**On-line bankarstvo**

Ovi sistemi imaju šire implikacije jer se ne oslanjaju na ATMs ili EFTPOS i ne zavise od šema saradnje sa drugim bankama. One, medutim, zahtevaju posredovanje komunikacijskih kompanija da bi se obezbedile interaktivne komunikacijske mreže. On-line ili PC bankarstvo, od PC-a kod kuce ili na poslu, pruža potrošacu mogucnost da obavlja uobicajene bankarske transakcije koje bi inace zahtevale da potrošac poseti filijalu ili obavi telefonski poziv.

Postoje dva glavna pristupa on-line bankarstvu. Prvi je kucno (ili kancelarijsko) PC bankarstvo. Kucne bankarske usluge zahteaju da korisnik direktno zove sistem pružaoca finansijske usluge. Drugi metod je internet bankarstvo, gde se pristup finansijskoj instituciji vrši preko interneta korišcenjem web browsera. Internet nudi uslugu koja jedostupnija jer potrošaci mogu da pristupe informacijama o svom racunu sa bilo kog kompjutera koji ima vezu sa internetom. Kucne bankarske usluge su vezane za odredeni kompjuterski terminal, na poslu ili kod kuce. Neke finansijske institucije nude hibridne usluge gde potrošac koristi postojeci internet browser da bi direktno zvao svoju finansijsku instituciju.

**1. Kucno bankarstvo**

Osnovne usluge koje nudi kucno bankarstvo ukljucuju: mogucnost da se proveri stanje racuna, evidenciju o transakcijama i istoriji racuna, placanje racuna, prijavu za druge usluge, komunikaciju sa finansijskom institucijom i transfer novca izmedu racuna. Neke usluge omogucuju potrošacima da premeste informacije na svoj PC što znaci da oni mogu da upravljaju svojim finansijama bez potrebe da budu on-line.

Tehnologija neophodna za kucno bankarstvo dostupna je vec izvesno vreme. Bank of Scotland razvila je HOBS (Home and Office Banking System) pre više od 20 godina. Ipak, prihvatanje kucnog bankarstva odvijalo se sporo. Jedan od glavnih razloga bio je to što je mali broj potrošaca imao PC kod kuce. Od tada su se potrošaci bolje upoznali sa racunarima, prvo na radnim mestima a zatim i kod kuce jer je rapidno porastao broj onih koji imaju PC. Što se tice cene PC i modema koji su neophodni za kucno bankarstvo one su znacajno pale od dana kada se kucno bankarstvo prvi put pojavilo.

Šta više troškovi vezani za kucno bankarstvo u pocetku su bili prilicno visoki a sada stalno opadaju a mnoge finansijske institucije nude besplatan pristup internetu. U troškove spadaju troškovi sofrvera, troškovi opreme, troškovi za uvodenje usluge i godišnji troškovi. Potrošac dobija racun za telefonske troškove jer je telefonska veza neophodna za povezivanje dva kompjuterska sistema.

Potrošaci su uglavnom zabrinuti za sigurnost i ovo pitanje je ogranicavalo široku upotrebu kucnog bankarstva. Finansijske institucije su toga svesne i rade na tome da poboljšaju kontrolu i povecaju poverenje potrošaca u on-line bankarske sisteme.

**2. Internet bankarstvo**

Internet nudi alternativu i lakše prenosiv nacin vršenja on-line bankarstva. Internet je svetska kolekcija povezanih kompjuterskih mreža koja povezuje razlicite grupe korisnika. On ima potencijal da postane kolosalno bezgranicno tržište koje pokriva desetine miliona kupaca. Mnoge kompanije idu na mrežu da bi povecali biznis, i ustanovljene su brojne "virtuelne" organizacije. Virtualizacija je uklanjanje ogranicenja vremena, mesta i forme i moguca je zbog konvergencije kompjuterske i telekomunikacione tehnologije i vizuelnih medija koje se manifestuju kroz internet. On daje vecu kontrolu kupcima tako što daje veci izbor kupcu kroz pristup vecoj kolicini informacije na pritisak dugmeta.

Kada se razmatraju troškovi, u slucaju virtualizacije isporuka preko inteneta uštede su velike. Nekoliko studija je zakljucilo da je internet mnogo troškovno efektivniji kao metod isporuke nego tradicionalni metodi korišceni za isporuku finansijskih usluga. Na primer, studija Booza-a, Allen-a i Hamilton-a otkrila je da su troškovi tipicne bankarske transakcije u punoj usluzi filijale 1,07 $ u poredenju sa 54 centi za telefonsko bankarstvo, 27 centi za ATM i 1 cent za transakciju sprovedenu preko interneta.

Pošto internet ima potencijal da smanji troškove, poboljša pogodnost i poveca informisanost kupca, najviše koristi ima kupac. Kupci ce moci da lutaju elektronskim tržištem, proveravaju pogodbe, sprovode njihove sopstvene transakcije i cak vode svoj sopstveni bankarski racun.

 **Sigurnost i prevara**

Kako se povecavaja napredak u tehnologiji postajemo sve zavisniji od tehnologije kao sredstva interakcije sa provajderima finansijskih usluga, sa brigom o sigurnosti takvih sistema i sposobnošu njihove zaštite i zaštite njenih korisnika od prevaranata. Tehnologije koje su podigle najvecu zabrinutost su nedavni razvoj u isporuci finansijskih usluga, kao što su smart kartice i internet, usluge koje još nisu dostigle masovno prihvatanje. Nefamilijarnost podiže veliki skepticizam. Ovaj skepticizam koji okružuje korišcenje novih formi kanala isporuke baziranih na tehnologiji nije potpomognut ni nedostatkom raspoložive zakonske zaštite.
Najbliži zakonskoj zaštiti su dobrovoljni dogovori postavljeni u Kodeksu bankarske prakse. Kodeks je osavremljen, sa efektima od 1 jula 1997, da ukljuci smart kartice, i podržavaju ga sve velike banke, gradevinska društva i izdavaoci kartica. To je prvi put da se Kodeks primenjuje na elektronska sredstva. On utvrduje uslove da ce korisnici smart kartica biti odgovorni za gubitak novca na njihovoj kartici ako je ona ukradena, isto kao što bi bili odgovorni i za ukradenu gotovinu. Ali ako ukradena kartica sadrži novac sa legitimnog racuna vlasnika kartice, maksimalna odgovornost imaoca kartice je 50 funti pre obaveštavanja izdavaoca kartice. Ovo se odražava na postojece provizije za kreditne i debitne kartice.
Još jedno pitanje koje okružuje smart kartice je zaštita podataka. Potencijal skupljanja podataka pomocu smart kartica je veliki i razne strane su zainteresovane za njihovo vlasništvo.
Kodeks bankarske prakse ne odnosi se na interno bankarstvo gde brzina promena otežava zakonu da drži korak. Ovde se javljaju strahovi vezani za sofisticirane kompjuterske hakere koji presrecu podatke o kreditnim karticama ili preusmeravaju sredstva sa jednog virtuelnog racuna na drugi. I dok su strahovi veoma realni, izveštaji o velikim gubitcima se tek ocekuju. Potencijal za prevare sa kreditnim karticama kroz internet placanja nije veci od pretnje koje su javljaju od objavljivanja podataka o kreditnim karticama preko telefona. Razlika je da se pojedinci generalno osecaju konfornije sa telefonom i da su sigurniji da su detalji prosledeni na željenu destinaciju.