Ovaj rad je licenciran pod Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International.

https://doi.org/10.17559/10.17559/JF-2026030000029
Zaprimljen: 30.3.2026.
Odobren za objavu: 27.7.2026.
Izvorni znanstveni rad

KORIŠTENJE MOBILNOG BANKARSTVA NA LOKALNOJ RAZINI: UČESTALOST, USLUGE I PERCEPCIJA SIGURNOSTI

Mirna Jurčević-Ćeranić[1], Jelena Meštrović[2], Mirko Cobović[3]
[1] Sveučilište u Slavonskom Brodu, Nova Gradiška, Hrvatska, e-pošta: mirna.jurcevic10@gmail.com
[2] Sveučilište u Slavonskom Brodu, Slavonski Brod, Hrvatska, e-pošta: mestrovicj307@gmail.com
[3] Sveučilište u Slavonskom Brodu, Slavonski Brod, Hrvatska, https://orcid.org/0000-0001-7104-3321, e-pošta: mcobovic@unisb.hr

Sažetak: Mobilno bankarstvo postalo je važan segment suvremenog financijskog poslovanja zbog svoje brzine, dostupnosti i praktičnosti. Cilj rada je istražiti učestalost korištenja mobilnog bankarstva u Brodsko-posavskoj županiji, utvrditi koje se usluge najčešće koriste te ispitati percepciju sigurnosti i namjeru budućeg korištenja. Istraživanje je provedeno online anketom putem obrasca Google Forms na prigodnom uzorku od 107 ispitanika, a prikupljeni podaci obrađeni su deskriptivnom analizom i prikazani u postotnim udjelima. Rezultati pokazuju visoku razinu prihvaćenosti mobilnog bankarstva, pri čemu 82 % ispitanika usluge koristi nekoliko puta mjesečno, a 92 % namjerava nastaviti koristiti mobilno bankarstvo i ubuduće. Najčešće korištene usluge odnose se na provjeru stanja računa, prijenos novca, plaćanje računa i internetsku kupovinu. Iako većina ispitanika mobilno bankarstvo smatra praktičnim, jednostavnim i vremenski učinkovitim, dio korisnika i dalje pokazuje oprez u vezi sa sigurnošću osobnih i financijskih podataka. Doprinos rada očituje se u empirijskom uvidu u navike i stavove korisnika mobilnog bankarstva na lokalnoj razini te u isticanju važnosti sigurnosti i korisničkog povjerenja za daljnji razvoj digitalnih bankarskih usluga.

Ključne riječi: bankarstvo; Brodsko-posavska županija; digitalne financijske usluge; mobilno bankarstvo; sigurnost; učestalost korištenja.

1. Uvod

Digitalizacija financijskih usluga značajno je promijenila način na koji korisnici upravljaju novcem, a mobilno bankarstvo danas predstavlja jedan od najraširenijih oblika suvremenog bankarskog poslovanja. Njegova privlačnost proizlazi iz dostupnosti usluga u bilo kojem trenutku i na bilo kojoj lokaciji, jednostavnosti korištenja te brzine izvršavanja transakcija. Prethodna istraživanja ističu kako prihvaćenost mobilnog bankarstva ovisi o percipiranoj korisnosti, jednostavnosti uporabe, kvaliteti korisničkog iskustva i razini povjerenja u sigurnost sustava (Alavi i Ahuja, 2016; Babić-Hodović i Arslanagić-Kalajdžić, 2019). U hrvatskom kontekstu dodatno se naglašava važnost sigurnosti i povjerenja kao čimbenika koji mogu potaknuti ili usporiti prihvaćanje mobilnog bankarstva (Starešinić, 2019; Dabčević, 2019).

Mobilno bankarstvo omogućuje obavljanje različitih financijskih aktivnosti putem mobilnih uređaja, uključujući provjeru stanja računa, prijenos novca, plaćanje računa i internetsku kupovinu, a kod pojedinih banaka i ugovaranje štednje ili kredita. Zbog širenja pametnih telefona i razvoja digitalnih aplikacija ono postaje nezaobilazan dio svakodnevnog financijskog ponašanja korisnika. Istodobno, rast njegove popularnosti

otvara pitanja povezana sa sigurnošću, zaštitom podataka i povjerenjem korisnika u digitalne kanale bankarske komunikacije.

Cilj ovoga rada jest istražiti učestalost korištenja mobilnog bankarstva u Brodsko-posavskoj županiji, identificirati usluge koje korisnici najčešće upotrebljavaju, ispitati percepciju sigurnosti te procijeniti namjeru budućeg korištenja. U skladu s tim postavljene su tri hipoteze:
H1 – velika većina ispitanika aktivno koristi mobilno bankarstvo u svakodnevnim financijskim aktivnostima;
H2 – praktičnost i ušteda vremena ključni su čimbenici njegove prihvaćenosti;
H3 – dio korisnika pokazuje oprez glede sigurnosti osobnih i financijskih podataka.

1.1. Prethodna istraživanja

Dosadašnja istraživanja mobilnog bankarstva uglavnom su bila usmjerena na identifikaciju čimbenika prihvaćanja i kontinuirane uporabe usluge, pri čemu sustavni pregledi literature pokazuju da u ovom području dominiraju modeli TAM i UTAUT. Glavni cilj tih pregleda bio je objediniti spoznaje o determinantama korištenja mobilnog bankarstva, a rezultati upućuju na to da su među najvažnijim čimbenicima percipirana korisnost, jednostavnost uporabe, povjerenje, sigurnost, rizik, privatnost, kvaliteta usluge i društveni utjecaj (Souiden et al., 2021; Hashim & Hassan, 2023).

U hrvatskom kontekstu empirijska istraživanja dodatno potvrđuju važnost kvalitete aplikacija, praktičnosti i sigurnosti. Istraživanje usmjereno na procjenu kvalitete mobilnih bankarskih aplikacija u Hrvatskoj imalo je za cilj ispitati doprinos pragmatičnih i hedoničkih dimenzija kvalitete zadovoljstvu korisnika i njihovoj namjeri nastavka korištenja, kao i utvrditi razlike među aplikacijama i dobnim skupinama korisnika. Rezultati su pokazali da percipirana kvaliteta aplikacija značajno pridonosi zadovoljstvu i bihevioralnim namjerama korisnika, uz uočene razlike među aplikacijama i dobnim skupinama (Orehovački et al., 2023).

Drugo hrvatsko istraživanje imalo je za cilj identificirati obilježja korisnika mobilnog bankarstva i ispitati ulogu fleksibilnosti, sigurnosti i upravljanja financijama u motivaciji potrošača za korištenje ove usluge. Rezultati su pokazali da korisnici u Hrvatskoj posebno cijene fleksibilnost mobilnih aplikacija, da su relativno manje zabrinuti za sigurnost aplikacija te da procjenjuju kako im mobilno bankarstvo pomaže u boljem upravljanju osobnim financijama (Mihovilić et al., 2021).

Istraživanja usmjerena na sigurnosnu dimenziju digitalnog bankarstva također ukazuju na važnost demografskih obilježja korisnika. Jedno istraživanje imalo je za cilj ispitati utjecaj dobi i obrazovanja na percepciju i ponašanja korisnika povezana s kibernetičkom sigurnošću u digitalnom bankarstvu. Rezultati su pokazali da demografske karakteristike, posebno dob, značajno utječu na interakciju korisnika s tehnologijom digitalnog bankarstva i na njihove sigurnosne prakse, što upućuje na potrebu prilagođene edukacije i komunikacije prema različitim skupinama korisnika (Bukovec & Antoliš, 2024).

Širi okvir digitalnog bankarstva potvrđuje i istraživanje čiji je cilj bio analizirati utjecaj digitalnog bankarstva na unapređenje tržišne pozicije banke. U tom su radu istaknute prednosti digitalnih bankarskih usluga u privlačenju većeg broja klijenata, a rezultati upućuju na zaključak da kvaliteta digitalnih distribucijskih kanala utječe na performanse usluga, kvalitetu isporuke i niže troškove poslovanja (Anđelić & Jakica, 2023).

U novijim istraživanjima naglašava se i veza između bankarskog poslovanja i kibernetičke sigurnosti. Jedan rad imao je za cilj opisati proces naplate plasmana poslovnih subjekata kod banaka i istražiti njegovu povezanost s kibernetičkom sigurnošću. Rezultati su pokazali da određena razina kibernetičke sigurnosti značajno pridonosi uspješnosti naplate kredita unutar bankarskog sustava, što potvrđuje da sigurnost više nije samo tehničko pitanje, nego važna sastavnica učinkovitosti bankarskih procesa (Vretenar Cobović et al., 2026).

Na temelju prikazanih istraživanja može se zaključiti da su u literaturi najčešće potvrđeni čimbenici prihvaćanja i korištenja mobilnog bankarstva praktičnost, kvaliteta aplikacije, jednostavnost korištenja, povjerenje i sigurnost, dok demografska obilježja te razina financijske i digitalne pismenosti dodatno oblikuju korisničke stavove i ponašanja korisnika.

Dodatno, literatura upućuje na to da će budući razvoj mobilnog bankarstva sve više biti povezan s personalizacijom digitalnih usluga, jačanjem korisničkog iskustva i unapređenjem sigurnosnih mehanizama, osobito u području zaštite osobnih i financijskih podataka.

U tom smislu, ovaj rad nadovezuje se na postojeća istraživanja pružajući lokalni empirijski uvid u učestalost korištenja mobilnog bankarstva, najčešće korištene usluge, percepciju sigurnosti i namjeru budućeg korištenja u Brodsko-posavskoj županiji.

2. Metodologija

Istraživanje je provedeno metodom anketiranja putem online obrasca Google Forms. Anketni upitnik sadržavao je 16 pitanja zatvorenog tipa, pri čemu je za svako pitanje bilo moguće odabrati samo jedan odgovor. U istraživanju je sudjelovalo ukupno 107 ispitanika, a svi odgovori bili su anonimni. Anketni instrument obuhvatio je pitanja o učestalosti korištenja mobilnog bankarstva, vrstama korištenih usluga, percepciji praktičnosti i jednostavnosti, procjeni sigurnosti te namjeri budućeg korištenja.

U uzorku su žene činile većinski dio (71 ispitanica), dok je muškaraca bilo 36. Dobna struktura pokazuje izraženu zastupljenost mlađih ispitanika: 38 % bilo je u dobi od 18 do 24 godine, a 43 % u dobi od 25 do 34 godine. Ostale dobne skupine bile su zastupljene u manjoj mjeri, odnosno 6 % ispitanika bilo je mlađe od 18 godina, 9 % u dobi od 35 do 44 godine, 1 % u dobi od 45 do 54 godine te 4 % u dobi od 55 do 64 godine. S obzirom na navedenu strukturu, može se zaključiti da uzorak dominantno čine mlađi korisnici, koji su češće usmjereni na korištenje digitalnih i mobilnih financijskih rješenja, što treba uzeti u obzir pri interpretaciji rezultata istraživanja.

Podaci su obrađeni deskriptivnom analizom i prikazani u obliku postotnih udjela odgovora. Ograničenje istraživanja odnosi se na veličinu i strukturu uzorka, kao i na činjenicu da je korišten prigodni uzorak prikupljen online, zbog čega dobivene rezultate nije moguće u potpunosti generalizirati na cjelokupno stanovništvo Brodsko-posavske županije. Unatoč tome, istraživanje pruža koristan uvid u navike i stavove dijela korisnika mobilnog bankarstva na lokalnoj razini.

3. Rezultati istraživanja

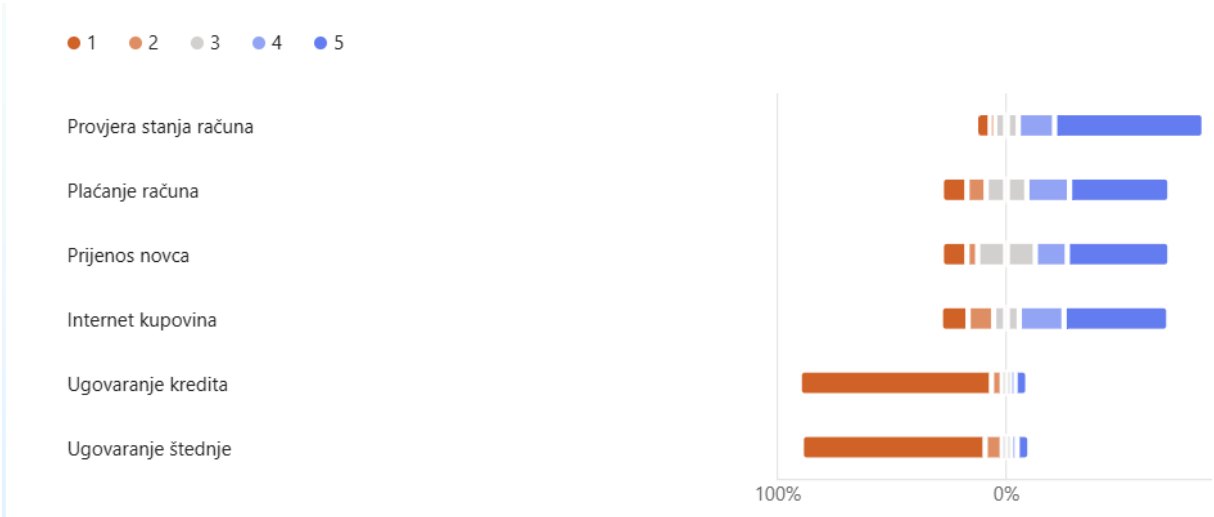
Rezultati pokazuju visoku razinu korištenja mobilnog bankarstva među ispitanicima. Čak 82 % ispitanika navelo je da koristi mobilno bankarstvo nekoliko puta mjesečno, 10 % jednom mjesečno, dok je udio onih koji usluge nikada ne koriste iznosio 6 %.

Takvi nalazi potvrđuju da je mobilno bankarstvo postalo dio redovitih financijskih aktivnosti većine ispitanika.

Grafikon 1. Učestalost korištenja mobilnog bankarstva među ispitanicima

Grafikon 1 pokazuje da je mobilno bankarstvo redovito prisutno u financijskom ponašanju većine ispitanika. Dominacija kategorije „nekoliko puta mjesečno" potvrđuje da se mobilno bankarstvo ne koristi sporadično, nego predstavlja učestali kanal za upravljanje osobnim financijama.

Kada je riječ o vrstama usluga, najzastupljenija je provjera stanja računa, koju koristi 65 % ispitanika. Slijede internetska kupovina s 45,8 %, prijenos novca s 44,9 % te plaćanje računa s 43,9 %. Nasuprot tome, usluge ugovaranja kredita i ugovaranja štednje putem mobilnog bankarstva koriste se znatno rjeđe, pri čemu ih više od 80 % ispitanika nikada ne koristi. Navedeni rezultati upućuju na to da korisnici mobilno bankarstvo primarno doživljavaju kao alat za svakodnevne, rutinske financijske aktivnosti, dok se za složenije financijske proizvode i dalje češće oslanjaju na tradicionalnije oblike bankarskog poslovanja.



Grafikon 2. Najčešće korištene usluge mobilnog bankarstva

3.1. Percepcija praktičnosti, jednostavnosti i sigurnosti

Većina ispitanika pozitivno ocjenjuje korisničko iskustvo mobilnog bankarstva. Potpuno zadovoljstvo lakoćom korištenja iskazalo je 63,6 % ispitanika, dok je 61,7 % zadovoljno brzinom obavljanja transakcija. Percepcija praktičnosti posebno je izražena: 67 % ispitanika u potpunosti se slaže s tvrdnjom da je korištenje mobilnog bankarstva praktično, a dodatnih 28 % uglavnom se slaže. Slično tome, 76 % ispitanika potpuno

se slaže da mobilno bankarstvo štedi vrijeme u odnosu na tradicionalni odlazak u banku, dok se dodatnih 21 % uglavnom slaže s tom tvrdnjom.

Pozitivna ocjena prisutna je i kod procjene jednostavnosti aplikacije. Većina ispitanika aplikaciju smatra jednostavnom za korištenje i navodi da lako pronalazi potrebne funkcije. Kada je riječ o sigurnosti, 55 % ispitanika u potpunosti se slaže da je mobilno bankarstvo siguran način obavljanja financijskih transakcija, a dodatnih 29 % uglavnom se slaže. Istodobno, dio ispitanika ostaje neutralan ili pokazuje oprez, osobito pri unosu osobnih i financijskih podataka te pri procjeni dostatnosti sigurnosnih mjera koje banke poduzimaju.

Tablica 1. Sažetak ključnih pokazatelja korištenja, korisničkog iskustva i sigurnosti

Pokazatelj	**Pozitivni odgovori***	**Neutralno**	**Negativni odgovori****
Mobilno bankarstvo je praktično	95 %	4 %	1 %
Mobilno bankarstvo štedi vrijeme	97 %	2 %	1 %
Aplikacija je jednostavna za korištenje	94 %	4 %	2 %
Potrebne funkcije lako se pronalaze	90 %	7 %	3 %
Mobilno bankarstvo je sigurno za transakcije	84 %	15 %	1 %
Osjećaj sigurnosti pri unosu osobnih i financijskih podataka	78 %	18 %	5 %
Banke poduzimaju dovoljne mjere sigurnosti	74 %	25 %	1 %
Namjera nastavka korištenja u budućnosti	92 %	8 %	0 %

* Pozitivni odgovori = „u potpunosti se slažem” + „uglavnom se slažem”.
** Negativni odgovori = „uglavnom se ne slažem” + „uopće se ne slažem”.

Tablica 1 sažima ključne nalaze istraživanja i potvrđuje da korisnici mobilno bankarstvo primarno doživljavaju kao praktičan, brz i jednostavan kanal za obavljanje svakodnevnih financijskih aktivnosti. Istodobno, rezultati pokazuju da sigurnost ostaje važna dimenzija korisničke percepcije, osobito pri unosu osobnih i financijskih podataka.

4. Rasprava

Dobiveni rezultati potvrđuju da mobilno bankarstvo ima snažnu poziciju u svakodnevnom financijskom ponašanju ispitanika obuhvaćenih istraživanjem. Visoka učestalost korištenja, pozitivna ocjena praktičnosti i jednostavnosti te izražena namjera budućeg korištenja upućuju na to da je mobilno bankarstvo među mlađim i digitalno aktivnijim korisnicima u velikoj mjeri integrirano u rutinsko upravljanje osobnim financijama. Ovakvi nalazi u skladu su s ranijim spoznajama prema kojima korisnici mobilno bankarstvo prihvaćaju prvenstveno zbog percipirane korisnosti, uštede vremena i dostupnosti usluga.

Rezultati ujedno pokazuju da se mobilno bankarstvo uglavnom koristi za osnovne i učestale transakcije, poput provjere stanja, prijenosa novca, plaćanja računa i internetske kupovine, dok su složenije usluge poput ugovaranja kredita i štednje i dalje marginalno zastupljene. To može ukazivati na manju spremnost korisnika da složenije financijske odluke donose putem mobilnih aplikacija ili na percepciju da su takve usluge prikladnije za osobni kontakt u poslovnici.

Nalazi o važnosti praktičnosti i uštede vremena u skladu su s rezultatima Souiden et al. (2021) i Mihovilić et al. (2021), koji ističu da upravo percipirana korisnost i fleksibilnost

predstavljaju ključne motive korištenja mobilnog bankarstva. Također, pozitivna procjena kvalitete aplikacije i jednostavnosti korištenja podudara se s rezultatima Orehovački et al. (2023), koji naglašavaju povezanost između kvalitete mobilne aplikacije, zadovoljstva korisnika i namjere nastavka korištenja.

U odnosu na postavljene hipoteze može se zaključiti da su H1 i H2 potvrđene. Većina ispitanika doista aktivno koristi mobilno bankarstvo, a praktičnost i ušteda vremena jasno se izdvajaju kao ključni čimbenici njegove prihvaćenosti. Hipoteza H3 može se smatrati djelomično potvrđenom. Naime, iako većina ispitanika iskazuje povjerenje u sigurnost mobilnog bankarstva, vidljiv je i segment korisnika koji ostaje neutralan ili oprezan, osobito kada je riječ o unosu osjetljivih podataka i procjeni adekvatnosti sigurnosnih mjera koje banke provode. To upućuje na potrebu za dodatnim jačanjem transparentne komunikacije banaka o sigurnosnim protokolima te kontinuiranom edukacijom korisnika.

5. Zaključak

Mobilno bankarstvo u Brodsko-posavskoj županiji pokazuje visoku razinu prihvaćenosti i redovite uporabe među ispitanicima obuhvaćenima istraživanjem. Najčešće se koristi za osnovne bankarske aktivnosti, dok korisnici posebno cijene njegovu praktičnost, brzinu i jednostavnost. Istodobno, rezultati pokazuju da sigurnost ostaje važan element korisničke percepcije te da dio korisnika i dalje zadržava određeni oprez prema unosu osobnih i financijskih podataka.

Doprinos rada očituje se u empirijskom prikazu navika i stavova korisnika mobilnog bankarstva na lokalnoj razini. Praktična vrijednost rada ogleda se u mogućnosti da banke dobivene spoznaje iskoriste za daljnje unaprjeđenje korisničkog iskustva, razvoj jednostavnijih digitalnih rješenja za složenije financijske usluge i snažnije komuniciranje sigurnosnih mjera prema korisnicima.

Rad također ima praktične implikacije za bankarsku industriju jer upućuje na potrebu kontinuiranog ulaganja u digitalnu edukaciju korisnika, optimizaciju korisničkog sučelja i jasnije komuniciranje sigurnosnih protokola, osobito prema skupinama korisnika koje pokazuju veću razinu opreza.

Buduća istraživanja trebala bi obuhvatiti veći i reprezentativniji uzorak te detaljnije ispitati razlike u korištenju mobilnog bankarstva s obzirom na dob, razinu digitalne pismenosti i vrstu bankarskih usluga koje korisnici koriste.

5. Literatura

Alavi, S., & Ahuja, V. (2016). An empirical segmentation of users of mobile banking apps. Journal of Internet Commerce, 15(4), 390–407. https://doi.org/10.1080/15332861.2016.1252653

Anđelić, S., & Jakica, A. (2023). Digitalna komunikacija i digitalne usluge u bankarstvu. SKEI – Međunarodni interdisciplinarni časopis, 4(1), 125–134. https://hrcak.srce.hr/307844

Babić-Hodović, V., & Arslanagić-Kalajdžić, M. (2019). Kako potraga za inovacijama oblikuje odnos između percipirane korisnosti i stavova prema mobilnom bankarstvu. International Journal of Multidisciplinarity in Business and Science, 5(7), 5–12. https://hrcak.srce.hr/220177

Brčić, M. (2018). Internet bankkarstvo [Završni rad, Veleučilište u Šibeniku]. Repozitorij završnih radova Veleučilišta u Šibeniku. https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:143:404690

Bukovec, M., & Antoliš, K. (2024). The impact of age and education on cyber security in digital banking. Medijska istraživanja, 30(2), 129–152. https://doi.org/10.22572/mi.30.2.6

Dabčević, K. (2019). Internet i mobilno bankarstvo [Završni rad, Veleučilište s pravom javnosti Baltazar Zaprešić]. Digitalni repozitorij Veleučilišta Baltazar Zaprešić. https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:129:999186

Hashim, M. A. A.-M., & Hassan, Z. (2023). The predictors of mobile banking usage: A systematic literature review. International Journal of Advanced Computer Science and Applications, 14(2). https://doi.org/10.14569/IJACSA.2023.0140263

Jurčević-Ćeranić, M. (2025). Učestalost korištenja m-bankarstva u Brodsko-posavskoj županiji [Završni rad, Sveučilište u Slavonskom Brodu]. Repozitorij Sveučilišta u Slavonskom Brodu. https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:262:001116

Lađarević, M. (2021). Usporedba sustava mobilnog bankarstva u Republici Hrvatskoj [Završni rad, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku]. EFOS repozitorij. https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:145:241278

Mihovilić, A., Hunjet, A., & Vuković, D. (2021). Identifikacija i motivi korisnika mobilnog bankarstva. CroDiM: International Journal of Marketing Science, 4(1), 17–34. https://hrcak.srce.hr/254842

Mkpojiogu, E. O. C., Hashim, N. L., & Hussain, A. (2019). The impact of user demographics on the perceived satisfaction and comfort of use of m-banking apps. International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering, 8(8), 460–466.

Orehovački, T., Blašković, L., & Kurevija, M. (2023). Evaluating the perceived quality of mobile banking applications in Croatia: An empirical study. Future Internet, 15(1), Article 8. https://doi.org/10.3390/fi15010008

Souiden, N., Ladhari, R., & Chaouali, W. (2021). Mobile banking adoption: A systematic review. International Journal of Bank Marketing, 39(2), 214–241. https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2020-0182

Starešinić, B. (2019). Povezanost kvalitete mobilnog bankarstva i reputacije banaka [Doktorska disertacija, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet]. Repozitorij radova Ekonomskog fakulteta Zagreb. https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:148:757767

Vretenar Cobović, M., Brčelić Kovačević, M., & Vujčić, J. (2026). Analysis of collection of placement of business entities with banks in the context of cyber security. Festung, 2(1), 9–15. https://doi.org/10.17559/JF-2026010000023

MOBILE BANKING USAGE AT THE LOCAL LEVEL: FREQUENCY, SERVICES, AND SECURITY PERCEPTION

Mobile banking has become an important segment of modern financial services due to its speed, accessibility, and convenience. The aim of this paper is to examine the frequency of mobile banking usage in Brod-Posavina County, identify the most frequently used services, and analyse users' perceptions of security and their intention to continue using mobile banking.

The study was conducted through an online survey using Google Forms on a convenience sample of 107 respondents, and the collected data were processed using descriptive analysis and presented through percentage shares.

The results indicate a high level of acceptance, with 82% of respondents using mobile banking several times a month and 92% planning to continue using it in the future. The most frequently used services are account balance checking, money transfers, bill payments, and online shopping. Although most respondents perceive mobile banking as practical, simple, and time-saving, some users remain cautious about the security of personal and financial data. The contribution of the paper lies in providing an empirical insight into local patterns of mobile banking usage and in highlighting the importance of security and user trust for the further development of digital banking services.

Keywords: banking; Brod-Posavina County; digital financial services; frequency of use; mobile banking; security