

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

Diplomsko delo

**PRIMERJALNA ANALIZA ELEKTRONSKEGA
BANČNIŠTVA DVEH SLOVENSКИH BANK**

Gašper Cesar

Ljubljana, avgust 2012

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

DIPLOMSKO DELO

**PRIMERJALNA ANALIZA ELEKTRONSKEGA BANČNIŠTVA DVEH
SLOVENSКИH BANK**

Kandidat:	Gašper Cesar
Vpisna številka:	04038939
Študijski program:	univerzitetni študijski program Uprava prva stopnja
Mentor:	izr. prof. dr. Ljupčo Todorovski

Ljubljana, avgust 2012

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisani Gašper Cesar, študent univerzitetnega študijskega programa Uprava prva stopnja, z vpisno številko 04038939, sem avtor diplomskega dela z naslovom: »Primerjalna analiza elektronskega bančništva dveh slovenskih bank«.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predloženo delo izključno rezultat mojega lastnega raziskovalnega dela;
- sem poskrbel, da so dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oz. citirana v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem poskrbel, da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric navedena v seznamu virov, ki je sestavni element predloženega dela in je zapisan v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem pridobil vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo, in sem to tudi jasno zapisal v predloženem delu;
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del, bodisi v obliki citata bodisi v obliki skoraj dobesednega parafraziranja bodisi v grafični obliki, s katerim so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne – kaznivo po zakonu (Zakon o avtorstvu in sorodnih pravicah, Ur. list RS, št. 21/95), kršitev pa se sankcionira tudi z ukrepi po pravilih Univerze v Ljubljani in Fakultete za upravo;
- se zavedam posledic, ki jih dokazano plagiatorstvo lahko predstavlja za predloženo delo in za moj status na Fakulteti za upravo;
- je elektronska oblika identična s tiskano obliko diplomskega dela ter soglašam z objavo dela v zbirki »Dela FU«.

Diplomsko delo je lektorirala: Anita Leskovar, prof. slov.

Ljubljana, avgust 2012

Podpis avtorja: Gašper Cesar

POVZETEK

Diplomsko delo opredeljuje elektronsko poslovanje, natančneje pa eno izmed njegovih področij, elektronsko bančno poslovanje, s katerim se vsakodnevno srečuje praktično vsaka fizična in pravna oseba. Vse prednosti elektronskega poslovanja so vplivale tudi na to, da se uporablja za vedno več namenov in storitev, saj se ga poslužujejo tako posamezniki, podjetja in organizacije kot tudi organi javne oz. državne uprave in njeni državljani. Elektronsko bančništvo pozna več oblik, med katerimi je tudi spletna banka. S svojo dostopnostjo, hitrostjo in enostavnostjo je mnogim, že prej omenjenim subjektom, olajšala bančno poslovanje, saj lahko komitent med drugim opravlja številne bančne storitve kar iz udobja svojega domačega naslonjača. Zaradi velikega števila različnih bank se bodoči komitenti včasih le s težavo odločijo, kateri banki bodo zaupali svoje prihranke. Zato diplomsko delo opravlja primerjalno analizo storitev dveh slovenskih bank, Nove Ljubljanske banke d. d. (NLB) in Abanke Vipa d. d. (Abanka). V okviru analize primerjamo stroške za nekatere najpogostejše uporabljene storitve kot tudi navade oz. mnenja komitentov teh dveh bank. Rezultati analize kažejo, da NLB prevladuje v številu poslovalnic in bankomatov, Abanka pa v večini primerov nudi nižje cene storitev (npr. provizija pri plačilu položnice). Večina anketirancev, zajetih v okviru empirične raziskave je komitentov NLB. Večina anketirancev uporablja spletno banko kot najpogostejši način plačevanja položnic.

KLJUČNE BESEDE: e-poslovanje, e-bančništvo, spletna banka, NLB, Abanka

SUMMARY

COMPARATIVE ANALYSIS OF ELECTRONIC BANKING IN TWO SLOVENIAN BANKS

The thesis defines electronic business, particularly one of its subcategories, electronic banking, used daily by almost every natural and legal person. Many advantages of electronic banking resulted in its wide-spread use for various purposes and services by individuals, companies and organizations as well as public and state administration and citizens. There are different forms of electronic banking, including online banking which is accessible, fast and simple. For these reasons along with the possibility to access most of banking services from their armchair, many bank costumers find it easier to conduct their banking operations using online banking. Recently, numerous banks provide electronic and online banking, making the decision about which bank to trust the savings difficult. To this end, the thesis presents results of a comparative analysis of two Slovenian banks, Nova Ljubljanska banka d. d. (NLB) and Abanka Vipava d. d. (Abanka). The comparison includes expenses of the most common services as well as habits and opinions of the bank costumers. The results of the comparison show that NLB has more branch banks and automated teller machines, while Abanka mostly offers lower service charges, such as commission fees for money orders. The majority of the respondents involved in the empirical study are clients of NLB. Most of the respondents use online banking to pay their regular monthly bills.

KEY WORDS: e-business, e-banking, online bank, NLB, Abanka

KAZALO

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA.....	iii
POVZETEK.....	iv
SUMMARY.....	v
KAZALO.....	vi
KAZALO PONAŽORITEV.....	ix
KAZALO PRILOG.....	x
SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC IN OKRAJŠAV.....	xi
1 UVOD.....	1
2 ELEKTRONSKO POSLOVANJE.....	4
2.1 Pojem elektronskega poslovanja.....	4
2.2 Zgodovina elektronskega poslovanja.....	5
2.3 Normativna ureditev elektronskega poslovanja.....	6
2.4 Vrste elektronskega poslovanja.....	10
2.4.1 Med podjetji in potrošniki oz. Business to consumer (b2c).....	10
2.4.2 Med podjetji oz. Business to business (b2b).....	11
2.4.3 Med javno upravo in državljani oz. Government to citizen (g2c).....	12
2.4.4 Med javno upravo in podjetji oz. Government to business (g2b).....	12
2.4.5 Znotraj javne uprave oz. Government to government (g2g).....	13
2.4.6 Med javno upravo in njenimi zaposlenimi oz. Government to employee (g2e).....	13
2.4.7 Med javno upravo in neprofitnimi organizacijami oz. Government to non profit organizations (g2n).....	13
2.4.8 Med potrošniki oz. Consumer to consumer (c2c).....	13
2.4.9 Med potrošnikom in podjetjem oz. Consumer to business (c2b).....	14
2.4.10 Med podjetjem in zaposlenim oz. Business to employee (b2e).....	14
2.4.11 »Med spletom in resničnostjo« oz. Online to offline (o2o).....	14
2.5 Področja elektronskega poslovanja.....	14
2.5.1 Elektronsko trgovanje in spletna trgovina.....	15
2.5.2 Elektronsko zavarovalništvo.....	15
2.5.3 Elektronsko borzništvo.....	15
2.5.4 Elektronsko založništvo.....	16
2.5.5 Elektronsko svetovanje.....	16
2.5.6 Elektronsko trženje.....	16
2.5.7 Elektronsko oskrbovanje.....	16
2.5.8 Elektronsko izobraževanje.....	16
2.5.9 Elektronsko plačevanje.....	17
3 ELEKTRONSKO IN SPLETNO BANČNO POSLOVANJE.....	18

3.1	Pojem elektronskega in spletnega bančnega poslovanja	18
3.2	Delitev elektronskega bančnega poslovanja	18
3.3	Storitve elektronskega bančnega poslovanja	19
3.3.1	Bankomati oz. Bančni avtomati (atm – automated teller machines)	19
3.3.2	Plačilne kartice (payment cards)	20
3.3.3	Pos-terminali	20
3.3.4	Virtualna televizija (virtual television)	21
3.3.5	Telefonsko bančništvo (telephone banking)	21
3.3.6	Mobilno bančništvo (mobile banking)	21
3.4	Prednosti in slabosti uvedbe spletnega bančnega poslovanja	22
3.5	Varnost spletnega bančnega poslovanja	25
3.5.1	Varnostni ukrepi	26
3.5.1.1	Šifriranje	26
3.5.1.2	Elektronski podpis	26
3.5.1.3	Digitalni certifikati	27
3.5.1.4	Postopki za preverjanje identitete	27
3.5.1.5	Varnostni protokoli	28
3.5.1.6	Previdnost	28
3.6	Storitve spletne banke	28
3.7	Kako do spletne banke?	29
4	PRIMERJALNA ANALIZA ELEKTRONSKEGA BANČNIŠTVA DVEH SLOVENSКИH BANK	30
4.1	Kratka predstavitev bank	30
4.2	Osnovni podatki	30
4.2.1	Število poslovalnic	30
4.2.2	Število bankomatov	31
4.3	Storitve elektronskega bančništva	32
4.3.1	Telefonska banka	32
4.3.2	Mobilna banka	33
4.3.3	Spletna banka	36
4.3.4	Računi	39
4.4	Stroški storitev	41
5	EMPIRIČNA RAZISKAVA NAVAD IN MNENJ KOMITENTOV DVEH SLOVENSКИH BANK	43
5.1	Izvedba ankete	43
5.2	Podatki o anketirancih	43
5.3	Prestopi med bankami	45
5.4	Uporaba spletne banke	46
5.5	Navade komitentov	48
5.6	Ugotavljanje pravilnosti zastavljenih hipotez	50
6	ZAKLJUČEK	51

LITERATURA IN VIRI	53
PRILOGE	58

KAZALO PONAZORITEV

KAZALO GRAFIKONOV

Grafikon 1: Delež bankomatov NLB in Abanke v Sloveniji (maj 2012)	31
Grafikon 2: Starost anketirancev	43
Grafikon 3: Status anketirancev	44
Grafikon 4: Izobrazbena struktura anketirancev.....	44
Grafikon 5: Odstotek komitentov posamezne banke.....	45
Grafikon 6: Vzroki menjave banke.....	46
Grafikon 7: Vzroki neuporabe spletne banke	47
Grafikon 8: Dostop do spletne banke.....	47
Grafikon 9: Plačevanje položnic.....	48
Grafikon 10: Obisk banke v zadnjem mesecu	49

KAZALO SLIK

Slika 1: SMS obveščanje in cene paketov	34
Slika 2: Mobilna banka Klik	35
Slika 3: Logo in spletni naslov NLB Klik in Abanet	36
Slika 4: Vstopna stran v NLB Klik.....	37
Slika 5: Vstopna stran v Abanet	38
Slika 6: Primer uporabe dodatnega varnostnega gesla	38
Slika 7: Pomembnost dejavnikov spletne banke.....	48

KAZALO TABEL

Tabela 1: Število poslovalnic NLB in Abanke v Sloveniji med 2009 in 2012.....	31
Tabela 2: Delež bankomatov NLB in Abanke v Sloveniji (maj 2012).....	31
Tabela 3: Število bankomatov NLB in Abanke v Sloveniji med 2009 in 2012.....	32
Tabela 4: Stroški spletne banke	36
Tabela 5: Primerjava osnovnih računov	40
Tabela 6: Primerjava računov za študente in dijake	40
Tabela 7: Stroškovna primerjava nekaterih storitev (v €).....	41

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Anketni vprašalnik	58
-------------------------------------	----

SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC IN OKRAJŠAV

ATM	Automated teller machine
B2B	Business to Business
B2C	Business to Consumer
B2E	Business to Employee
C2B	Consumer to Business
C2C	Consumer to Consumer
CMR	Customer Relationship Manager
CRP	Centralni register prebivalstva
G2B	Government to Business
G2C	Government to Citizen
G2E	Government to Employee
G2G	Government to Government
G2N	Government to non profit organizations
GSM	Global System for Mobile Communications
HTTP(S)	HyperText Transfer Protocol (Secure)
IKT	informacijsko-komunikacijska tehnologija
MJU	Ministrstvo za javno upravo
O2O	Online to Offline
OZN	Organizacija združenih narodov
PIN	Personal identification number
POS	Point of sale
RIP	računalniška izmenjava podatkov
SIM	Subscriber Identity Module
SMS	Short Message Service
SWIFT	Society to Worldwide Interbank Financial Transactions
SSL	Secure Socket Layer
TRR	transakcijski račun
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System
UNICITRAL	United Nations Commission on International Trade Law
UPN	univerzalni plačilni nalog
VAN	Value Added Network
WAP	Wireless Application Protocol
ZPIZ	Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje

1 UVOD

21. stoletje je čas, ko se vse bolj uveljavlja poslovanje na daljavo, poslovanje brez osebnega stika s stranko, čas, ko dokumenti v elektronski obliki prevzemajo vlogo papirnatih in kjer se informacijsko-komunikacijska tehnologija vsakodnevno razvija, izboljšuje ter vpleta v življenje vseh oseb, podjetij in organizacij. Eden izmed največjih in najpomembnejših izumov je prav gotovo tudi internet, globalno računalniško omrežje, ki je svojo pravo moč pokazalo prav v omenjenem stoletju.

Razvoj interneta je omogočil napredek tudi na področju bančništva. Neprestan razvoj tehnologije pa predstavlja vedno več možnosti za uporabnike, prav tako pa podobne oz. enake storitve ponuja vedno več podjetij, organizacij oz. bank, s čimer se povečuje sama konkurenčnost. Večja ponudba in konkurenca pa za bodoče komitente pomenita težjo izbiro banke. Za elektronsko bančništvo je pomembna npr. enostavna uporaba, hitrost, cena, preglednost in ažurnost. Ti dejavniki vplivajo na to, katero banko bodo bodoči komitenti izbrali. Skozi analizo elektronskega bančnega poslovanja sem na primeru dveh slovenskih bank, Nove Ljubljanske banke d. d. in Abanke Vipa d. d., predstavil storitve, ki jih sodobno bančno poslovanje ponuja, v empirični raziskavi pa sem ugotovil mnenje komitentov o teh dveh bankah oz. njihove navade.

Za temo elektronskega bančništva sem se odločil zaradi pomembnosti in razširjenosti omenjenega področja oz. načina elektronskega poslovanja. Namen diplomskega dela je opredeliti osnovne pojme, ki so povezani z elektronskim bančništvom, zakonodajo, ki ureja elektronsko poslovanje ter s tem posledično tudi elektronsko bančništvo. Namen naloge pa je tudi spoznanje o samih storitvah, ki jih ponuja elektronsko bančno poslovanje, in možnosti, ki so ponujene s strani spletne banke, prav tako je ugotovljeno, kako za varnost bančnega poslovanja poskrbi banka in kako mora za svojo varnost poskrbeti uporabnik sam. Cilj diplomske naloge je spoznanje o elektronskem bančnem poslovanju dveh slovenskih bank in morebitne razlike v stroških in storitvah, ki jih banki ponujata, hkrati pa bi pripomogle k lažji izbiri med bankama pri bodočih komitentih. Razlike med obravnavanima bankama sem predstavil skozi primerjalno analizo. S pomočjo anketnega vprašalnika sem skozi empirično raziskavo ugotavljal mnenja in navade komitentov o področju elektronskega oz. klasičnega bančnega poslovanja.

Zaradi razširjenosti elektronskega bančništva in spletne banke je bilo na to temo opravljenih že kar nekaj različnih raziskav v smislu diplomskih nalog, vendar se je večina, ki sem jih našel, nanašala in obravnavala zgolj teoretični vidik (Rakar, 2004; Leber, 2003) oz. med seboj primerjala večje število tako slovenskih kot tujih bank (Lipovšek, 2010; Cigan, 2011) ali pa se osredotočila na samo eno banko (Burgar, 2009). Nekatere najdene diplomske naloge pa so bile tudi bolj ekonomsko naravnane v katerih so se primerjali različni trgi (Kolar, 2003). Med vsemi diplomskimi nalogami, ki sem jih našel, nisem zasledil nobene, ki bi med seboj primerjala Novo Ljubljansko banko in Abanko, obenem pa

vsebovala podrobnejšo primerjavo tako v smislu primerjalne analize kot primerjavo s pomočjo anketnega vprašalnika.

Sam sem se osredotočil na le dve slovenski banki, ki sta med domačo populacijo tudi najbolj razširjeni. Pričakujem, da bodo rezultati te diplomske naloge pomagali nekaterim bodočim komitentom pri izbiri banke, ki bo za njih imela več prednosti ter bodo z njo zadovoljni.

Zastavil sem si štiri trditve oz. hipoteze, katere sem z uporabljenimi raziskovalnimi metodami dela tudi potrdil oz. zavrzel.

H1: Elektronsko bančništvo izpodriva klasično bančno poslovanje.

H2: Strošek pristopnine in uporabe spletne banke je pri bankah različen.

H3: Odstotek komitentov posamezne banke, ki uporabljajo tudi spletno banko, je različen.

H4: Tisti, ki so komitenti obeh bank, preferirajo eno izmed njih.

Pri izdelavi diplomske naloge sem si pomagal z domačimi in tujimi viri, tako internetnimi kot knjižnimi. V veliko pomoč sta mi bili domači spletni strani NLB in Abanke, kar nekaj podatkov pa sem pridobil tudi neposredno od uslužbencev omenjenih bank, saj nekaterih podatkov na spletu oz. v literaturi ni bilo mogoče najti. V diplomskem delu je bila uporabljena metoda deskripcije, s katero sem opisal pojme in dejstva, povezana z elektronskim poslovanjem in bančništvom. Uporabljena je bila tudi metoda kompilacije, za katero je značilno, da je sestavljena iz tujih izsledkov in spoznanj, ter tudi primerjalna oz. komparativna metoda, s katero sem primerjal dve slovenski banki. S pomočjo statistične metode sem analiziral različne podatke, ki sem jih pridobil tekom izdelave diplomskega dela. V diplomskem delu pa je uporabljena tudi metoda anketiranja, s katero sem raziskoval in zbiral podatke, informacije oz. stališča anketirancev.

Diplomsko delo je vključno z uvodom in zaključkom sestavljeno iz šestih poglavij. V drugem poglavju je predstavljen pojem elektronskega poslovanja in njegova zgodovina. Poglavje prav tako opredeljuje zakonodajo, ki ga ureja, posledično pa tudi vpliva na elektronsko bančništvo. V nadaljevanju poglavja so opisane vrste in področja elektronskega poslovanja.

Predmet tretjega poglavja je elektronsko bančno in spletno poslovanje. Predstavljen je pojem in delitev elektronskega bančništva, prav tako pa so naštet in opisane storitve, ki jih tovrstno poslovanje ponuja, sem pa med drugimi sodi tudi spletna banka. V poglavju so navedene prednosti in slabosti uvedbe spletne banke, in sicer za banko in komitenta oz. uporabnika. Opredeljena je tudi varnost spletne banke, kako za varnost le-te poskrbijo pri banki in kako bi naj za lastno varnost poskrbel komitent sam. Na kratko je tudi opisan postopek oz. potrebni elementi za uporabo spletne banke.

V četrtem poglavju je predstavljena primerjalna analiza elektronskega bančništva NLB in Abanke. Poglavje se začne s kratko predstavitevjo obravnavanih bank, nato pa sledi

primerjava številnih elementov, kot so npr. število poslovalnic in bankomatov, primerjava telefonske, mobilne in spletne banke ter osebnih računov. V zaključku poglavja pa so primerjani stroški za nekatere izmed najpogosteje uporabljenih bančnih storitev.

Zadnje, peto poglavje diplomske naloge zavzema empirična raziskava navad in mnenj komitentov dveh slovenskih bank. Uporabljena anketa, ki je dodana med priloge, je bila namenjena komitentom NLB in Abanke oz. tistim, ki so komitenti obeh bank. Z njeno pomočjo sem med drugim ugotovil, kolikšen odstotek komitentov posamezne banke uporablja tudi spletno banko, njihova mnenja oz. navade.

2 ELEKTRONSKO POSLOVANJE

2.1 POJEM ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA

Pojem elektronskega poslovanja je povzet po Toplišku (1998, str. 3–4) in Jerman Blažičevi (2001, str. 12–13). Toplišek pravi, da je elektronsko poslovanje pojem, ki se je prvič pojavil v industriji in trgovini ter se je sprva nanašal na vsa področja gospodarstva, izhaja pa iz angleškega izraza *electronic commerce*. Kmalu zatem se je tovrstno poslovanje začelo širiti tudi na negospodarska oz. neprofitna področja, kjer so ti dve besedi tudi zadržali. V našem, slovenskem jeziku, je tako nastal splošen izraz, ki se uporablja za vse oblike elektronskega poslovanja. V angleščini pa to predstavlja izraz *electronic business*, ki je tudi mnogo širši kot prvoten izraz *electronic commerce* oz. v prevodu elektronsko trgovanje.

Evropska komisija opredeljuje elektronsko poslovanje kot katero koli obliko poslovne transakcije, v kateri stranke niso v neposrednem stiku in si tudi ne pošiljajo »telesnih« sporočil, temveč delujejo elektronsko (European Commission, Directorate-General XIII v: Toplišek, 1998, str. 4).

Elektronsko poslovanje je opredeljeno tudi kot izmenjavanje informacij s pomočjo informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT) ali kot oblika kakršne koli administrativne ali poslovne transakcije.

Elektronsko poslovanje je podobno opredeljeno tudi v Zakonu o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP, Ur. list RS, št. 57/2000, 30/2001, 25/2004, 73/2004-ZN-C, 98/2004-UPB1, 61/2006-ZEPT), po katerem elektronsko poslovanje zajema poslovanje v elektronski obliki na daljavo z uporabo informacijske in komunikacijske tehnologije in uporabo elektronskega podpisa v pravnem prometu, kar vključuje tudi elektronsko poslovanje v sodnih, upravnih in drugih postopkih (1. člen ZEPEP-UPB1).

Za elektronsko poslovanje so potrebne različne tehnološke sestavine. To so računalnik, aplikacija oz. programska rešitev, komunikacija ter organizacija poslovanja. Za elektronsko poslovanje je torej potrebno več, kot nekateri zmotno mislijo in poenostavljajo, da gre le za izmenjavo različnih podatkov med dvema računalnikoma. Računalnik sestavljata le strojna in programska oprema, kar pa je premalo, da bi se vzpostavilo elektronsko poslovanje.

Pri elektronskem poslovanju gre torej za elektronsko izmenjavanje najrazličnejših podatkov, ki zajemajo neomejene vsebine poslovanja. Prodaja storitev, blaga, predprodajne in poprodajne aktivnosti, plačevanje, bančne transakcije, pouk na daljavo, prodaja informacij, izmenjavanje listin in dokumentov, spletno nakupovanje, izvajanje storitev državne uprave in javnih služb itd. Gre za zelo raznoliko vsebino, s katero imajo opravka najrazličnejše osebe, podjetja in organizacije, ki med seboj poslujejo.

2.2 ZGODOVINA ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA

Zgodovino elektronskega poslovanja opisujeta Jerman Blažičeva (2001, str. 13–16) in Groznik s soavtorji (2009, str. 1–4), po njih pa je tudi povzeta. Na razvoj elektronskega poslovanja je brez dvoma najbolj vplival razvoj IKT, računalniških omrežij, interneta in standardov za računalniško izmenjavo podatkov. Niti največji strokovnjaki niso slutili, kako se bo s hitrim in intenzivnim razvojem IKT spremenilo življenje vseh oseb. Na samem začetku je bila računalniška tehnologija namenjena le računalniškim strokovnjakom ter znanstvenikom, z leti pa se je spreminjala in tako postala bolj prijazna in cenovno dostopna ter nepogrešljiva tudi za laike. Začetki elektronskega poslovanja segajo v šestdeseta leta, ko so v ZDA na področju bančništva avtomatizirali obdelavo čekov in pri tem uporabljali računalnik. Uporaba računalnikov v poslovne namene se je kasneje hitro razširila tudi v industrijski sektor, kjer so sprva obračunavali plače, pripravljali poročila načrtovalcem in upravljavcem, uporaba pa se je razširila tudi na področju računovodstva in računalniškega načrtovanja proizvodnje.

Način poslovanja na finančnem trgu se je spremenil v sedemdesetih letih, ko so se pojavili elektronski finančni prenosi med bankami preko varnih zasebnih omrežij. V sedemdesetih in osemdesetih letih računalniško načrtovanje proizvodnje, njena kasnejša avtomatizacija, robotizacija ter povezovanje z ostalimi poslovnimi funkcijami, pripeljejo do potrebe po sprotnem zagotavljanju proizvodnih virov, v ta namen pa tudi v neposredno povezovanje organizacij z njihovimi dobavitelji. To povezovanje, imenovano elektronska izmenjava podatkov, pri nas pa tudi računalniška izmenjava podatkov (RIP), je bilo najprej namenjeno neposrednemu, elektronskemu sprejemanju in posredovanju naročil, prometnih dokumentov (prevzemnic, dobavnic itd.) in računov med poslovnimi partnerji. Torej računalniška izmenjava podatkov, ki je temeljila na ideji o zamenjavi papirnatih poslovnih listin z računalniškim prenosom le-teh v standardizirani elektronski obliki, je pripomogla k temu, da so podjetja lahko zmanjšala obseg papirnega dela, pa tudi povečala avtomatizacijo pisarniškega poslovanja.

Z namenom medsebojnega sodelovanja so tako sodelujoče organizacije razvile lastne podatkovne in komunikacijske standarde, svoje računalnike pa povezovale v t. i. omrežja z dodano vrednostjo (Value Added Network – VAN). Omrežja z dodano vrednostjo so definirana kot omrežja, ki uporabnikom omogočajo zanesljivo in varno izmenjavanje elektronskih sporočil in sledenje le-tem znotraj omrežja oz. partnerskih omrežij, ki imajo sledenje omogočeno (Panteon Group, 2012).

Ker je bila potreba po brezpapirnem medsebojnem poslovanju ter po tesnejšem medorganizacijskem povezovanju vse večja, se je pojavila tudi potreba po skupnih projektih, načrtih in komunikaciji preko lastnih omrežij. Za ta namen so organizacije zaposlovale različne snovalce in razvijalce, ki so to poizkušali uresničiti. Ker pa so bila omrežja kompleksna in s tem posledično tudi precej draga, so si jih lahko omislile le večje organizacije in podjetja, srednja in manjša pa so morala ostati na že prej uveljavljenih

oblikah komuniciranja, kot so pošta, telefon in faks. Predvsem kompleksnost in cena pa sta botrovali temu, da RIP, ki je nekdanje veliko obetala, ni in tudi nikoli ne bo popolnoma zaživela kot oblika elektronskega poslovanja, saj se je zaradi svoje razširjenosti in cenovne dostopnosti internet uveljavil kot medij za elektronsko poslovanje vseh podjetij in organizacij.

Z razvojem interneta ter s pojavom svetovnega spleta na internetu, v devetdesetih letih, se je sprožil razvoj elektronskega poslovanja, ki smo mu priča še danes. Prijaznejšo in enostavnejšo uporabo so z razvojem zagotovile nove tehnologije in aplikacije, svetovni splet pa je zagotovil rešitve za enostavno objavo informacij in njihovo porazdelitev z možnostjo preprostega dostopa. S tem se je pocenilo poslovanje, prav tako pa so se omogočile raznovrstnejše poslovne aktivnosti, saj je bil svetovni splet dostopen tako organizacijam kot tudi fizičnim osebam. Povečala se je globalnost gospodarskih organizacij in ekonomije, znižali so se stroški za učinkovito komuniciranje, odprli pa so se tudi novi trgi in načini poslovanja. Malim podjetjem pa je bilo s svetovnim spletom omogočeno, da na bolj izenačeni tehnološki osnovi tekmujejo z velikimi multinacionalkami, saj lahko z minimalnimi potrebnimi investicijami v informacijsko infrastrukturo vstopijo na večmilijonski trg. Pri tem potrebujejo le osebni računalnik, modem ter povezavo z internetom. Med drugim pa je svetovni splet omogočil nastanek popolnoma novih vrst podjetij, tako imenovanih navideznih oz. virtualnih podjetij, ki so prav zaradi novih načinov poslovanja in odkritja novih poslovnih modelov nastala samo na internetu. Po ocenah mnogih avtorjev, naj bi se velik vzpon elektronskega poslovanja zgodil v letu 1996, ko je dozorela tehnologija interneta in nanjo vezane aplikacije.

Digitalna tehnologija je omogočila kombiniranje, shranjevanje ter oblikovanje znakov, slik in videa ter hitro in učinkovito prenašanje brez izgube kakovosti. Multimedijaska revolucija ter elektronsko poslovanje sta tako omogočila, da so si veje gospodarstva, ki so bile nekdanje zelo oddaljene (npr. računalništvo in založništvo), vedno bližje, ob enem pa so tudi prisiljene sodelovati in konkurirati.

Z razvojem IKT se je torej pričel razmah elektronskega poslovanja, ki ponuja možnosti poslovnih sprememb, ki bistveno vplivajo na uspešnost in učinkovitost poslovanja. Le-to so hitro spoznala podjetja in javna uprava. Pomembno vlogo pa predstavlja tudi razširjenost dostopa do interneta, ki je razširjen tako med pravnimi kot fizičnimi osebami.

Po podatkih Statističnega urada Republike Slovenije je internet v prvem četrtletju leta 2009 uporabljalo skoraj 1.100.000 oz. 64% posameznikov v starosti 10–74 let (SURS, 2009a). V istem obdobju pa je imelo 96% opazovanih podjetij dostop do interneta (med temi pa vsa srednje velika in vsa velika podjetja) (SURS, 2009b).

2.3 NORMATIVNA UREDITEV ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA

Napredek IKT ter nova odkritja na tehnološkem področju so razlog, da se morata pravo in pravni red nenehno prilagajati, in tudi v primeru elektronskega poslovanja je tako, saj

tehnološke spremembe zahtevajo urejenost tudi na tem področju. Prvo razmišljanje držav o zakonodajni ureditvi na področju elektronskega poslovanja se je zgodilo dokaj pozno, in sicer šele okoli leta 1995. Danes je omenjeno področje pri razvitih državah urejeno, za samo urejenost pa so storile kar se da veliko oz. so še v procesu urejanja področja in sprejemanja ustrezne pravne podlage (Kovačič et al., 2009, str. 262).

Ena izmed prvih držav, ki je uredila področje elektronskega poslovanja, je tudi Slovenija, saj spada med prvo deseterico evropskih držav, ki so uredile in sprejele potrebno zakonodajo na omenjenem področju (Silič v: Kovačič et al. 2009, str. 262).

Jerman Blažičeva s soavtorji (2001, str. 161–162) trdi, da je zaupanje eden najpomembnejših dejavnikov pri vzpostavitvi urejenega elektronskega poslovanja. Pomembno je namreč, da se subjekti nanj lahko zanesejo. Vendar pa vzpostavitev zaupanja ni kratkotrajen proces, povezan je namreč s potrošnikovim stališčem do kakovosti, s ponudnikovim stališčem pa s samim varstvom lastnine. Pri vzpostavitvi zaupanja, ki je nepogrešljiv element elektronskega poslovanja, je zagotovitev varnosti prvi korak pri tem dejanju.

Varno izvajanje elektronskega poslovanja je povezano z ustrežno zakonodajo in se ne nanaša le na posamezno državo, ampak tudi izven državnih meja. Pri elektronskem poslovanju je pomembno zagotoviti pravno varnost tako v domačem kot tudi v mednarodnem poslovanju. Pri tem pa je potrebno upoštevati več interesov, tako proizvajalčevih, prodajalčevih kot tudi kupčevih.

Jasnost, predvidljivost, podpora konkurenčnosti in jasnost določanja ravnotežja med varstvom osebnih in javnih interesov, svobodnim izražanjem ter s poudarkom na varstvu potrošnika so najpomembnejše lastnosti, ki jih mora imeti zakonodaja, s katero je urejeno področje elektronskega poslovanja. Zakonodaja naj torej omogoča in spodbuja vlaganje in razvoj v elektronsko poslovanje ter hkrati vzbuja zaupanje v očeh potrošnikov, še opisuje Jerman Blažičeva.

Pravni okvir, ki ureja elektronsko poslovanje v Sloveniji, predstavlja Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP, Ur. list RS, št. 57/2000, 30/2001, 25/2004, 73/2004-ZN-C, 98/2004-UPB1, 61/2006-ZEPT), ki je začel veljati 22. 7. 2000, in v drugem členu opredeljuje naslednje izraze in pojme s področja elektronskega poslovanja (2. člen ZEPEP-UPB1):

- »Podatki v elektronski obliki so tisti podatki, ki so oblikovani, shranjeni, poslani, prejeti ali izmenljivi na elektronski način.
- Elektronsko sporočilo je niz podatkov, ki so poslani ali prejeti na elektronski način, kar vključuje predvsem elektronsko izmenjavo podatkov in elektronsko pošto.
- Elektronski podpis je niz podatkov v elektronski obliki, ki je vsebovan, dodan ali logično povezan z drugimi podatki in je namenjen preverjanju pristnosti teh podatkov in identifikaciji podpisnika.

- Varen elektronski podpis je elektronski podpis, ki izpolnjuje več zahtev, in sicer mora biti povezan izključno s podpisnikom, iz njega je mogoče zanesljivo ugotoviti podpisnika, je ustvarjen s sredstvi za varno elektronsko podpisovanje, ki so izključno pod podpisnikovim nadzorom, prav tako pa mora biti povezan s podatki, na katere se nanaša, tako da je opazna vsaka kasnejša sprememba teh podatkov ali povezave z njimi.
- Časovni žig je elektronsko podpisano potrdilo overitelja, ki potrjuje vsebino podatkov, na katere se nanaša, v navedenem času.
- Varni časovni žig je elektronsko podpisano potrdilo overitelja, ki izpolnjuje iste pogoje kot varen elektronski podpis.
- Pošiljatelj elektronskega sporočila je oseba, ki je sama poslala elektronsko sporočilo ali pa je bilo sporočilo poslano v njenem imenu in v skladu z njeno voljo, pri tem pa se posrednik elektronskega sporočila ne šteje za pošiljatelja tega elektronskega sporočila.
- Naslovnik elektronskega sporočila je oseba, ki ji je pošiljatelj namenil elektronsko sporočilo.
- Prejemnik elektronskega sporočila je oseba, ki je prejela elektronsko sporočilo, pri tem pa se posrednik elektronskega sporočila ne šteje za prejemnika tega elektronskega sporočila.
- Posrednik elektronskega sporočila je oseba, ki za drugo osebo pošlje, prejme, shrani elektronsko sporočilo ali nudi druge storitve v zvezi z elektronskim sporočilom.
- Podpisnik je oseba, ki ustvari ali je v njenem imenu in v skladu z njeno voljo ustvarjen elektronski podpis.
- Podatki za elektronsko podpisovanje so edinstveni podatki, kot so šifre ali zasebni šifrirni ključi, ki jih podpisnik uporablja za oblikovanje elektronskega podpisa.
- Sredstvo za elektronsko podpisovanje je nastavljena programska ali strojna oprema, ki jo podpisnik uporablja za oblikovanje elektronskega podpisa.
- Podatki za preverjanje elektronskega podpisa so edinstveni podatki, kot so šifre ali javni šifrirni ključi, ki se uporabljajo za preverjanje elektronskega podpisa.
- Oprema za elektronsko podpisovanje je strojna ali programska oprema ali njune specifične sestavine, ki jih overitelj uporablja za storitve v zvezi z elektronskim podpisovanjem ali ki se uporabljajo za oblikovanje ali preverjanje elektronskih podpisov.
- Potrdilo je potrdilo v elektronski obliki, ki povezuje podatke za preverjanje elektronskega podpisa z določeno osebo (imetnikom potrdila) ter potrjuje njeno identiteto.
- Overitelj je fizična ali pravna oseba, ki izdaja potrdila ali opravlja druge storitve v zvezi z overjanjem ali elektronskimi podpisi.«

Bistvo zakona je v tem, da elektronskemu podpisu priznava takšno veljavo, kot jo ima tudi lastnoročni podpis na papirju (MPJU, 2012), ter nasploh izenačiti elektronsko in papirnato obliko. Prav tako pa je namen zakona spodbujanje tehnološkega napredka in razvoja elektronskega poslovanja. V zakonu so jasno in predvidljivo vzpostavljena pravila o

izmenjavi elektronskih sporočil, uporabi elektronskega podpisa kot tudi pravila delovanja overiteljev elektronskega podpisa. Prav tako pa je zakon omogočil uskladitev slovenske zakonodaje s tujo, evropsko ter mednarodno, kar pomeni, da se s tem omogoči mednarodno priznavanje elektronskih podpisov. Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu je nastal po vzoru moderne, modelne zakonodaje ter deklaracij, ki urejajo to področje (Kovačič et al., 2009, str. 263).

Poleg Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu je pomembna tudi Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje (Ur. list RS, št. 77/2000, 2/2001, 86/2006), ki določa (1. člen Uredbe o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje):

- merila, ki se uporabljajo za presojanje izpolnjevanja zahtev za delovanje overiteljev, ki izdajajo kvalificirana potrdila;
- podrobnejšo vsebino notranjih pravil overiteljev, ki izdajajo kvalificirana potrdila;
- podrobnejše tehnične pogoje za elektronsko podpisovanje in preverjanje varnih elektronskih podpisov;
- časovno veljavnost kvalificiranih potrdil;
- podrobnejše pogoje glede uporabe varnih časovnih žigov;
- vrsto in uporabo označbe akreditiranih overiteljev;
- pogoje za elektronsko poslovanje v javni upravi.

Overitelj digitalnih potrdil na Ministrstvu za pravosodje in javno upravo (MPJU, 2012) navaja: »Zakon in uredba sta v celoti usklajena z določili Modelnega zakona Komisije OZN za mednarodno gospodarsko pravo (UNCITRAL) o elektronskem poslovanju in Enotnimi pravili za elektronske podpise ter z določili primarne evropske zakonodaje. Prevezemata pa tudi vse določbe Direktive 1999/93/EC Evropskega parlamenta in sveta EU, z dne 13. decembra 1999, o skupnem okviru Skupnosti za elektronske podpise.«

Z elektronskim poslovanjem sta povezana še:

- Zakon o elektronskem poslovanju na trgu (ZEPT). Ur. list RS, št. 61/2006, 45/2008-ZArbit, 79/2009
- Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1). Ur. list RS, št. 86/2004, 113/2005-ZInfP, 51/2007-ZUstS-A, 67/2007, 94/2007-UPB1

Na elektronsko poslovanje se v javni upravi nanašajo tudi:

- Zakon o dostopu do informacij javnega značaja (ZDIJZ). Ur. list RS, št. 24/2003, 61/2005, 96/2005-UPB1, 109/2005-ZDavP-1B, 113/2005-ZInfP, 28/2006, 51/2006-UPB2, 117/2006-ZDavP-2

- Zakon o splošnem upravnem postopku (ZUP). Ur. list RS, št. 80/1999, 70/2000, 52/2002, 73/2004, 22/2005-UPB1, 119/2005, 24/2006-UPB2, 105/2006-ZUS-1, 126/2007, 65/2008, 47/2009 Odl.US: U-I-54/06-32 (48/2009 popr.), 8/2010
- Zakon o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivih (ZVDAGA). Ur. list RS, št. 30/2006

Poudarjenost pomena elektronskega poslovanja je omenjena tudi v številnih dokumentih Evropske komisije (Silič v: Kovačič et al., 2009, str. 263), med drugim pa je že leta 1996 Komisija Združenih narodov za mednarodno gospodarsko pravo sprejela t. i. Modelni zakon o elektronskem poslovanju (Kovačič et al., 2009, str. 263).

Med evropsko zakonodajo, s katero se ureja področje elektronskega poslovanja, sodijo (Prešern, 2006, str. 89):

- Direktiva 2000/31/ES o elektronskem trgovanju,
- Direktiva 1999/93/ES o elektronskem podpisu,
- Direktiva 2001/29/ES o harmonizaciji določenih vidikov avtorskih pravic in s tem povezanih pravic o informacijski družbi,
- Direktiva 97/7/ES o zaščiti potrošnikov pri sklepanju pogodb na daljavo,
- Direktiva 2002/58/ES o zasebnosti v elektronskem poslovanju.

Prešern (2006, str. 90) trdi, da je eden izmed namenov evropske zakonodaje ta, da katera izmed držav članic Evropske unije (npr. Slovenija) ne more sprejeti strožjih določb za storitve informacijske družbe, ki veljajo v drugih državah Evropske unije, saj bi tako država lahko kršila in omejevala prost pretok storitev, ki pa je ena izmed svoboščin Evropske unije.

2.4 VRSTE ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA

Internet je s svojimi odprtimi in neomejenimi možnostmi glavni spodbujevalec poslovanja na daljavo. Tudi zaradi tega so se razvile različne vrste takšnega poslovanja. Elektronsko poslovanje lahko poteka med različnimi subjekti. Glavne udeležence pa predstavljajo podjetja, država in posamezniki, kateri nastopajo v vlogi potrošnikov ali uporabnikov oz. državljanov. Poslovanje poteka znotraj posameznih skupin ter med samimi skupinami. V današnjem času vse bolj prevladuje poslovanje med posamezniki in podjetji ter med samimi posamezniki (Gradišar et al., 2007, str. 187).

Ker elektronsko poslovanje zavzema najrazličnejšo vsebino in subjekte, so se oblikovale različne interakcije med subjekti elektronskega poslovanja.

2.4.1 MED PODJETJI IN POTROŠNIKI OZ. BUSINESS TO CONSUMER (B2C)

Pri interakciji B2C gre, kot že samo ime pove, za elektronsko poslovanje med podjetjem in potrošnikom. Preprosto povedano, gre za izmenjavo storitev, informacij in/ali izdelkov oz.

produktov nekega podjetja potrošniku (kupcu), ki je tudi končni uporabnik storitve oz. izdelka (Investopedia, 2012a).

Interakcijo med podjetji in potrošniki opisuje tudi Gradišar s soavtorji (2007, str. 188–189) in pravi, da je omenjena interakcija po vrednosti nekajkrat manjša kot poslovanje med podjetji, čeprav je velikokrat to napačno opredeljeno in predstavljeno kot najpomembnejša vrsta elektronskega poslovanja. Glavni razlog bi lahko bil, da je nam, potrošnikom, ta vrsta najbližja, saj se z njo srečujemo praktično vsak dan.

Takšna vrsta elektronskega poslovanja zavzema zelo veliko različnih področji, le-teh pa je vedno več. Značilno za takšno poslovanje pa je, da poteka s pomočjo uporabe spletnih strani. Tako potrošnik potrebuje le računalnik, ki je priključen na internet, in že lahko uporablja storitve elektronskega bančništva, izobraževanja, nakupovanja ali kaj drugega.

Pred dobrim desetletjem takšna vrsta elektronskega poslovanja še ni obstajala, danes pa zelo narašča in je medijsko precej izpostavljena. Danes je iskanje, kupovanje izdelkov in storitev po internetu vsakdanjik za vedno več oseb.

Najbolj znano podjetje, ki je za svoje poslovanje uporabljalo v večji meri le internet, je Amazon, ki z razliko od številnih drugih podjetij, ki so nastala do leta 1996, posluje še danes. Velika večina takrat nastalih namreč ni »preživela«, saj je bila to novost na trgu, potrošniki pa svojih navad niso hitro spremenili. Amazon je, kot zanimivost, z dobičkom začel poslovati šele po 7-ih letih, torej 2002. leta.

2.4.2 MED PODJETJI OZ. BUSINESS TO BUSINESS (B2B)

Za razliko od interakcije B2C, kjer gre za izmenjavo storitev, informacij in/ali izdelkov podjetja potrošniku, pomeni B2B elektronsko poslovanje med podjetjema (Webopedia, 2012).

Največji del elektronskega poslovanja predstavlja po ocenah najrazličnejših raziskav prav omenjena vrsta poslovanja. B2B zajema povezovanje med dobavitelji in prodajalci, elektronsko bančništvo za pravne osebe ter sodelovanje na skupnih projektih (Jerčan Blažič, 2001, str. 17). S tem je mišljeno, da se med dobaviteljem in prodajalcem vzpostavi povezava v obliki naročil in plačil. Prodajalec naroči določene produkte pri dobavitelju, prav tako pa te izdelke tudi plača. Vse to se opravi po elektronski poti, kot trdi Gradišar s soavtorji (2007, str. 187–188), obenem pa pravi, da je elektronsko poslovanje med podjetji, poleg tega, da je največja vrsta elektronskega poslovanja, tudi najstarejša. Prvo obliko takšnega poslovanja predstavlja RIP. V konkretnem primeru to pomeni, da si podjetja med seboj, raje kot na papirju, izmenjujejo različne poslovne dokumente po elektronskih poteh. S poslovnimi dokumenti so mišljena npr. naročila, potrditve naročil, računi in dobavnice. Same poslovne transakcije so s takšnim načinom postale cenejše ter mnogo hitreje, kar je podjetjem znotraj oskrbovalne verige prihranilo ogromno denarja in časa.

Druga oblika elektronskega poslovanja med podjetji, ki je tudi precej razširjena, so elektronske tržnice. Elektronske tržnice pomenijo spletna mesta, s pomočjo katerih se izmenja mnogo informacij ter sklene veliko poslov med ponudniki ter povpraševalci. Elektronske tržnice se delijo na vertikalne in funkcijske.

Za vertikalne elektronske tržnice je značilna njihova osredotočenost le na določeno industrijsko panogo. Primer vertikalne tržnice najdemo med drugim v ZDA, in sicer e-Steel Exchange, ki povezuje železarsko industrijo. Na drugi strani pa je funkcijska tržnica, katere značilnost je osredotočenost na določeno poslovno funkcijo. Za primer se lahko navede podjetje i-Mark, ki na področju zaposlovanja v ZDA povezuje povpraševanje na eni strani ter ponudbo na drugi strani.

Gradišar s soavtorji nadalje deli elektronske tržnice tudi na javne in zasebne. Če lahko na tržnici kupuje kdor koli, gre za javno tržnico, v nasprotnem primeru je to zasebna, ki pa si jih lahko privoščijo le večja in znana podjetja, npr. ameriško podjetje Dell, ki med drugim izdeluje tudi osebne računalnike. Zasebne tržnice so namenjene oskrbovanju podjetja, ki je tudi lastnik te tržnice in nanje povabi v večji meri dobavitelje. Povabljeni se tam potegujejo za razpisane potrebe podjetja. Za npr. določene surovine, storitve, polizdelke ali izdelke. Zasebna tržnica se lahko ustanovi tudi s strani več podjetij, ki so si med seboj sicer v konkurenčnem položaju, zato pa lahko skupaj pogajalsko moč dobaviteljev zmanjšajo. Tista podjetja, katerih oskrbovanje poteka preko lastnih elektronskih tržnic, ponudijo po navadi na prodajni strani tudi lastno elektronsko trgovino, za katero pa je značilno, da se, kot že ime pove, v njej prodajajo le lastni izdelki. Kot mehanizem nakupa pri elektronskih trgovinah in tržnicah pa so lahko ponujene tudi elektronske oz. spletne dražbe. Javne, zasebne tržnice in elektronske trgovine podjetij pa ne delujejo le po principu oz. interakciji med podjetji, temveč so značilne tudi za druge vrste elektronskega poslovanja, ki so omenjene v tej diplomski nalogi.

2.4.3 MED JAVNO UPRAVO IN DRŽAVLJANI OZ. GOVERNMENT TO CITIZEN (G2C)

Čeprav je elektronsko poslovanje nastalo v poslovnem okolju, je pomembno tudi za delovanje in poslovanje javne uprave. Gre torej za storitve javne uprave, ki jih ponuja državljanom. Elektronske storitve za državljane urejajo odnose, ki so značilni za to interakcijo (Gumzej in Jereb, 2008). Sem sodijo npr. oddaja elektronskih vlog, plačilo upravnih taks, elektronske volitve, oddaja napovedi za odmero dohodnine, vpogled v zemljiško knjigo, kataster in druge osebne podatke, izdaja izpiska iz matične knjige in preverjanje veljavnosti identifikacijskih dokumentov (Gradišar et al., 2007, str. 187–188).

2.4.4 MED JAVNO UPRAVO IN PODJETJI OZ. GOVERNMENT TO BUSINESS (G2B)

Pri interakciji med javno upravo in podjetji gre za elektronske storitve javne uprave, ki so namenjene gospodarskim subjektom, torej pravnim osebam. Primera takšnih storitev sta npr. izvedba javnih razpisov, sodelovanje pri javnih naročilih. Konkretni primer v Sloveniji

je npr. portal eDavki, ki pravnim osebam omogoča oddajo obrazcev s področja DDV (Durs, 2012), ali e-VEM, portal za podjetja in podjetnike, ki med drugim omogoča registracijo družbe z omejeno odgovornostjo oz. d. o. o. (eVem, 2012).

2.4.5 ZNOTRAJ JAVNE UPRAVE OZ. GOVERNMENT TO GOVERNMENT (G2G)

Elektronsko poslovanje znotraj javne uprave oz. med organi javne uprave zajema storitve, ki se izvajajo znotraj same javne uprave. Sem sodijo npr. interakcije med referenti, oddelki, ministrstvi. Za primer interakcije med organi javne uprave v Sloveniji se lahko navede ZPIZ-MJU-CRP. To je medsebojna povezava med Zavodom za pokojninsko in invalidsko zavarovanje Republike Slovenije (ZPIZ), Ministrstvom za javno upravo (MJU) in Centralnim registrom prebivalstva (CRP). ZPIZ-u se zagotovi nemoten in neprekinjen pristop do baze CRP s pomočjo informacijskega sistema, pri tem pa je referentom ZPIZ-a omogočeno pridobiti iz evidenc javne uprave podatke, ki jih potrebujejo za zavarovančeve potrebe, ki na ZPIZ-u uveljavljajo svoje pravice. Pridobijo lahko npr. podatke o državljanstvu, njihovem stalnem oz. začasnem prebivališču, podatke iz rojstne, poročne matične knjige ali matične knjige umrlih (e-Uprava, 2012).

2.4.6 MED JAVNO UPRAVO IN NJENIMI ZAPOSLENIMI OZ. GOVERNMENT TO EMPLOYEE (G2E)

Ker javna uprava zaposluje veliko število oseb, se mora obnašati kot veliko podjetje in ga pri tem posnemati. Zaposleni v javni upravi se ne nahajajo le na različnih delovnih mestih oz. oddelkih organizacije javne uprave, temveč tudi na različnih krajih znotraj iste države ter tudi v drugih državah, tako sosednjih kot tistih na drugih celinah (npr. diplomatska predstavništva). Potrebno je vzpostaviti komunikacijo. Smiselno je torej, da podobno kot podjetja, tudi uprava zaposlenim ponuja tiste informacijske storitve in informacije, ki se jih tičejo. Npr. ponudijo jim lahko dodatno izobraževanje in usposabljanje, s katerim bi se izboljšalo njihovo delo (Groznik in Lindič, 2007, str. 83).

2.4.7 MED JAVNO UPRAVO IN NEPROFITNIMI ORGANIZACIJAMI OZ. GOVERNMENT TO NON PROFIT ORGANIZATIONS (G2N)

Interakcija javne uprave in neprofitnih organizacij zajema izmenjavo informacij, ki so povezane z zakonodajo, politiko in političnimi programi ter razlogi za konkretne odločitve. Gre torej za izgradnjo in oblikovanje takšne civilne družbe, katere namen je skrb za izboljšavo same družbe (Groznik in Lindič, 2007, str. 84).

2.4.8 MED POTROŠNIKI OZ. CONSUMER TO CONSUMER (C2C)

Elektronsko poslovanje poteka tudi med potrošniki. Gre za interakcijo potrošnikov, ki po elektronski poti poslujejo z uporabo elektronskih tržnic, ki omogočajo tudi elektronske dražbe, ali pa tudi komunicirajo preko različnih elektronskih klepetalnic. Najbolj znana elektronska tržnica je zagotovo eBay, kjer so s strani prodajalcev posredovane vse informacije o izdelkih oz. storitvah, katere prodajajo, kupci oz. povpraševalci pa te izdelke oz. storitve licitirajo in jim tako dvigujejo ceno, dokler prodajalec izdelka ne prodaja

zmagovalcu oz. se izteče čas za licitacijo. V Sloveniji najdemo stran Bolha, vendar je tu tržnica veliko manj dodelana. Med preprostejše in enostavnejše elektronske tržnice C2C uvrščamo elektronske oglasnike, kjer prodajalec postavi nespremenljivo ceno, lastniku oglasnika pa pripada določena provizija ob morebitni kupčiji, ki je bila uspešno sklenjena (Gradišar et al., 2007, str. 190–191).

2.4.9 MED POTROŠNIKOM IN PODJETJEM OZ. CONSUMER TO BUSINESS (C2B)

Pri tej interakciji gre za ravno obratno situacijo kot pri B2C, prav tako pa je seveda ta vrsta poslovanja tudi manj razširjena. Pri elektronskem poslovanju med potrošnikom in podjetjem je potrošnik tisti, ki npr. izdelek proda podjetju. Takšno vrsto najdemo tudi na že omenjenem eBay-u. Npr. potrošnik objavi oglas, da prodaja osebni računalnik, ki ga ne potrebuje več, kupi pa ga neko podjetje. Primer takšnega poslovanja je tudi, ko potrošnik napiše kakšno mnenje o izdelku, ki ga je kupil oz. zapiše kakšno dobro idejo (npr. na forum, svoj blog), podjetje to opazi in za določeno vrednost odkupi ter uporabi za svoje namene (Wikipedia, 2012a).

2.4.10 MED PODJETJEM IN ZAPOSLENIM OZ. BUSINESS TO EMPLOYEE (B2E)

Gre za odnos med podjetjem in zaposlenimi. Interakcija je pristop, ki poudarja poslovanje z zaposlenimi. Svoje zaposlene podjetje obvešča o npr. poslovnih in izobrazbenih priložnostih, bonusih, dopustih, delovnih urah, strategijah. Za takšno vrsto je značilno, da ima eno vstopno točko oz. URL za vse zaposlene v podjetju ali organizaciji in možnost popolne prilagoditve za vsakega posameznega zaposlenega, da se mu prilagaja ter ga obvešča o tistih stvareh, ki ga zanimajo in se ga tičejo (Rouse, 2010).

2.4.11 »MED SPLETOM IN RESNIČNOSTJO« OZ. ONLINE TO OFFLINE (O2O)

O2O predstavlja nov način elektronskega poslovanja oz. trgovanja. O2O bi naj bil »naslednji veliki hit«, prav na takšen način, kot je bil ob svojem pojavu npr. B2B ali B2C. Ključ se skriva v tem, da se najde potrošnika »Online«, na spletu, ter se ga pripelje »Offline«, torej v resnično, fizično trgovino. Gre bolj za marketinški pristop, ki poizkuša na vse načine, npr. s pomočjo različnih akcij, kuponov oz. bonov, potrošnika zvabiti v fizično trgovino, ki ponuja storitve in ne izdelke, ki bi se jih lahko poslalo po pošti. Primeri takšnega poslovanja so npr. Restaurant, SpaFinder in Groupon. Ko uporabnik obiše npr. stran Restaurant in potrdi svojo lokacijo, mu stran izpiše vse restavracije v njegovi bližini, v katerih lahko nato rezervira mizo, po nižji ceni kot sicer (Buzzle, 2010; Rampell, 2010). Ker je takšna vrsta elektronskega poslovanja razširjena predvsem v ZDA, je v Sloveniji to še novost, zato tudi ni bil najden obstoječi prevod. Na slovenskem trgu je primer takšnega poslovanja spletna stran Kuponko.

2.5 PODROČJA ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA

Poleg elektronskega bančništva zajema elektronsko poslovanje tudi druga številna področja, ki so tako poenostavila in izboljšala številne ponujene storitve hkrati pa omogočila širšo dostopnost in razširjenost med ljudmi.

2.5.1 ELEKTRONSKO TRGOVANJE IN SPLETNA TRGOVINA

Elektronsko trgovanje je pojem, ki zajema nakup in prodajo storitev ali produktov s pomočjo interneta. Elektronsko trgovanje zajema spletno trgovino, elektronsko plačilo, dobavo naročenih izdelkov oz. storitev in podporo kupcev, kot so npr. navodila, garancija in druge poprodajne aktivnosti (Prešern, 2006, str. 48). Elektronsko trgovanje se pojavi v vseh mogočih oblikah ter ne glede na vrsto blaga. Elektronsko se lahko trgovanje izvaja na drobno ali na veliko, možna so posamična naročila ali večje dobave (Toplišek, 1998, str. 15).

Gradišar s soavtorji (2007, str. 189) pravi, da spletne trgovine potrošnikom omogočajo nakup izdelkov preko interneta oz. svetovnega spleta. V osnovi je ta oblika elektronskega poslovanja kataloška prodaja, ki je prenesena na splet. Po elektronskih katalogih kupci iščejo izdelke, ki so razvrščeni v kategorije. Kupljene izdelke pa jim nato trgovec dostavi na dom (plačajo s kreditno kartico, po povzetju ali kako drugače). V Sloveniji se kupci pretežno odločajo za plačilo po povzetju. Pri nas je ena izmed bolj znanih spletnih trgovin (predvsem s tehničnimi izdelki) Mimovrste. Za takšen način nakupa se kupci odločajo, ker je enostavnejši, izbira je večja, cene so nižje in zaradi dostave na dom.

2.5.2 ELEKTRONSKO ZAVAROVALNIŠTVO

Elektronsko zavarovalništvo se z razmahom interneta uveljavlja predvsem pri prodaji zavarovalnih polic ter pri zagotavljanju informacij glede ponudbe in pogojev zavarovanja svojim partnerjem (Groznič in Lindič, 2007, str. 21). Sklepanje zavarovalnih pogodb poteka s pomočjo vnaprej pripravljenih obrazcev in splošnih pogojev, kar pa je idealno za razvoj elektronskega načina dela. Eden izmed poslovnih dogodkov v verigi je lahko sklenitev zavarovanja. V tem primeru lahko elektronsko izvedeni dogodki pritiskajo na neelektronske, ki pa s svojo počasnostjo ovirajo druge (Toplišek, 1998, str. 20).

2.5.3 ELEKTRONSKO BORZNIŠTVO

Po Toplišku (1998, str. 19) je povzeto tudi elektronsko borzništvo. Elektronski način dela lahko udeležencem borznega poslovanja zagotovi učinkovitejše delo, četudi prinaša določena tveganja oz. možnosti zlorabe. Prednost elektronskega borzništva je, da so vlagateljem omogočene sprotne informacije o položaju njihovih naložb. S tem lahko hitreje in učinkoviteje upravljajo in poslujejo s kapitalom. Kakovosti poslovanja pa prav tako ne ovira razmeroma veliko število delničarjev in drugih udeležencev, kar je pomembno predvsem za investicijske družbe. Z borznimi posredniki lahko lažje poslujejo mali delničarji. Poročila družb borzne hiše sprejemajo po elektronski poti v taki obliki, da so sposobna za samodejno obdelavo. Nova pravila za elektronsko poslovanje so se uveljavila brez posebnih težav, saj gre za razmeroma zaprto poslovanje.

2.5.4 ELEKTRONSKO ZALOŽNIŠTVO

Elektronsko založništvo obsega izdajanje vzporednih elektronskih tiskov ali pa izvornih del v digitalni obliki, v širšem smislu pa posega tudi na področje klasičnih medijev obveščanja (Toplišek, 1998, str. 20). Pojem elektronskega založništva zajema izdajo elektronskih knjig in elektronskih člankov, prav tako pa tudi elektronske knjižnice in kataloge (Wikipedia, 2012b).

2.5.5 ELEKTRONSKO SVETOVANJE

Elektronsko svetovanje ali svetovanje na daljavo omogoča iskanje pomoči preko spleta. Prednosti svetovanja na daljavo sta znižanje stroškov ter hitro odzivanje. Svetovanje lahko poteka s pomočjo elektronske pošte, programa za spletno komuniciranje (Skype) oz. drugih aplikacij in programskih rešitev. Prav tako pa se lahko elektronsko svetovanje izvaja na različnih področjih. Npr. na področju financ, zaposlovanja, vedeževanja itd. (ZRSZ, 2012).

2.5.6 ELEKTRONSKO TRŽENJE

Elektronsko trženje pomeni uporabo principov trženja in tehnik s pomočjo elektronskih medijev. Torej preko interneta. Obstajajo tudi drugi, številni izrazi, s katerimi poimenujemo elektronsko trženje. To so npr. spletno ali internetno oglaševanje in spletno ali internetno trženje. Poleg oglaševanja vključuje elektronsko trženje nadzor nad podatki uporabnikov oz. potencialnih kupcev ter njihovo zbiranje in pa menedžment odnosov s strankami (Groznik et al., 2009, str. 17).

2.5.7 ELEKTRONSKO OSKRBOVANJE

Groznik s soavtorji (2009, str. 28) nadalje opisuje elektronsko oskrbovanje, ki pomeni uporabo internetne tehnologije, s pomočjo katere se podpre proces nakupa izdelkov in storitev, saj vsako podjetje potrebuje npr. material, polizdelke, storitve zunanjih dobaviteljev in surovine, s katerimi dosežejo svoje zastavljene cilje. Z elektronskim oskrbovanjem je povezana tudi elektronska logistika, katere namen je po vrsti, količini, kakovosti, prostoru in času omogočiti s prilagojenim načinom izvedbe dovoz tistega blaga, ki je potrebno za izvajanje proizvodnih in storitvenih procesov. Prav tako pa omogoča načrtovanje, izvajanje in kontroliranje blaga v skladišču in pretok informacij o samem blagu, torej informacije o točkah, kjer blago izvira in kje se potroši.

2.5.8 ELEKTRONSKO IZOBRAŽEVANJE

Razvoj IKT je pomembno vplival tudi na izobraževalne institucije in na proces izobraževanja. IKT je razširila izobraževanje v tem smislu, da do znanja ne pridemo samo z osebno interakcijo učenec–učitelj, temveč tudi po elektronski poti. Tako se je izobraževanje ne le razširilo, temveč tudi izboljšalo, saj se je dvignila kakovost. Proces učenja z elektronskimi mediji postane privlačen in aktiven ter tesno povezan z vsakdanjim življenjem. Internet je tako medij, ki omogoča interaktivnost ter ponudi širok nabor

vsebine. Elektronsko izobraževanje ponuja številne sopomenke, kot je npr. učenje na daljavo. Tovrstno učenje poteka izven prostorov matične izobraževalne institucije in je prav tako formalno. Temelj elektronskega izobraževanja je, da se učenje izvaja po meri uporabnika (Groznič in Lindič, 2007, str. 63–66).

2.5.9 ELEKTRONSKO PLAČEVANJE

Elektronsko plačevanje je skupek elektronskih tehnologij, ki omogočajo plačilo izdelkov ali storitev na internetu, prav tako pa predstavlja predpogoj za elektronsko poslovanje. Obstaja veliko načinov elektronskega plačevanja, med njimi so kreditne in plačilne kartice, pametne kartice oz. elektronske kartice, kartice s PIN kodo, elektronske denarnice in mobilni telefon (Prešern, 2006, str 69–71).

3 ELEKTRONSKO IN SPLETNO BANČNO POSLOVANJE

3.1 POJEM ELEKTRONSKEGA IN SPLETNEGA BANČNEGA POSLOVANJA

Tehnološki napredek je s svojimi posledicami močno vplival tudi na bančništvo. Hitrost, enostavnost in nizke cene bančnih storitev, preprostost dostopa in uporabe teh storitev ter informacij so želja vseh strank, zato morajo poleg podjetij tudi banke razširiti svoje storitve in ponudbo elektronskih medijev (Groznič in Lindič, 2007, str. 7).

Elektronsko bančno poslovanje, elektronsko bančništvo oz. e-bančništvo je pojem, ki v širšem smislu zajema vse tiste bančne storitve, ki se opravljajo po elektronski poti. Pri tem pa je mišljeno tudi telefonsko, preko terminalov in avtomatov (Toplišek, 1998, str. 17). Pomeni sklepanje bančnih poslov na elektronski način. Preko elektronskih medijev, kot sta npr. telefon in internet, elektronsko bančništvo optimizira distribucijo bančnih storitev, prav tako pa morajo banke nenehno razvijati in iskati rešitve in poti do novih načinov ponujanja svojih storitev, saj je konkurenca na trgu zelo velika (Groznič in Lindič, 2007, str. 7). V ožjem smislu pa elektronsko bančno poslovanje pomeni opravljanje tistih storitev, ki jih lahko komitent izvaja od doma oz. svojega delovnega mesta brez pomoči bančnih delavcev in to ob kateri koli uri vse dni v letu. Gre torej za telebančništvo oz. bančništvo na daljavo (Fišer, 2010, str. 34).

Na spletu lahko uporabnik nakupuje, komunicira, ima pa tudi možnost, ne da bi zapustil dom, uporabe bančne storitve (wiseGEEK, 2012). Ena izmed oblik elektronskega bančnega poslovanja je spletno bančništvo. Spletna banka omogoča komitentom enostavno, učinkovito in hitro poslovanje od doma 24 ur na dan in vse dni v letu, s katerega koli računalnika, ki je priključen na internet. Poleg računalnika danes lahko uporabljamo tudi novejši mobilni telefon oz. tablični računalnik (NLB, 2012a).

Spletna banka je v angleško govorečem okolju znana tudi pod imenoma internetna banka in web banka. Definirana je kot izvajanje bančnih aktivnosti preko spleta. Dobra spletna banka pa bo svojim komitentom ponudila takšne storitve, kot so na voljo tudi v tradicionalni banki, za pomoč uporabnikom pa bodo na voljo preko telefona, e-pošte ali preko spletnega pogovora (Investopedia, 2012b).

3.2 DELITEV ELEKTRONSKEGA BANČNEGA POSLOVANJA

Elektronsko bančno poslovanje lahko razdelimo na:

Elektronsko bančno poslovanje med organizacijami oz. bankami

Za razvoj elektronskega bančnega poslovanja med organizacijami oz. bankami ima zagotovo največ zaslug standardizacija in uvedba mednarodnega informacijskega sistema

za izvajanje plačilnega prometa, imenovanega SWIFT (Society to Worldwide Interbank Financial Transactions) (Miš Svoltjšak v: E-bančništvo, 2012).

Elektronsko bančno poslovanje znotraj organizacije oz. banke

V veliki večini gre za razvoj posameznih aplikacij, s pomočjo katerih bi banka lahko avtomatizirala izvajanje posameznih rutinskih procesov ter s tem zmanjšala stroške. Prav tako pa je bančno poslovanje znotraj organizacije oz. banke prepuščeno vsaki organizaciji oz. banki zase (Miš Svoltjšak v: E-bančništvo, 2012).

Elektronsko bančno poslovanje med organizacijami oz. bankami in strankami

Zaradi svojega vzpona in obsežnosti velikokrat predstavlja kar celotno elektronsko bančništvo. Storitve elektronskega bančnega poslovanja se v osnovi delijo na dve področji, informacijske storitve in komunikacijske storitve. Med prve spadajo splošne informacije o stanju in opravljenih transakcijah na računu stranke oz. komitenta in informacije o aktualnem dogajanju na borznih in kapitalskih trgih ter informacije o valutnih tečajih, obrestnih merah in pogojih kreditiranja. V drugo, transakcijsko področje pa se uvrščajo storitve tiste narave, v katerih so vključeni plačilni instrumenti. Plačilne instrumente lahko razdelimo na elektronski denar, storitve, ki omogočajo plačevanje s plačilnimi karticami, in sisteme, ki zahtevajo vodenje računov (Groznič in Lindič, 2007 str. 8).

3.3 STORITVE ELEKTRONSKEGA BANČNEGA POSLOVANJA

Elektronsko bančno poslovanje ponuja poleg spletnega bančništva tudi nekatere druge storitve, ki so navedene v nadaljevanju.

3.3.1 BANKOMATI OZ. BANČNI AVTOMATI (ATM – AUTOMATED TELLER MACHINES)

Le kdo ne pozna naprave, ki jo dnevno vidimo na skoraj vsakem koraku, v trgovskih centrih, ob trgovinah, bankah, skratka povsod. Na bankomatu lahko komitenti preverijo svoje stanje na transakcijskem računu, dvignejo želeno vsoto denarja, plačajo položnice oz. opravijo katero drugo storitev, ki jo bankomat ponuja. Prvi bankomat v Sloveniji je pričel delovati 1991. leta, šlo pa je za bankomat Nove Ljubljanske banke (Razgoršek in Potočar, 2009, str. 34).

Storitve, ki jih ponujajo bankomati v Sloveniji (Bankomati, 2012):

- možnost dviga gotovine,
- polnjenje GSM računa,
- tiskanje sporočil,
- možnost plačevanja UPN (univerzalni plačilni nalog),
- avtomatski plog gotovine,
- možnost izpisa prometa,

- depozitna enota (reža, kamor se vstavi ovojnica s položnicami ali gotovino, ki se želi položiti na račun).

3.3.2 PLAČILNE KARTICE (PAYMENT CARDS)

Zaradi svoje enostavnosti, preprostosti in ugodnosti, ki jih ponujajo, so plačilne kartice nepogrešljiv oz. skoraj nujen pripomoček vseh oseb, njihovo število pa narašča. Imetnikom kartic je s tem omogočen udoben in zanesljiv način plačevanja, banka pa ima pri tem, v primerjavi s storitvami, ki se izvajajo v poslovalnicah, veliko nižje stroške pri procesiranju, trdita Razgoršek in Potočar (2009, str. 35).

Obstaja več vrst plačilnih kartic.

Bančne kartice (Bank Cards)

Kartica, ki je namenjena imetniku bančnega računa, omogoča pa plačevanje v trgovinah oz. druge storitve, kot je npr. uporaba bankomata. Bremenitev računa se izvede takoj ob plačilu oz. dvigu (PBS, 2012).

Kreditne kartice (Credit Cards)

Je plačilni inštrument, ki je namenjen brezgotovinskemu plačevanju blaga ali storitev. Po navadi je to mednarodna plačilna kartica, opravljene transakcije pa se poravna enkrat mesečno (Cekin, 2012a).

Debetne kartice (Debit Cards)

Je plačilna kartica, katere namen je enak kot pri kreditni kartici, torej plačevanje in dvig gotovine. Razlika pa je v tem, da se pri debetni kartici bremenitev komitentovega računa izvaja sproti (Cekin, 2012b).

Pametne kartice (Smart Cards)

Pametna kartica je tako kot zgoraj omenjene, plastična kartica z vgrajenim mikročipom, na katerega so naloženi različni podatki, ki so potrebni za npr. elektronsko plačevanje. Pametna kartica omogoča vzpostavitev povezave z mobitelom, pri tem pa se vrednost klica plača s kartice, prav tako pametna kartica omogoča plačevanje preko spleta, lahko pa je uporabljena tudi kot sredstvo, ki o nas vsebuje potrebne informacije in podatke pri obisku zdravnika oz. v bolnišnici (Meckley, 2005).

3.3.3 POS-TERMINALI

Razgoršek in Potočar nadalje opisujeta POS-terminale kot elektronske čitalnike, ki omogočajo plačevanje s karticami. Z bančnim sistemom so povezani preko telefonske linije. POS-terminal torej posreduje zneske za plačilo banki, prav tako pa je njegova skrb zavrnitev plačil, če na računu ni dovolj sredstev oz. je le-ta kako drugače onemogočen ali blokirano. Za nekatere plačilne kartice omogoča tudi vnos osebnega gesla komitentata (PIN),

s katerim je lahko kartica zakodirana (bančne kartice), omogoča pa tudi tiskanje potrdil o opravljenem plačilu.

3.3.4 VIRTUALNA TELEVIZIJA (VIRTUAL TELEVISION)

Avtorja opisujeta tudi virtualno televizijo in pravita, da je elektronsko bančništvo prisotno tudi v interakciji med banko in televizijskim operaterjem, ki v svoji ponudbi zajema uporabo storitve digitalne televizije, ki bo priključena na internet. Pri tem s pomočjo interaktivnih menijev uporabnik sam izbere vsebino (film), ki bi jo rad gledal, plačilo za izbrano vsebino pa se nato izvede preko avtomatskega sistema.

3.3.5 TELEFONSKO BANČNIŠTVO (TELEPHONE BANKING)

Pri telefonskem bančništvu gre za opravljanje storitev s pomočjo telefona, primerno pa je predvsem za tiste, ki nimajo možnosti dostopa do z internetom povezanega računalnika. Bančne storitve se opravljajo z interakcijo med komitentom ter bančnim operaterjem, poteka pa lahko na dva načina.

Prvi način poteka s pomočjo avtomatskega telefonskega odzivnika, ki je definiran kot naprava z vnaprej pripravljenim samodejnim odzivom na klic in zahtevo komitenta. Deluje tako, da uporabnik s pritiski na številčnico telefona usmerja telefonski odzivnik z namenom pridobivanja zelenih informacij, splošne ali zasebne narave, pri tem pa se mora komitent identificirati z osebnim geslom, ponekod pa tudi s svojim glasom.

Drugi način telefonskega bančništva poteka preko bančnega operaterja, ki lahko po predhodni identifikaciji komitenta z osebnim geslom v njegovem imenu izvede različne bančne storitve, kot so npr. iskanje o informacijah na transakcijskem računu, povišanje limita itd.

Prednost telefonskega bančništva je v hitrosti in praktičnosti, slabost pa v številu menijev, ki so omejeni, s tem pa posledično banka ne more zajeti in ponuditi vseh storitev, ki jih želi, je še povzeto in opisano po Razgoršku in Potočarju.

3.3.6 MOBILNO BANČNIŠTVO (MOBILE BANKING)

Po že omenjenima avtorjema je povzeto tudi mobilno bančništvo. Gre za najnovejšo storitev, kateri je napredek tehnologije omogočil, da se preseli neposredno v hlačni žep komitentov. Mobilno bančništvo ponuja svoje storitve v obliki SMS (Short Message Service), WAP (Wireless Application Protocol) in SimToolkit, vendar pa omenjene oblike ne ponujajo vseh možnih storitev, ker zanje niso primerne, saj se omejitve pojavijo v velikosti ekrana mobilnega telefona, ozki pasovni širini in počasni komunikaciji. S prihodom mobilnih telefonov tretje generacije, pa se omenjene oblike umikajo, saj ponuja tehnologija UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) neprimerno več.

SMS oblika mobilnega bančništva pomeni prejemanje predvsem informacij o stanju na transakcijskem računu. Pri tej obliki varnost oz. zaščita in zaupnost podatkov nista tako pomembna in potrebna, saj so to zgolj enostavne informacije. WAP oblika omogoča opravljanje tudi tistih storitev, pri katerih je stopnja zaščite in zaupnost podatkov velika. Tehnologija SimToolkit pa omogoča mobilnim operaterjem, da na SIM (Subscriber Identity Module) kartici dodajo ali spremenijo obstoječe rešitve. Omogoča torej izvajanje več bančnih storitev, ki pa so odvisne od naloženih rešitev na SIM kartici. Mobilna banka se v mobilnem telefonu vidi kot dodatni meni z različnimi opcijami, ki jih lahko uporabnik izbira, banka pa mu z SMS sporočilom pošlje izbrano informacijo, odgovor pa se lahko neposredno prikaže tudi na zaslonu.

Danes mobilno bančništvo ponuja to, kar ponuja tudi spletna banka. Za delovanje potrebuje komitent le mobilni telefon, s katerim lahko dostopa do interneta, prevzeto digitalno potrdilo na mobilni napravi ter operacijski sistem, ki podpira uporabo certifikatov (npr. Android 2.3.).

3.4 PREDNOSTI IN SLABOSTI UVEDBE SPLETNEGA BANČNEGA POSLOVANJA

Uvedba spletnega bančnega poslovanja ponuja številne prednosti in slabosti, tako za banko kot tudi za komitenta, povzete pa so po Grozniku in Lindiču (2007, str. 12–14).

3.4.1 PREDNOSTI ZA BANKO

Izboljšanje odnosov s strankami

Avtomatizacija rutinskega dela, ki nastane kot posledica uvedbe spletnega bančnega poslovanja, omogoči banki nov način poslovanja, pri katerem se bančni uslužbenci bolje osredotočijo na stranke ter izboljšajo odnose z njimi. To je torej upravljanje odnosov s strankami oz. Customer Relationship Manager (CMR), pomeni pa poslovno strategijo, katera temelji na tem, da dobro spozna stranko. Poznavanje stranke banki omogoči grajenje dolgoročnih odnosov z njimi, kateri temeljijo na medsebojnem zaupanju ter obojestranskih koristih, pri čemer so koristi stranke videne v možnosti uporabe storitev prilagojenih njej, koristi banke pa v vse večji meri donosnosti, ki posledično nastane kot sposobnost gradnje trdnih odnosov in zaznavanja donosnih strank.

Nižji stroški bančne transakcije

Uvedba spletnega bančnega poslovanja močno vpliva na znižanje stroškov posameznih bančnih transakcij, saj so le-ti pri elektronskem bančništvu mnogo nižji kot tisti stroški bančnih transakcij, ki so bili izvedeni po klasični poti, torej na bančnem okencu.

Večja preglednost in kontrola poslovanja

Različne aplikacije onemogočajo nepravilne transakcije oz. zahtevajo potrditev s strani nadzornega organa. V primeru, da do nepravilnosti pride, se le-te lahko hitro odkrije ter

najde vzrok, zakaj je do njih tudi prišlo. Spletno bančništvo povečuje preglednost poslovanja, saj omogoča, da so podatki v pregledni obliki ter vedno na voljo, s tem pa tudi omogoči kontroli lažje opravljanje svojega dela.

Širok krog potencialnih strank

Ker je iz dneva v dan vse več uporabnikov interneta, ima banka možnost pridobiti veliko novih strank, takšnih, ki sicer v svoji neposredni bližini nimajo kakšne njihove klasične poslovalnice. S pomočjo interneta se lahko njihov glas sliši tudi na bolj odročne lokacije, manjše vasi in izven meja države.

Prihranek pri obvestilih o stanju na računu

Spletno bančno poslovanje omogoči pridobivanje informacij o stanju na računu po elektronski poti. S tem spletna banka izpodriva klasično obveščanje po pošti, pri tem pa banke prihranijo, saj jim ni potrebno plačati poštnine, ki pri klasičnem obveščanju predstavlja velik strošek.

3.4.2 PREDNOSTI ZA KOMITENTA

Izogibanje čakalnim vrstam

Kot že samo ime pove, se pri uporabi spletnega bančništva izognemo čakalnim vrstam, ki predstavljajo v najslabših primerih tudi pol ure ali več dolgo čakanje v vrsti, da se opravi določena storitev.

Možnost dostopa od doma ali iz službe

Zakaj bi se morali zaradi manjšega bančnega opravila, kot je npr. plačilo položnice, odpraviti do banke, ki v veliko primerih ni niti v naši bližini in bi se morali peljati z avtomobilom? Mnogo komitentov tega ne mara in jih moti. Uporaba spletne banke omogoči, da se lahko mnogo storitev opravi kar od doma, s potovanja, iz službe ali tujine.

Prihranek časa

Čas je dan danes, glede na življenjski ritem, ki ga živimo, redka dobrina. Časovna stiska bančnih komitentov je nekaj vsakdanjega in spletna banka jim ga prihrani kar nekaj.

Nižja cena bančnih storitev

Cena spletne bančne transakcije je občutno cenejša kot pri bančnem okencu, saj za izvedbo med drugim ne potrebujemo prisotnosti bančnega uslužbenca.

Možnost opravljanja storitev ob katerem koli času

Spletna banka je dosegljiva 24 ur na dan, 7 dni v tedni in 365 dni na leto. Z izjemo parih ur na leto, ko banka izvaja razna vzdrževalna dela oz. posodablja opremo, potrebno za

delovanje spletne banke, lahko bančne storitve opravljamo praktično ves čas, torej tudi izven uradnih ur banke.

Večja informiranost

Spletno bančništvo pomeni za stranko boljši nadzor sredstev in večjo informiranost. Stranka lahko neprestano spremlja zgodovino svojih transakcij, pregleduje obvestila banke ter ima popoln pregled nad dogajanjem na svojem transakcijskem računu.

3.4.3 SLABOSTI ZA BANKO

Visoki stroški uvedbe

Danes spletno bančno poslovanje ne predstavlja več konkurenčne prednosti, ampak je uvedba tega načina poslovanja nujna poslovna odločitev, ki mora temeljiti na primerni strategiji. Za banko pomeni uvedba spletnega bančništva projekt, ki ni le drag, temveč je tudi tvegan in kompleksen.

Storitev ni primerna za vse

Zavedati se je potrebno, da vse storitve elektronskega bančništva iz takšnih ali drugačnih razlogov niso primerne za vse komitente. Čeprav ima danes veliko oseb računalnik in internetno povezavo, je med njimi tudi veliko takšnih, ki jih nimajo, spletni banki ne zaupajo oz. je niti nočejo uporabljati. Ravno zaradi tega se nove oblike in storitve elektronskega bančnega poslovanja nenehno spreminjajo, dopolnjujejo in razvijajo.

3.4.4 SLABOSTI ZA KOMITENTA

Problem varnosti

Varnost je eden izmed najpomembnejših dejavnikov, ki je vplival na razvoj tako elektronskega poslovanja kot tudi na elektronsko bančno poslovanje. Komitenti so in bodo tudi v bodoče zaskrbljeni in nezaupljivi nad varnostjo spletne banke, čeprav je za varnost poskrbljeno s številnimi mehanizmi.

Odsotnost osebnega kontakta

Pri mnogih ljudeh je komunikacija z bančnimi uslužbenci zelo pomemben dejavnik. Želijo se z njimi pogovoriti, jih povprašati za nasvet, predlog oz. želijo le nadgraditi svoj poslovni odnos. Ravno zaradi tega je pri uvajanju spletnega bančništva pomemben socialni in psihološki vidik, saj komitenti obiskujejo banko tudi zaradi drugih namenov, kot so bančna opravila. Pri spletnem bančništvu namreč osebnega kontakta nimamo. Banki lahko le pošljemo sporočilo, na odgovor pa čakamo tudi 24 ur ali več.

Nepoznavanje delovanja

Funkcionalnost spletne banke je za veliko oseb popolna neznanka. Ne vedo, kako postopki potekajo, nevednost pa vodi v nezaupanje ter v neuporabo spletnih storitev.

Stare navade

Pregovor pravi, da je navada železna srajca. In tudi pri bančništvu ni nič drugače. Navajenost mnogih komitentov na klasične bančne storitve vodi v to, da ne želijo spremeniti ničesar. Spletno bančništvo za komitente prinaša veliko oz. preveč sprememb. Spletnega bančništva niti ne morejo primerjati s klasičnim poslovanjem, katerega uporabljajo že dobršen del svojega življenja. Odpor do novosti se po navadi zgodi že na začetku, kjer je potrebno vpisati svoje uporabniško ime in geslo.

3.5 VARNOST SPLETNEGA BANČNEGA POSLOVANJA

Varnosti, ki je z vidika razvoja elektronskega poslovanja ključna, se posveča velika pozornost, morebitni spodrsaljaji pa se navadno, v želji, da se ohrani zaupanje strank, zamolčijo. Ključnega pomena v spletnem bančništvu je dobra zaščita, kateri morajo zaupati tako komitenti kot banke. Sodobno elektronsko bančništvo ponuja uporabo pametnih kartic, ki služijo kot podlaga za komitentovo identifikacijo ter transakcije, ki so digitalno podpisane in temeljijo na osnovi zasebnih in javnih ključev (Groznik et al., 2009, str. 64).

Groznik in Lindič (2007, str. 16–18) opisujeta številne varnostne mehanizme, s katerimi se zaščitijo transakcije, ki potekajo v spletni banki, in so bistvenega pomena, saj se z njimi zagotavlja njena celovitost. Osnovni varnostni mehanizmi so:

- Pristnost (authentication): pomeni zagotovilo prejemniku, da je sporočilo res prispelo s strani pravega pošiljatelja in ni ponarejeno.
- Avtorizacija (authorisation): pomeni, da lahko do podatkov pride le tista oseba, ki je za to pooblaščen.
- Zaupnost (confidentiality): namen mehanizma je, da prepreči nepooblaščen razkritje podatkov.
- Celovitost (integrity): zagotavlja, da se podatki ne spremenijo med prenosom.
- Nezavrnitev (nonrepudation): nezavrnitev izključuje lažno pošiljateljevo oz. prejemnikovo zanikanje, da je sporočilo poslal oz. prejel.
- Nadzor pretoka (transfer control): to je požarni zid (firewall), ki skrbi za varnost omrežja in nadzira ter analizira pretok prometa.
- Tajnost (secrecy): skrbi za to, da so podatki vidni in namenjeni le tistemu, kateremu so naslovljeni.

Pri spletnem bančništvu je več varnostnih problemov, med njimi pa so npr. vdor v sistem, prestrezanje sporočil in vmešavanje, onemogočanje storitev in pretvarjanje. Pri tem pa lahko nastanejo velike posledice, kot so sprožen transfer denarja, okužba z virusom, razkritje in ponarejanje zaupnih informacij, uničenje podatkov in onemogočanje uporabe. Za vse naštetih varnostnih probleme pa obstajajo številni varnostni ukrepi, še pravita avtorja.

3.5.1 VARNOSTNI UKREPI

Za avtorja varnostni ukrepi predstavljajo široko paleto oz. nabor rešitev, ki pa morajo biti cenovno optimalne, enostavno razširljive, za končnega uporabnika pa nezaznavne. Nadaljnje odpiranje omrežij, njihovo medsebojno povezovanje pa ne sme ogroziti varnosti zasebnega dela omrežja. Pri izbiri rešitev se je treba zavedati, da večja, kot je varnost, manjša je udobnost opravljanja storitev in obratno. Potrebno je torej tehtanje med udobnostjo in varnostjo. Pri zagotovitvi varnosti prenosa informacij pa se je potrebno držati varnostnih zahtev, povezanih z uporabo interneta. Varnostni ukrepi pa so povzeti po Jerman Blažičevi (v: Groznik et al., 2009, str. 65–66) in Grozniku s soavtorji (2009, str. 65–66).

3.5.1.1 Šifriranje

Za šifriranje so zagotovo zelo pomembni kriptografski algoritmi ter šifrirni ključ, kateri določajo njegovo delovanje. V splošnem se delijo kriptosistemi na dve vrsti, in sicer na simetrične in asimetrične.

V prvih se za šifriranje in dešifriranje uporablja isti ključ, pri tem pa nastane problem vprašanja, kako v javnih omrežjih skupni šifrirni ključ varno razdeliti pooblaščenim subjektom. V praksi bi to bilo mogoče izvesti tako, da bi si udeleženci osebno izmenjali ključ pred samim začetkom vzpostavitve zveze, vendar pa je dandanes tak postopek popolnoma nesprejemljiv, saj komunikacije potekajo preko celega sveta. Za varno izmenjavo ključev se zato uporablja simetrični algoritem v kombinaciji z drugimi algoritmi.

V asimetričnih kriptosistemih ključa za šifriranje in dešifriranje nista enaka. Značilnost za to vrsto kriptosistema je ta, da ključa nastopata v paru in drug drugega dopolnjujeta, saj brez enega ni mogoče določiti drugega. En ključ lastnik javno objavi, drugi, zasebni ključ pa obdrži varno shranjenega. Pošiljatelj lahko tako sporočilo šifrira z javnim ključem, prejemnik pa ga dešifrira s svojim zasebnim ključem. Hitrost šifriranja in dešifriranja ter overjanje javnih ključev pa sta glavni slabosti asimetričnih kriptosistemov.

S simetričnimi kriptosalgoritmi običajno šifriramo podatke, z asimetričnimi pa ključne za te algoritme. Za izmenjavo ključev in avtentikacijo večina slovenskih bank uporablja 1024-bitni asimetrični algoritem RSA ter 128-bitni algoritem RC4 za kodiranje podatkov.

3.5.1.2 Elektronski podpis

Podlaga za elektronski podpis, ki je v elektronskem poslovanju nadomestek lastnoročnega podpisa, so sistemi ključev. Glavno prednost pred lastnoročnim ima elektronski podpis v tem, da zagotavlja poleg avtorstva dokumenta tudi njegovo neokrnjenost. V primeru, da se po podpisu v dokumentu pojavi najmanjša sprememba, le-ta ni več veljaven. Podpis dokumenta poteka tako, da ga uporabnik najprej zgošči v blok konstantne dolžine z eno izmed enosmernih zgoščevalnih funkcij. S svojim zasebnim ključem nato šifrira blok, ki je

nekakšen prstni odpis dokumenta, ter ga doda originalnemu dokumentu. Šifriran blok se imenuje elektronski podpis. Ker svoj skriti oz. zasebni ključ pozna le njegov lastnik, to onemogoči ponarejanje podpisa, s pomočjo javnega ključa pa lahko podpis preveri vsakdo.

3.5.1.3 Digitalni certifikati

Temeljni pogoj za uporabo varnostnih mehanizmov, temelječih na asimetrični kriptografiji, je overjanje javnih ključev, za katere se uporabljajo digitalni certifikati. Za certificiranje javnih ključev skrbijo posebne agencije. Lastniku javnega ključa izdajo potrdilo, ki je digitalno podpisano in ob enem potrjuje avtentičnost ključa. Z njegovo pomočjo lastnik dokaže, da je lastnik ključa, prav tako pa lahko dokaže svojo identiteto.

V Sloveniji izdajajo kvalificirana digitalna potrdila (Prešern, 2006, str. 91):

- SIGEN-CA,
- SIGOV-CA,
- HALCOM-CA,
- AC-NLB,
- POŠTA®CA.

SIGEN-CA skrbi za izdajanje kvalificiranih digitalnih potrdil za državljane in pravne ter fizične osebe, ki so registrirane za opravljanje dejavnosti. SIGOV-CA pa jih izdaja za institucije javne uprave. Omenjeni agenciji pa sta v pristojnosti Ministrstva za pravosodje in javno upravo. Izdajatelj kvalificiranih digitalnih potrdil AC-NLB je Nova Ljubljanska banka, POŠTA®CA pa je v domeni Pošte Slovenije. Najstarejši overitelj pri nas pa je HALCOM-CA, ki deluje že od leta 1999, opisuje Prešern (2006, str. 91).

Za prevzem digitalnega potrdila in generiranje ključev sta običajno potrebni referenčna številka in avtorizacijska koda, ki ju bodoči imetnik prejme ločeno od overitelja digitalnih potrdil. Referenčno številko prejme na elektronski naslov, avtorizacijsko kodo pa po pošti na naveden naslov (Abanka, 2012a; MPJU, 2012b).

3.5.1.4 Postopki za preverjanje identitete

Identiteta uporabnika se lahko preveri na več različnih načinov. Na podlagi njegovih fizičnih sposobnosti, na podlagi tega, kar uporabnik ve oz. kar ima. Najpogostejši način je z geslom. Pogosto si uporabniki izbirajo gesla, ki se prenašajo v nezaščiteni obliki ali pa jih je mogoče preprosto uganiti, saj so zelo enostavna (npr. 1234), ravno zaradi tega pa niso primerna za elektronsko poslovanje, razen za uporabo pri manj pomembnih funkcijah. Za ta namen so neprimerno boljši tako imenovani sistemi z enkratnimi gesli, za katere je značilno, da se njihova veljavnost izteče takoj po končani aktivnosti oz. povezavi. Najpogostejša možnost je uporaba kartice, katera vsebuje manjši zaslon, s strežnikom sinhronizirano uro in mikroprocesor. Na podlagi časa kartica generira novo geslo, lastnik kartice pa ga pretipka z zaslona in ga pošlje strežniku, ki preveri pravilnost gesla.

3.5.1.5 Varnostni protokoli

Najpogosteje uporabljen protokol v spletnem bančništvu je protokol SSL (Secure Socket Layer). Njegova uporaba pa je namenjena predvsem zaščiti transakcij, ki se izvedejo v svetovnem spletu. Najprej se uporabnik prepriča, če res komunicira s pravim bančnim strežnikom, obenem pa lahko tudi strežnik preveri identiteto uporabnika. Po obojestranskem preverjanju SSL poskrbi za neokrnjenost podatkov, ki so se izmenjali. Protokol SSL je sestavljen iz dveh delov, ki ju predstavljata SSL Handshake Protocol ter SSL Record Protocol. Prvi omogoči določitev skupnega ključa za simetrični kriptoprogram, usklajevanje algoritma in prenos digitalnih certifikatov, drugi pa poskrbi za zagotavljanje šifriranja, neokrnjenost in definiranje osnovnega formata izmenjanih podatkov. SSL lahko v svetovnem spletu prepoznamo v naslovu spletne strani, kjer je na mestu običajnega »http« (HyperText Transfer Protocol) uporabljena predpona »https« (HyperText Transfer Protocol Secure).

3.5.1.6 Previdnost

Še vedno velja, da se kljub vsem varnostnim sistemom največ vdorov v sisteme zgodi zaradi nepremišljenosti in napak samih uporabnikov. Uporabniki resnih poslovnih aplikacij ali spletnega bančništva bi se morali držati vsaj osnovnih varnostnih zapovedi: zasebne ključe bi morali hraniti nekje na varnem, npr. na pametni kartici oz. na tistih medijih, do katerih nima dostopa nepooblaščen oseba, gesla ne bi smeli zapisati oz. ga komu zaupati, uporabljati bi morali najnovejšo različico operacijskega sistema z vsemi vgrajenimi popravki, prav tako pa bi vedno morali imeti nameščeno najnovejšo različico protivirusnega programa in virusne definicije.

Za večjo varnost banke komitentom priporočajo tudi (Abanka, 2012a):

- uporabo virtualne tipkovnice pri vnosu osebne gesla, ki preprečuje sledenju pri uporabi fizične tipkovnice in miške;
- zaščito dostopa do digitalnega potrdila z osebnim geslom;
- redno menjavo osebne gesla za dostop do spletne banke;
- odjavo iz spletne banke po uporabi in zaprtje spletnega brskalnika.

3.6 STORITVE SPLETNE BANKE

Spletna banka ponuja številne storitve, ki so transakcijske ali informacijske narave. Ponudba spletnih bank je zelo izenačena. Spletna banka ponuja številne storitve, to so (Groznič in Lindič, 2007, str. 9–11):

- »vpogled v stanje in promet na računih;
- plačilo obveznosti preko položnice;
- plačilo obveznosti z virmanskim nalogom;
- prenos sredstev med računi znotraj banke in na druge banke;

- naročilo in blokada čekov;
- zahtevke za izdajo limita na računu in plačilni kartici;
- napoved dvigov večjih zneskov gotovine;
- zahtevke za nakazilo in prevzem gotovine preko sistema Western Union;
- zahtevke za izdajo plačilnih in evročekovnih kartic;
- vezava depozitov in prekinitvev podaljšanja vezave depozitov;
- sklenitev, polog in napoved dviga z varčevalnega računa z odpovednim rokom;
- naročilo obrazcev za različne vrste posojil;
- prijava izgube vseh vrst kartic;
- izmenjava sporočil z banko;
- priprava podatkov za nakazila z valutacijo vnaprej;
- priprava osebnega imenika prejemnikov in plačnikov;
- odpiranje in ukinitvev trajnih pooblastil;
- aktualni borzni komentar;
- vpogled v portfelj vrednostnih papirjev.«

Pravne osebe imajo možnost v spletni banki tudi za npr.:

- »avtomatizirano izmenjavo podatkov med računovodskim programom podjetja in banko ter
- pripravo podatkov za statistiko Banke Slovenije.«

3.7 KAKO DO SPLETNE BANKE?

Za uporabo spletne banke mora biti bodoči uporabnik najprej komitent izbrane banke. Potrebuje torej:

- odprt transakcijski račun (TRR) pri banki, ki ponuja spletno banko;
- elektronski naslov (e-mail);
- kvalificirano digitalno potrdilo (certifikat);
- osebni računalnik z nameščenim operacijskim sistemom Microsoft Windows XP (servisni paket 3), Windows Vista (servisni paket 1 ali 2) oz. najnovejša Okna, Windows 7, Linux ali Mac OS X;
- dostop do interneta;
- spletni brskalnik, Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera oz. Safari.

4 PRIMERJALNA ANALIZA ELEKTRONSKEGA BANČNIŠTVA DVEH SLOVENSКИH BANK

Podatki, potrebni za primerjalno analizo, so bili pridobljeni na več načinov. Le-ti so bili najdeni v letnih poročilih obeh bank, na njihovi uradni spletni strani, kar nekaj pa so jih posredovali bančni uslužbenci preko elektronske pošte in telefona. Podatki so bili združeni, prav tako pa so bile ustvarjene pregledne tabele, v katerih je te podatke tudi mogoče razbrati.

4.1 KRATKA PREDSTAVITEV BANK

NOVA LJUBLJANSKA BANKA D.D.

Korenine Nove Ljubljanske banke segajo v leto 1889, ko je bila ustanovljena Mestna hranilnica Ljubljana. V letu 1970 se, iz takrat aktualnega imena Kreditna banka in hranilnica Ljubljana, preimenuje v Ljubljansko banko d. d. Nova Ljubljanska banka, kot jo poznamo danes, je bila ustanovljena 27. julija 1994, in sicer na podlagi Ustavnega zakona o dopolnitvah ustavnega zakona za izvedbo Temeljne ustavne listine o samostojnosti in neodvisnosti Republike Slovenije. Ob ustanovitvi pa je prevzela del premoženja in poslovanja Ljubljanske banke d. d. (NLB, 2012b).

ABANKA VIPA D.D.

Ustanovitev Abanke sega v leto 1955, saj je bila takrat podružnica Jugoslovanske banke za zunanjo trgovino. Leta 1977 je sledilo preimenovanje podružnice v Jugobanko – Temeljno banko Ljubljana, decembra 1989 pa se je preoblikovala v Abanko ter izstopila iz sistema Jugobanke. Svoje poslovanje kot Abanka d. d. Ljubljana je začela z januarjem 1990, 12 let kasneje, natančneje 31. 12. 2002, pa se je združila z Banko Vipa d. d. Tako je nastala Abanka Vipa d. d., z imenom, ki ga ima še danes (Abanka, 2012b).

4.2 OSNOVNI PODATKI

4.2.1 ŠTEVILO POSLOVALNIC

Tabela 1 prikazuje število poslovalnic dveh obravnavanih slovenskih bank, in sicer med letom 2009 in 2012. Opazimo lahko, da je poslovalnic NLB več, kot jih ima Abanka. Prevladujoče poslovalnice so bolj razpršene po celotni Sloveniji, medtem ko so poslovalnice Abanke prisotne le v malo večjih krajih. Pri obeh bankah opazimo, da se število poslovalnic zmanjšuje, saj je v primerjavi z letom 2009 v letu 2012 NLB zaprla 15 poslovalnic, medtem ko so vrata zaprle 4 poslovalnice Abanke. Sklepamo lahko, da predstavljajo poslovalnice velike stroške, še posebej v manjših krajih oz. krajih, ki že imajo vsaj 2 poslovalnici. Prav tako lahko sklepamo, da se je v poslovalnicah zmanjšal obisk zaradi večje uporabe spletne banke, zato pa je bila potrebna reorganizacija tako na strani NLB kot na strani Abanke.

Tabela 1: Število poslovalnic NLB in Abanke v Sloveniji med 2009 in 2012

Leto	NLB	Abanka
2009	158	41
2010	158	41
2011	144	39
2012	143	37

Vir: lasten.

4.2.2 ŠTEVILO BANKOMATOV

Odgovornost za upravljanje in nadzor nad 95% vseh bančnih avtomatov v Sloveniji ima družba Bankart d. o. o. Po podatkih omenjene družbe so imeli v maju 2012 1.742 bankomatov, od tega jih je kar 696 v lasti NLB, kar predstavlja skoraj 40% vseh bankomatov pod nadzorom Bankart d. o. o. Delež bankomatov Abanke pa je 15,5%, kar predstavlja 271 bankomatov. Skupaj omenjeni banki tako zavzemata več kot polovico vseh bankomatov.

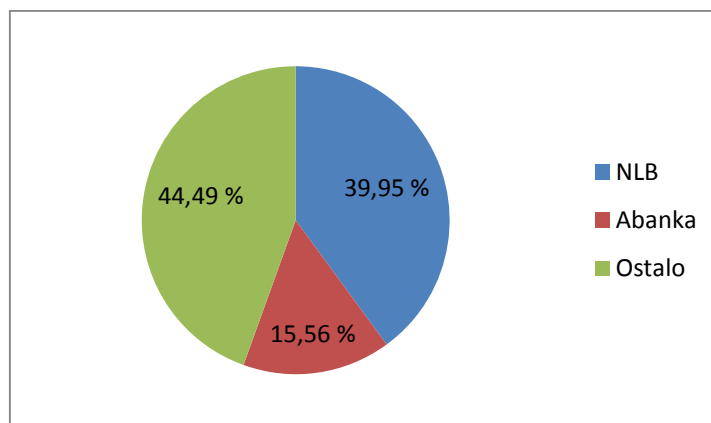
Tabela 2: Delež bankomatov NLB in Abanke v Sloveniji (maj 2012)

Banka	Št. bankomatov	Delež (v %)
NLB	696	39,95
Abanka	271	15,56
Ostalo	775	44,49
SKUPAJ	1.742	100

Vir: Bankart (2012).

Sklepamo lahko, da ima večina prebivalstva, ki ima odprt transakcijski račun, le-tega odprtega pri NLB, saj so njihovi bančni avtomati praktično v vsakem kraju, prav tako pa so očitno potrebe in povpraševanje po storitvah, ki jih omogoča bankomat, velike. Predvsem dvig gotovine, ki je brez dvoma najpogostejše opravljena storitev na bankomatu.

Grafikon 1: Delež bankomatov NLB in Abanke v Sloveniji (maj 2012)



Vir: Bankart (2012).

Tabela 3 prikazuje število bankomatov Nove Ljubljanske banke in Abanke v Sloveniji, in sicer med leti 2009 in 2012. Kot je bilo že pred tem napisano, ima večje število bankomatov NLB. Opazimo, da je NLB v letu 2010 odprla 9 novih bankomatov v primerjavi s prejšnjim letom, vendar jih je nato postopoma ukinjala. V letu 2012 je 23 bankomatov manj, v primerjavi z letom 2010. Razlog za to bi bilo potrebno iskati v zmanjšanju povpraševanja po storitvah v krajih, kjer so bili bankomati ukinjeni, posledično pa je zmanjšanje bankomatov povezano tudi z zaprtjem 14-ih poslovalnic NLB. V vsaki poslovalnici se namreč nahaja tudi bankomat. Po drugi strani pa Abanka vsakoletno število svojih bankomatov še povišuje, saj so v letu 2012 v primerjavi z letom 2009 odprli 37 novih bankomatov.

Tabela 3: Število bankomatov NLB in Abanke v Sloveniji med 2009 in 2012

Leto	NLB	Abanka
2009	710	234
2010	719	249
2011	707	269
2012	696	271

Vir: lasten.

4.3 STORITVE ELEKTRONSKEGA BANČNIŠTVA

4.3.1 TELEFONSKA BANKA

Telefonska banka Nove Ljubljanske banke se imenuje NLB Teledom, ki je dostopen 24 ur na dan, vse dni v letu, in sicer na brezplačni telefonski številki. Ko komitent pokliče na številko, mora najprej komercialistu povedati številko temeljnega računa. To je osebni račun, ki ga komitent v vlogi za uporabo in naročilo NLB Teledoma izbere za identifikacijo. Pomembno je tudi geslo za identifikacijo, ki si ga komitent z oddajo vloge izmisli sam, pri tem pa mora upoštevati določena pravila pri izbiri gesla (npr. da je geslo sestavljeno iz najmanj petih znakov, ki so številke, črke ali njuna kombinacija). Komercialist nadaljnje torej zahteva, da mu komitent pove dva znaka tega, ki sta s pomočjo programa naključno izbrana (npr. komercialist prosi za 3 in 5 znak gesla, ki je AVTOMOBIL, komitent pa mu torej posreduje črki T in M). Za dodatno varnost so pri telefonski banki omogočene tudi posebne štirimestne kode, s pomočjo katerih lahko komercialist na komitentovo željo upravlja določene storitve oz. spreminja podatke (NLB, 2012c).

Pristopnina k uporabi NLB Teledoma znaša 10 €, mesečna uporabnina pa se razlikuje glede na vrsto računa. Uporabnina za imetnike NLB osebnega računa tako znaša 0,20 € mesečno. Domača plačilna transakcija do vključno 50.000 € (npr. plačilo položnice) prek NLB Teledoma znaša 1,10 € (NLB, 2012d).

Teledom ponuja širok nabor storitev, med njimi pa so (NLB, 2012c):

- »informacije o NLB Teledomu,
- informacije o bančni mreži in vseh storitvah,
- informacije o stanju in prometu na bančnem računu,
- vloga za otvoritev/spremembo limita,
- naročila, spremembe in ukinitve SMS sporočil,
- zahtevke za otvoritev NLB Postopnega varčevanja,
- zahtevke za nakup NLB Darilnih čekov,
- blokacije bančnih kartic in čekov,
- otvoritev/spremembo/ukinitve trajnega naloga,
- naročanje čekovnih blanketov na naslov,
- naročilo potovalnih čekov,
- naročilo dviga gotovine,
- zamenjava valut v okviru osebnega računa, v času med 8. in 22. uro;
- naročilo pošiljanja promocijskega gradiva,
- vezava depozita v domači valuti,
- vezava deviznega depozita,
- prenos sredstev na bančne račune,
- nakazilo sredstev na naslov,
- plačilo položnic in računov, tudi z valuto vnaprej za obdobje šestih mesecev,
- telefonsko nakazilo,
- nakazilo prek Western Uniona,
- naročilo za uporabo avtomatskega odzivnika,
- naročilo potrdil,
- naročila za NLB Klik: naročilo certifikata, ponovno pošiljanje gesla za prevzem certifikata, ponovno pošiljanje referenčne številke, sprememba elektronskega naslova, ponovna nastavitve vstopnega gesla, naročilo dodajanja novega delovnega računa, ukinitve uporabe računa v Kliku NLB, naročilo blokacije/deblokacije/ukinitve poslovanja ...«

Nova Ljubljanska banka ponuja tudi storitev NLB Avtomatski odzivnik, storitev pa je ločena od NLB Teledoma. Uporabnik za uporabo NLB Avtomatskega odzivnika potrebuje telefonski aparat, ki ima tonsko izbiro, preveri pa lahko stanje na osebnem računu. Uporabnik za preverjanje stanja potrebuje številko računa in geslo, ki si ga izbere pri naročilu storitve. Ko uporabnik uspešno vnese zahtevane podatke, mu odzivnik javi stanje na računu. Mesečna uporabnina znaša 0,5 €.

Abanka telefonskega bančništva ne ponuja.

4.3.2 MOBILNA BANKA

Za mobilno poslovanje je pri Abanki namenjena storitev Abasms. Gre za obveščanje preko SMS obvestil o transakcijah komitentov. Storitve se deli na Varnostni paket in Info paket.

Varnostni paket omogoča prejem SMS sporočil o (Abanka, 2012c):

- »plačilnih nalogih, vnesenih prek spletne banke Abanet;
- nakupu s plačilno kartico na prodajnem mestu doma in v tujini;
- dvigu gotovine na bančnem avtomatu, doma in tujini;
- vsakem nakupu s plačilno kartico preko telefona ali spleta;
- o vseh zavrženih transakcijah s plačilno kartico, opravljenih preko spleta, na bančnih avtomatih in prodajalnem mestu doma in v tujini;
- stornaciji, doma in v tujini.«

Varnostni paket torej poveča nadzor nad transakcijami in posledično zagotovi večjo varnost, saj uporabnik točno ve, kaj se z njegovim računom dogaja (npr. v primeru kraje plačilne kartice, bo uporabnik takoj videl, če je bila kartica kje uporabljena, saj bo o tem prejel SMS). Uporabniku so na voljo tri vrste Varnostnega paketa, ki se razlikujejo po tem, kdaj naj le-ta prejme SMS sporočilo (npr. o vrednosti nakupa: vsak nakup nad 50 €, nad 100 €).

Info paket omogoča prejem SMS sporočil o:

- »prilivih na vseh lastnih osebnih računih,
- izteku depozitov in obresti depozitov na lastnih osebnih računih,
- izteku izrednega limita na lastnih osebnih računih,
- zavrženih nalogih na lastnih osebnih računih v spletni banki Abanet.«

SMS sporočila so brezplačna, prejemanje pa je omogočeno tako doma kot v tujini. SMS pa poleg prej omenjenih vrst obvestil vključuje tudi informacijo o stanju na računu. Tudi v tej različici Abasms so na voljo trije paketi, ki se ponovno razlikujejo med seboj glede zneska, s katerim bo uporabnik prejel SMS.

Slika 1: SMS obveščanje in cene paketov

	NADOMEŠTILO V EUR
Pristopnina	brez nadomestila
Varnostni paket	1,50 EUR na mesec
Info paket	1,00 EUR na mesec
Varnostni paket + Info paket	2,00 EUR na mesec

Vir: Abanka (2012c).

Nova Ljubljanska banka ponuja storitev imenovano NLB SMS sporočila o stanju. Gre za posredovanje informacij v obliki SMS obvestil glede stanja na komitentovem računu. Informacije uporabnik prejme tudi, ko je v tujini, in sicer enkrat dnevno, enkrat tedensko

ali enkrat mesečno ob takšni uri, kot se uporabnik dogovori z banko. Cena posredovane informacije znaša 0,04 € na sporočilo (NLB, 2012e).

Varnostno SMS sporočilo je druga storitev mobilnega bančništva, ki uporabniku omogoča, da se prepriča, da je nakup res opravil on. Gre torej za podobno storitev, kot je Abasms Varnostni paket. Varnostno SMS sporočilo je ločeno na 4 skupine, ki se med seboj razlikujejo glede zneska, kdaj uporabnik prejme SMS. Uporabnik prejme sporočilo ob nakupu s plačilno kartico na prodajnem mestu, ob dvigu gotovine na bankomatu, ob nakupu s plačilno kartico preko spleta oz. telefona ter ob stornaciji nakupa. Cena storitve je 1 € mesečno, medtem ko je pri NLB Študentskem paketu brez nadomestila, torej zastonj (NLB, 2012f).

NLB omogoča tudi uporabo spletne banke (Klik) na mobilnem telefonu, kar omogoča opravljanje bančnih storitev skoraj povsod, ne glede na lokacijo. Potrebujemo le novejši mobilni telefon, ki omogoča podporo digitalnih potrdil, dostop do interneta ter seveda prevzeto digitalno potrdilo. Do NLB Klika uporabnik na mobilnem telefonu dostopa preko posebnega spletnega naslova. Če uporabnik že ima digitalno potrdilo, katerega uporablja za spletno banko na računalniku, potem za uporabo na mobilnem telefonu nima dodatnih stroškov, saj ga lahko tja enostavno prenese. Vmesnik NLB klika je za namen mobilnega poslovanja bolj zgoščen, s čimer se zagotovi večja preglednost in hitrost, saj bi odpiranje tako velikih strani, kot so na računalniku, zmanjšalo oba dejavnika. Pri uporabi spletne banke na mobilnem telefonu je pomemben vidik tudi varnost, saj lahko telefon uporabnik hitro izgubi ali pa mu ga ukradejo. Potrebno je torej zaščititi dostop do telefona in do mesta, kjer se certifikat nahaja, na njem ne sme biti shranjenega gesla za dostop do spletne banke, prav tako pa nepotrebnih kopij certifikata (NLB, 2012f).

Slika 2: Mobilna banka Klik



Vir: NLB (2012f).

Na mobilnem telefonu je možna tudi uporaba spletne banke Abanet, vendar je Abanka ne oglašuje, kot to počne NLB. Na spletni strani Abanke o tem ni mogoče zaslediti nobene informacije, vendar pa je, po poročanju uslužbenca Abanke, tudi to možno. Je pa potrebno vedeti, da njihov vmesnik ni popolnoma prilagojen za delovanje na mobilnih telefonih, kot je to opaženo pri Mobilnem Kliku (Slika 2). Neprilagojen vmesnik pa povzroča daljše odpiranje povezav, prav tako pa se zmanjša sama preglednost.

4.3.3 SPLETNA BANKA

Slika 3: Logo in spletni naslov NLB Klik in Abanet



Vir: lasten.

NLB Klik in Abanet sta spletni banki, ki svojim uporabnikom ponujata številne storitve in možnosti, ki so že bile našteje v poglavju 4.4. Praktično vse, kar lahko komitent opravi na tradicionalen način, lahko opravi preko spletne banke (obstajajo seveda izjeme, kot je dvig in polog gotovine).

Enkratna pristopnina k spletni banki NLB Klik znaša 25,5 €, medtem ko mesečni stroški znašajo 0,65 €. Pristopnina Abanetu znaša 25 €, mesečna uporabnina pa je 0,42 €. Opazijo se torej nižji stroški spletne banke Abanet, tako pristopnine kot mesečne uporabnine. Letno odšteje uporabnik Klika 7,8 €, uporabnik Abaneta pa 2,76 € manj na letni ravni, torej odšteje 5,04 €.

Tabela 4: Stroški spletne banke

Spletna banka	Pristopnina (v €)	Mesečna uporabnina (v €)
NLB Klik	25,50	0,65
Abanet	25,0	0,42

Vir: lasten.

Hipoteza 2 se je glasila: Strošek pristopnine in uporabe spletne banke je pri bankah različen.

Ugotovljeno je, da je pristopnina k spletni banki Abanet za 0,50 € cenejša, kot je pristopnina k spletni banki Klik. Prav tako pa je mesečna uporabnina pri NLB Klik dražja, kot je uporabnina Abaneta (Tabela 4, str. 36). Hipoteza 2 je potrjena in se glasi: Strošek pristopnine in uporabe spletne banke Abanet je manjši kot pri spletni banki NLB Klik.

Nova Ljubljanska banka ima za večjo varnost dodane tudi nekatere druge elemente, ki pa jih Abanka svojim komitentom ne omogoča. Nova Ljubljanska banka omogoča (NLB,2012h):

- uporabo osebne sporočila na vstopni točki spletne banke, ki preprečuje, da bi bil komitent prevaran s ponarejeno vstopno stranjo spletne banke;
- SMS sporočilo ob vstopu v spletno banko in
- dodatno varnostno geslo, pri katerem je potrebno vnesti 2 naključno izbrana znaka tega gesla, in sicer pri potrjevanju izvedenega plačila oz. naročila.

Čeprav Abanet teh elementov nima, pa omogoča vpis gesla s pomočjo integrirane virtualne tipkovnice, ki pa je Klik v svojem prijavnem oknu ne ponuja. Ponuja pa jo ob vnosu dodatnega varnostnega gesla. Povedati pa je še potrebno, da je virtualna tipkovnica tudi del operacijskega sistema Microsoft Windows, zato jo lahko uporabnik priključuje sam, kadar koli.

Za varnost spletne banke je bolje poskrbljeno pri NLB Klik, saj dodatni varnostni ukrepi, ki so naštetih zgoraj, zmanjšujejo oz. izničijo možnost, da bi se uporabnik pojavil na ponarejeni vstopni strani spletne banke in s tem posledično posredoval informacije nepooblaščenim osebam.

Slika 4: Vstopna stran v NLB Klik

Pozdravljeni, Gašper Cesar!

Spletno banko ste zadnjič obiskali 10.06.2012 ob 10:43

Geslo:

.....

[Pozabil sem vstopno geslo](#)

Osebno sporočilo:

BLA BLA

[Kaj je osebno sporočilo?](#)

Vstopi

Prekinjeno delovanje NLB tržnih poti v nedeljo, 10. junija 2012
Datum: 06.06.2012
Obveščamo vas, da bo v nedeljo, 10. junija 2012, od 0. 15 ure do predvidoma 2. 00 ure, zaradi rednega vzdrževanja informacijskega sistema, prekinjeno delovanje NLB Spletnega portala in tržnih poti: NLB Klik, NLB Teledom, NLB Avtomatski odzivnik in SMS stanja na računih. V navedenem času ne bo deloval tudi del bančnih avtomatov NLB Skupine.
Vsem uporabnikom se zahvaljujemo za razumevanje.

Vir: lasten.

Na zgornji sliki lahko opazimo okno osebne sporočila, ki si ga uporabnik nastavi znotraj spletne banke. Prav tako v oknu z geslom le-tega ne vidimo, saj je namesto črk oz. številčk znak »•«, ki je sicer že kar standard na vseh spletnih straneh, kjer mora uporabnik posredovati svoje geslo. Na desni strani je tudi sporočilo banke, ki uporabniku daje še

dodatno vedeti, da se nahaja na pravi strani. Na spodnji sliki je videna virtualna tipkovnica, ki je integrirana na vstopni strani Abaneta.

Slika 5: Vstopna stran v Abanet



Vir: Abanka (2012d).

Na Sliki 6 je prikazana uporaba dodatnega varnostnega gesla pri Kliku. Opcija zahteva, da uporabnik pri plačilu položnice oz. druge transakcije s pomočjo virtualne tipkovnice vpiše 2 znaka njegovega dodatnega gesla, ki sta naključno izbrana.

Slika 6: Primer uporabe dodatnega varnostnega gesla



Vir: lasten.

4.3.4 RAČUNI

Tako NLB kot Abanka ponujata številne različice bančnih računov, ki so namenjeni za različne uporabnike oz. za različne življenjske situacije. Med seboj sta podrobneje primerjani dve vrsti računov, in sicer najbolj osnovna računa ter računa, ki sta namenjena študentom oz. tudi dijakom.

NLB ponuja:

- NLB Klasični račun,
- NLB Srebrni račun,
- NLB Zlati račun,
- NLB Osnovni račun,
- NLB Študentski račun,
- NLB Prvi račun,
- NLB Toli račun,
- NLB Osnovni račun nerezidenta,
- NLB Klasični račun za nerezidenta.

Abanka ponuja:

- Aračun,
- Aračun gotovinski,
- Aračun elektronski,
- Aračun s knjižico,
- Akeš junior,
- Akeš,
- Aračun za nerezidenta.

NLB Klasični račun

Najosnovnejši račun pri Novi Ljubljanski banki je imenovan NLB Klasični račun. Namenjen pa je vsakodnevnomu klasičnemu in elektronskemu poslovanju tako doma kot v tujini. Ob odprtju računa komitent dobi debetno kartico BA Maestro. Odprtje NLB Klasičnega računa je brezplačno, odprtje vsakega naslednjega računa pa znaša 41,73 €. Mesečni stroški vodenja računa znašajo 2,02 €. Osnovni limit znaša do 300 €. Če komitent želi zapreti svoj račun, bo za to odštela 4,17 €, v kolikor od odprtja računa ni minilo več kot 12 mesecev.

Aračun

Osnovni bančni račun Abanke se imenuje Aračun. Imetniku tega računa prav tako pripada debetna kartica BA Maestro. Odprtje Aračuna je brezplačno, v kolikor gre za prvi takšen račun. Če komitent že ima omenjeni račun, želi pa pridobiti še enega ali več, potem za vsakega plača 25 €. Vodenje računa znaša 1,95 € mesečno. Račun omogoča limit do višine 420 €. Zaprtje računa znaša 6 €, če pa je po odprtju minilo več kot 12 mesecev, je le-to brezplačno.

Tabela 5: Primerjava osnovnih računov

Račun	Pristopnina (v €)	Vodenje/mesečno (v €)	Limit (v €)	Zaprte računa (v €)
NLB Klasični	1. račun = 0, naslednji = 41,73	2,02	Do 300	4,17
Aračun	1. račun = 0, naslednji = 25	1,95	Do 420	6

Vir: lasten.

Oba računa lahko komitent odpre brezplačno, razlika je le v ceni odprtja drugega oz. vsakega naslednjega računa, ki je pri Novi Ljubljanski banki dražji za kar 16,73 €. Dražje je tudi vodenje računa, in sicer za 7 centov. Na letni ravni znaša ta razlika 0,85 centov.

NLB Študentski račun

NLB Študentski račun je namenjen dijakom oz. študentom, ki so stari med 18 in 27 let. Pristopnina in vodenje NLB študentskega računa je brezplačno, prav tako pa je brezplačna pristopnina k spletni banki Klik. Mesečna uporabnina spletne banke znaša 0,65 €, torej toliko kot ostali uporabniki (dijaki, ki so imetniki NLB Prvega računa, le-to zastonj). Uporabniki tega računa prav tako dobijo možnost brezplačne uporabe Varnostnih SMS sporočil, zastonj pa imajo tudi pristopnino za Teledom (mesečna uporabnina pa znaša 0,20 €). Komitent od odprtju računa dobi debetno kartico BA Maestro, ki omogoča plačevanje in dvig gotovine na bankomatih tako doma kot v tujini. Limit na računu NLB Študentski račun znaša –210 € za študente tretjih letnikov oz. –340 € za absolvente in študente podiplomskega študija.

Akeš

Osebni račun Akeš je namenjen dijakom in študentom, ki so stari med 15 in 27 let. Tako pristopnina kot vodenje računa je brezplačno. Prav tako ima bodoči komitent Akeš računa možnost pristopiti k spletni banki Abanet brez pristopnine, zastonj pa je tudi mesečna uporabnina. Komitent ob odprtju računa dobi debetno kartico BA Maestro ter debetno kartico Visa Electron, katera je namenjena plačevanju preko spleta. Brezplačno pa si lahko komitent tudi oblikuje omenjeni kartici s fotografijo po lastni izbiri. Limit na računu Akeš znaša do 420 €.

Tabela 6: Primerjava računov za študente in dijake

Račun	Starost komitentov	Pristopnina (v €)	Vodenje /mesečno (v €)	Spletna banka/pristopnina (v €)	Spletna banka/mesečno (v €)	Limit (v €)	Kartice	Dodatno
NLB Študentski	18-27	0	0	0	0,65	Do -340	BA Maestro	Brezplačna pristopnina Teledom in Varnostna SMS sporočila
Akeš	15-27	0	0	0	0	Do -420	BA Maestro, Visa Electron	Brezplačno oblikovanje plačilnih kartic

Vir: lasten.

Na obeh računih, ki sta namenjena študentom in tudi dijakom, stroškov za pristopnino, vodenje računa ter pristop k spletni banki ni. Komitent NLB Študentskega računa pa bo vseeno moral plačevati mesečno uporabnino spletne banke, in sicer po enaki ceni kot drugi uporabniki, torej tukaj študentska populacija ni deležna popustov. Prednost Akeš računa se kaže predvsem v brezplačni kartici Visa Electron, s katero se lahko plačuje na spletu, ter tudi v brezplačnem oblikovanju plačilnih kartic, kar jih vsekakor popestri.

4.4 STROŠKI STORITEV

Tabela 7: Stroškovna primerjava nekaterih storitev (v €)

STORITEV	NLB	Abanka
Plačilo položnice		
v banki	1,80	0,85
v e-banki	0,33	0,35
po telefonu	1,10	NI
na bankomatu	0,60	0,50
na bankomatu druge banke	0,94	0,90
trajni nalog	0,20	0,20
Provizija		
dvig gotovine na bankomatu	/	/
dvig na bankomatu druge banke	0,47	0,46
vpogled v stanje na bankomatu druge banke	0,30	0,30
Izpis prometa na bankomatu za posamezno stran		
na lastnem bankomatu	0,15	0,10
na bankomatu druge banke	0,30	0,25

Vir: lasten.

V Tabeli 7 je prikazana primerjava nekaterih stroškov za najbolj pogoste in najbolj poznane storitve, ki jih banki ponujata. Gre za stroške oz. provizijo pri plačilu položnice, provizijo pri dvigu in vpogledu v stanje na računu ter za izpis prometa na bankomatu. S plačevanjem položnice se sreča tako rekoč vsak. Položnica za komunalo, elektriko, internet, televizijo, telefon, mobilni telefon, položnica za vpisnino na fakulteto oz. položnica za plačilo globe. Le nekaj primerov, s katerimi se srečujejo številne osebe vsakodnevno. Plačilo položnice pa ni zastoj, saj pri tem banke zaračunajo provizijo. Pri

plačilu položnice na okencu NLB je potrebno odšteti 1,8 €, medtem ko na okencu Abanke 0,85 €. Razlika je torej skoraj 1 €. Pri plačilu petih položnic pa bi znašala 4,75 €. Provizija na spletni banki je v primeru NLB 0,33 €, pri uporabi Abaneta pa bo potrebno odšteti 2 centa več. Preko trajnika (avtomatski trajni nalog) bodo komitenti pri obeh bankah odšteli enako ceno, 0,20 €. Uporabniki Teledoma bodo za plačilo položnice po telefonu plačali 1,1 €. Za plačilo na bankomatu pa bodo komitenti Abanke morali odšteti 0,5 €, kar je manj kot komitenti NLB. Provizija na bankomatu druge banke je v obeh primerih malo manj kot 1 €. Kje je torej bolj preudarno plačevati položnice? Vsekakor bodo plačniki največ privarčevali s plačilom preko spletne banke, najslabše pa jo bo odnesel tisti, ki bo položnico plačal na okencu NLB.

Abanka pri omenjenih storitvah ponuja nižje stroške kot NLB, razen provizije v spletni banki. Izjemi sta le vpogled v stanje na bankomatu druge banke, kjer so stroški izenačeni, ter plačilo s trajnikom.

5 EMPIRIČNA RAZISKAVA NAVAD IN MNENJ KOMITENTOV DVEH SLOVENSКИH BANK

5.1 IZVEDBA ANKETE

Namen empirične raziskave je ugotoviti mnenja in navade komitentov NLB in Abanke. Namen je prav tako ugotoviti, kolikšen odstotek komitentov posamezne banke uporablja spletno banko in katero banko preferirajo tisti, ki so komitenti obeh bank.

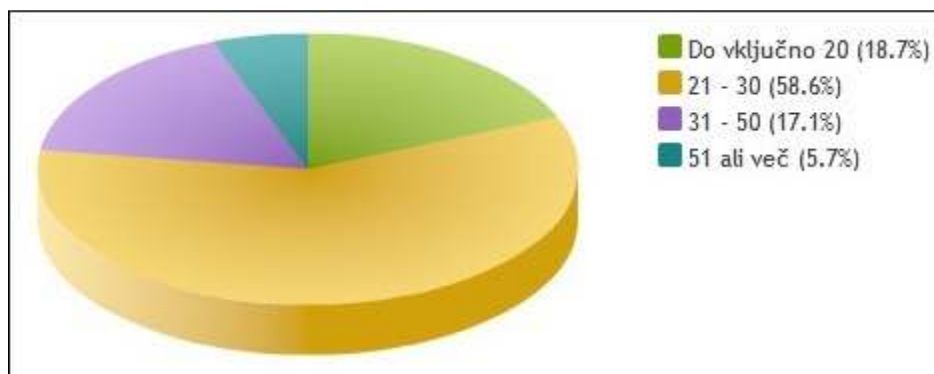
Za namen empirične raziskave je bil izdelan kratek in anonimen anketni vprašalnik, ki skupno vsebuje 17 vprašanj. Vsa vprašanja so postavljena tako, da anketiranec obkroži črko pred odgovorom, pri dveh pa ima tudi možnost dopisati svoj odgovor. Izjema je le zadnje, 17. vprašanje, na katerega anketirana oseba odgovori popolnoma sama. 17. in 16. vprašanje je namenjeno za tiste, ki so komitenti tako NLB kot Abanke. Prva štiri vprašanja se nanašajo na osnovne podatke anketiranih oseb, kot so spol, starost, izobrazba in status. V 12. vprašanju, anketiranci obkrožijo številko o pomembnosti dejavnika pri uporabi spletne banke, če le-to imajo in uporabljajo. Anketni vprašalnik je dodan med priloge. (Priloga 1: Anketni vprašalnik, str. 58)

Anketa je bila objavljena na večjem številu slovenskih forumov, socialnem omrežju ter razposlana po e-pošti. V empirični raziskavi je upoštevanih vseh 123 rešenih anket, izločenega primerka rešenega anketnega vprašalnika ni bilo. Prav tako pa so upoštevani vsi odgovori.

5.2 PODATKI O ANKETIRANCIH

Na anketni vprašalnik je odgovorilo 123 anketirancev, od tega 97 moških in 26 žensk. V odstotkih to znaša 78,9% in 21,1%

Grafikon 2: Starost anketirancev

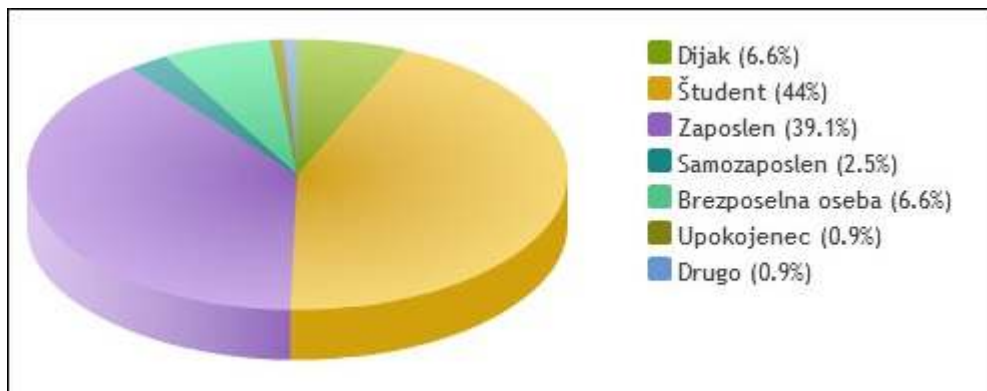


Vir: lasten.

Največji del anketirancev je starih med 21 in 30 let, saj je le-teh bilo 72 oz. 58,6%. Naslednja najštevilčnejša skupina je do vključno 20 let, teh je bilo 23. 21 je bilo starih

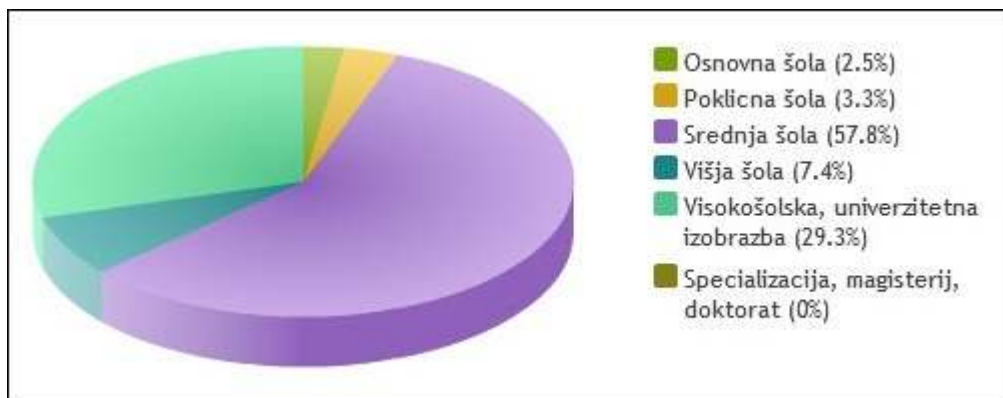
med 31 in 50 let, medtem ko je bilo starih 51 oz. več 7, kar znaša 5,7%. Grafikon 3 prikazuje status anketirancev. Prevladujejo študenti (54) in zaposlene osebe (48), kar je povezano tudi s starostjo anketirancev. Razlog za to, da sta ti dve starostni skupini oz. statusa anketirancev najštevilčnejša, je v tem, da so ti anketiranci tudi najštevilčnejši in najpogostejši uporabniki forumov, socialnih omrežjih oz. na sploh interneta, kjer je bila anketa objavljena. Status upokojenca ima le ena oseba.

Grafikon 3: Status anketirancev



Vir: lasten.

Grafikon 4: Izobrazbena struktura anketirancev

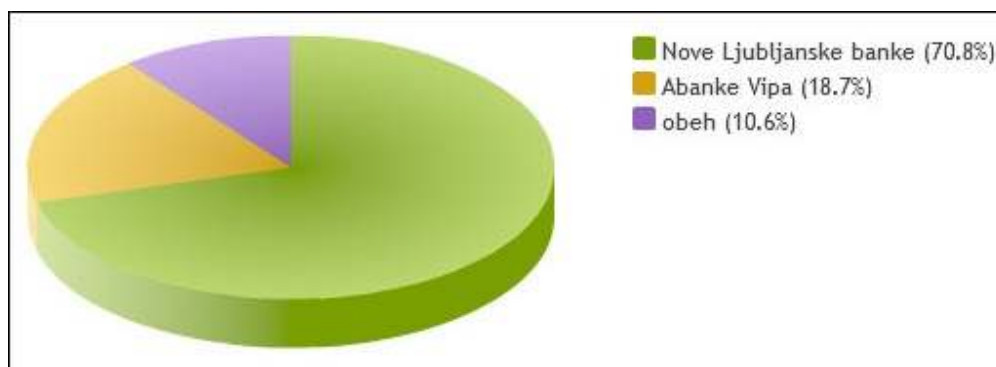


Vir: lasten.

V povezavi s prejšnjima grafikonoma so temu primerni tudi podatki o izobrazbi anketirancev. Ker je bila skupina študentov največja, je posledično največja tudi skupina s srednješolsko izobrazbo, kateri sledi visokošolska oz. univerzitetna izobrazba.

Vprašanje št. 5: Sem komitent ...

Grafikon 5: Odstotek komitentov posamezne banke



Vir: lasten.

Večina anketirancev, kar 87 oz. 70,8%, je komitentov NLB. Komitentov Abanke je 23, torej 64 manj. Število poslovalnic in bankomatov ter daljša zgodovina NLB vplivajo tudi na število komitentov, saj nadzorujejo večji tržni delež kot katera koli druga banka v Sloveniji. Komitenti bolj zaupajo NLB, čeprav ima višje cene storitev, kot je to bilo predstavljeno v prejšnjem poglavju. Med vsemi 23-imi komitenti Abanke jih je 18 oz. 78,2% starih do 30 let. Opazi se torej, da se za Abanko odloči mlajša populacija, saj je med drugim zanje tudi ugodnejša.

5.3 PRESTOPI MED BANKAMI

Vprašanje št. 6: Sem že prestopil med omenjenima bankama (zaprl račun pri eni banki in ga odprl pri drugi banki)?

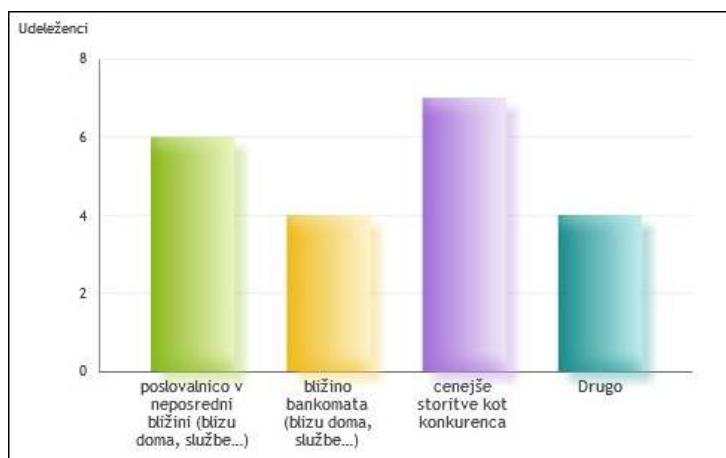
Večina anketirancev je odgovorila z »NE«. Teh je bilo kar 109 oz. 88,6%. Podatek priča o tem, da komitenti zelo redko prestopajo med bankama in večino časa preživijo le pri eni in so s svojo izbrano banko tudi zadovoljni.

Vprašanje št. 7: Od katere banke ste prestopili h kateri? (Če ste na 6. vprašanje odgovorili z »DA«.)

Izmed 14-ih anketirancev, ki so na 6. vprašanje odgovorili pritrdilno, jih je 9 prestopilo od NLB k Abanki. Ostalih 5 pa je zaprlo račun pri Abanki in ga odprlo pri NLB. Rezultat prikazuje večje nezadovoljstvo komitentov z NLB, saj se jih več odloči zapreti račun in ga odpreti pri Abanki.

Vprašanje št. 8: Zakaj? Ker mi je izbrana banka nudila ... (Možnih je več odgovorov.)

Grafikon 6: Vzroki menjave banke



Vir: lasten.

Pri 8. vprašanju prevladuje odgovor, da anketirancem izbrana banka nudi cenejše storitve kot konkurenca. Ta odgovor je med drugimi izbralo 7 anketirancev. Med temi so bili štirje anketiranci, ki so prestopili od NLB k Abanki, ostali trije pa tisti, ki so prestopili od Abanke k NLB. Med drugimi razlogi je bilo navedeno tudi, da Abanka omogoča uporabo debetne kartice Vise Electron, eden anketiranec pa je prestopil k Abanki tudi zaradi prijaznejših uslužbencev.

5.4 UPORABA SPLETNE BANKE

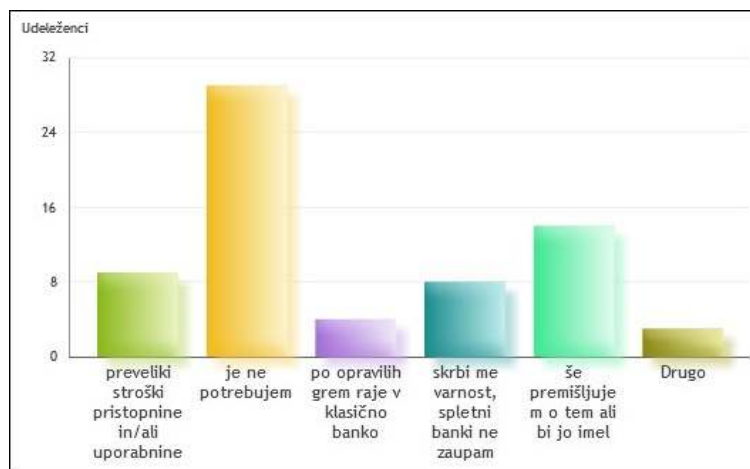
Vprašanje št. 9: Ali imate spletno banko (Klik, Abanet)?

66 oz. 53,7% anketirancev je odgovorilo z »DA«, 57 oz. 46,3% pa jih spletne banke ne uporablja. Izmed 87 komitentov NLB jih spletno banko uporablja 44, kar znaša 50,5%. Uporaba spletne banke je med komitenti Abanke (bilo jih je 23) nekoliko bolj razširjena, saj jo uporablja 56,5% oz. 13 anketirancev. 9 anketirancev, ki so komitenti obeh bank, pa spletno banko uporablja pri vsaj eni banki.

Izmed 66-ih anketirancev, ki spletno banko uporabljajo, jih ima status študenta 23, kar predstavlja 34,8%. Spletne banke ne uporabljajo torej le odrasli, starejše osebe, ki tudi bolj potrebujejo in uporabljajo bančne storitve, temveč tudi mlajši, saj imajo to prednost, da lahko koristijo določene ugodnosti, ki jih ponujata obe banki. Čeprav je za študente spletna banka praktično zastoj, se za uporabo le-te ni odločilo 31 vprašanih študentov. Torej je 57,4% vseh študentov, ki so v anketi sodelovali, takšnih, da spletne banke ne uporabljajo. 45 vseh uporabnikov spletne banke je starih do 30 let.

Vprašanje št. 10: Če ste pri prejšnjem vprašanju odgovorili z »NE«, zakaj ne? (Možnih je več odgovorov.)

Grafikon 7: Vzroki neuporabe spletne banke

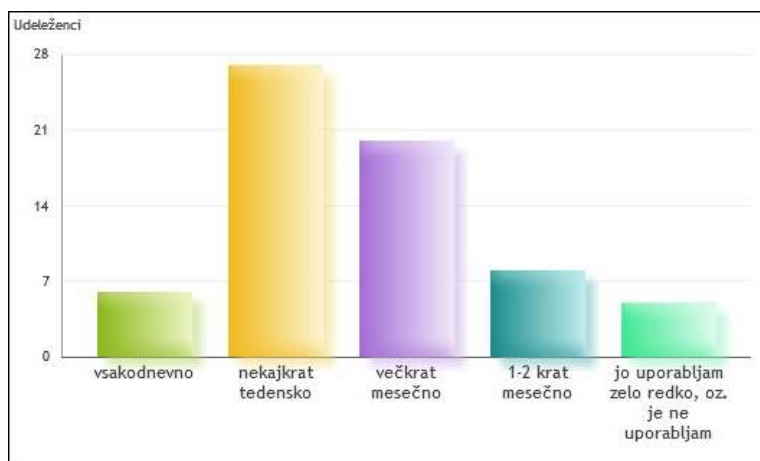


Vir: lasten.

Med vzroki neuporabe spletne banke najbolj prevladuje odgovor, da je ne potrebujejo. S tem odgovorom je odgovorilo 29 anketirancev. Med drugimi odgovori je navedeno tudi, da anketiranci že imajo spletno banko pri drugi banki. 14 anketirancev še premišljuje o tem, ali bi k spletni banki pristopili. Čeprav je spletna banka enostavno dosegljiva, ni primerna in namenjena vsem komitentom.

Vprašanje št. 11: Če imate spletno banko, kako pogosto dostopate do nje?

Grafikon 8: Dostop do spletne banke

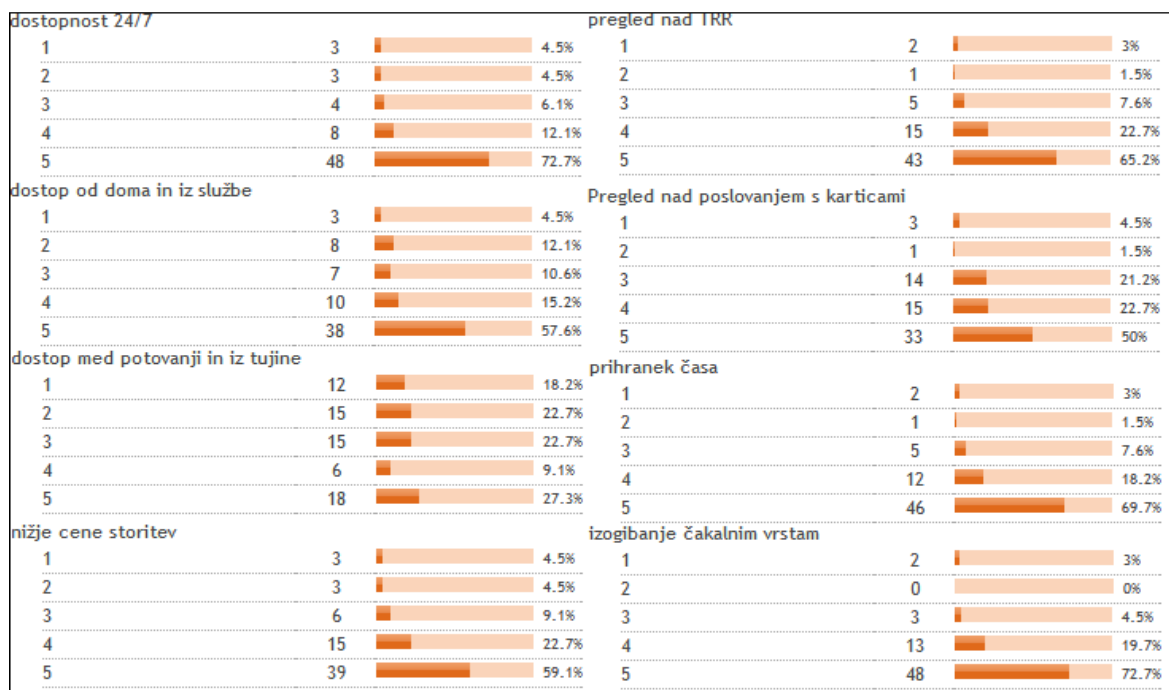


Vir: lasten.

Uporabniki spletne banke do nje v največji meri dostopajo nekajkrat na teden, saj je letih 27, kar predstavlja 40,9% vseh anketirancev, ki spletno banko imajo. S 30,3% sledijo tisti, ki jo običejno večkrat mesečno. 5 anketirancev je tudi takšnih, ki spletno banko uporabljajo zelo redko oz. je sploh ne.

Vprašanje št. 12: Ocenite (obkrožite) od 1 do 5, kako pomembni so Vam našeti dejavniki pri uporabi spletne banke, če jo imate in uporabljate (1 = ni pomembno, 5 = zelo pomembno).

Slika 7: Pomembnost dejavnikov spletne banke



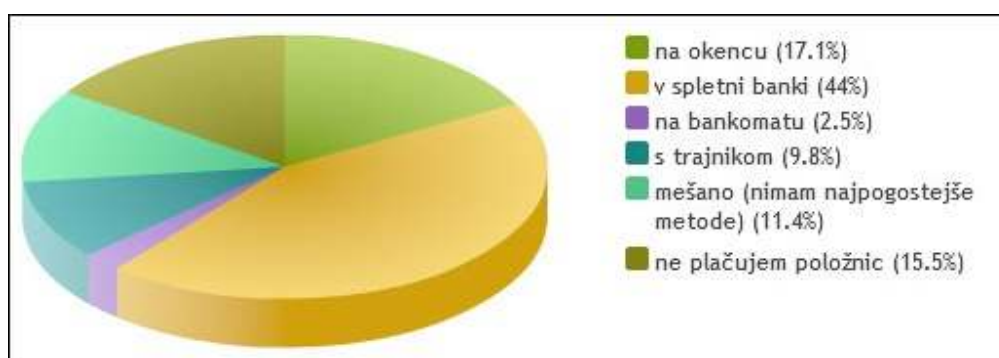
Vir: lasten.

Vsi našeti dejavniki so pri uporabi spletne banke tudi v največji meri ocenjeni s 5, torej so zelo pomembni. Prevladuje dostopnost do spletne banke 24/7, torej celih 24 ur na dan, vse dni v tednu, 365 dni v letu. Najmanj pomemben dejavnik je dostop med potovanji in iz tujine, saj ga je kot zelo pomembnega označilo le 27,3%. Na dopustih, potovanjih in izletih se torej ne poslužujejo pogoste uporabe spletnih bančnih storitev.

5.5 NAVADE KOMITENTOV

Vprašanje št. 13: Kje najpogosteje plačujete položnice?

Grafikon 9: Plačevanje položnic

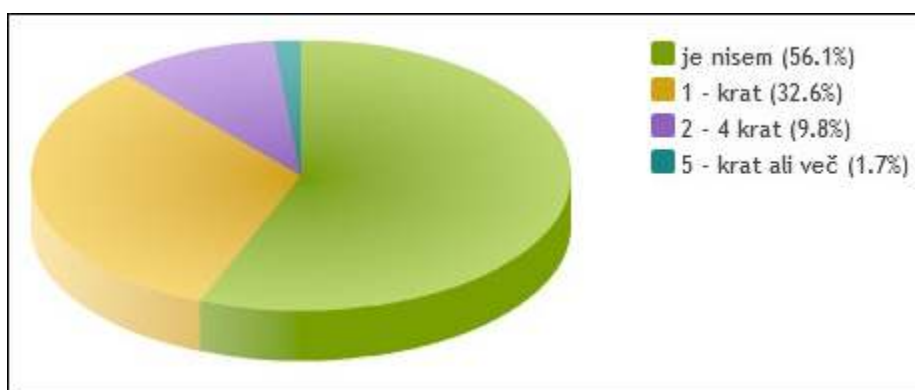


Vir: lasten.

Najpogostejši način plačevanja položnic je plačevanje v spletni banki, za kar se je odločilo 54 anketirancev. Opazi se, da čeprav ima spletno banko 66 anketirancev, vsi ne plačujejo pogosto položnic v spletni banki. Le eden izmed anketirancev, ki spletno banko ima, jih plačuje najpogosteje na okencu.

Vprašanje št. 14: Kolikokrat ste v zadnjem mesecu obiskali kakšno poslovalnico banke?

Grafikon 10: Obisk banke v zadnjem mesecu



Vir: lasten.

69 oz. 56,1% anketirancev v zadnjem mesecu banke ni obiskalo, 40 pa jih je bilo v poslovalnici 1x. Rezultati prikazujejo vse manjši obisk v poslovalnicah, kar priča tudi podatek iz prejšnjega poglavja, da obe banki svoje poslovalnice zapirata. Zaradi zmanjšanega obiska in možnosti, ki jih ponuja elektronsko bančništvo, so nekatere poslovalnice postale odveč in na sploh neobiskane. Predvidevamo lahko, da se bo št. poslovalnic v naslednjih letih še občutneje zmanjšalo.

Vprašanje št. 15: Če bi zaprli bližnjo poslovalnico banke, bi jo pogrešali?

Na 15. vprašanje je z »DA« odgovorilo 50 anketirancev (40,7%). Preostalih 73 pa zaprte bližnje poslovalnice ne bi pogrešalo. Podatek, ki je povezan tudi s prejšnjim vprašanjem. Ponovno opazimo, da poslovalnice postajajo manj obiskane v primerjavi s prejšnjimi leti, saj ima zaradi sodobne IKT komitent možnost upravljanja z banko s svojega naslonjača.

Zadnji dve vprašanji anketnega vprašalnika sta bili namenjeni tistim, ki so komitenti tako NLB kot Abanke.

Vprašanje št. 16 in 17: Če bi bili lahko komitent le ene banke, katero bi izbrali? Zakaj bi se odločili za to banko?

Izmed 13 anketirancev, ki so komitenti obeh bank, bi Abanko izbralo 10 komitentov, 3-je pa bi se raje odločilo za NLB. Med razlogi, zakaj bi izbrali NLB, so anketiranci navedli dolgoletno tradicijo NLB, večje število bankomatov v domačem kraju ter poslovalnic oz. večje pokritosti po Sloveniji. Tisti, ki bi izbrali Abanko, so kot razloge navedli prijaznejši

odnos uslužbencev, Visa Electron, nižje provizije pri plačilu položnic v poslovalnici oz. to, da NLB nima nobene prednosti pred Abanko.

5.6 UGOTAVLJANJE PRAVILNOSTI ZASTAVLJENIH HIPOTEZ

Hipoteza 1 se je glasila: Elektronsko bančništvo izpodriva klasično bančno poslovanje.

Število poslovalnic Abanke in NLB se v Sloveniji zmanjšuje (Tabela 1, str. 31), saj jih zapirajo tudi zaradi slabega obiska, medtem ko število bankomatov ostaja visoko, čeprav jih je nekaj NLB zaradi zapiranja poslovalnic tudi ukinila (Tabela 3, str. 32). Nižji stroški spletnega bančnega poslovanja (Tabela 7, str. 41) vplivajo tudi na to, da se vedno manj komitentov odloči za obisk v bančni poslovalnici (Grafikon 10, str. 49), po drugi strani pa ob zaprtju bližnje poslovalnice anketiranci le-te ne bi pogrešali (Vprašanje št. 15, str. 49). Elektronsko bančništvo omogoča poslovanje 24 ur na dan in vse dni v letu, pravi tako pa nudi enostavnost in hitrost in že prej omenjene cenejše storitve. Vse to vpliva na to, da je elektronsko bančno poslovanje v vse večjem vzponu in je le vprašanje časa, kdaj se bo zaprlo še večje število poslovalnic. Hipoteza 1 je tako potrjena.

Hipoteza 3 se je glasila: Odstotek komitentov posamezne banke, ki uporabljajo tudi spletno banko, je različen.

Hipoteza 3 je potrjena, saj odstotek komitentov NLB, ki uporabljajo tudi spletno banko Klik, znaša 50,5%, medtem ko odstotek komitentov Abanke, ki uporabljajo tudi spletno banko Abanet, znaša 56,5 %, kar je 6% več kot pri komitentih NLB (Vprašanje št. 9, str. 46). Hipoteza 3 se tako glasi: Odstotek komitentov Abanke, ki uporabljajo spletno banko je večji kot pri komitentih NLB.

Hipoteza 4 se je glasila: Tisti, ki so komitenti obeh bank, preferirajo eno izmed njih.

Anketiranci, ki so komitenti obeh obravnavanih bank, po ugotovljenih rezultatih v večjem številu preferirajo Abanko Vipa iz že navedenih razlogov, kot so npr. Visa Electron, nižje provizije pri plačilu položnic v poslovalnici (Vprašanje št. 16 in 17, str. 49-50). Hipoteza 4 je torej potrjena in se glasi: Tisti, ki so komitenti obeh bank, preferirajo Abanko.

6 ZAKLJUČEK

Elektronsko poslovanje, ki je na kratko opredeljeno kot izmenjavanje informacij s pomočjo informacijsko-komunikacijske tehnologije, je svoj velik vzpon doživelo v letu 1996, ko je močno napredoval internet, hkrati pa tudi dozorel.

V diplomskem delu je bilo ugotovljeno, da četudi gre pri elektronskem poslovanju za poslovanje brez osebnega stika na daljavo, pri čemer se ne uporablja dokumentov v papirnati obliki, je prav tako potrebno zagotoviti ustrezno pravno varstvo tudi na tem področju.

Elektronsko poslovanje ne poteka le med posamezniki, temveč tudi v kombinacijah s podjetji in organi javne uprave, pri tem pa sodelujejo tudi zaposleni oz. državljani. Ugotovljeno je bilo, da največji del elektronskega poslovanja zavzema interakcija med samimi podjetji. V vse večjem vzponu pa je tudi interakcija O2O, ki pa je razširjena predvsem v ZDA. Značilnost O2O je iskanje potencialnih kupcev na spletu z namenom, da se jih pripelje v fizično trgovino. Poleg elektronskega bančništva zavzema elektronsko poslovanje tudi številna druga področja, kot so npr. elektronsko trgovanje in spletna trgovina, zavarovalništvo, borzništvo, založništvo, svetovanje, trženje, oskrbovanje, izobraževanje in plačevanje. Torej posega na vsa področja, primerno pa je za številne namene.

Internet je močno vplival tudi na razvoj elektronskega bančništva, saj je le-to postalo še hitrejše in enostavnejše, zavzema pa tako storitve bančnih avtomatov, plačilnih kartic, POS-terminalov, virtualne televizije ter telefonskega in mobilnega bančništva. Med najpomembnejšimi je tudi spletna banka, saj omogoča dostop do bančnih storitev ob vsakem času in od kjer koli, tako od doma, službe kot s potovanj in iz tujine.

Spletno bančništvo ima poleg svojih prednosti tudi mnoge slabosti, kot je npr. problem varnosti. Za varno poslovanje je potrebno poskrbeti za številne varnostne ukrepe, ki onemogočajo, preprečujejo oz. vsaj zmanjšujejo poskuse nepooblaščenih vstopov, vdorov oz. drugih zlorab. Da bo uporaba spletne banke potekala nemoteno, brez nepotrebnih zapletov, mora v prvi fazi za potrebno zaščito poskrbeti banka sama, saj s šifriranjem, elektronskim podpisom, digitalnim certifikatom in drugimi ukrepi poskrbi, da se komitent počuti varnega in svoji banki tudi zaupa. Uporabnik mora za svojo varnost poskrbeti tudi sam, saj lahko le s povečano previdnostjo in pametnejšim ravnanjem oz. obnašanjem na svetovnem spletu prepreči marsikatero nevarnost.

Ugotovljene so bile številne razlike med NLB in Abanko. NLB z bankomati in poslovalnicami pokriva večji del Slovenije kot Abanka. Obe obravnavani banki pa nekatere svoje poslovalnice že zapirata, saj se je predviden obisk v njih zmanjšal in niso več potrebne. Ugotovljeno je bilo, da Abanka ne ponuja telefonske banke, kot to ponuja NLB s storitvijo NLB Teledom, prav tako pa ima NLB bolj razvito spletno banko na mobilnem

telefonu, katere pri Abanki niti ne oglašujejo, čeprav je mogoča, a ne tako optimizirana, kot je to mobilni NLB Klik. Pristopnina in uporabnina spletne banke NLB Klik je dražja, saj komitent za pristopnino odšteje 0,5 € več, za mesečno uporabnino pa 0,23 € več kot pri spletni banki Abanet. Abanka pa za svojo varnost ne nameni toliko varnostnih elementov, kot to storijo pri NLB, kjer je omogočena uporaba npr. dodatnega varnostnega gesla ter pozdravnega sporočila na vstopni strani. Abanka ima večino najpogostejših storitev cenejših, saj med drugim plačnik položnice na okencu poslovalnice Abanke za plačilo odšteje skoraj 1 € manj, kot bi za isto storitev odštela na okencu poslovalnice NLB. S cenovnega vidika se pristop k Abanki bolj splača kot k NLB, saj ima prva banka med drugim cenejše tudi mesečno vodenje najosnovnejše vrste bančnega računa.

Ugotovljeno je bilo tudi, da je več komitentov NLB, saj jih je med anketiranci bilo 70,7%, uporaba spletne banke pa ni tako zelo razširjena, saj jo med vsemi anketiranci uporablja le 53,7%. Med vsemi uporabniki spletne banke prevladujejo stari do 30 let, saj je teh več kot polovica, natančneje 45 oz. 68,1%. Da pa se bo v prihodnje zaprlo še več poslovalnic, kot se jih je v zadnjem obdobju, pa priča tudi podatek, da 56,1% anketirancev v zadnjem mesecu poslovalnice ni obiskalo.

Vse hipoteze, ki so bile zastavljene v uvodu diplomske naloge, so bile potrjene. Zapiranje poslovalnic, veliko število bankomatov, uporaba spletne banke, manjši obisk poslovalnic pričajo o tem, da je bilo potrebno hipotezo 1 potrditi. Prav tako pa je strošek pristopnine in uporabe spletne banke pri obravnavanih bankah različen, saj komitent NLB plača več. Tudi odstotek komitentov posamezne banke, ki uporabljajo spletno banko, je različen, saj je takšnih komitentov NLB 5% manj, kot je komitentov Abanke, katerih je 56,5%. Ugotovljeno pa je bilo tudi, da tisti, ki so komitenti obeh bank, preferirajo eno izmed njih, in sicer Abanko, ki ima nižje cene storitev, prav tako pa ponuja debetno plačilno kartico Viso Electron, ki omogoča plačevanje in nakupovanje na svetovnem spletu. Ravno spletno nakupovanje pa je danes močno priljubljeno med številnimi uporabniki interneta, saj so cene v primerjavi s tistimi v fizičnih trgovinah tudi občutno cenejše. Dolgoletna tradicija NLB v bančnem poslovanju ne velja več veliko, saj je med tistimi 14-imi anketiranci, ki so že zaprli račun pri eni banki in ga odprli pri drugi, 9 takšnih, ki so prestopili ravno k Abanki.

Le vprašanje časa je, kdaj se bo zaprlo še večje število tako poslovalnic NLB, Abanke kot tudi poslovalnic drugih bank v Sloveniji, saj je zaradi vzpona interneta posledično v vzponu tudi elektronsko bančno poslovanje in samo spletno bančništvo, ki v današnjem natrpanem urniku številnih komitentov le-tem privarčuje veliko časa in denarja.

LITERATURA IN VIRI

LITERATURA

1. GRADIŠAR, Mirko, JAKLIČ, Jurij, TURK, Tomaž (2007). *Osnove poslovne informatike*. Ekonomska fakulteta, Ljubljana.
2. GROZNIK, Aleš, LINDIČ, Jaka (2007). *Elektronsko poslovanje*. Ekonomska fakulteta, Ljubljana.
3. GROZNIK, Aleš, TRKMAN, Peter, LINDRIČ, Jaka (2009). *Elektronsko poslovanje*. Ekonomska fakulteta, Ljubljana.
4. JERMAN BLAŽIČ, Borka, KLOBUČAR, Tomaž, PERŠE, Zoran, NEDELJKOVIČ, Dragan (2001). *Elektronsko poslovanje na internetu*. GV založba, Ljubljana.
5. KOVAČIČ, Andrej, GROZNIK, Aleš, MIROSLAV, Ribič (2009). *Temelji elektronskega poslovanja*. Ekonomska fakulteta, Ljubljana.
6. LEBER, Aleksander (2003). *Elektronsko poslovanje banke*. Fakulteta za upravo, Ljubljana.
7. OSOJNIK, Mojca, GROBELNIK, Ariana, GRČMAN, Samo, KANDUČ, Andreja, KONDA, Zdenka, KUNŠEK, Iztok, ZUPANČIČ, Dušan (2002). *Skrivnosti elektronskega poslovanja: Priročnik za mala in srednje velika podjetja*. Gospodarska zbornica Slovenije, Ljubljana.
8. PREŠERN, Saša (2006). *Poslovna informatika in internet za podjetnike in managerje*. Samozaložba, Ljubljana.
9. RAKAR, Gregor (2004). *Elektronsko bančništvo v Sloveniji*. Fakulteta za upravo, Ljubljana.
10. TOPLIŠEK, Janez (1998). *Elektronsko poslovanje*. Atlantis, Ljubljana, 1998.

PREDPISI

1. (2000). Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronsko podpisovanje (Ur. list RS, št. 77/2000, 2/2001, 86/2006)
2. (2000). Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP) Ur. list RS, št. 57/2000, 30/2001, 25/2004, 73/2004-ZN-C, 98/2004-UPB1, 61/2006-ZEPT)

VIRI

1. Abanka (2012). Letna poročila. Dostopno 20. 5. 2012 na:
<http://www.abanka.si/vlagatelji/letna-porocila>
2. Abanka (2012a). *O spletni banki*. Dostopno 19. 5. 2012 na:
<http://www.abanka.si/sys/cmspage.aspx?MapaId=313>
3. Abanka (2012b). *O Abanki*. Dostopno 20. 5. 2012 na:
<http://www.abanka.si/banka/zgodovina-banke>
4. Abanka (2012c). *Mobilna storitev Abasms*. Dostopno 5. 6. 2012 na:
<http://www.abanka.si/abasms/sms-obvescanje>
5. Abanka (2012d). *Abanet*. Dostopno 3. 6. 2012 na:
<https://epoti.abanka.si/abanet/upime/sys/prijava.aspx?>
6. Bankart (2012). *Število bankomatov*. Dostopno 6. 6. 2012 na:
http://www.bankart.si/si/ponudba/upravljanje_mreze_bankomatov/
7. Bankomati (2012). *Stanje bankomatske mreže*. Dostopno 17. 5. 2012 na:
<http://www.bankomati.net/bankomati.asp>
8. BURGAR, Jana (2009). *Elektronsko bančništvo na primeru poslovne banke*. Fakulteta za upravo, Ljubljana. Dostopno 5.8.2012 na:
<http://www.fu.uni-lj.si/diplome/pdfs/diplomska/burgarjana.pdf>
9. Buzzle (2010). *O2O Commerce is the New Hot Methodology for Local Business*. Dostopno 20. 10. 2010 na: <http://www.buzzle.com/articles/o2o-commerce-is-the-new-hot-methodology-for-local-business.html>
10. Cekin (2012a). *Kreditna kartica*. Dostopno 17. 5. 2012 na:
<http://cekin.si/clanek/slovar/kreditna-kartica.html>
11. Cekin (2012b). *Debetna kartica*. Dostopno 17. 5. 2012 na:
<http://cekin.si/clanek/slovar/debetna-kartica.html>
12. CIGAN, Tomas (2011). *Primerjalna analiza elektronskega bančništva tujih bank v Sloveniji*. Ekonomsko-poslovna fakulteta, Maribor. Dostopno 5.8.2012 na:
<http://dkum.uni-mb.si/Dokument.php?id=21605>
13. RAMIREZ, Courtney (2012). *Is Online Banking Safe? 7 tips*. Dostopno 12. 5. 2012 na:
<http://www.life123.com/career-money/credit-debt/online-banking/internet-banking.shtml?oo=102541>

14. Durs (2012). Dostopno 10. 5. 2012 na:
<http://edavki.durs.si/OpenPortal/Pages/Introduction/Intro.aspx>
15. *E-bančništvo* (2012). Dostopno 19. 5. 2012 na:
<https://sites.google.com/site/ebancnistvo2011mc/d-oblike-e-bancnistva>
16. eVEM (2012). Dostopno 10. 5. 2012 na:
<http://evem.gov.si/evem/drzavljani/zacetna.evem>
17. e-Uprava (2012). *E-storitve E-uprave*. Dostopno 10. 5. 2012 na:
<http://e-uprava.gov.si/e-uprava/estoritve.euprava>
18. European Commission, Directorate-General XIII (1997). *Ensuring security and trust in electronic communication*. Dostopno 8.10.1997 na:
<http://aei.pitt.edu/5897/1/5897.pdf>
19. Federal Trade Commission (2012). *Fact for Consumers*. Dostopno 12. 5. 2012 na:
<http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/credit/cre14.shtm>
20. FIŠER, Romana (2010). *Temelji bančnega poslovanja*. Dostopno 20. 5. 2012 na:
http://www.impletum.zavod-irc.si/docs/Skriti dokumenti/Temelji_bancnega_poslovanja-Fiser.pdf
21. AKRANI, Gaurav (2011). *E-Banking – Online Banking – Advantages of the Ebanking*. Dostopno 2. 11. 2011 na: <http://kalyan-city.blogspot.com/2011/02/e-banking-online-banking-advantages-of.html>
22. GUMZEJ, Romana, JEREB, Borut (2008). *Informacijska podpora logističnim sistemom*. Dostopno na: <http://164.8.132.54/IPLS/peto.html>
23. Investopedia (2012a). *Business to Consumer – B to C*. Dostopno 13. 5. 2012 na:
<http://www.investopedia.com/terms/b/btoc.asp#axzz1u0EAnw1h>
24. Investopedia (2012b). *Online Banking*. Dostopno 27. 5. 2012 na:
<http://www.investopedia.com/terms/o/onlinebanking.asp#axzz1w424GhCl>
25. MECKLEY, John (2005). *Smart card*. Dostopno september 2005 na:
<http://searchsecurity.techtarget.com/definition/smart-card>
26. KOLAR, Milan (2003). *Elektronsko bančništvo*. Ekonomska fakulteta, Ljubljana. Dostopno 5.8.2012 na: http://www.cek.ef.uni-lj.si/u_diplome/kolar998.pdf

27. LIPOVŠEK, Aleš. (2010). *Primerjalna analiza elektronskega bančništva med največjimi slovenskimi bankami in svetovnimi bankami s poudarkom na spletnem bančništvu*. Ekonomsko-poslovna fakulteta, Maribor. Dostopno 5.8.2012 na: <http://dkum.uni-mb.si/Dokument.php?id=12876>
28. ROUSE, Margaret (2010). *B2E (Business2Employee or Business-to-Employee)*. Dostopno 1.11. 2010 na: <http://searchcio.techtarget.com/definition/B2E>
29. MBA Knowledge Base (2012). *Online Banking (E-Banking) Strategies*. Dostopno 12. 5. 2012 na: <http://www.mbaknol.com/business-finance/online-banking-e-banking-strategies/>
30. MPJU (2012a). *Pravna pojasnila glede ureditve elektronskega podpisa*. Dostopno 22. 5. 2012 na: <http://www.si-ca.si/pravnapojasnila.php>
31. MPJU (2012b). *Kako pridobim spletno digitalno potrdilo SIGEN-CA*. Dostopno 26. 5. 2012 na: http://www.sigen-ca.si/pridobitev_fizicni.php
32. NLB (2009). *Letno poročilo 2009*. Dostopno 20. 5. 2012 na: <http://www.nlb.si/letno-porocilo-2009>
33. NLB (2010). *Letno poročilo 2010*. Dostopno 20. 5. 2012 na: <http://www.nlb.si/letno-porocilo-2009>
34. NLB (2012a). *Spletna banka NLB Klik*. Dostopno 15. 5. 2012 na: <http://www.nlb.si/klik>
35. NLB (2012b). *Mejniki v razvoju*. Dostopno 20. 5. 2012 na: <http://www.nlb.si/mejniki-v-razvoju>
36. NLB (2012c). *NLB Teledom*. Dostopno 20. 5. 2012 na: <http://www.nlb.si/?doc=5581>
37. NLB (2012d). *NLB Osebni računi, plačilni promet in spremljajoče storitve ter sodobne tržne poti za fizične osebe – potrošnike*. Dostopno 20. 5. 2012 na: <http://www.nlb.si/stroski-osebni-racun>
38. NLB (2012e). *NLB SMS sporočila*. Dostopno 20. 5. 2012 na: <http://www.nlb.si/sms-sporocila>
39. NLB (2012f). *Varnostno SMS sporočilo*. Dostopno 20. 5. 2012 na: <http://www.nlb.si/varnostno-sporocilo>

40. NLB (2012g). *NLB Klik za mobilne naprave*. Dostopno 1. 6. 2012 na: <http://www.nlb.si/klik/LoRes%20%28800x600%29/17-Mobilna%20banka/17-Mobilna%20banka.html>
41. NLB (2012h). *Kako je poskrbljeno za varnost v NLB Kliku?* Dostopno 20. 5. 2012 na: <http://www.nlb.si/klik-varnost>
42. Panteon Group (2012). Dostopno 27. 5. 2012 na: <http://www.panteongroup.si/poslovno-omrezje.aspx>
43. PSB (2012). *Bančna kartica*. Dostopno 27. 5. 2012 na: http://www.pbs.si/si/Activa_Maestro.wlgt?Id=117
44. RAZGORŠEK, Janja, POTOČAR, Zdenko (2009). *Elektronsko poslovanje*. Dostopno 20. 5. 2012 na: http://www.impletum.zavod-irc.si/docs/Skriti_dokumenti/ElektronskoposlovanjeRazgorsekPotocar.PDF
45. SURS (2009a). *Uporaba interneta v gospodinjstvih in pri posameznikih*. Dostopno 5. 10. 2009 na: http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=2670
46. SURS (2009b). *Uporaba interneta v podjetjih*. Dostopno 5. 10. 2009 na: http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=2675
47. RAMPELL, Alex (2010). *Why Online2Offline Commerce Is A Trillion Dollar Opportunity*. Dostopno 7. 8. 2010 na: <http://techcrunch.com/2010/08/07/why-online2offline-commerce-is-a-trillion-dollar-opportunity/>
48. Webopedia (2012). *B2B*. Dostopno 13. 5. 2012 na: <http://www.webopedia.com/TERM/B/B2B.html>
49. Wikipedia (2012a). *Consumer-to-business*. Dostopno 10. 5. 2012 na: <http://en.wikipedia.org/wiki/Consumer-to-business>
50. Wikipedia (2012b). *Electronic publishing*. Dostopno 9. 5. 2012 na: http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic_publishing
51. wiseGEEK (2012). *What is Online Banking?* Dostopno 27. 5. 2012 na: <http://www.wisegeek.com/what-is-online-banking.htm>
52. ZRSZ (2012). *eSvetovanje*. Dostopno 9. 5. 2012 na: <http://apl.ess.gov.si/eSvetovanje/>

PRILOGE

Priloga 1: Anketni vprašalnik

Spoštovani!

Sem Gašper Cesar, študent Fakultete za upravo in delam diplomsko nalogo z naslovom »Primerjalna analiza elektronskega bančništva dveh slovenskih bank«.

Za potrebe analize, Vas naprošam, da izpolnite kratko in anonimno anketo, ki je namenjena komitentom Nove Ljubljanske banke oz. Abanke Vipa oz. tistim, ki so komitenti obeh bank.

Anketa Vam bo vzela največ 3 minute časa. Za Vaše sodelovanje se vam iskreno zahvaljujem.

1. Spol:

- a) moški
- b) ženski

2. Starost:

- a) do vključno 20
- b) 21–30
- c) 31–50
- d) 51 ali več

3. Izobrazba:

- a) osnovna šola
- b) poklicna šola
- c) srednja šola
- d) višja šola
- e) visokošolska, univerzitetna izobrazba
- f) specializacija, magisterij, doktorat

4. Status:

- a) dijak
- b) študent
- c) zaposlen
- d) samozaposlen
- e) brezposelna oseba
- f) upokojenec
- g) drugo

5. Sem komitent
- Nove Ljubljanske banke
 - Abanke Vipa
 - obeh
6. Sem že prestopil med omenjenima bankama (zaprl račun pri eni banki in ga odprl pri drugi banki)
- da
 - ne
7. Če je Vaš odgovor »DA«, od katere banke h kateri ste prestopili?
- od NLB k Abanki
 - od Abanke k NLB
8. Zakaj? (če ste z »DA« odgovorili na vprašanje št 6.)
Ker mi je izbrana banka nudila ... (Možnih več odgovorov.)
- poslovalnico v neposredni bližini (blizu doma, službe ...)
 - bližino bankomata (blizu doma, službe ...)
 - cenejše storitve kot konkurenca
 - drugo (napišite kaj)_____
9. Ali imate spletno banko (Klik, Abanet)?
- da
 - ne
10. Če ste pri prejšnjem vprašanju odgovorili z »NE«, zakaj ne? (Možnih več odgovorov.)
- preveliki stroški pristopnine in/ali uporabnine
 - je ne potrebujem
 - po opravih grem raje v klasično banko
 - skrbi me varnost, spletni banki ne zaupam
 - še premišljuje o tem ali bi jo imel
 - drugo_____
11. Če imate spletno banko, kako pogosto dostopate do nje?
- vsakodnevno
 - nekajkrat tedensko
 - večkrat mesečno
 - 1–2-krat mesečno
 - jo uporabljam zelo redko, oz. je ne uporabljam

12. Ocenite (obkrožite) od 1 do 5, kako pomembni so Vam našeti dejavniki pri uporabi spletne banke, če jo imate in uporabljate (1 = ni pomembno, 5 = zelo pomembno)?

dostopnost 24/7	1	2	3	4	5
dostop od doma in iz službe	1	2	3	4	5
dostop med potovanji in iz tujine	1	2	3	4	5
nižje cene storitev	1	2	3	4	5
pregled nad TRR	1	2	3	4	5
pregled nad poslovanjem s karticami	1	2	3	4	5
prihranek časa	1	2	3	4	5
izogibanje čakalnim vrstam	1	2	3	4	5

13. Kje najpogosteje plačujete položnice?

- a) na okencu
- b) v spletni banki
- c) na bankomatu
- d) s trajnikom
- e) mešano (nimam najpogostejše metode)
- f) ne plačujem položnic

14. Koliko krat ste v zadnjem mesecu obiskali kakšno poslovalnico banke?

- a) je nisem
- b) 1-krat
- c) 2–4-krat
- d) 5-krat ali več

15. Če bi zaprli bližnjo poslovalnico banke, bi jo pogrešali?

- a) da
- b) ne

Vprašanja za tiste, ki so komitenti tako NLB kot Abanke:

16. Če bi bili lahko komitent le ene banke, katero bi izbrali?

- a) NLB
- b) Abanko

17. Zakaj bi se odločili za to banko? (Napišite.)
