

DIGITALIZACIJA I NJEN UTICAJ NA EFIKASNOST BANKARSKOG SEKTORAMladen Savić¹

doi:10.65772/ak202512

Originalni nučni rad

Apstrakt

Digitalizacija predstavlja jedan od ključnih procesa koji značajno utiču na transformaciju savremenog bankarskog poslovanja i efikasnost finansijskog sistema. Cilj ovog rada jeste da se ispita uticaj digitalizacije na efikasnost bankarskog sektora u Republici Srbiji, sa posebnim osvrtom na period nakon pandemije COVID-19, kada je došlo do ubrzanog prihvatanja digitalnih bankarskih usluga. Istraživanje se zasniva na analizi sekundarnih podataka Narodne banke Srbije i primeni deskriptivne statističke metode. Rezultati istraživanja ukazuju na stabilan rast broja korisnika mobilnog i elektronskog bankarstva, kao i na povećanje obima digitalnih plaćanja, pri čemu mobilno bankarstvo postaje dominantan kanal za obavljanje finansijskih transakcija. Dobijeni nalazi potvrđuju da digitalizacija doprinosi unapređenju operativne efikasnosti bankarskog sektora kroz racionalizaciju poslovnih procesa, smanjenje troškova i jačanje otpornosti banaka. Rad doprinosi boljem razumevanju uloge digitalizacije u savremenom bankarstvu i pruža osnovu za dalja empirijska istraživanja u ovoj oblasti.

Ključne reči: digitalizacija, bankarski sektor, efikasnost, mobilno bankarstvo.

JEL: G21, O33, E58

Uvod

Digitalizacija predstavlja jedan od ključnih transformacionih procesa savremene ekonomije i ima snažan uticaj na način funkcionisanja privrednih subjekata, tržišta i institucija. (Brynjolfsson & McAfee, 2014) Brzi razvoj informaciono-komunikacionih tehnologija, veštačke inteligencije, velikih skupova podataka (big data), cloud rešenja i mobilnih tehnologija doveo je do dubokih strukturnih promena u gotovo svim sektorima ekonomije. (Kitsios & Kamariotou; Schwab, 2016; Bharadwaj et al., 2013) Ovi procesi utiču na unapređenje produktivnosti, promenu poslovnih modela i redefinisane odnosa između ponuđača i korisnika usluga. Posebno značajan uticaj digitalizacija ima u finansijskom sektoru, gde se kroz primenu savremenih tehnologija menjaju tradicionalni oblici poslovanja i uvode inovativni digitalni proizvodi i usluge. (Gomber et al., 2018; Boot et al., 2021)

Razvoj informaciono-komunikacionih tehnologija, rast dostupnosti interneta i mobilnih uređaja, kao i promenjene navike korisnika finansijskih usluga doveli su do značajnih promena u načinu na koji banke pružaju svoje usluge (Vial, 2019). Savremeni korisnici očekuju brze, jednostavne i dostupne finansijske usluge nezavisno od vremena i mesta, što podstiče banke da se sve više oslanjaju na digitalne kanale poslovanja. Digitalna transformacija bankarstva omogućava automatizaciju poslovnih procesa, unapređenje upravljanja podacima i razvoj personalizovanih usluga, čime se postiže veća operativna efikasnost, smanjenje operativnih troškova i povećanje zadovoljstva klijenata.

Poseban podsticaj digitalnoj transformaciji bankarstva dala je pandemija COVID-19, koja je ubrzala prelazak sa tradicionalnih na digitalne modele poslovanja. Ograničenja fizičkog kretanja i potreba za bezkontaktnim uslugama učinili su elektronsko i mobilno bankarstvo dominantnim kanalima komunikacije između banaka i korisnika (OECD, 2020). U takvim okolnostima, banke koje su već imale razvijenu digitalnu infrastrukturu pokazale su veću otpornost i operativnu efikasnost u odnosu na one koje su se sporije prilagođavale novim uslovima.

¹ Mladen Savić, doktorand, Univerzitet u Beogradu, Ekonomski fakultet, Beograd, Srbija, E mail:savicml82@gmail.com , ORCID: 0009-0005-3629-4084

Efikasnost bankarskog sektora predstavlja važan pokazatelj stabilnosti i konkurentnosti finansijskog sistema, jer direktno utiče na troškove poslovanja, kvalitet usluga i dostupnost finansijskih proizvoda privredi i stanovništvu (Berger & Humphrey, 1997). Digitalizacija se u tom kontekstu posmatra kao sredstvo za unapređenje efikasnosti kroz automatizaciju procesa, smanjenje administrativnih troškova, bržu obradu transakcija i unapređenje upravljanja podacima (Philippon, 2019). Savremene banke koriste digitalne tehnologije ne samo za pružanje osnovnih usluga, već i za analizu ponašanja klijenata, upravljanje rizicima i razvoj inovativnih finansijskih proizvoda.

Bankarski sektor Republike Srbije poslednjih godina prolazi kroz intenzivan proces digitalne transformacije, podstaknut regulatornim okvirom, tehnološkim napretkom i promenama u ponašanju korisnika. Narodna banka Srbije ima važnu ulogu u praćenju i podsticanju razvoja digitalnog bankarstva, posebno u domenu bezgotovinskih plaćanja i elektronskih usluga (Narodna banka Srbije, 2024). Ipak, postavlja se pitanje u kojoj meri je rast digitalizacije doprineo unapređenju efikasnosti bankarskog sektora u Srbiji.

Cilj ovog rada jeste da se ispita uticaj digitalizacije na efikasnost bankarskog sektora u Republici Srbiji, sa posebnim osvrtom na period nakon pandemije COVID-19. Rad se zasniva na analizi sekundarnih podataka Narodne banke Srbije i primeni deskriptivne statističke metode. Struktura rada obuhvata teorijske osnove digitalizacije i efikasnosti bankarskog sektora, empirijsku analizu digitalizacije bankarstva u Srbiji, diskusiju dobijenih rezultata i zaključna razmatranja.

Teorijske osnove digitalizacije i efikasnosti bankarskog sektora

Digitalizacija u bankarstvu podrazumeva primenu savremenih informaciono-komunikacionih tehnologija radi unapređenja poslovnih procesa, kvaliteta usluga i odnosa sa klijentima. Ona obuhvata prelazak sa tradicionalnih, papirnih i fizičkih kanala poslovanja na elektronske i digitalne platforme, kao što su elektronsko i mobilno bankarstvo, digitalna plaćanja i automatizovani sistemi obrade podataka (Vial, 2019). U savremenim uslovima, digitalizacija se ne posmatra samo kao tehnološka inovacija, već kao strateški proces koji utiče na celokupan poslovni model banaka.

Razvoj digitalnog bankarstva uslovljen je promenama u ponašanju korisnika, rastom očekivanja u pogledu brzine i dostupnosti usluga, kao i jačanjem konkurencije, naročito od strane fintech kompanija. Digitalne finansijske platforme, poput grupnog finansiranja, ilustruju širenje FinTech inovacija i van tradicionalnog bankarstva. Banke su prinuđene da kontinuirano ulažu u digitalna rešenja kako bi zadržale tržišnu poziciju i obezbedile dugoročnu održivost poslovanja (Philippon, 2019). Digitalni kanali omogućavaju bankama da pruže usluge nezavisno od vremena i mesta, što povećava dostupnost i smanjuje zavisnost od fizičke mreže filijala. Pored digitalnih inovacija, savremeni bankarski sektor sve više razvija i koncepte zelenog bankarstva, pri čemu ponašanje korisnika i njihova ekološka svest imaju značajnu ulogu u prihvatanju ovih usluga (Kalaš et al., 2025; Bussoli & Fraccalvier, 2025).

Digitalizacija finansijskog sektora u Srbiji predstavlja jedan od ključnih faktora modernizacije bankarskog poslovanja i jačanja konkurentnosti (Savić, Mihajlović & Ristić, 2024). Značaj digitalnih platnih sistema i elektronskih bankarskih servisa posebno je došao do izražaja u postpandemijskom periodu, kada je ubrzano prihvatanje digitalnih kanala poslovanja značajno uticalo na promenu navika korisnika i povećanje efikasnosti bankarskih usluga (OECD, 2021; National Bank of Serbia, 2022).

Efikasnost bankarskog sektora predstavlja sposobnost banaka da uz optimalno korišćenje raspoloživih resursa ostvare maksimalan obim i kvalitet finansijskih usluga. Ona se najčešće posmatra kroz troškovnu, operativnu i tehničku efikasnost, koje imaju direktan uticaj na profitabilnost, stabilnost i konkurentnost banaka (Berger & Humphrey, 1997). U savremenim uslovima, efikasnost bankarskog sektora dobija dodatnu dimenziju kroz primenu digitalnih tehnologija. Pored tehnoloških i organizacionih aspekata, unapređenje efikasnosti podrazumeva i adekvatno računovodstveno priznavanje i merenje prihoda, koje utiče na realno sagledavanje poslovnih performansi finansijskih institucija (Ivanova et al., 2024).

Digitalizacija omogućava automatizaciju velikog broja poslovnih procesa, smanjenje administrativnih troškova i ubrzanje obrade transakcija, što direktno doprinosi povećanju operativne efikasnosti banaka (Vial, 2019). Elektronsko i mobilno bankarstvo smanjuju potrebu za fizičkim poslovnicama i velikim brojem zaposlenih, čime se ostvaruju značajne uštede u troškovima poslovanja. Istovremeno, digitalni sistemi unapređuju upravljanje podacima i kontrolu rizika, što pozitivno utiče na ukupnu efikasnost i sigurnost bankarskog sistema.

Empirijska istraživanja ukazuju da banke koje intenzivnije primenjuju digitalna rešenja ostvaruju bolje performanse u pogledu produktivnosti i kvaliteta usluga (OECD, 2021). U kontekstu zemalja u razvoju, digitalizacija bankarstva ima dodatni značaj jer doprinosi finansijskoj inkluziji i dostupnosti bankarskih usluga širem sloju stanovništva (Philippon, 2019).

U savremenoj ekonomskoj literaturi sve češće se ističe snažna povezanost između procesa digitalizacije i efikasnosti finansijskog sektora. Brojna teorijska i empirijska istraživanja ukazuju na to da primena digitalnih tehnologija u bankarskom poslovanju doprinosi unapređenju operativne efikasnosti, smanjenju transakcionih troškova i povećanju stabilnosti finansijskih institucija, naročito u uslovima pojačane tržišne neizvesnosti i ekonomskih šokova (Beck, 2020; BIS, 2021). Digitalni kanali omogućavaju automatizaciju procesa, bržu obradu informacija i efikasnije upravljanje rizicima, što pozitivno utiče na performanse banaka i kvalitet finansijskih usluga (Vives, 2019).

Pored direktnih ekonomskih efekata, pojedini autori naglašavaju i šire društveno-ekonomske implikacije digitalizacije finansijskog sektora. Digitalna transformacija menja obrasce ponašanja korisnika finansijskih usluga, unapređuje finansijsku inkluziju i doprinosi većoj otpornosti finansijskog sistema u kriznim periodima (OECD, 2020; IMF, 2022). U tom smislu, digitalizacija bankarstva ne predstavlja samo instrument internog unapređenja poslovanja banaka, već i važan faktor jačanja ukupne efikasnosti i stabilnosti finansijskog sistema.

Na osnovu navedenih teorijskih i empirijskih nalaza može se zaključiti da digitalizacija predstavlja jedan od ključnih savremenih faktora unapređenja efikasnosti bankarskog sektora. Ova veza posebno dolazi do izražaja u postpandemijskom periodu, kada je ubrzano prihvatanje digitalnih tehnologija postalo neizostavan deo strategije razvoja banaka.

Istraživački deo: digitalizacija bankarskog sektora u Republici Srbiji

Empirijski deo rada usmeren je na analizu procesa digitalizacije bankarskog sektora u Republici Srbiji i njegovog uticaja na efikasnost poslovanja banaka u periodu nakon pandemije COVID-19. Istraživanje se zasniva na korišćenju sekundarnih podataka dostupnih u publikacijama i statističkim izveštajima Narodne banke Srbije, kao i na primeni deskriptivne statističke analize.

Digitalizacija bankarskog sektora posmatra se kroz pokazatelje koji se odnose na razvoj elektronskog i mobilnog bankarstva, bezgotovinskih plaćanja i digitalnih platnih instrumenata, dok se efikasnost bankarskog sektora sagledava indirektno, kroz racionalizaciju poslovanja, smanjenje potrebe za fizičkim kanalima i rast obima digitalnih transakcija. Ovakav pristup je u skladu sa ranijim empirijskim istraživanjima u oblasti digitalnog bankarstva (Beck, 2020; OECD, 2021).

Polazeći od teorijskih razmatranja i dosadašnjih empirijskih nalaza, u radu se postavljaju sledeće istraživačke hipoteze:

H1: Digitalizacija bankarskog sektora u Republici Srbiji beleži značajan rast u postpandemijskom periodu.

H2: Rast digitalnih bankarskih usluga doprinosi unapređenju efikasnosti bankarskog sektora u Republici Srbiji.

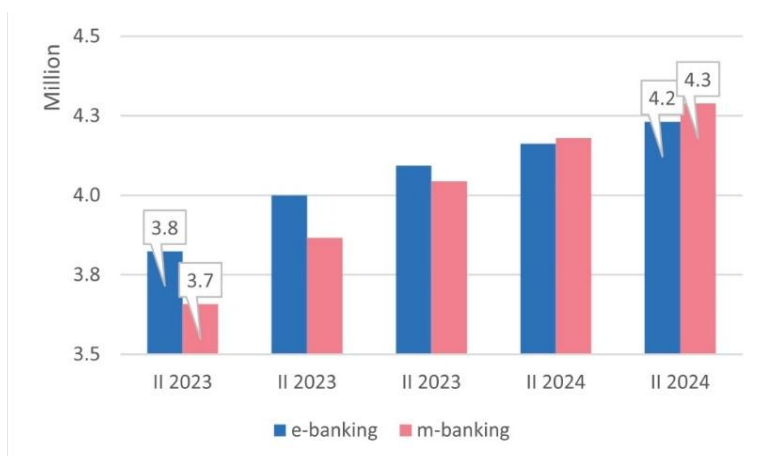
H3: Povećanje obima digitalnih plaćanja povezano je sa smanjenjem oslanjanja na tradicionalne, fizičke kanale bankarskog poslovanja.

Analiza pokazatelja digitalizacije bankarskog sektora u Republici Srbiji

Proces digitalizacije bankarskog sektora u Republici Srbiji karakteriše stabilan i kontinuiran rast, naročito u periodu nakon pandemije COVID-19. Podaci Narodne banke Srbije ukazuju na snažno povećanje broja korisnika digitalnih bankarskih instrumenata, kao i na rast obima transakcija realizovanih putem elektronskog i mobilnog bankarstva, što potvrđuje prvu istraživačku hipotezu o intenziviranju digitalizacije bankarstva u postpandemijskom periodu.

Prema podacima za drugi kvartal 2024. godine, uslugu mobilnog bankarstva imalo je ugovoreno 4.289.222 korisnika, što predstavlja povećanje od 17,3% u odnosu na isti period prethodne godine. Istovremeno, broj korisnika elektronskog bankarstva iznosio je 4.231.076, odnosno 10,7% više u odnosu na drugi kvartal 2023. godine (Narodna banka Srbije, 2024).

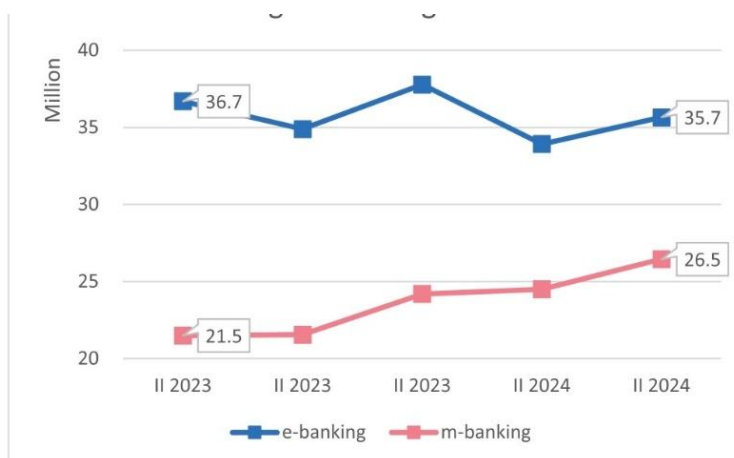
Grafički prikaz 1. Broj korisnika mobilnog i elektronskog bankarstva u Republici Srbiji (Q2 2023–Q2 2024)



Izvor: Narodna banka Srbije 2024, <https://www.nbs.rs/sr/scripts/showcontent/index.html?id=19977>

Rast broja korisnika digitalnih bankarskih usluga praćen je i povećanjem obima realizovanih digitalnih plaćanja. U drugom kvartalu 2024. godine, ukupan broj plaćanja putem digitalnih bankarskih instrumenata iznosio je 62,1 milion, što predstavlja rast od 6,7% u odnosu na isti period prethodne godine. Posebno je izražen rast mobilnog bankarstva, gde je broj m-bankarskih plaćanja porastao za 23,1%, sa 21,5 miliona na 26,5 miliona transakcija. Nasuprot tome, broj plaćanja putem elektronskog bankarstva beleži blagi pad od 2,8%, što ukazuje na promenu strukture digitalnih kanala u korist mobilnih aplikacija (Narodna banka Srbije, 2024).

Grafički prikaz 2. Struktura digitalnih plaćanja prema vrsti kanala (mobilno vs. elektronsko bankarstvo, Q2 2024)



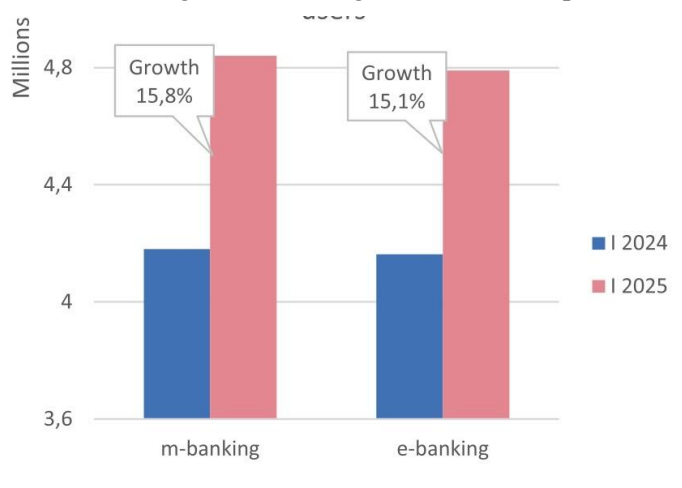
Izvor: Narodna banka Srbije 2024, <https://www.nbs.rs/sr/scripts/showcontent/index.html?id=19977>

Trend rasta digitalizacije nastavljen je i tokom prvog kvartala 2025. godine. Do kraja marta 2025. godine, za uslugu mobilnog bankarstva bilo je registrovano 4.840.503 korisnika, što predstavlja

povećanje od 15,8% u odnosu na isti period 2024. godine. Broj korisnika elektronskog bankarstva dostigao je 4.790.013, odnosno 15,1% više nego godinu dana ranije (Narodna banka Srbije, 2025).

U posmatranom periodu realizovano je ukupno 61,9 miliona uplata putem mobilnog i elektronskog bankarstva, što predstavlja rast od 5,9% u odnosu na prvi kvartal prethodne godine. Mobilno bankarstvo ponovo je imalo ključnu ulogu u ovom rastu, s obzirom na to da je broj m-bankarskih plaćanja povećan za čak 25,4%, sa 24,5 na 30,7 miliona transakcija. Istovremeno, broj plaćanja putem elektronskog bankarstva smanjen je za 8,1%, što dodatno potvrđuje trend prelaska korisnika ka mobilnim digitalnim kanalima.

Grafički prikaz 3: Broj korisnika mobilnog i elektronskog bankarstva u Republici Srbiji (Q1 2024–Q1 2025)



Izvor: Narodna banka Srbije 2025, <https://www.nbs.rs/sr/scripts/showcontent/index.html?id=20663>

Dominantna uloga mobilnog bankarstva može se objasniti praktičnošću i dostupnošću savremenih digitalnih rešenja, kao što su trenutna plaćanja putem sistema IPS, korišćenje opcija IPS Scan i IPS Show, plaćanje računa skeniranjem NBS IPS QR koda, kao i jednostavni transferi sredstava između računa putem mobilnih aplikacija. Ove funkcionalnosti značajno pojednostavljaju svakodnevne finansijske aktivnosti korisnika i doprinose rastu efikasnosti bankarskih usluga.

Na osnovu prikazanih podataka može se zaključiti da rast digitalizacije bankarskog sektora u Srbiji ima direktne implikacije na efikasnost poslovanja banaka. Povećan obim digitalnih transakcija i rast broja korisnika mobilnog bankarstva doprinose smanjenju potrebe za fizičkim kanalima poslovanja, racionalizaciji troškova i unapređenju operativne efikasnosti, čime se potvrđuju druga i treća istraživačka hipoteza.

Diskusija rezultata

Rezultati empirijske analize potvrđuju snažnu povezanost između procesa digitalizacije i unapređenja efikasnosti bankarskog sektora u Republici Srbiji. Prikazani podaci Narodne banke Srbije ukazuju na kontinuiran rast broja korisnika digitalnih bankarskih usluga, kao i na povećanje obima transakcija realizovanih putem mobilnog i elektronskog bankarstva, naročito u periodu nakon pandemije COVID-19. Ovi nalazi su u skladu sa postavljenom hipotezom H1, kojom se pretpostavlja značajan rast digitalizacije bankarskog sektora u postpandemijskom periodu.

Posebno je izražen rast mobilnog bankarstva, koje u posmatranom periodu preuzima dominantnu ulogu u strukturi digitalnih plaćanja. Takav trend ukazuje na promenu navika korisnika i njihovo opredeljivanje za fleksibilnije i dostupnije digitalne kanale, što potvrđuje teorijske nalaze o rastu značaja mobilnih finansijskih tehnologija u savremenom bankarstvu (Vial, 2019; OECD, 2021). Istovremeno, uočeni pad broja transakcija putem klasičnog elektronskog bankarstva može se tumačiti kao rezultat tehnološke supstitucije, gde mobilne aplikacije postaju primarni kanal za svakodnevne finansijske aktivnosti.

Analiza pokazuje da rast digitalnih bankarskih instrumenata ima direktne implikacije na efikasnost poslovanja banaka. Povećan obim digitalnih transakcija omogućava racionalizaciju poslovnih procesa, smanjenje administrativnih troškova i smanjenu potrebu za fizičkom mrežom poslovnica, čime se ostvaruju značajne uštede u operativnim troškovima. Ovi rezultati potvrđuju hipotezu H2, prema kojoj digitalizacija doprinosi unapređenju efikasnosti bankarskog sektora, i u skladu su sa nalazima međunarodnih studija koje ističu pozitivan uticaj digitalnih tehnologija na produktivnost i stabilnost finansijskih institucija (Beck, 2020; BIS, 2021).

Dodatno, prelazak ka mobilnim i digitalnim kanalima poslovanja doprinosi većoj otpornosti bankarskog sektora na spoljne šokove i krizne situacije. Banke koje su razvile digitalnu infrastrukturu pokazale su veću prilagodljivost i kontinuitet poslovanja u uslovima ograničenog fizičkog kretanja, što potvrđuje hipotezu H3 o smanjenju oslanjanja na tradicionalne kanale bankarskog poslovanja. Ovakvi nalazi su u skladu sa stavovima međunarodnih finansijskih institucija koje digitalizaciju prepoznaju kao ključni faktor jačanja stabilnosti finansijskog sistema (IMF, 2022).

U širem kontekstu, rezultati istraživanja ukazuju da digitalizacija bankarskog sektora u Srbiji ne utiče samo na internu efikasnost banaka, već ima i pozitivne sistemске efekte, uključujući unapređenje dostupnosti finansijskih usluga i jačanje finansijske inkluzije. Time se potvrđuju teorijska razmatranja prema kojima digitalna transformacija predstavlja važan instrument modernizacije finansijskog sistema, naročito u zemljama u razvoju (Philippon, 2019).

Ipak, treba istaći da se analiza zasniva na sekundarnim podacima i deskriptivnim metodama, što predstavlja određeno ograničenje istraživanja. Uprkos navedenim ograničenjima, dobijeni rezultati jasno ukazuju na pozitivan odnos između digitalizacije i efikasnosti bankarskog sektora u Republici Srbiji.

Zaključak

Digitalizacija se u savremenim ekonomskim uslovima prepoznaje kao jedan od ključnih strukturnih procesa koji oblikuju razvoj privrede, finansijskih tržišta i institucionalnih okvira. (Trifunović, et al. 2024) Primena savremenih informaciono-komunikacionih tehnologija, automatizovanih sistema obrade podataka i digitalnih platformi dovela je do značajnih promena u poslovnim modelima finansijskih institucija, redefinisanja odnosa sa korisnicima i unapređenja ukupne efikasnosti finansijskog sistema. U tom kontekstu, bankarski sektor predstavlja jedan od segmenata u kojem su efekti digitalne transformacije naročito izraženi, imajući u vidu njegovu sistemsku ulogu i značaj za stabilnost privrede.

Brojna teorijska i empirijska istraživanja ukazuju da digitalne tehnologije menjaju poslovne modele banaka, doprinose unapređenju operativne efikasnosti i jačanju otpornosti finansijskih institucija na tržišne poremećaje i krizne situacije (Vial, 2019; Philippon, 2019). U skladu sa tim, cilj ovog rada bio je da se ispita uticaj digitalizacije na efikasnost bankarskog sektora u Republici Srbiji, sa posebnim osvrtom na period nakon pandemije COVID-19, koji je obeležen ubrzanim prihvatanjem digitalnih bankarskih usluga i intenziviranjem digitalnih poslovnih procesa (OECD, 2021).

Rezultati empirijske analize, zasnovane na podacima Narodne banke Srbije, ukazuju na stabilan i kontinuiran rast broja korisnika mobilnog i elektronskog bankarstva, kao i na povećanje obima digitalnih plaćanja u posmatranom periodu. Posebno je izražen rast mobilnog bankarstva, koje se afirmisalo kao dominantan kanal za realizaciju svakodnevnih finansijskih transakcija. Ovakvi nalazi potvrđuju hipotezu o intenziviranju procesa digitalizacije bankarskog sektora u postpandemijskom periodu i u skladu su sa međunarodnim trendovima u razvoju digitalnih finansijskih usluga (BIS, 2021).

Dalja analiza pokazala je da rast digitalnih bankarskih instrumenata ima pozitivan uticaj na efikasnost bankarskog sektora, pre svega kroz racionalizaciju poslovnih procesa, smanjenje operativnih troškova i smanjeno oslanjanje na tradicionalne, fizičke kanale poslovanja. Time su potvrđene i hipoteze koje se odnose na doprinos digitalizacije unapređenju efikasnosti i otpornosti bankarskog sektora. Dobijeni

rezultati u skladu su sa teorijskim i empirijskim nalazima međunarodne literature, koja digitalizaciju prepoznaje kao jedan od ključnih faktora modernizacije, konkurentnosti i stabilnosti finansijskog sistema (Beck, 2020; IMF, 2022).

Iako se istraživanje zasniva na sekundarnim podacima i primeni deskriptivne analize, rezultati jasno ukazuju na značaj digitalne transformacije za unapređenje efikasnosti bankarskog sektora u Republici Srbiji. Uprkos navedenim ograničenjima, ovaj rad doprinosi boljem razumevanju uloge digitalizacije u savremenom bankarstvu i može predstavljati osnovu za buduća istraživanja koja bi uključila kvantitativne metode i širi skup indikatora bankarskih performansi.

Literatura

1. Bank for International Settlements (BIS). (2021). *Sound Practices: implications of fintech developments for banks and bank supervisors*. BIS.
2. Beck, T. (2020). *Finance and growth: Too much of a good thing?* Journal of Banking & Finance, 108, 105–125.
3. Beck, T. (2020). Finance in the times of coronavirus. *Economics in the Time of COVID-19*, 73–85.
4. Berger, A. N., & Humphrey, D. B. (1997). Efficiency of financial institutions: International survey and directions for future research. *European Journal of Operational Research*, 98(2), 175–212. [https://doi.org/10.1016/S0377-2217\(96\)00342-6](https://doi.org/10.1016/S0377-2217(96)00342-6)
5. Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. A., & Venkatraman, N. (2013). Digital business strategy: Toward a next generation of insights. *MIS Quarterly*, 37(2), 471–482.
6. Boot, A. W. A., Hoffmann, P., Laeven, L., & Ratnovski, L. (2021). Fintech: What's old, what's new, and what to expect. *Journal of Financial Stability*, 53, 100836.
7. Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. W. W. Norton & Company.
8. Bučalina Matić, A., Trifunović, D., & Blanuša, A. (2024). Značaj adekvatnog upravljanja otpadom i reciklaže u zaštiti životne sredine. *Društveni horizonti*, 3(7), 71–90. Fakultet društvenih nauka, Beograd.
9. Bussoli, C., & Fracalvier, I. (2025). Otkrivanje podataka o cirkularnoj ekonomiji u evropskim bankama: Suštinska posvećenost ili simbolično pokoravanje? *Društveni horizonti*, 5(9), 13-25.
10. Gomber, P., Kauffman, R. J., Parker, C., & Weber, B. W. (2018). On the fintech revolution: Interpreting the forces of innovation, disruption, and transformation in financial services. *Journal of Management Information Systems*, 35(1), 220–265.
11. International Monetary Fund (IMF). (2022). *Global Financial Stability Report*. IMF.
12. Ivanova, B., Ćorić, B., Kaputo, J., Đorđević, S., & Petković, Z. (2024). Accounting aspect of income in financial business. *Oditor*, 10(3), 39-51
13. Kalaš, B., Đokić, I., Đokić, N., Milićević, N., & Mirović, V. (2025). Namera ponašanja prema uslugama zelenog bankarstva: Moderirajući efekti ekološke svesti. *Oditor*, 11(2), 7-32
14. Kitsios, F., & Kamariotou, M. (2021). Digital transformation and strategy in the banking sector: Evaluating the acceptance rate of E-services. *Information*, 7(3), 204
15. Narodna banka Srbije. (2024). *Statistički podaci o platnim uslugama i digitalnom bankarstvu*. <https://www.nbs.rs>

16. National Bank of Serbia. (2025). Payment systems statistics. Narodna banka Srbije. <https://www.nbs.rs>
17. OECD. (2020). *Digital disruption in banking and its impact on competition*. OECD Publishing.
18. OECD. (2020). *Digital transformation in the age of COVID-19*. OECD Publishing. <https://www.oecd.org>
19. OECD. (2021). *The digital transformation of finance*. OECD Publishing. <https://www.oecd.org>
20. Philippon, T. (2019). On fintech and financial inclusion. *NBER Working Paper No. 26330*. <https://doi.org/10.3386/w26330>
21. Savić, A., Mihajlović, M., & Ristić, D. (2024). Menadžerski aspekti egzistiranja preduzeća na savremenom tržištu. *Ekonomski izazovi*, 13(26), 15–24. <https://doi.org/10.5937/EkoIzazov2426015S>
22. Schwab, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution*. World Economic Forum.
23. Trifunović, D., Lalić, G., Dedanski, S., Nestorović, M., & Bevanda, V. (2024). Inovativni modeli i nove tehnologije u funkciji razvoja i kooperacije preduzeća i obrazovanja. *Akcionarstvo*, 30(1), 177–196.
24. Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
25. Vives, X. (2019). *Digital disruption in banking*. *Annual Review of Financial Economics*, 11, 243–272.

DIGITALIZATION AND ITS IMPACT ON THE EFFICIENCY OF THE BANKING SECTOR

Mladen Savić

Abstract

Digitalization represents one of the key processes that significantly influence the transformation of contemporary banking operations and the efficiency of the financial system. The aim of this paper is to examine the impact of digitalization on the efficiency of the banking sector in the Republic of Serbia, with particular emphasis on the period following the COVID-19 pandemic, when the adoption of digital banking services accelerated considerably. The research is based on the analysis of secondary data provided by the National Bank of Serbia and the application of descriptive statistical methods. The results indicate a stable increase in the number of mobile and electronic banking users, as well as growth in the volume of digital payment transactions, with mobile banking emerging as the dominant channel for conducting financial transactions. The findings confirm that digitalization contributes to the improvement of operational efficiency in the banking sector through the rationalization of business processes, cost reduction, and enhanced resilience of banks. This study contributes to a better understanding of the role of digitalization in modern banking and provides a basis for further empirical research in this field.

Keywords: digitalization, banking sector, efficiency, mobile banking

Datum prijema (Date received): 8.11.2025.

Datum prihvatanja (Date accepted): 12.12.2025.