavaju u korištenju.

Anketni upitnik je proveden u razdoblju od travnja do kraja lipnja 2024. Godine. Istu je ispunio 101 ispitanik, a podjeljena je u nekoliko studentskih grupa na društvenim mrežama, ali i među poznanicima i kolegama.

Istraživanje putem anketnog upitnika provelo se kroz strukturu od 17 pitanja, od kojih je na 13 moguće dati samo 1 odgovor, 3 pitanja su nudila mogućnost višestrukog odgovora, te zadnje otvoreno pitanje.

Početak ankete odnosi se na socio-demografska obilježja ispitanika kako bi se njihov profil kreirao. Varijable koje su obuhvaćene su: spol, dob i stupanj završenog obrazovanja. Nastavak sadrži nekoliko kratkih pitanja o poznavanju osnovnih pojmova prožetih kroz cijeli rad i ono na čemu se rad zasniva. Dakle, nastavak ankete stvorio nam je pobližu sliku o ispitanicima i njihovom poznavanju teme. Glavni dio ovog anketnog upitnika jesu razlozi korištenja/ne korištenja mobilnog bankarstva u svrhu upravljanja vlastitim financijama, te seže u dubinu same tematike.

Kraj sadrži jedno otvoreno (esejsko) pitanje koje ne ograničava ispitanike, te im daje slobodu pisanja svih negativnih strana koje mobilno bankarstvo sa sobom donosi.

## 4.2. Analiza i interpretacija rezultata ankete

Na samom početku rada je korištena deskriptivna statistika kako bi se prikazale socio-demografske karakteristike uzorka.

Tijekom istraživanja anketiran je 101 ispitanik, a od ukupnog broja ispitanika 67 ispitanika bilo je ženskog spola, a 33 muškog spola, te jedan ispitanik/ca nije dao/la odgovor na prvo pitanje.

U postotku izraženo, 67 % ispitanika bilo je ženskog spola, a 33 % muškog spola (Tablica 5).

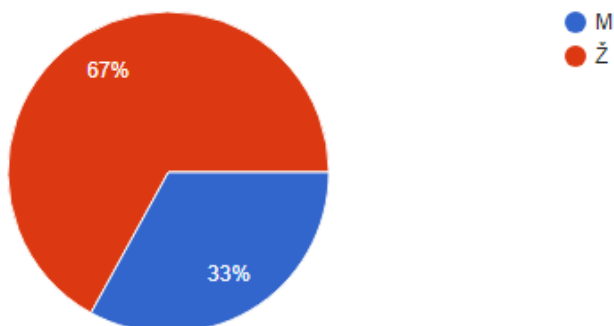
### Tablica 2.

*Podjela ispitanika prema spolu*

| SPOL   | BROJ ISPITANIKA | POSTOTAK |
|--------|-----------------|----------|
| Muški  | 33              | 33%      |
| Ženski | 67              | 67%      |
| UKUPNO | 100             | 100%     |

Izvor: Izradila autorica

Struktura ispitanika prema spolu izraženu u postotku vidljiv je na slici 6.



Izvor: Izradila autorica

Najveći broj ispitanika, njih 49, imalo je 24 godina starosti ili manje (48,50 % izraženo u postotku). Potom 41 ispitanik pripada drugoj skupini na dobnoj ljestvici od 25 do 34 godine starosti (40,60 %), a znatno manje, njih 8 (7,90%) pripada dobnoj skupini 35-44, samo 2 ispitanika pripadaju dobnoj skupini 45-54 (2%) a jedan ima 55 i više (1%). (Tablica 6).

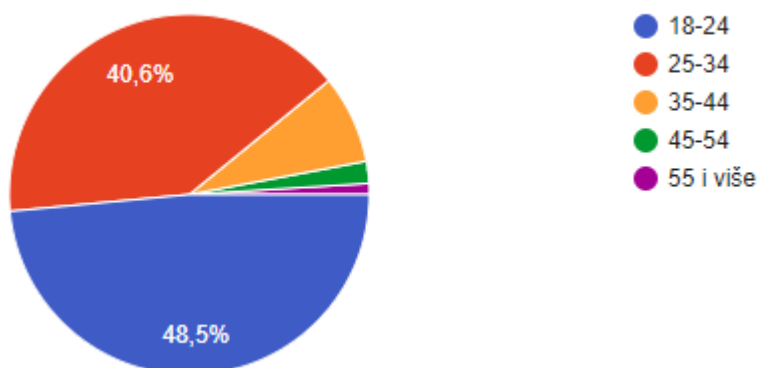
**Tablica 3.**

*Podjela ispitanika prema starosti*

| DOB       | BROJ ISPITANIKA | POSTOTAK |
|-----------|-----------------|----------|
| 18-24     | 49              | 48,50%   |
| 25-34     | 41              | 40,60%   |
| 35-44     | 8               | 7,90%    |
| 44-55     | 2               | 2%       |
| 55 i više | 1               | 1%       |
| UKUPNO    | 101             | 100%     |

Izvor: Izradila autorica

Struktura ispitanika prema starosti izražena u postotku vidljiva je na slici 7.



Izvor: Izradila autorica



**Tablica 4.**

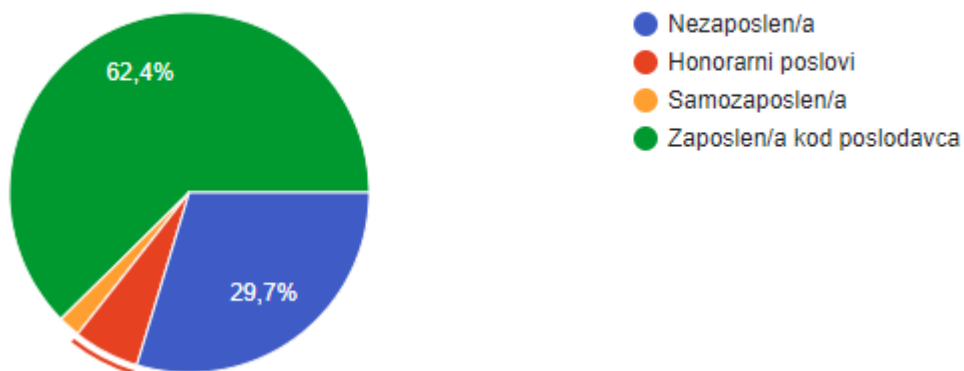
*Ispitanici prema statusu na tržištu rada*

| STATUS                  | BROJ ISPITANIKA | POSTOTAK |
|-------------------------|-----------------|----------|
| Nezaposlen/a            | 30              | 29,70%   |
| Honorarni poslovi       | 6               | 5,90%    |
| Samozaposlen/a          | 2               | 2%       |
| Zaposlen kod poslodavca | 63              | 62,40%   |
| UKUPNO                  | 101             | 100,00%  |

Izvor: Izradila autorica

Prema podacima iz tablice poviše vidljivo je da je većina ispitanika, čak 62,40% zaposleno kod poslodavca, 30 ispitanika nije uopće zaposleno (29,70%), 6 ispitanika (5,90%) radi honorarno i nema redovita primanja, a samo 2 ispitanika (2%) je samozaposleno.

Struktura ispitanika prema statusu na tržištu rada izražen u postotku vidljiva je na slici 8.



Izvor: Izradila autorica

**Tablica 5.**

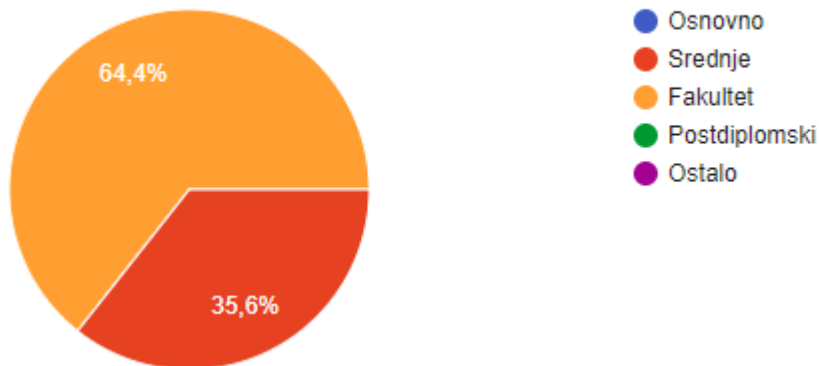
*Ispitanici prema statusu obrazovanja*

| RAZINA OBRAZOVANJA | BROJ ISPITANIKA | POSTOTAK |
|--------------------|-----------------|----------|
| Osnovno            | 0               | 0%       |
| Srednje            | 36              | 35,60%   |
| Fakultet           | 65              | 64,40%   |
| Ostalo             | 0               | 0%       |
| UKUPNO             | 101             | 100%     |

Izvor: Izradila autorica

U Hrvatskoj je porastao broj visokoobrazovanih građana i iz godine u godinu raste, što je vidljivo u ovom istraživanju. Polako, ali sigurno se krećemo prema europskom prosjeku. 36 ispitanika završilo je srednju školu i steklo SSS stručnu spremu, što je u postotku 35,60%, dok je čak 65 ispitanika završilo fakultet (64,40%).

Struktura ispitanika prema stupnju obrazovanja izražen u postotku vidljiva je na slici 9.



Izvor: Izradila autorica

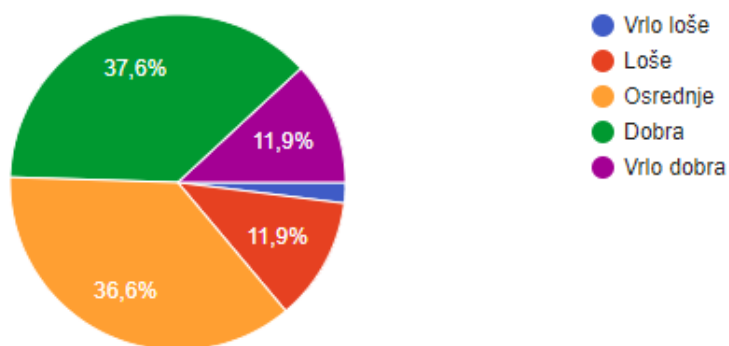
**Tablica 6.***Ispitanici prema poznavanju pojma financijske pismenosti*

| FINANCIJSKA PISMENOST | BROJ ISPITANIKA | POSTOTAK |
|-----------------------|-----------------|----------|
| Vrlo loša             | 2               | 2%       |
| Loša                  | 12              | 11,90%   |
| Osrednja              | 37              | 36,60%   |
| Dobra                 | 38              | 37,60%   |
| Vrlo dobra            | 12              | 11,90%   |
| UKUPNO                | 101             | 100%     |

Izvor: Izradila autorica

Uzimajući u obzir samu tematiku rada, važno je dobiti odgovor na pitanje o poznavanju pojma financijske pismenosti. 38 ispitanika sami za sebe procjenjuju da dobro poznaju pojam, točnije u postotku 37,60%. Za samo 1% manje ispitanici procjenjuju da su negdje u “zlatnoj sredini”; poznaju nešto, nešto ne, ali pojam im nije stran (36,60%). Podjednak broj ispitanika drži dvije krajnosti; 12 ih smatra da poznaje pojam financijske pismenosti vrlo dobro, a također 12 smatra da pojam ne poznaje dovoljno (11,90%). Samo 2 ispitanika nalaze se u potpunoj tami kada je u pitanju pojam financijske pismenosti (2%)

Struktura ispitanika prema poznavanju pojma financijske pismenosti izražen u postotku vidljiva je na slici 10.

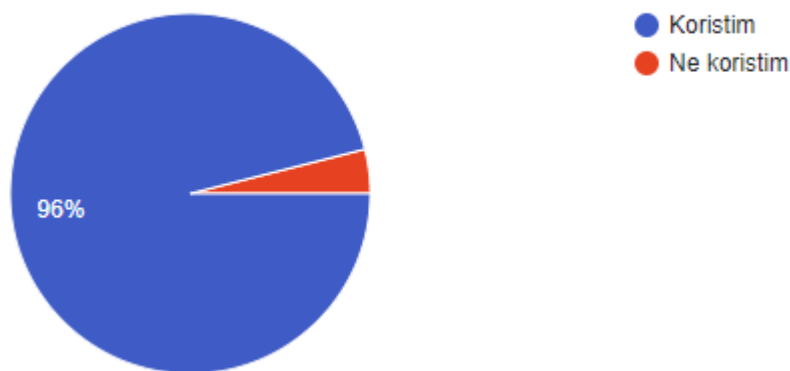


Izvor: Izradila autorica

#### *Ispitanici prema korištenju mobilnog bankarstva*

Mobilno bankarstvo je aplikacija koja je prilagođena pojedincu, koja je danas sve više zastupljena i ona koja olakšava upravljanje osobnim financijama. Stoga je grafikon u nastavku realan prikaz tih tvrdnji. Od ukupno 101 ispitanika, čak 97 (96%) koristi mobilno bankarstvo, dok svega 4 (4%) ispitanika ne koriste. U nastavku će biti i definirani razlozi zbog kojih se možda neki od njih još nisu odvažili na taj korak.

Struktura ispitanika prema korištenju mobilnog bankarstva izražena u postotku vidljiva je na slici 11.

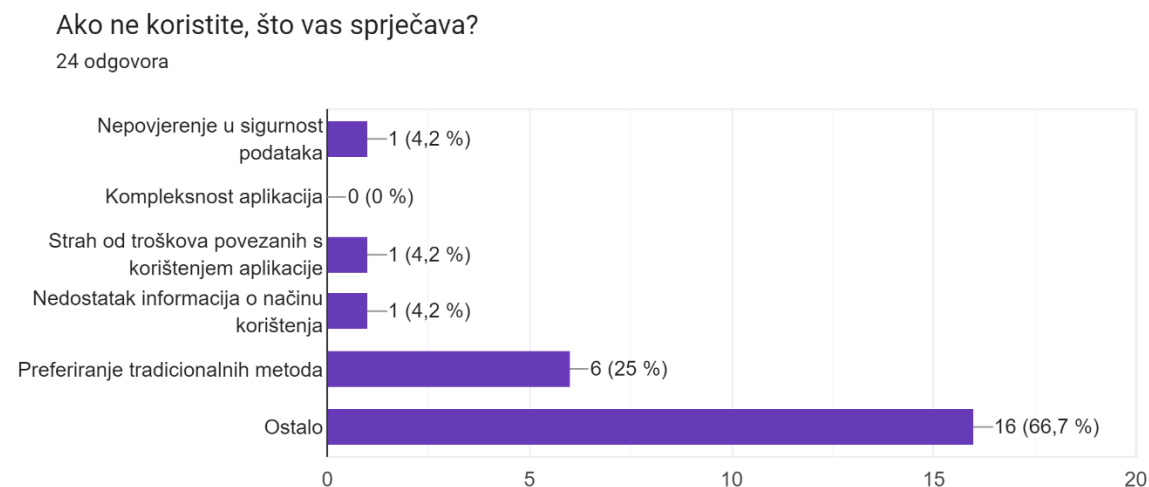


Izvor: Izradila autorica

#### *Ispitanici prema razlozima koji ih ograničavaju u korištenju mobilnog bankarstva*

Mobilno bankarstvo je alat koji je prilagođen pojedincu i kao takav pruža razne benefite, ali s druge strane ispitanici otkrivaju razloge zbog kojih su u nekim segmentima ograničeni. Od 101 ispitanika, 24 odgovorili su na pitanja o ovoj temi. 1 osoba (4.2%) smatra da je razlog vlastite ograničenosti nepovjerenje u sustav. Također 1 osoba (4.2%) odgovara da je razlog strah od troškova povezanih s korištenjem aplikacije, ili je razlog nedostatak informacija o korištenju kod još jednog ispitanika (4,2%). 6 ispitanika (25%) ih preferira tradicionalne metode kao što su odlazak u banku, korištenje uplatnica u papirnatom obliku i slično. 16 preostalih kao odgovor stavlja "Ostalo" bez navedenog dodatnog razloga, dok nitko ne smatra da je aplikacija kompleksna za korištenje.

Struktura ispitanika prema ograničenjima u korištenju mobilnog bankarstva zražena u postotku vidljiva je na slici 12.



Izvor: Izradila autorica

### *Ispitanici prema najvećim financijskim izazovima*

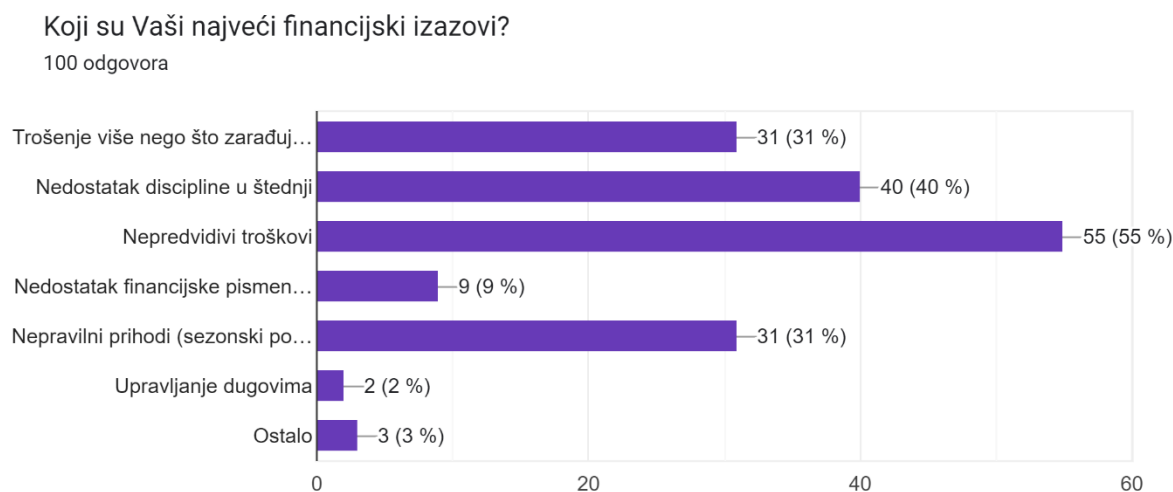
U današnje vrijeme porasta cijena sirovina koji utječe na porast cijena proizvoda koje kupujemo, rast cijena režija, i mnogih drugih stvari, teško je planirati financijsku strukturu, ali nije nemoguće.

Prihodi, a puno više rashodi, mijenjaju se češće nego prije, a neki događaji koji utječu na financije ne mogu se predvidjeti. Prije svega važno je definirati ostvarive financijske ciljeve, živjeti u skladu sa svojim mogućnostima i dobro upravljati svojim financijama. Stoga, u ovom anketnom upitniku 55 ispitanika (55%) smatra kako su nepredvidivi troškovi najveći izazov kada govorimo o financijama. 40 ispitanika (40%) smatra da je nedostatak discipline u štednji izazov koji prevladava, što i nije neočekivan rezultat s obzirom da je 48,5% ispitanika u dobi od 18-24 godine. 31 ispitanik (31%) smatra kako je glavna prepreka i velik izazov u upravljanju financijama to što su im veći troškovi od prihoda. Upravo to najčešće dovodi do financijskih problema, a da se to ne

bi dogodilo, treba ili povećati prihode ili smanjiti troškove. Nije jednostavno smanjiti troškove, pogotovo ako ne postoji svijest o tome na što se troši. Nekolicina ispitanika (31 ispitanik ili 31%) ima nepravilne prihode; odnosno ili su zaposleni honorarno ili rade sezonske poslove i slično pa nailaze na razne prepreke kada govorimo o financijskim izazovima. 9 ispitanika (9%) smatra da je razlog nedostatak financijske pismenosti, ali ne rade ništa po tom pitanju. Teško je za povjerovati da je netko svjestan svog neznanja o tako važnom faktoru svakodnevnog života, a po tom pitanju ne poduzima ništa.

Upravljanje dugovima (2%) i Ostalo (3%) zauzimaju manjinu u odgovora na ovo pitanje, što je vidljivo u grafičkom prikazu niže.

Struktura ispitanika prema razlozima koje smatraju kao svoje najveće financijske izazove izražena u postotku vidljiva je na slici 13.



Izvor: Izradila autorica

## Tablica 7.

*Ispitanici prema načinu postupanja s plaćom*

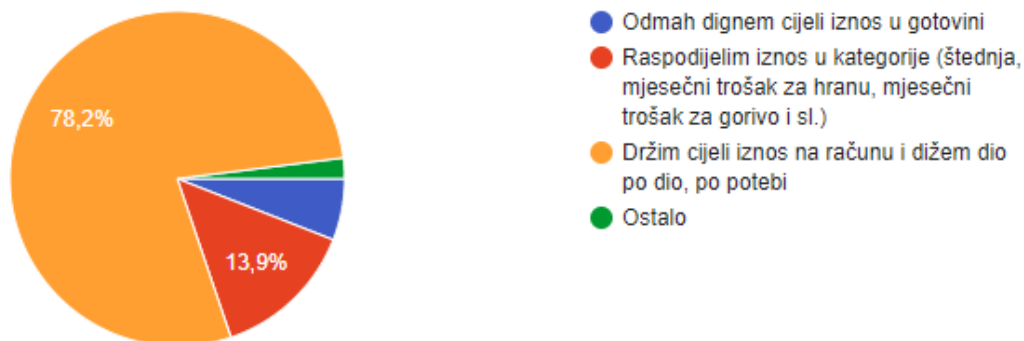
| POSTUPANJE S PLAĆOM  | BROJ<br>ISPITANIKA | POSTOTAK |
|--|--------------------|----------|
| Odmah dignem cijeli iznos u gotovini   | 6                  | 5,90%    |
| Raspodijelim iznos u kategorije (štednja,mjesečni trošak za hranu, mjesečnitrošak za gorivo i sl.) | 14                 | 13,90%   |
| Držim cijeli iznos na računu i dižem dio po dio, po potebi   | 79                 | 78,20%   |
| Ostalo   | 2                  | 2%       |
| UKUPNO   | 101                | 100,00%  |

Izvor: izradila autorica

Na pitanje “Kako postupate s plaćom kada vam sjedne na račun?” većina ispitanika dala je isti odgovor, a on glasi “Držim cijeli iznos na računu i dižem dio po dio, po potebi”, čak 79 pojedinaca (78,20%). S obzirom u koju dobnu skupinu pripada većina ispitanika i pod pretpostavkom da ih većina živi u zajednici s roditeljima u obiteljskoj kući, razumljivo je zašto prevladava ovaj odgovor. 14 (13,90%) ispitanika mjesečnu plaću odmah rasporedi u kategorije i tako novcem raspolaže. Stoga se može zaključiti da oni dobro poznaju svoje troškove, da ih svakodnevno prate i znaju točno na što troše najviše. 6 (5,90%) ispitanika odmah dignu sav novac u gotovini i njime raspolažu. Pripadnici te skupine zasigurno više preferiraju tradicionalne metode upravljanja vlastitim financijama te indirektno iskazuju svoje nepovjerenje u bankarske sustave. 2 (2%) ispitanika kao odgovor daju “Ostalo”.



Struktura ispitanika prema načinu postupanja s plaćom izražena u postotku vidljiva je na slici 14.

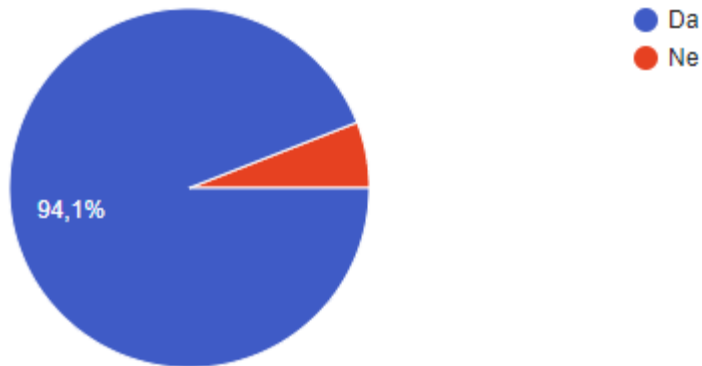


Izvor: Izradila autorica

#### *Ispitanici prema stavu o "Fondu za crne dane"*

„Fond za crne dane“ je sinonim za neprevidene troškove i najčešće namijenjen pokriću istih, odnosno kada nam izvori prihoda iz bilo kojeg razloga presuše ili se značajno smanje. Isto tako može poslužiti i kao odskočna daska za situacije kad mi sami iniciramo ili želimo neku promjenu, primjerice kada dođe do zasićenja radnim mjestom, te nam iznos fonda služi za pokriće troškova u vremenu traženja novog posla ili klijenta. Čak 95 (94,1%) ispitanika smatra kako je obavezno imati „Fond za crne dane“, a njih 6 (5,9%) smatra da nije neophodno.

Struktura ispitanika prema stavu o “Fondu za crne dane” izražena u postotku vidljiva je na slici 15.



Izvor: Izradila autorica

#### *Ispitanici prema stavu o pojmu štednje*

Štednja je disciplina, a ključ uspjeha bilo kojeg oblika štednje uvijek leži u disciplini, konzistentnosti i automatizaciji procesa štednje, rekla je jednom prilikom Dajana Barbić, s Ekonomskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.

Provodi se odgađanjem odnosno ograničavanjem potrošnje za određeno vrijeme ili tako što se čuvaju dobra od beskorisnog ili društveno manje korisnog trošenja u odnosu na druge potrebe.

Prvenstveno je potrebno definirati svrhu fonda, a ako je ona jasno definirana pomoći će vam da ostanete fokusirani, motivirani i da novac ne potrošite na nešto drugo.

Prema rezultatima vlastito provedenog anketnog upitnika, stavovi i mišljenja vrlo su podjeljeni.

Štedim, ali ponekad malo "uštípnem" pa vratim – kažu 34 ispitanika (33,7%), a 20 ispitanika (19,8%) štedi samo kada ima određeni cilj. Možda najuspješniji način štednje provodi 20 ispitanika (19,8%), a on glasi “Ako štedim, pravim se da taj novac ne postoji”. 12 (11,9%) ispitanika smatra kako je investicija uvijek bolja opcija od štednje novca, a 9 ispitanika (8,9%) nije u mogućnosti štediti, već sve što ima i potroši.

Struktura ispitanika prema stavu o pojmu štednje izražena u postotku vidljiva je na slici 16.



Izvor: Izradila autorica

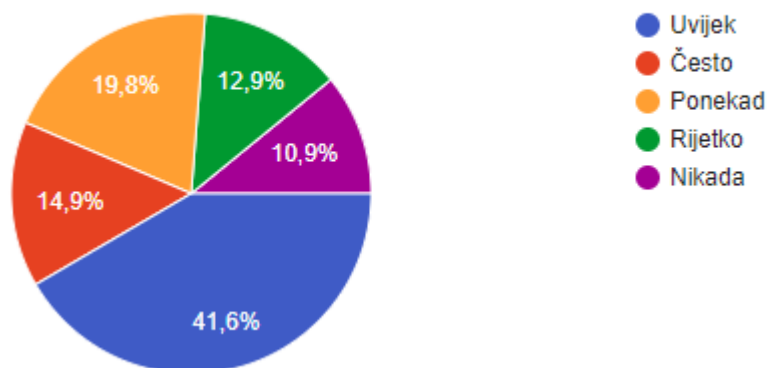
#### *Ispitanici prema učestalosti plaćanja računa putem mobilnog bankarstva*

“Vlasnicima računa i njihovim opunomoćenicima omogućen je pristup i korištenje svim računima koje imaju u banci. Mnoge banke omogućuju i praćenje troškova korisnicima, te kontrolu ulaganja u investicijske fondove. Korisnici putem interneta mogu i komunicirati s bankom, slati reklamacije i upite, mijenjati osobne podatke i slično. Ako želi, korisnik može primati izvratke i druge obavijesti isključivo preko Interneta, te može ugovoriti trajne naloge za plaćanja različitih obveza.”<sup>32</sup>

Od ukupno 101 ispitanika njih 42 (41,6%) uvijek svoje obveze podmiruje online putem, 20 (19,8%) ispitanika ponekad plati online, 15 (14,9%) ih često plati online putem, a 24 (12,9% i 10,9%) ispitanika rijetko ili nikada ne plaća račune i dospjele obveze online.

<sup>32</sup>Internetsko bankarstvo, raspoloživo na: [Internetsko bankarstvo – Wikipedija \(wikipedia.org\)](https://hr.wikipedia.org/wiki/Internetsko_bankarstvo) (05.06.24.)

Struktura ispitanika prema učestalosti plaćanja obveza online, izražena u postotku vidljiva je na slici 17.



Izvor: Izradila autorica

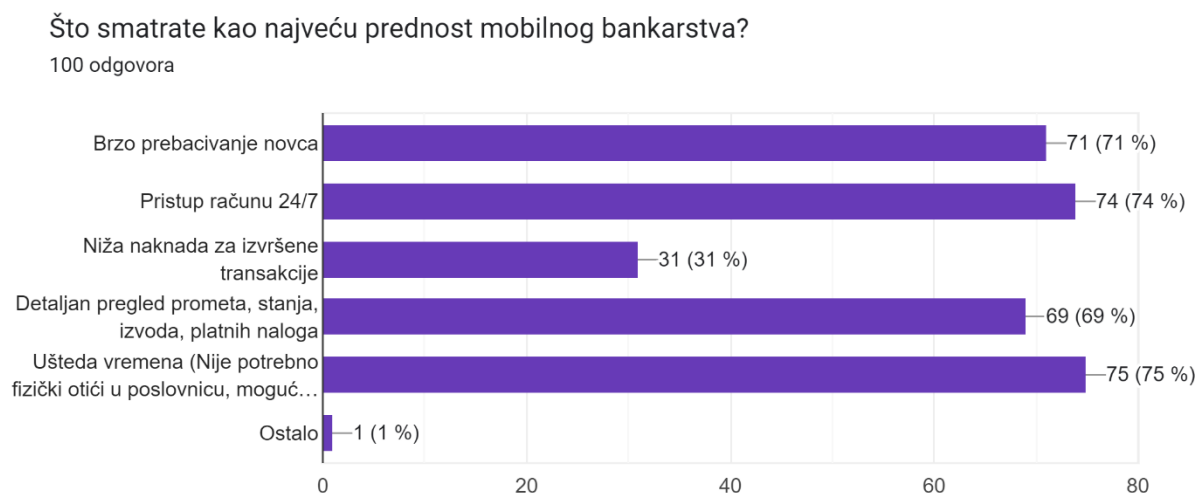
#### *Ispitanici prema stavu o prednostima mobilnog bankarstva*

Mobilno bankarstvo ima brojne prednosti, a nekoliko glavnih je navedeno kao opcija za odabir u ovom anketnom upitniku. U ovom pitanju bio je omogućen višestruki odabir odgovora, stoga je u nastavku vidljivo kako se većina slaže oko istih odgovora. 75 ispitanika (75%) kao najveću prednost navodi uštedu vremena, korištenjem funkcije plaćanja, fotografiranjem računa ili skeniranjem koda, ta obveza se može odraditi u bilo kojem trenutku bez fizičkog odlaska u banku.

74 (74%) ispitanika smatraju da najveća prednost pristup računu u bilo koje doba dana, a 71 ispitanik (71%) smatra kako je najveća prednost brzo prebacivanje novca, bilo da se radi o podmirivanju obveza, online kupovini, prebacivanja novca obitelji ili prijateljima i slično.

Mobilno bankarstvo nudi detaljan pregled svih izvoda, platnih naloga, cjelokupnog prometa i svih transakcija, a upravo to 69 ispitanika (69%) smatra kao najveću prednost. 31 ispitanik (31%) kao odgovor na pitanje najveće prednosti aplikacije, stavlja nižu naknadu za izvršene transakcije. A 1 (1%) ispitanik kaže "Ostalo"

Struktura ispitanika prema stavu o prednostima mobilnog bankarstva, izražena u postotku vidljiva je na slici 18.



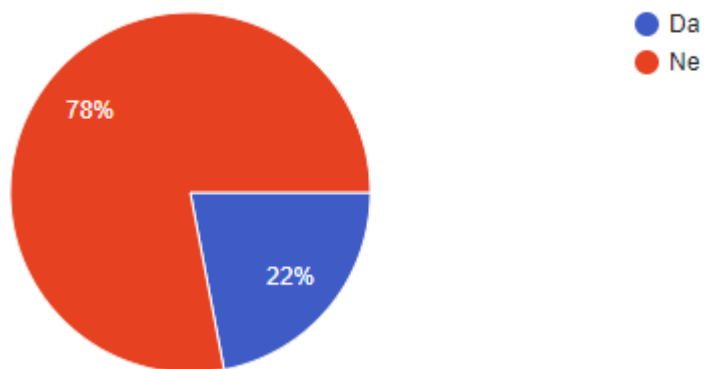
Izvor: Izradila autorica

#### *Ispitanici prema stavu o Programima financijske edukacije u Hrvatskoj*

Već ranije spomenut pojam u ovom radu, za financijske edukativne programe u Hrvatskoj, koje provodi HANFA, 79 (78%) ispitanika nije čulo.

Njih 68 (32,7% i 34,7%) ne zanima ništa o tome, a ako ih i bude nekada zanimalo potražiti će na internetu ili pitati nekoga tko zna. 33 ispitanika (32,7%) bi bilo voljno naučiti više o samom pojmu i programima edukacija.

Struktura ispitanika prema poznavanju pojama financijske edukacije u Hrvatskoj, izražena u postotku vidljiva je na slici 19.



Izvor: Izradila autorica

Struktura ispitanika prema stavu prema programima financijske edukacije u Hrvatskoj, izražena u postotku vidljiva je na slici 20.



Izvor: Izradila autorica

### *Ispitanici prema stavu negativnim stranama mobilnog bankarstva*

Mobilno bankarstvo uz brojne prednosti, također ima i svoje nedostatke. Ovo pitanje je bilo jedino esejskoga tipa u ovom anketnom upitniku, stoga će u nastavku biti navedeni svi odgovori. Pitanje nije bilo predodređeno kao obavezno, pa je tako i broj ispitanika koji je izdvojio svoje vrijeme da odgovori na ovo pitanje 29 (28,71%).

#### **Tablica 8.**

##### *Negativne strane mobilnog bankarstva*

|   |
|---|
| Aplikacija moje banke je zastarjela   |
| Pri prijavljivanju, blokiraju aplikaciju nakon 3. pokušaja  |
| Dosada se nisam upoznao/la s lošim stvarima   |
| Lakši pristup prevarantima i hakerima   |
| Mogućnost hakerske zlouporabe / Slabija sigurnost u slučaju hakiranja računara (2)                                |
| Ne / Ne smatram / Nema loših strana (10)  |
| Nemogućnost direktnog rješavanja upita i problema koji su mogući sa direktnim kontaktom s zaposlenicima u bankama |
| Nemogućnost pristupa zbog rada na mreži ili zbog pada internetske veze  |
| Plaća se / Plaćanje naknade (2)   |
| povećana nezaposlenost u sektoru bankarstva   |
| Strah od nezaštićenosti podataka / strah od nezaštićenosti računara   |
| zaštita podataka  |
| Prijevare - lažne poruke  |
| Članarina za vođenje mobilnog bankarstva  |

Izvor: Izradila autorica

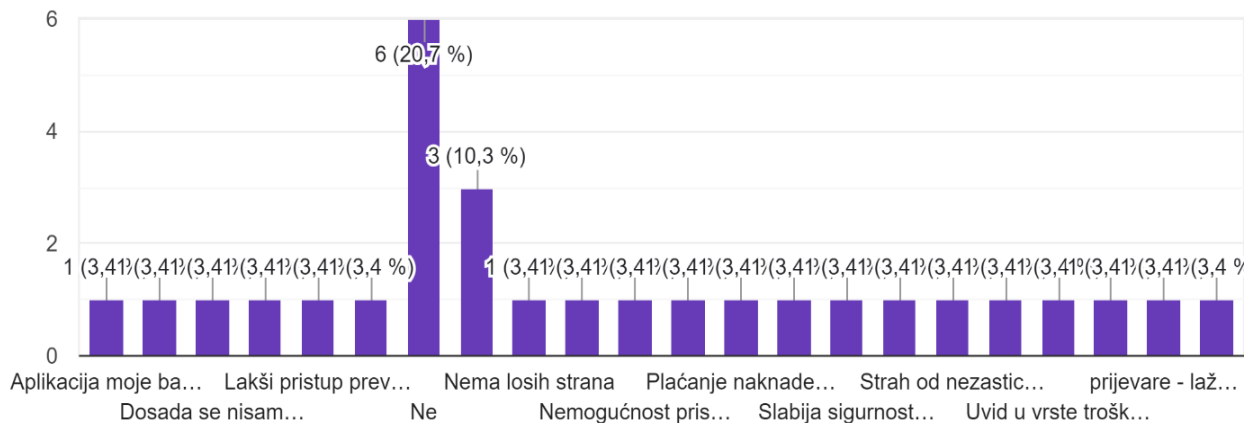
Uzevši u obzir tablicu 11. Možemo zaključiti kako su ispitanici na jedino esejsko pitanje u anketnom upitniku dali poprilično slične razloge negativnog utjecaja mobilnog bankarstva. Prema

očekivanjima najzastupljeniji odgovori su da mobilno bankarstvo nema loše strane. Također su prisutne varijacije na temu nesigurnosti podataka i hakerske zlouporabe. Nekoliko ispitanika se žali na brzinu i samu kvalitetu aplikacije a neki smatraju da se aplikacija nebi trebala plaćati. Odgovor “povećana nezaposlenost u sektoru bankarstva“ je možda odgovor koji najviše navodi na razmišljanje, koliko digitalizacija samog bankarskog sustava ima i negativne strane na ljudstvo općenito.

Struktura ispitanika prema stavu o nedostacima mobilnog bankarstva, izražena u postotku vidljiva je na slici 21.

Smatrate li da mobilno bankarstvo ima i svoje loše strane, ako da navedite neke od njih

29 odgovora



Izvor: Izradila autorica



## 5. ZAKLJUČAK

Zaključno, provedeno istraživanje pruža uvid u socio-demografske karakteristike ispitanika te njihova stajališta o financijskoj pismenosti, mobilnom bankarstvu i upravljanju osobnim financijama. Ispitivanje je pokazalo da većina ispitanika (67%) čine žene te da najveći dio ispitanika pripada mlađoj dobnoj skupini (18-24 godine). Zaposlenost kod poslodavca dominira među ispitanicima (62,4%), dok većina ispitanika (64,4%) posjeduje visoku stručnu spremu.

Promatrajući provedena istraživanja, tuđa i vlastita, možemo zaključiti kako je mobilno bankarstvo značajno doprinjelo olakšanju svakodnevnih financijskih obveza poput plaćanja računa, prebacivanja novca te kontrole i pristupa računu 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu s mogućnostima obavljanja transakcija dodirom gumba.

Što se tiče financijske pismenosti, najveći dio ispitanika smatra da ima dobro ili osrednje znanje o financijama, dok je mali broj ispitanika prepoznao ozbiljne nedostatke u svom znanju. Mobilno bankarstvo pokazalo se iznimno popularnim među ispitanicima, gdje čak 96% koristi ovaj oblik financijskog upravljanja, dok su razlozi za izbjegavanje mobilnog bankarstva povezani s nepovjerenjem i preferencijom tradicionalnih metoda.

Najveći financijski izazovi za ispitanike su nepredvidivi troškovi i nedostatak discipline u štednji, dok je većina ispitanika svjesna važnosti postojanja „Fonda za crne dane“. Također, rezultati ukazuju na podijeljena mišljenja o štednji, gdje dio ispitanika disciplinirano štedi, dok drugi povremeno posežu za ušteđenim novcem.

Iako su prednosti mobilnog bankarstva prepoznate, kao što su ušteda vremena i pristup financijama u bilo kojem trenutku, ispitanici su svjesni i potencijalnih rizika, uključujući sigurnosne prijetnje poput hakerskih napada. Istraživanje je ukazalo na nisku razinu svijesti o financijskim edukativnim programima, što sugerira potrebu za jačim naporima u promoviranju financijske pismenosti.

Naposljetku, dobiveni rezultati mogu poslužiti kao temelj za daljnja istraživanja, ali i za razvoj edukativnih programa koji će bolje informirati i osnažiti pojedince u upravljanju njihovim osobnim financijama u budućnosti.

## LITERATURA

- Ariffin, M., A., Sulong, A., Abdullah, A. (2017). Students Perception Towards Financial Literacy and Saving Behaviour, raspoloživo na: [19e.xps \(researchgate.net\)](#) (04.06.24.)
- Bankrate (2024). 7 Key Benefits Of Mobile Banking, raspoloživo na: [7 Key Benefits Of Mobile Banking | Bankrate](#) (04.07.24.)
- Brabić, B., Lučić, A. (2018). Financijska pismenost i odgovorna potrošnja u svakodnevnom životu
- Capital One (2024). Financial Literacy: 5 Basic Concepts to Know, raspoloživo na: [Financial Literacy: 5 Basic Concepts to Know | Capital One](#) (20.06.24.)
- Cope, A., Rock, A., Schmeister, M. (2013). Risk Perception, Risk Tolerance and Consumer, raspoloživo na: [ssrn\\_id2218700\\_code1125886.pdf \(elsevier-ssrn-document-store-prod.s3.amazonaws.com\)](#) (14.06.24.)
- D'Andrea, A., Limodio, N. (2023). High-Speed Internet, Financial Technology, and Banking
- Doyle, K. (2019). Financial Literacy for Generation Z
- Edukativni programi i materijali, raspoloživo na: [HANFA - Edukativni programi i materijali](#) (04.07.24.)
- Europska komisija - Financial literacy (2023), raspoloživo na: [Financial literacy - European Commission \(europa.eu\)](#) (19.6.24.)
- Fegeš, K., Novak D. (2013). Mobilno bankarstvo
- Financijska pismenost, raspoloživo na: [Financijska pismenost | Libera](#) (11.06.24.)
- Ipsos istraživanje (2023). Mjerenje financijske pismenosti i financijske uključenosti u Hrvatskoj. raspoloživo na: [2023-06-02-hi-final-istrazivanja-ipsos.pdf \(hanfa.hr\)](#) (11.06.24.)
- Kamra, S. (2014). Digital transformation in banking, raspoloživo na: [Digital Transformation in Banking - The Future of Banking \(happiestminds.com\)](#) (12.07.24)
- Kobler, D., Bucherer, S., Scholtmann, J. (2016). Banking Business Models of the Future, raspoloživo na: [tw-banking-business-models-of-the-future-2016.pdf \(deloitte.com\)](#) (12.07.24)

- Korporativni financijski institut - Mobile banking, raspoloživo na: [Mobile Banking - Overview, History, Types, Importance \(corporatefinanceinstitute.com\)](#) (11.06.24.)
- Kuang-Hsu, S., Hsu-Feng, H., Binshan, L. (2010). Assessing user experiences and usage intentions of m-banking service
- Kwartalny, N. (2022). Pros And Cons Of Online Banking For Businesses To Consider, raspoloživo na: [Pros and Cons of Online Banking for Tech Industry | Inoxoft - Inoxoft](#) (14.06.24.)
- Lusardi, A., Mitchell, O. (2011). Financial literacy around the world, raspoloživo na: [w17107.pdf \(nber.org\)](#) (11.06.24.)
- Magomaeva, L., R., Galazova, S., S. (2019). The Transformation of Traditional Banking Activity in Digital, raspoloživo na: [The Transformation of Traditional Banking Activity in Digital.pdf \(um.edu.mt\)](#) (11.07.24.)
- Mandell, L., Schmid Klein, L. (2009). The Impact of Financial Literacy Education on Subsequent Financial Behavior, raspoloživo na: [ssrn\\_id2224231\\_code1099219.pdf](#) (01.07.24.)
- McGowan, E. (2023). Is mobile banking safe? 5 major security risks in 2024, raspoloživo na: [Is mobile banking safe? 5 major security risks in 2024 - Norton](#) (17.06.24.)
- Megušar, A. (2022). Financijska pismenost, raspoloživo na: [FINANCIJSKA PISMENOST \(srce.hr\)](#) (11.06.24)
- Ministarstvo financija Republike Hrvatske, raspoloživo na: [Financijska pismenost potrošača - novosti \(gov.hr\)](#) (04.06.24)
- Norton, E., A., Melichter, R., W. (2013). Markets, Investments and Financial Management, raspoloživo na: [Introduction to Finance: Markets, Investments, and Financial Management - Ronald W. Melicher, Edgar A. Norton - Google Knjige](#) (08.06.24.)
- Opat, T., Z., Gachukia, M., K. (2019). Impact of Mobile Payment Applications and Transfers on Business, raspoloživo na: [Impact of Mobile Payment Applications and Transfers on Business - Google Books](#) (27.06.24.)
- Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj (2024), raspoloživo na: [Ministarstvo financija Republike Hrvatske - Financijska pismenost potrošača - novosti \(gov.hr\)](#) (14.06.24.)
- Piirainen, L. (2016). Digitalization of the financial sector and change of management, raspoloživo na: [Piirainen\\_Lauri.pdf \(theseus.fi\)](#) (10.07.24.)

- Poslovni dnevnik, HNB: Mobilno bankarstvo je u 2022. koristilo 53 posto potrošača (2023), raspoloživo na: [HNB: Mobilno bankarstvo je u 2022. koristilo 53 posto potrošača - Poslovni dnevnik](#) (20.06.24.)
- Statistički ured Europskih zajednica (2024), raspoloživo na: [Statistics | Eurostat \(europa.eu\)](#) (11.06.24.)
- TZG Rab, Digitalizacija novca: Hoće li gotovina nestati? ([4 glavne prednosti internetskog bankarstva - Tzg-rab.hr](#)) (04.06.24.)
- Vehovec, M., Rajh, E., Škreblin Kirbiš, I. (2015). Financijska pismenost građana u Hrvatskoj, raspoloživo na: [206644 \(srce.hr\)](#) (16.06.24.)
- Wikipedija, Internetsko bankarstvo ([Internetsko bankarstvo – Wikipedija \(wikipedia.org\)](#)) (05.06.24.)

## POPIS TABLICA

|   |    |
|---|----|
| <b>Tablica 1.</b> Istraživanje stupnja financijske pismenosti i digitalne financijske pismenosti..... | 15 |
| <b>Tablica 2.</b> Podjela ispitanika prema spolu .....  | 29 |
| <b>Tablica 3.</b> Podjela ispitanika prema starosti .....   | 30 |
| <b>Tablica 4.</b> Ispitanici prema statusu na tržištu rada.....                                       | 31 |
| <b>Tablica 5.</b> Ispitanici prema stupnju obrazovanja .....  | 32 |
| <b>Tablica 6.</b> Ispitanici prema poznavanju pojma financijske pismenosti.....                       | 33 |
| <b>Tablica 7.</b> Ispitanici prema načinu postupanja s plaćom .....                                   | 38 |
| <b>Tablica 8.</b> Negativne strane mobilnog bankrasta.....  | 45 |

## POPIS SLIKA

|  |    |
|--|----|
| <b>Slika 1.</b> Komponente financijske pismenosti po zemljama .....  | 10 |
| <b>Slika 2.</b> Usporedba komponenti financijskog znanja .....   | 11 |
| <b>Slika 3.</b> Usporedba komponenti financijskog ponašanja .....  | 12 |
| <b>Slika 4.</b> Usporedba komponenti odnosa prema novcu .....  | 13 |
| <b>Slika 5.</b> Zastupljenost korištenja internet bankarstva po zemljama Europe .....                              | 19 |
| <b>Slika 6.</b> Struktura ispitanika prema spolu .....   | 29 |
| <b>Slika 7.</b> Struktura ispitanika prema spolu .....   | 30 |
| <b>Slika 8.</b> Struktura ispitanika prema statusu na tržištu rada .....   | 31 |
| <b>Slika 9.</b> Struktura ispitanika prema stupnju obrazovanja .....   | 32 |
| <b>Slika 10.</b> Struktura ispitanika prema poznavanju pojma financijske pismenosti ...                            | 34 |
| <b>Slika 11.</b> Struktura ispitanika prema korištenju mobilnog bankarstva .....                                   | 35 |
| <b>Slika 12.</b> Struktura ispitanika prema ograničenjima u korištenju mobilnog<br>bankarstva.....                 | 36 |
| <b>Slika 13.</b> Struktura ispitanika prema razlozima koje smatraju kao svoje najveće<br>financijske izazove ..... | 37 |
| <b>Slika 14</b> Struktura ispitanika prema načinu postupanja s plaćom .....  | 39 |
| <b>Slika 15.</b> Struktura ispitanika prema stavu o “Fondu za crne dane” .....                                     | 40 |
| <b>Slika 16.</b> Struktura ispitanika prema stavu o pojmu štednje .....  | 41 |
| <b>Slika 17.</b> Struktura ispitanika prema učestalosti plaćanja obveza online .....                               | 42 |
| <b>Slika 18.</b> Struktura ispitanika prema stavu o prednostima mobilnog bankarstva ..                             | 43 |

|  |    |
|--|----|
| <b>Slika 19.</b> Struktura ispitanika prema tome jesu li ikada čuli za pojam financijske edukacije u Hrvatskoj ..... | 44 |
| <b>Slika 20.</b> Struktura ispitanika prema stavu prema Programima financijske edukacije u Hrvatskoj .....           | 44 |
| <b>Slika 21.</b> Struktura ispitanika prema stavu o nedostacima mobilnog bankarstva ..                               | 46 |

## SAŽETAK

Ukratko, u ovom radu istražena je ključna uloga mobilnog bankarstva, prateći njegovu evoluciju i utjecaj na financijsku pismenost tijekom vremena. Mobilno bankarstvo revolucioniralo je način na koji pojedinci upravljaju svojim financijama, pružajući neviđenu pogodnost i pristup financijskim uslugama. Za mlađe generacije nudi besprijeckornu integraciju s njihovim digitalnim načinom života, olakšavajući rano usvajanje financijskih navika. Starije generacije imaju koristi od njegove jednostavnosti korištenja i smanjenja tradicionalnih bankarskih prepreka.

Povijesno je pristup financijskim uslugama i pismenosti bio ograničen fizičkim i obrazovnim ograničenjima. Danas mobilno bankarstvo premošćuje taj jaz, nudeći alate i resurse koji poboljšavaju financijsku pismenost i osnažuju korisnike da donose informirane odluke. Financijski pismeni pojedinci, bez obzira na dob, mogu iskoristiti mobilno bankarstvo kako bi optimizirali svoje financijsko upravljanje, pokazujući kritičnu međuigru između tehnologije i obrazovanja.<sup>33</sup>

Zaključno, važnost mobilnog bankarstva leži u njegovoj sposobnosti da demokratizira financijske usluge i promiče financijsku pismenost među svim dobnim skupinama. Dok napredujemo, bitno je nastaviti razvijati ove tehnologije i obrazovne inicijative kako bismo osigurali uključivo i učinkovito upravljanje financijama za sve.

***Ključne riječi:*** *financijska pismenost, edukacija, mobilno bankarstvo, novac*

---

<sup>33</sup> Norton, E., A., Melichter, R., W. (2013). Markets, Investments and Financial Management, raspoloživo na: [Introduction to Finance: Markets, Investments, and Financial Management - Ronald W. Melicher, Edgar A. Norton - Google Knjige](#) (08.06.24.)



## SUMMARY

In summary, this thesis has explored the pivotal role of mobile banking across different age groups, tracing its evolution and impact on financial literacy over time. Mobile banking has revolutionized the way individuals manage their finances, providing unprecedented convenience and access to financial services. For younger generations, it offers a seamless integration with their digital lifestyle, facilitating early adoption of financial habits. Older generations benefit from its ease of use and the reduction of traditional banking barriers.

Historically, access to financial services and literacy was limited by physical and educational constraints. Today, mobile banking bridges this gap, offering tools and resources that enhance financial literacy and empower users to make informed decisions. Financially literate individuals, regardless of age, can leverage mobile banking to optimize their financial management, demonstrating the critical interplay between technology and education.

In conclusion, the importance of mobile banking lies in its ability to democratize financial services and promote financial literacy across all age groups. As we move forward, it is essential to continue developing these technologies and educational initiatives to ensure inclusive and effective financial management for all.

***Key words:*** *financial literacy, education, mobile banking, money*