

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

VANESA KOTIGA

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

**PRIMERJAVA INTERNETNEGA BANČNIŠTVA V SLOVENIJI IN
ITALIJI**

Ljubljana, april 2012

VANESA KOTIGA

IZJAVA O AVTORSTVU

Spodaj podpisani(-a) VANESA KOTIGA, študent(-ka) Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, izjavljam, da sem avtor(-ica) zaključne strokovne naloge/diplomskega dela/specialističnega dela/magistrskega dela/doktorske disertacije z naslovom PRIMERJAVA INTERNETNEGA BANČNIŠTVA V SLOVENIJI IN ITALIJI, pripravljene(-ga) v sodelovanju s svetovalcem/svetovalko dr. MATEJEM MARINČEM in sosvetovalcem/sosvetovalko _____.

Izrecno izjavljam, da v skladu z določili Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 21/1995 s spremembami) dovolim objavo zaključne strokovne naloge/diplomskega dela/specialističnega dela/magistrskega dela/doktorske disertacije na fakultetnih spletnih straneh.

S svojim podpisom zagotavljam, da

- je predloženo besedilo rezultat izključno mojega lastnega raziskovalnega dela;
- je predloženo besedilo jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem
 - poskrbel(-a), da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam v zaključni strokovni nalogi/diplomskem delu/specialističnem delu/magistrskem delu/doktorski disertaciji, citirana oziroma navedena v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, in
 - pridobil(-a) vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti (v pisni ali grafični obliki) uporabljena v tekstu, in sem to v besedilu tudi jasno zapisal(-a);
- se zavedam, da je plagiatstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Zakonu o avtorskih in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 21/1995 s spremembami);
- se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predložene zaključne strokovne naloge/diplomskega dela/specialističnega dela/magistrskega dela/doktorske disertacije dokazano plagiatstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom.

V Ljubljani, dne _____

Podpis avtorja(-ice): _____

KAZALO

UVOD	1
1 ELEKTRONSKO POSLOVANJE.....	1
1.1 ELEKTRONSKO POSLOVANJE IN VRSTE E-POSLOVANJA	1
1.2 ELEKTRONSKO BANČNIŠTVO IN STORITVE E-BANČNIŠTVA	3
1.3 INTERNETNO BANČNIŠTVO	5
1.3.1 Nastanek interneta in internetnega bančništva	5
1.3.2 Internetno bančništvo	6
1.3.3 Prednosti in slabosti internetnega bančništva.....	6
2 INTERNETNO BANČNIŠTVO V SLOVENIJI.....	8
2.1 RABA INTERNETA V SLOVENIJI	8
2.2 INTERNETNO BANČNIŠTVO V SLOVENIJI.....	9
3 INTERNETNO BANČNIŠTVO V ITALIJI	13
3.1 RABA INTERNETA V ITALIJI	13
3.2 INTERNETNO BANČNIŠTVO V ITALIJI.....	14
4 PRIMERJAVA PODATKOV MED SLOVENIJO IN ITALIJO	15
4.1 ANALIZA ANKETE O UPORABI INTERNETNEGA BANČNIŠTVA V SLOVENIJI IN ITALIJI	16
SKLEP	26
LITERATURA IN VIRI.....	28

KAZALO SLIK

<i>Slika 1: Delež anketirancev po spolu</i>	<i>18</i>
<i>Slika 2: Delež anketirancev po starostnih skupinah</i>	<i>18</i>
<i>Slika 3: Delež anketiranih glede na dokončano izobrazbo</i>	<i>19</i>
<i>Slika 4: Delež anketiranih glede na mesečne prihodke.....</i>	<i>20</i>
<i>Slika 5: Doba poslovanja z internetnim bančništvom</i>	<i>20</i>
<i>Slika 6: Najpogostejše uporabljene aplikacije internetnega bančništva v Sloveniji</i>	<i>21</i>
<i>Slika 7: Najpogostejše uporabljene aplikacije internetnega bančništva v Italiji</i>	<i>21</i>
<i>Slika 8: Najpogostejše storitve opravljene z internetnim bančništvom.....</i>	<i>21</i>
<i>Slika 9: Povprečna stopnja pomembnosti posameznih prednosti internetnega bančništva.....</i>	<i>22</i>
<i>Slika 10: Povprečna stopnja pomembnosti posameznih slabosti internetnega bančništva</i>	<i>23</i>

KAZALO TABEL

<i>Tabela 1: Ponudba internetnega bančništva slovenskih bank.....</i>	<i>10</i>
<i>Tabela 2: Stroški poslovanja z osebnim računom prek bančnih okenc</i>	<i>12</i>
<i>Tabela 3: Stroški poslovanja z osebnim računom prek spletne banke</i>	<i>13</i>
<i>Tabela 4: Razvrstitev anketiranih glede na državo ter uporabo internetnega bančništva</i>	<i>17</i>
<i>Tabela 5: Število oziroma delež uporabnikov računalnika ali mobilnega telefona za storitve internetnega bančništva</i>	<i>22</i>

UVOD

Vedno bolj je moč slediti napredkom današnje tehnologije, ki nedvomno prinašajo možnosti za boljše življenje. Eden izmed teh je ravno internet, na podlagi katerega se je med drugim razvilo elektronsko bančništvo. Sodobni način življenja ter hiter tehnološki napredek nam omogočata, da neprestano iščemo nekaj, kar nam hitreje in ceneje prinaša več. Če bi ljudi vprašali, kaj najbolj sovražijo pri vsakodnevnih opravilih, bi večina najbrž odgovorila, da je to čakanje v vrstah. Tega se zaveda večina bank, zato so v svoje poslovanje začele uveljavljati sisteme za poslovanje na daljavo. Tovrstna oblika poslovanja ni velika prednost le za uporabnike same, katerim olajša in poenostavi opravila, ampak tudi za banke, ki lahko v krajšem času ponudijo več opravljenih storitev. Pojavijo pa se tudi ovire, saj se morajo banke zaradi velike konkurence vedno znova prilagajati svojim strankam in jim kot posamezna banka ponujati le najboljše, saj imajo tako večjo možnost obdržati svoje komitente.

Namen diplomskega dela je predstaviti področje internetnega bančništva, storitve, ki jih ponuja ter opredeliti prednosti in slabosti, ki jih ta prinaša. Osredotočila sem se predvsem na rabo internetnega bančništva v Sloveniji in Italiji ter se pri opisovanju in primerjanju naslonila zgolj na fizične osebe.

Cilj diplomskega dela je ugotoviti, kolikšna je raba internetnega bančništva v Sloveniji in Italiji, katera banka je najbolj ugodna ter katera skupina ljudi s podobnimi karakteristikami, pogosteje uporablja internetno bančništvo. Med drugim, je tudi cilj ugotoviti morebitne prihodnje novosti, ki bi si jih uporabniki želeli, in katere, bi prinašale večje koristi.

Diplomsko delo ima pet poglavij. Prvo poglavje je v celoti namenjeno elektronskemu poslovanju in elektronskemu bančništvu. Poglavje zajema tudi opredelitev internetnega bančništva, nastanek le-tega ter opis prednosti in slabosti, ki jih ta prinaša. V drugem poglavju sem predstavila internetno bančništvo v Sloveniji. Sledi poglavje o uporabi interneta ter internetnega bančništva v Italiji. V četrtem poglavju sem se osredotočila na primerjavo uporabe internetnega bančništva v Sloveniji in Italiji. V to poglavje sem vključila tudi analizo anket, ki sem jih opravila v obeh državah. Diplomsko delo zaključujem s povzetkom svojih ugotovitev, pridobljenih z analiziranjem odgovorov omenjenih anket.

1 ELEKTRONSKO POSLOVANJE

1.1 Elektronsko poslovanje in vrste e-poslovanja

Pojem elektronsko poslovanje izvira iz angleškega izraza *electronic commerce* (v nadaljevanju *e-commerce*), vse bolj pa se uporablja pojem *electronic business* (v nadaljevanju *e-business*), kateri bolj pravilno opredeljuje njegovo vsebino. Prvi izraz se namreč bolj uporablja v prevodu e-trgovanje, drugi pa označuje elektronsko poslovanje v najširšem smislu. Torej bolje rečeno, elektronsko poslovanje je širši pojem, ki med drugim zajema e-trgovanje kot eno izmed mnogih podvrst. Elektronsko poslovanje se označuje kot nekakšno celoto procesov, ki podpira različne

dejavnosti v poslovnem svetu, v to pa so vključeni ponudniki storitev, proizvajalci, potrošniki, skratka vsi, ki v določenem procesu sodelujejo (Gradišar, 2003, str. 20–21).

Elektronsko poslovanje pomeni »poslovati elektronsko« oziroma v elektronski obliki (Jerman - Blažič, 2001, str. 13). Omogoča obdelavo ter izmenjavo podatkov po elektronski poti, med računalniki ne le znotraj določene organizacije, ampak tudi širše. Prav taka oblika komuniciranja in poslovanja je za mnoga podjetja pomenila manjše stroške ter večjo avtomatizacijo, za posameznike pa večje ugodnosti pri opravljanju določenih storitev. Zasluga za tako spremembo gre predvsem razvoju interneta in računalniškega omrežja ter možnosti združevanja informacijske in komunikacijske tehnologije. Internet je znižal stroške poslovanja, povečal učinkovitost ter omogočil nov in enostaven način poslovanja (Jerman - Blažič, 2001, str. 14–15). Na samo odločitev o uvajanju elektronskega poslovanja v posamezni institucijo oziroma podjetje vplivajo različni dejavniki, kot so konkurenca, stopnja razvitosti institucije ter okolja in države, v kateri se ta nahaja, sprejemljivost in osveščenost potrošnikov, ustrezna infrastruktura, itd (Gričar & Pucihar, 2000, str. 209).

Najpomembnejše dejanje za uspešno poslovanje je medsebojno zaupanje ter zaupanje v sam sistem, saj bi bilo brez tega poslovanje skorajda nemogoče. Kljub temu je pravni vidik v tej dejavnosti izrednega pomena. Namreč vsaka sklenjena pogodba ali dogovor morata biti pravno veljavna. Vsaka oblika elektronskega poslovanja je v Sloveniji urejena s sklopom zakonov in zakonskih predpisov (Groznič & Lindič, 2004, str. 6). Za zaupanje komitentov v tak sistem je potrebna tako pravna ureditev kot zagotavljanje podjetij oziroma bank z najvišjo stopnjo varnosti podatkov (Jerman - Blažič, 2001, str. 161).

Glede na akterje, vpletene v elektronsko poslovanje, je le-ta razdeljena na šest področij, in sicer (glej Prilogo 1): na poslovanje med podjetji (B2B), med podjetji in potrošniki (B2C), samo potrošniki (C2C), med podjetji in javno oz. državno upravo (B2G), med državno upravo in potrošniki (G2C) ter poslovanje znotraj države (G2G) (Groznič, Kovačič & Ribič, 2005, str. 55–56).

Velikokrat je elektronsko poslovanje med podjetji in potrošniki (B2C) opredeljeno kot najpomembnejša oblika poslovanja, saj je nam kot potrošnikom najbližja, vendar ni tako. Po mnenju večine analitikov ima namreč najpomembnejši delež elektronskega poslovanja, poslovanje med podjetji (B2B), ki zajema različne oblike poslovanja, od elektronskega bančništva, povezave med podjetji in dobavitelji ali sodelovanje v spletnih organizacijah (Groznič & Lindič, 2004, str. 2).

Kot sem že zgoraj omenila, elektronsko poslovanje predstavlja širok pojem, ki obsega vse poslovne dejavnosti, pri katerih uporabljamo različne računalniške aplikacije in omrežja. Med te uvrščamo: elektronsko bančništvo, spletno trgovino, elektronsko trgovanje, elektronsko javno upravo, elektronsko trženje, delo na daljavo, elektronsko zavarovalništvo, izobraževanje na daljavo, svetovanje na daljavo, računalniško podprto skupinsko delo, elektronske avkcije,

elektronsko plačevanje, elektronsko založništvo, elektronsko borzno poslovanje, notranje elektronsko poslovanje, elektronsko ponudbo in elektronski turizem (Toplišek, 1998, str. 5).

1.2 Elektronsko bančništvo in storitve e-bančništva

Z uvedbo elektronskega poslovanja je zaradi spremenjenega načina dela oziroma poslovanja prišlo do velikih sprememb. Že iz vsakdanjega življenja je moč ugotoviti, da sta elektronska pošta ter uporaba računalnika za medsebojno poslovanje nepogrešljiva pri delu, prav tako tudi v zasebnem življenju (Hernaus, 1997, str. 143). Prav zaradi uporabe takih in podobnih aplikacij je olajšan prenos znanja, kar omogoča opravljati posle kjerkoli po svetu. Vsemu temu pa sledi vztrajna rast mobilnosti ljudi, storitev in izdelkov, dematerializacija poslovanja ter spremenjen način dela. Polega poenostavljenega načina poslovanja, se banke osredotočajo predvsem na dolgoročne odnose s strankami (German - Blažič, 2001, str. 17–19).

Bančništvo je ena izmed panog, katero, v veliki meri, sestavljajo storitve, ki temeljijo predvsem na informacijah in so le-te predmet vsakodnevne uporabe tako fizičnih kot pravnih oseb. Prav te informacije, transakcije, se beležijo elektronsko in dejansko ni nobene potrebe po uporabi pisarniškega materiala (Cetinski, 1999, str. 149). Kot elektronsko poslovanje, pomeni tudi elektronsko bančništvo sklepanje poslov elektronsko, le da gre v tem primeru za sklepanje bančnih poslov. Bračun (1997, str. 149) opredeljuje elektronsko bančništvo kot poslovanje strank z banko, ki je neodvisno od poslovalnic in temelji na informacijski tehnologiji ter elektronskih medijih. Z uvedbo takega načina poslovanja so se banke približale potrebam in zahtevam komitentov ter jim omogočile opraviti storitve na bližji, lažji in preprosti način, z uporabo različnih medijev (telefon, faks, televizija, avtomati, računalnik itd.). Zaradi vedno večjih zahtev posameznikov, so banke, kot tudi druge ustanove, prisiljene vedno znova raziskovati in svojo ponudbo širiti. (Bračun, 1997, str. 149–150; Groznik & Lindič, 2004, str. 7)

Obstaja širša in ožja razlaga e-bančništva. Prva se nanaša na vse, kar je povezano z elektronskim poslovanjem, kot na primer telefonsko bančništvo, bančni avtomati, avtomatski odzivniki, poslovanje preko bančnih terminalov in mobilnih telefonov. Druga razlaga pa zajema le storitve virtualnega bančništva s pomočjo spletnih strani, torej le storitve, ki temeljijo na informacijski tehnologiji ter so hkrati neodvisne od bančnih poslovalnic (Sjekloča, 1999, str. 31).

Obisk bančnih okenc, prav zaradi uvedbe elektronske oblike poslovanja, vedno bolj upada. Strankam namreč tak način opravljanja storitev nudi večje udobje ter razpoložljivost, poleg tega pa še prihranek časa. Banke tako razbremenijo svoje delavce, kateri se lahko bolj posvetijo svojim strankam ter trženju produktov (Bračun, 1997, str. 149). Pogosto se uporablja tudi izraz direktno bančništvo, kar pomeni, da ima komitent možnost opravljati bančne storitve 24 ur na dan, 365 dni v letu, s svojega delovnega mesta ali kar od doma, predvsem pa brez prisotnosti bančnega uslužbenca. Zaradi različnih skupin komitentov, ki tako storitev uporabljajo, se pojavljajo izrazi, kot so bančništvo na daljavo (angl. *Telebanking*), bančništvo od doma (angl. *Homebanking*) ter bančništvo za podjetja (angl. *Corporate banking*), (Bedjanič & Lorenz, 1997, str. 57; Groznik & Lindič, 2004, str. 8).

Banke morajo, če želijo biti v prednosti pri razvoju elektronskega bančništva, upoštevati želje in zahteve strank ter tehnološke zmožnosti. Pri razvoju mora posamezna banka upoštevati določena dejstva in si za uspešno poslovanje postavljati vprašanja, kot so dolgoročni in kratkoročni učinki elektronskega bančništva, določiti ciljno skupino uporabnikov, ugotoviti, kakšno povezavo želi banka vzpostaviti s strankami ter kakšna je komunikacijska infrastruktura v Sloveniji. Banka mora poskrbeti za zaupanje uporabnikov v same storitve ter za najvišjo stopnjo varnosti. Ugotoviti morajo, kakšno tehnologijo imajo na razpolago uporabniki ter se zavedati, da si le-ti želijo opravljati storitve kadarkoli in kjerkoli ter na kakršenkoli način (Bračun, 1997, str. 150).

Nenehno napredovanje v tehnologiji prinaša vedno več novosti in možnosti za boljšo ter enostavnejšo uporabo storitev. Prav zaradi tega, da bi ločili storitve elektronskega bančništva od zastarelih, nestandardnih in neuporabnih sistemov, morajo le-te ustrezati določenim kriterijem. Po Kovačiču (1997, str. 133) so to neprekinjena dosegljivost 24 ur na dan, sedem dni v tednu, možnost dostopa kjerkoli ter najpomembnejše, morajo biti varne in popolnoma avtomatizirane.

Začetek elektronskega bančništva je zaznamovalo telegrafsko podjetje Western Union Telegraph Company, ki je leta 1871 omogočilo prenos denarja po vsej državi. Po približno 80-letih so iznašli način magnetnega prepoznavanja (magneti cink character recognition – MICR) znakov zapisanih s črnilom povezano, ki je povezano z urejanjem in branjem čekov. Leta 1967 je banka Barclays iz Velike Britanije svojim komitentom ponudila prvi bankomat, kmalu za tem so ji sledile še druge banke v ZDA in po svetu (Gup, 2003, str. 132). Kasneje se je pojavila nova oblika elektronskega bančništva, in sicer telefonsko bančništvo, preko katerega je bilo komitentom omogočeno preveriti svoje stanje, nakazovati sredstva ter plačevati položnice. Internet, kot ga poznamo danes, je bil izredno pomemben dejavnik pri razvoju e-bančništva. Leta 1995 je Security National Bank (SFNB) iz Atlante predstavila prvi sistem internetnega bančništva na svetu in je bila prva popolna virtualna banka (Vrešak, 1997, str. 61).

Banke strmijo k nenehnemu zniževanju stroškov poslovanja, večji avtomatizaciji, zmanjšanju vrst na bančnem okencu ter zadovoljstvu komitentov, kateri postajajo vedno bolj zahtevni (Bračun, 1997, str. 150; Sjekloča, 1997, str. 33). Prav z uvedbo elektronskega bančništva so lahko mnoge banke obdržale obstoječe ter pridobile nove komitente. Tukaj pa se proces žal ne konča, saj se morajo banke za svoj ugled in obstoj neprestano borovati in iskati nove poti za širjenje storitev in uvajati nove, take, ki temeljijo na sodobni tehnologiji (Groznič & Lindič, 2004, str. 7).

Glede na subjekte, ki nastopajo v elektronskem bančništvu, ločimo v grobem tri vrste poslovnih odnosov, in sicer med bankami, med banko in podjetjem ter banko in posameznikom (Groznič & Lindič, 2004, str. 8).

V poslovnem odnosu med bankami je najbolj znana storitev SWIFT – *The Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication* oziroma Družba za svetovne medbančne finančne komunikacije, ki deluje že od leta 1973. Izoblikovala se je na mednarodni ravni in omogoča hitro in nemoteno opravljanje transakcij ter komunikacij med bankami v različnih državah. To

aplikacijo uporablja več kot 9700 finančnih institucij v 209-ih državah, katere si vsakodnevno izmenjujejo na milijone poslovnih sporočil. Najpomembnejše pa je, da uporabniki lahko dostopajo do storitev 24 ur na dan (About Swift, 2011).

Vedno večji je delež elektronskega poslovanja med bankami in podjetjem oziroma pravnimi osebami. Do tega je prišlo, ko so morala podjetja svoje račune prenesti iz Agencije za plačilni promet (v nadaljevanju APP) na poslovne banke. Omenjena agencija je namreč do takrat temeljila predvsem na elektronskem poslovanju, zato je bila, kot nekakšna zahteva ob odprtju računa, možnost uporabe elektronskega bančništva (RIS, 2001; Halcom, 2002).

Razširjeno je tudi poslovanje bank s fizičnimi osebami. Kot smo že ugotovili zaradi sodobnega načina življenja ljudje nimajo časa obiskati bančnega okenca ter čakati v dolgih vrstah, vendar kljub temu vsak komitent od svoje banke in njihovih storitev pričakuje visoko kvaliteto (Bračun, 1997, str. 150). Poleg tega, si stranke želijo varno poslovanje, za katero morajo dobro poskrbeti banke same, če si želijo pridobiti zaupanje. Za vse to je potrebna primerna programska oprema, da zaščiti komitente pred nepooblaščenim dostopom do podatkov in izvajanjem kakršnihkoli transakcij (Vrešak, 1997, str. 61).

Elektronsko bančništvo zajema paleto različnih oblik bančnih transakcij. Med storitve e-bančništva uvrščamo bančne avtomate, plačilne kartice, POS terminale, telefonsko bančništvo, mobilno bančništvo, informacijske terminale ter internetno bančništvo (Bračun, 1997, str. 149). Podrobnejši opis storitev elektronskega bančništva se nahaja v Prilogi 2.

1.3 Internetno bančništvo

1.3.1 Nastanek interneta in internetnega bančništva

Zametki interneta segajo v obdobje konec šestdesetih let in v osemdeseta leta prejšnjega stoletja, ko so ameriški znanstveniki začeli raziskovati, kako bi lahko premagali velike razdalje za pošiljanje podatkov. Leta 1969 je bilo vzpostavljeno ogromno vojaško računalniško omrežje ARPA Net. Iskali so način, kako povezati računalniške sisteme, s katerim bi lažje izmenjavali znanja ter podatke med raziskovalnimi institucijami. Vzpostavljen je bil sistem, ki je pošiljal informacije, razdeljene na majhne pakete podatkov ter razvit sklad protokolov IP (angl. *Internet Protocol*) in TCP (angl. *Transmission Control Protocol*), ki je omogočal prenos podatkov po vojaškem omrežju. Skozi čas se je velikost interneta povečevala in tako je postal dosegljiv in uporaben pri vsakodnevnih storitvah. Vedno več je takih, ki ga vsakodnevno uporablja pri svojem delu, prav tako je veliko podjetij, ki prav s pomočjo interneta opravlja velik del svojega poslovanja. Zaradi velike uporabnosti se je internet neprestano spreminjal in nadgrajeval, zato so ga, poleg strokovnjakov in znanstvenikov, vedno bolj pričeli uporabljati tudi komercialni uporabniki (Snt, 2011; Internet, 2011).

Internetno bančništvo je ena od oblik elektronskega bančništva, ki omogoča opravljanje bančnih storitev z računalnika ali dlančnika oziroma primerne programske opreme, priključene na

internet (Vrešak, 1997, str 60). Kot že zgoraj omenjeno je bila prva banka Security First Network Bank prisotna pri začetku razvoja in ponudbi internetnega bančništva, in sicer leta 1995. Razlog za uvedbo le-tega so videli predvsem v znižanih transakcijskih stroških. Po Omanu naj bi prvi izračuni kazali na to, da bančna transakcija preko interneta stane le en cent, medtem ko so stroški tradicionalnega poslovanja kar deset krat večji (Oman, 2002, str. 17–18).

1.3.2 Internetno bančništvo

Velika konkurenca na trgu bančnih storitev, tehnološke novosti, sodobni način življenja so pomembni dejavniki, ki so vplivali na spremembo ter uveljavitev takega načina poslovanja.

Sprva so banke internet uporabljale le za informativne namene, kjer so bile objavljene informacije o bankah ter njihovih storitvah. S časom so začele le-te iskati nove poti in razvijati nove storitve, zato so lahko komitenti, nekoliko kasneje, že spremljali stanja na računih, naročali čeke ter spremljali osnovne podatke o svojem finančnem stanju (Vrešak, 1997, str. 61). Vedno večji uporabi internetnega bančništva so sledile tudi zlorabe le tega s strani nepridipravov, zato je bilo nujno potrebno uvesti preverjanje uporabnikov, z namenom preprečiti zlorabe in s tem pridobiti večje zaupanje komitentov. Uporaba takega načina poslovanja se iz dneva v dan veča, uporabniki pa so vedno bolj zahtevni ter željni naprednejših storitev, ki bi omogočile še enostavnejše in hitreje opravljanje vseh vrst poslov. In tukaj se nadaljuje proces, ko si morajo banke prizadevati za svoj obstoj ter napredovati za zadovoljitev potreb svojih komitentov (E-bančništvo: Poslovanje iz naslanjača, 2007).

1.3.3 Prednosti in slabosti internetnega bančništva

Pri uporabi internetnega bančništva se kažejo prednosti in slabosti tako za banke kot za komitente. V tem pod poglavju sem nekaj prednosti in slabosti naštel ter jih opisala.

PREDNOSTI ZA KOMITENTE:

- **Možnost upravljati s svojim denarjem kadarkoli in kjerkoli:** Ta prednost je za mnoge komitente, zaradi daljšega delovnega časa in ostalih obveznosti, zelo pomembna. Komitenti, niso vezani na urnik poslovalnic, ampak lahko določeno transakcijo opravijo kadarkoli, od doma, iz službe, v večernih ali jutranjih urah. Vse to predstavlja več svobode pri opravljanju bančnih transakcij ter prihranek časa, kar danes za marsikoga postaja pomembna dobrina. Edini pogoj za to je omogočen dostop do računalnika oziroma mobitela ter interneta.
- **Ni čakalnih vrst na bančnem okencu:** Marsikdo je bil velikokrat prisiljen čakati v vrsti, da bi opravil določeno storitev. Danes s preходом na e-bančništvo to ni več potrebno.
- **Nižji transakcijski stroški:** Za opravljanje bančnih storitev preko elektronskega bančništva zaračunavajo bistveno nižje transakcijske stroške kot pri tradicionalnem načinu.
- **Boljši pregled nad svojimi financami:** Komitenti imajo kadarkoli vpogled v osebni račun, ter, zaradi sprotnega posodabljanja, večjo možnost planiranja odhodkov, predvsem pa so lahko brez negotovosti in presenečenj. O vsaki spremembi so takoj obveščeni. Omogočen je tudi

boljši pregled finančnih informacij kot so stanja deviznih tečajev, borznih podatkov in obrestnih mer.

- **Zasebnost:** Pri poslovanju z internetnim bančništvom, za varnost zasebnih podatkov, ni treba skrbeti, namreč se določeno storitev opravi, ne da bi kdo prisluškoval, za kar pri opravljanju bančnih storitev na bančnem okencu ne moremo trditi.
- **Enostavna uporaba, večja preglednost financ ter možnost naročanja različnih bančnih storitev** (E-bančništvo: Internet tudi za banke, 2006; Groznik & Lindič, 2004, str. 14).

SLABOSTI ZA KOMITENTE:

- **Odprtje tekočega računa:** Pogoj za uporabo spletne banke je odprtje tekočega računa pri določeni banki, kar je lahko dolgotrajno.
- **Spoznavanje delovanja internetnega bančništva:** Sprva je, da komitent lahko sam opravi vse storitve, potrebno krajše učenje glede same uporabe. Vendar banke svoja navodila poenostavijo do take ravni, da postane razumljivo za vsakogar.
- **Nadgradnja programske opreme:** Zaradi sprotnega obnavljanja in poenostavljanja storitev je včasih obvezna namestitev kakšne posodobitve, kar je mogoče za nekatere, ki niso ravno spretni z računalnikom, odbijajoče.
- **Nepoznane storitve in uporaba:** Veliko ljudi namreč ne pozna delovanja internetnega bančništva ali računalnika nasploh, zato se za tako vrsto opravljanja storitev ne odločijo. V to skupino spadajo predvsem starejši ljudje, za kar pride do izpada morebitnih uporabnikov. Veliko je tudi komitentov, ki so navajeni na klasični način poslovanja in ne želijo sprememb, zato se za sodobni način sploh ne odločijo.
- **Pomanjkanje osebnega stika:** Številnim prednostim sledi tudi velika pomanjkljivost. Nekateri namreč ne obiskujejo banke le zaradi tega, ker ne želijo uporabljati internetnega bančništva, temveč zato, ker se morda pri opravljanju določene bančne storitve želijo osebno posvetovati z bančnim uslužbencem. Sodobni način poslovanja vedno bolj preprečuje osebni stik med komitentom in bančnim uslužbencem (Oman, 2002, str. 19).
- **Strah pred zlorabami:** Banke se trudijo, da bi v čim večji meri zavarovale svoje komitente pred morebitnimi zlorabami. Zato so se le-te, zaradi velikega števila tehničnih in pravnih varoval, zelo zmanjšale (Cetinski, 1999, str. 150; Groznik & Lindič, 2004, str 15–16).

PREDNOSTI ZA BANKE:

Banka mora biti nenehno v prednosti in konkurenčna drugim bankam, zato je prisiljena vedno znova uporabljati nove metode in ponujati nove ter kakovostnejše in enostavnejše storitve.

- **Obstoj trenutnih komitentov ter pridobitev novih strank**
- **Ni več čakalnih vrst:** Ni več dolgih vrst pred bančnimi okenci, kar pomeni, da so bančni uslužbenci manj obremenjeni ter se lahko posvetijo bolj kompleksnim vprašanjem ali storitvam. Velik plus za banke je, da je potrebno vedno manj uslužbencev ter poslovalnic, s čimer zmanjšajo stroške poslovanja.

- **Prihranek pri obvestilih:** Uporabniki internetnega bančništva se lahko odločijo, da ne bodo več prejeli obvestil oziroma bančnih izpiskov po pošti, ampak lahko tekoče transakcije pregledajo po elektronski poti, kar vodi v manjše stroške poslovanja.
- **Nižji stroški:** Izvajanje bančnih transakcij po elektronski poti, glede na tradicionalen način, vidno zniža stroške.
- **Zaradi manjšega obsega dela imajo možnost se posvetiti bolj kompleksnim storitvam.**
- **Boljša preglednost** (Groznič & Lindič, 2004, str. 12–13, Bračun, 1997, str. 149).

SLABOSTI ZA BANKE:

- **Uvedba takega načina poslovanja terja velike stroške:** Čeprav je uvedba in s tem povezana uporaba internetnega bančništva za komitente bolj ugodna, za banko to predstavlja velik strošek. Kljub temu se je večina bank, z namenom si zagotoviti svoj obstoj na trgu, odločila za uvedbo le-tega.
- Zaradi občasnih motenj v delovanju spletnih strežnikov, komitenti ne morejo dostopati do želenih informacij in storitev.
- Banka mora zagotoviti ustrezen in **izobražen kader**.
- Kljub zaščiti je še vedno mogoča zloraba ter vdor v sistem, s čimer si lahko banka pridobi **nezaupanje komitentov** (Groznič & Lindič, 2004, str. 14–15).

2 INTERNETNO BANČNIŠTVO V SLOVENIJI

2.1 Raba interneta v Sloveniji

Uporaba interneta je dandanes nepogrešljiva. Po zadnjih podatkih, objavljenih na tiskovni konferenci MOSS – oktober 2011, je mogoče razbrati, da je bilo oktobra 2011 v slovenski populaciji, stari med 10 in 75 let, kar 76 % oziroma 1.304.301 mesečnih uporabnikov interneta. Delež je izračunan glede na podatke iz leta 2009, ko je predstavljalo populacijo, staro med 10 in 75 let, 1.716.594 prebivalcev Slovenije. Število uporabnikov iz leta v leto narašča, saj je viden preskok le teh iz 1,12 mio ali 65 % (2009) na 1,30 mio ali 76 % (2011), (RIS, 2011b).

Večkrat dnevno do interneta dostopa 53,6 % mesečnih uporabnikov interneta, vsak dan 31,0 %, takih, ki do spletnih strani dostopa le nekaj krat na teden pa 13,2 %. Ostalih 2,2 % internet redkeje uporablja vendar vsaj enkrat mesečno. Tako kot v prejšnjih, je tudi v tokratni raziskavi prikazana prevlada moških uporabnikov interneta nad ženskami, saj je bilo v opazovanem obdobju med temi 52 % moških ter 48 % žensk (RIS, 2011b). Hkrati pa gre razbrati, da moški iz leta v leto preživijo vedno več časa na internetu, pri ženskah pa ostaja čas uporabe konstanten. Junija je raziskava pokazala, da v moški v povprečju na internetu preživi okoli 13 ur, medtem ko ženska le slabih 10 ur (RIS, 2010).

Leta 2009 je bila povprečna starost mesečnih uporabnikov interneta 33 let, leta 2011 pa 36 let, kar kaže na to, da se uporaba interneta povečuje tudi pri starejših. Po ugotovitvah je populacija

prebivalcev Slovenije, starih med 10 in 75 let, razdeljena na tri skupine, in sicer v prvi starostni skupini (10–24 let) je 27 %, v drugi (25–39 let) 32 % ter v tretji (40–75 let) 41 % mesečnih uporabnikov. Rednih uporabnikov interneta je največ med mlajšimi osebami, manjši delež pa v starostni skupini od 55 do 74 let, vedno več pa tudi med starejšimi osebami (RIS, 2011b).

Glede na strukturo uporabnikov interneta po izobrazbi, internet največ uporabljajo osebe z visoko izobrazbo, nekoliko manj osebe s srednješolsko izobrazbo, najmanj pa osebe z najnižjo izobrazbo. Splet uporablja 85 % vseh zaposlenih, vendar je vse več uporabnikov v skupini upokoencev in brezposelnih (Merjenje obiskanosti spletne strani: Tiskovna konferenca, 2011).

2.2 Internetno bančništvo v Sloveniji

V Sloveniji je čedalje več prebivalcev, ki prisegajo na sodobne bančne poti in njeno uporabo. Internetno bančništvo je eden izmed pomembnih načinov poslovanja in tega se banke zelo dobro zavedajo. Skozi čas se je razvilo tako za fizične kot za pravne osebe. Uvajanje elektronskega bančništva ni tako enostavno, saj temu potrebno nameniti veliko vlaganj, tako v tehnologijo kot v samo znanje zaposlenih. Leta 1997 je bila SKB, ena izmed takrat obstoječih bank, prva, ki je med svoje storitve vključila tudi internetno bančništvo SKB Net, takrat namenjeno le fizičnim osebam (Bračun, 1997, str. 151). Zaradi konkurence ter boja za obstoj so ji kmalu zatem sledile še druge banke ter svojim komitentom omogočile nov, sodoben način poslovanja. V začetku internetno bančništvo ni bilo tako razvito kot je danes. Banke so, da bi ostajale konkurenčne drugim, nenehno iskale nove ideje ter dopolnjevale svojo ponudbo, kar sicer še vedno počenjajo. Ves ta trud je seveda pričakovan, saj vsaka banka želi biti v prednosti ter ponujati le najboljše. Med drugim lahko izpostavim Banko Koper, katera je, meni osebno, med vsemi najbolj poznana. Svojim komitentom je želela ponuditi več ter jim predstavila nov produkt, in sicer Banko IN. Ta je julija 2011 dokončno nadomestila prejšnji produkt I-Net. Postavili so ji naziv prve prave banke na spletu v Sloveniji in širše (Bizovičar, 2011). Banka IN omogoča, med drugim, možnost komuniciranja z osebnim bančnikom, preko telefona ali spletnega videoklepeteta. S takim načinom poslovanja naj bi obisk poslovalnice, na dolgi rok, za komitente postal skoraj nepotreben (Banka In – vaša banka na spletu, 2009).

Po pregledu spletnih strani slovenskih bank sem prišla do ugotovitve, da večina svojim komitentom ponuja storitve internetnega bančništva. Kot zanimivost sem v Tabeli 1 k vsaki slovenski banki pripisala naziv produkta, v kolikor ga ta ponuja.

Tabela 1: Ponudba internetnega bančništva slovenskih bank

Banka	Internetno bančništvo za fizične osebe	Internetno bančništvo za pravne osebe
A BANKA	Abanet	Abacom
BANKA CELJE	NLB Klik	e-bančništvo za p.o.
BANKA KOPER	Banka IN	I-Net poslovni
BANKA SPARKASSE	Net.Stik	Net.Stik.Pro
BANKA VOLKSBANK	Volksbank Online - spletna banka za F.O. *	Volksbank Online - spletna banka za P.O. *
BANKA BAWAG	/	/
BKS BANK AG	BKS Bank Net	BKS Bank Net
DELA VSKA HRANILNICA	Spletna banka Dh-Plus	Spletna banka Dh-Plus
DEŽELNA BANKA SLOVENIJE	DBS-Net	DBS-Pronet
FACTOR BANKA	Elektronska banka	Elektronska banka
GORENJSKA BANKA	E-banka LINK	Link C, zbirni center GBK
HRANILNICA LON	Osebn e-LON	Poslovni e-LON
HYPO ALPE ADRIA BANK	Hypo Net	Hypo Net poslovni
NOVA KBM	Banka@ Net	Poslovni Banka@ Net
NLB	NLB Klik	NLB Proklik
POŠTNA BANKA SLOVENIJE	PBS.Net	Poslovni PBS.Net
PROBANKA	Osebn PROSPLET	Poslovni Prosplet, Prosplet plus
RAIFFEISEN BANKA	Raiffeisen Net	EuReKab spletna banka, Online B@nka
SKB	SKB Net	PROSKB. Net
UNICREDIT BANKA	Online B@anka	E-bank, Multicash, Online B@nka
ZVEZA BANK**	DIBA	/

Legenda: *F.O. (fizične osebe), P.O. (pravne osebe)

**Zveza bank, Registrirana zadruga z omejenim jamstvom, podružnica Ljubljana

Vir: Prirejeno po spletnih straneh bank, september 2011.

Banke so si, v osnovnih storitvah v okviru internetnega bančništva, dokaj podobne, vendar se med seboj razlikujejo v bolj kompleksnih storitvah. Poleg plačevanja položnic, vpogleda v stanje in promet tako na osebni kot na varčevalnem računu, vezave depozitov, itd., posamezna banka ponuja tudi druge specifične storitve. Nekatere na primer ponujajo plačilo blaga in storitev preko internetnega bančništva, Banka Koper omogoča rentno varčevanje ter varčevanje v vzajemnih skladih, ureja zavarovalniške storitve, skupaj z NKBM omogočata naročilo posojil preko svoje spletne banke (Rozman, 2011). Novosti, ki so se v zadnjem času pojavile, so poleg možnosti izvajanja plačil z univerzalnim plačilnim nalogom znotraj območje SEPA, tudi uvedba e-računov. Na tako storitev se je potrebno naročiti, omogoča pa, da izdajatelj računov (za vodo, elektriko, telefon, itd.) ne pošlje položnice v fizični obliki, ampak neposredno v spletno banko posameznega uporabnika, kjer se odpre v obliki naloga, komitent pa mora plačilo le še potrditi. Ta storitev še ni povsem razvita, saj trenutno banke sodelujejo le z nekaterimi izdajatelji, kar

pomeni, da komitent ne more opraviti vseh plačil na takšen način. Prva banka, ki je pri nas uvedla takšen način poslovanja, je bila Abanka. Nova KBM je presenetila s še enim novim produktom, in sicer Moj denar, s katerim se je približala komitentom na način, da si lahko sami nadzirajo svoje finance. S prikazanimi grafi, v okviru te storitve, namreč lahko primerjajo prihodke in odhodke ter spremljajo statistiko potrošnje po kategorijah v posameznih obdobjih. Tako lahko ljudje identificirajo nepotrebne stroške in denar raje privarčujejo ali vložijo v pomembnejše zadeve (Bizovičar, 2011).

Po zadnjih raziskavah MOSS-a, ki so bile opravljene v septembru 2011, naj bi bilo 43 % slovenskih spletnih uporabnikov, v starosti med 10 in 75 let, ki do internetnega bančništva dostopa vsaj enkrat mesečno ali pogostejše. Vzroki za vedno večjo uporabo storitev so predvsem hitrejša in lažja dostopnost ter cenovna ugodnost. Tako kot interneta se tudi internetnega bančništva bolj poslužujejo moški (57 %) kot ženske (43 %). Večina uporabnikov izhaja iz skupine delovno aktivnega prebivalstva, saj 75 % spletnih uporabnikov predstavljajo zaposleni in samozaposleni, ki do internetnega bančništva dostopajo najmanj enkrat na mesec. Po njihovih podatkih je evidentirana vedno večja raba tudi pri upokojencih, medtem ko študentje predstavljajo nekoliko manjši delež. Študentje, dijaki oziroma mladina spadajo v eno izmed najaktivnejših skupin uporabnikov spleta, vendar zaradi njihovega premoženjskega stanja redkeje uporabljajo spletne bančne storitve. Če primerjamo podatke iz MOSS 2009, je bilo 5 % upokojencev uvrščenih med uporabnike, ki vsaj enkrat mesečno uporabljajo spletno bančništvo, medtem ko je v letošnjem letu narastlo na 8 % (RIS, 2011a).

Večina uporabnikov internetnega bančništva, ki tako storitev uporablja mesečno, je starejših od 25 let, najbolj aktivni pa so uporabniki med 30 in 44 let. Vedno večji je tudi delež uporabnikov nad 45. letom starosti (Storitve spletnega bančništva uporablja že več kot polovica slovenskih spletnih uporabnikov, 2010). Sklep zgornjih podatkov je, da v povprečju internetno bančništvo nekoliko več uporabljajo moški v starostni skupini med 30 in 44 let in izhajajo iz skupine delovno aktivnega prebivalstva ter so višje izobraženi.

Priljubljenost storitev, ki jih banke ponujajo svojim komitentom na spletu, ni povsod enaka. To sledi iz različne strukture in potreb komitentov ter ponudbe storitev posamezne institucije. Najpogostejše storitve, ki jih komitenti opravljajo preko internetnega bančništva so: plačila, preverjanje stanja in prometa na osebнем računu, preverjanje zneska depozita ter zneska še neodplačanega posojila oziroma kredita ter preverjanje ročnosti določenih pogodb. Poleg teh osnovnih storitev je mogoče tudi sklepati depozitne pogodbe, odpirati varčevalne račune, trajne naloge, oddajanje vlog za povečanje limita na bankomatu, naročanje večje vsote gotovine ter preverjanje stanja na vzajemnih skladih (Bizovičar, 2011).

Večina bank v svoji paleti storitev ponuja internetno bančništvo, vendar imajo le-te različne tarife za pristop in uporabo. V Prilogi 3 se nahaja tabela Tarife slovenskih bank za uporabo internetnega bančništva, v kateri so razvidne pristopnine ter mesečne članarine, ki so objavljene na spletnih straneh slovenskih bank. Nekatere med temi omogočajo študentom, dijakom ter osnovnošolcem nižjo ali brezplačno pristopnino kot jo plačujejo ostali uporabniki, spet druge

banke tudi ostalim skupinam uporabnikov ponujajo brezplačen pristop. Po brskanju po spletnih straneh slovenskih bank sem ugotovila različnost članarin, ki jih banke zaračunajo svojim komitentom. Za študente ter dijake so nedvomno najbolj ugodne Banka Koper, Banka Sparkasse, BKS Banka, Hypo Alpe Adria ter NLB, ki jim ne zaračunajo članarine. Kot sem že omenila nekatere banke, poleg študentom in dijakom, tudi ostalim ne zaračunajo pristopnine. Med slednje spadajo Volksbank, Nova KBM, Probanka, Delavska hranilnica ter Diba (banka na spletu). Nedvomno pa so najdražje banke, ki zaračunavajo pristopnino, Unicredit banka s 40 EUR na univerzalni paket, A banka z 80 EUR na najboljši paket ter Banka Koper s 50 EUR na Zlati paket. Poleg pristopnine nekatere banke zaračunavajo tudi mesečno članarino. Banke, ki v mojem izboru ponujajo najvišje mesečne članarine so: na prvem mestu Faktor banka s 3,5 EUR, sledi ji Raiffeisen banka z 1,25 EUR ter Banka Koper z 1 EUR, ki s 1. januarjem 2012 znaša 1,30 EUR. Banke, ki mesečne članarine ne zaračunajo, so Banka Sparkasse, BKS Banka, Hranilnica Lon ter Unicredit banka.

Poleg pristopnine ter mesečne članarine banke za svoje storitve zaračunavajo določene provizije. V reviji Vzpon so povzeli ugotovitve Zveze potrošnikov Slovenije (v nadaljevanju ZPS), kjer navajajo, da pri stroških poslovanja prihaja do velikih razlik med bankami ter opozarjajo, da lahko komitenti z menjavo banke veliko prihranijo. Po mnenju ZPS, provizije predstavljajo bankam velik vir dohodka, zato se le-te morebiti odločijo ponuditi plačljive storitve, katere so bile do sedaj brezplačne. Kljub temu, da si banke sledijo pri višanju provizij, lahko vsak komitent pri sebi presodi, katera banka je zanj najbolj ugodna ter se posledično odloči za zamenjavo, če ga pri tej ne zadržujejo določene obveznosti (Velike razlike med bankami ter visoki prihranki ob zamenjavi, 2011).

Iz Tabele 2 je razvidno, da se stroški poslovanja z osebnim računom prek bančnih okenc med bankami razlikujejo. Možno je opaziti, da je najdražja banka, seveda med opazovanimi, Banka Koper, najcenejša pa Delavska hranilnica. V primeru, da se komitent Banke Koper odloči zamenjati banko ter postati komitent Delavske hranilnice, lahko s tem prihrani približno 146 EUR letno, kar lahko za posameznika pomeni velik prihranek (Velike razlike med bankami ter visoki prihranki ob zamenjavi, 2011).

Tabela 2: Stroški poslovanja z osebnim računom prek bančnih okenc

Banka	Banka Koper	Unicredit banka	NKBM	Banka Sparkasse	NLB	Poštna banka Slovenije	Probanka	Deželna banka Slovenije	Hranilnica Lon	Delavska hranilnica
Stroški poslovanja na letni ravni (v EUR)	231,30	220,40	210,09	197,88	197,16	123,33	114,56	114,34	93,12	85,46

Vir: Velike razlike med bankami ter visoki prihranki ob zamenjavi, 2011.

Ker se v diplomskem delu osredotočam na rabo internetnega bančništva, sem povzela tudi stroške poslovanja z osebnim računom prek spletne banke, ki jih v svojem članku navaja ZPS. Iz Tabele 3 je razvidno, da so stroški ter razlike med stroški bank bistveno manjši kot pri tradicionalnem bančništvu. Pa vendar je tudi tukaj možen prihranek ob morebitni menjavi banke.

Najvišji stroški poslovanja so pri NKBM, najnižji pa pri Delavski hranilnici. Če predpostavimo, da smo komitenti NKBM ter se odločimo preiti na Delavsko hranilnico, lahko na letni ravni prihranimo do 60 EUR (Velike razlike med bankami ter visoki prihranki ob zamenjavi, 2011).

Tabela 3: Stroški poslovanja z osebnim računom prek spletne banke

Banka	NKBM	Banka Koper	NLB	SKB	Banka Celje	Probanka	BKS	Banka Sparkasse	Hranilnica Lon	Delavska hranilnica
Stroški poslovanja na letni ravni (v EUR)	111,45	101,70	99,12	90,72	89,61	68,36	61,40	56,04	55,68	51,38

Vir: Velike razlike med bankami ter visoki prihranki ob zamenjavi, 2011.

V opazovanje je bila zajeta skupina najdražjih ter najcenejših bank. Poleg cenovnih razlik je moč prikazati, da je poslovanje z internetnim bančništvom ugodnejše kot pri tradicionalnem bančništvu.

Kljub vsemu menim, da nas, poleg cenovnih razlik, pri določeni banki zadržuje zaupanje v samo banko ter njen sistem. Na spletni strani RIS-a (Raba Interneta v Sloveniji) je objavljena raziskava o priljubljenosti bank za internetno bančništvo. Na vrhu lestvice se nahaja NLB z največjim deležem uporabnikov internetnega bančništva (47 %), sledijo ji Abanka (17 %), SKB (10 %), NKBM (7 %), Banka Celje ter Bank AustriaC (4 %), PBS (3 %), Banka Koper (2 %) in Banka Zasavje, Volksbank ter Raiffeisen banka (1 %) (RIS, 2011).

3 INTERNETNO BANČNIŠTVO V ITALIJI

3.1 Raba interneta v Italiji

Na spletni strani Internet World Stats se, poleg podatkov o rabi interneta na svetu, pojavljajo tudi podatki za Italijo. V tem obdobju je bilo zabeleženih 61 mio prebivalcev Italije, dobrih 30 mio naj bi internet uporabljalo, kar predstavlja 49,2 % Italijanov (Internet Usage Statistics, 2011).

Če se osredotočimo na ciljno skupino med 14. in 74. letom, ima dostop do interneta približno 71 % uporabnikov te populacije. Po zadnjih raziskavah Audiweb Trends, iz maja 2011, kaže, da ima 60,5 % oz. 12,8 mio italijanskih gospodinjstev, z najmanj eno osebo do 74 let, internetni priključek. Če primerjamo s podatki iz marca 2010, lahko opazimo velik preskok v številu uporabnikov. Čeprav uporaba interneta v Italiji narašča, veliko gospodinjstev nima še dovolj aktivnega stika, saj je pogostost uporabe še vedno nizka. Dostopnost je namreč na vsake 6,3 dni v delovnem času in vsake 2,3 dni v šoli, vendar vztrajno raste, čeprav se od posameznika do posameznika dostopnost razlikuje. Ključnega pomena je, da sta bila do leta 1998 uporaba in dostop do interneta omejena le na službeno področje. Šele z leti je začelo naraščati število gospodinjstev, ki je prišlo v stik z internetom (60,5 % delle famiglie italiane ha un collegamento a Internet da casa, 2011; Vignali, 2010).

3.2 Internetno bančništvo v Italiji

Začetki internetnega bančništva v Italiji segajo v leto 1995, ko so se italijanske banke začele pojavljati na internetu. Prva, ki je želela testirati nov distribucijski kanal, je bila Cassa di Risparmio iz Firenc, sledile so ji Banca di Credito iz Trsta, Banca Popolare iz Erturie in Lazia, Banca di Roma, Cassa Rurale di Molino di Ledro iz Trenta, Banca di Credito Cooperativo di Faenza iz Ravenne. V petnajstih dneh, od 10. do 26. septembra istega leta, se je na spletu torej pojavilo šest bank. To so bile skoraj vse majhne regionalne banke, ki so tako rekoč želele poskusiti nov način ponujanja storitev. Od februarja 1996 je prišlo v Italijo do sicer majhne, ampak konstante rasti internetnega bančništva in sledil je preskok, ko so operativne spletne strani prerasle s 36 na 79. Decembra istega leta je preseglo kvoto 100, pet let kasneje pa naj bi po takratnih ugotovitvah, na spletu obstajalo 479 bank (Carignani, 2004).

Uporaba internetnega bančništva postaja vedno bolj priljubljena povsod v svetu. Uporabniki niso omejeni z obiskom bančnega okenca, ampak lahko določeno storitev opravijo kadarkoli in v najkrajšem času. Banke pa so prisiljene tako vrsto storitev ponujati in so podvržene iskanju novih idej. SBA (Servizi Bancari Associati) ter Auriga (podjetje, ki proizvaja programsko opremo za uporabo internetnega bančništva) sta opravila analizo o rabi internetnega bančništva v Italiji. Po njihovih podatkih naj bi v začetku leta 2011 bilo približno 30 milijonov bančnih komitentov, od teh naj bi, kar 34 % (en komitent na tri), uporabljalo internetno bančništvo. Dobrih 10 milijonov Italijanov uporablja internetno bančništvo, od teh je približno 80 % takih, ki se občasno še vedno odloči obiskati bančno okence za bolj kompleksne storitve in vprašanja, vendar se število teh obiskov občutno zmanjšuje. Dva milijona komitentov je najbolj naprednih, saj vse bančne posle opravijo od doma preko računalnika oziroma interneta ali bankomata. Okoli 17 milijonov je še vedno osredotočenih na tradicionalno bančništvo, kar pomeni, da določene bančne storitve opravijo kar v banki ali na bankomatu (E boom per l'internet banking, 2011; Masci, 2011; 10 milioni di clienti per l' internet banking in Italia, 2011).

Internetno bančništvo največ uporabljajo v starostnih skupinah od 25 do 34 let (31 %), sledi skupina od 35 do 44 let (26 %), nato skupina od 45 do 55 let (20 %), od 55 do 64 let (14 %), najmanj pa v skupinah od 65 do 74 let (5 %) ter od 18 do 24 let (4 %), (Sempre piu over 55 utilizzato l'internet banking, 2010).

Internetno bančništvo v Italiji najpogosteje uporablja moški z manj kot 45 leti ter visoko izobražen, vendar se vedno bolj ugotavlja prisotnost žensk. Za primerjavo sem opisala dva profila, in sicer tip človeka, ki najpogosteje uporablja tradicionalno bančništvo ter drugi tip, ki uporablja predvsem internetno bančništvo. Prva skupina predstavlja predvsem osebe stare nad 45 (50 %) oziroma 55 leti (26 %), v povprečju s srednješolsko izobrazbo. Komitenti obiščejo bančno okence približno 2–3 krat mesečno, navadno imajo stike le z eno samo banko. V drugo skupino, kjer je prisotno internetno bančništvo, spadajo nekoliko mlajše osebe, saj predstavlja delež uporabnikov mlajših od 44 let, dobrih 64 %, nekaj manj pa je takih z več kot 55 let, z višješolsko izobrazbo. Po navadi so to prebivalci velikih mest predvsem v severnem predelu Italije, kjer obisk ni vezan na bogastvo posameznika, vendar se razlikuje od prvega profila v

višje izobraženih razredih. Ta skupina ne opravlja svojih storitev le preko interneta, vendar skušajo v čim večji meri izkoristiti prednost enostavnejšega poslovanja ter krajšega časa potrebnega za to (I profili dei clienti delle banche utilizzatori di sportelo o di internet banking, 2010). V raziskavi so objavili tudi podatke o najpogostejših transakcijah, opravljenih na spletu. Na vrhu lestvice so pregledi stanj na računih, prenosi sredstev, plačila položnic, storitev F24, ki se večinoma uporablja za plačilo davkov ter prispevkov posameznikov in podjetij ter polnjenje mobilnega računa. Naštete so le najpogostejše transakcije italijanskega prebivalstva s pomočjo internetnega bančništva (E boom per l'internet banking, 2011; Vignali, 2011).

Tudi italijanske banke za svoje storitve aplicirajo različne provizije oziroma članarine. Za primerjavo sem izbrala nekaj italijanskih bank, ki so navedene v Prilogi 4 ter po njihovih spletnih straneh iskala tarife, ki jih banke zaračunavajo za uporabo internetnega bančništva. Nekatere med njimi članarino zaračunajo na letni ali mesečni ravni. Seveda so tudi take, ki le-te sploh ne zaračunajo, med te spadajo Banco di Sardegna, Banca di Sassari, BNL, Unicredit banka ter Banca Generali. To so le banke iz mojega izbora. Nekatere italijanske banke iz tega izbora ne zaračunavajo članarine za osnovne storitve, ampak le za bolj kompleksne. Med najdražjimi bankami so Banca Popolare di Vicenza s tarifami od 120 do 216 EUR letne članarine za bolj kompleksne storitve, prav tako Veneto Banca s 120 EUR ter Banca di Imola s tarifami od 43,20 do 99,60 EUR. Med bankami, ki zaračunavajo mesečno članarino, je med najdražjimi Banca di Pescia z 20 EUR ter Banca Popolare Sanfelice z do 15,60 EUR. Ostale banke iz mojega izbora zaračunavajo nižje tarife od 0 do 10 EUR, in sicer se le-ta viša s kompleksnostjo storitev.

4 PRIMERJAVA PODATKOV MED SLOVENIJO IN ITALIJO

Na spletni strani Internet World Stats je objavljena raziskava, ki vsebuje mednarodne statistične podatke o rabi interneta v svetu, glede na svetovna območja in glede na posamezne države. Možno je opaziti, da vzdrževalci spletne strani skušajo, kar se da redno, posodabljeni podatke, zadnja posodobitev je bila izvedena 31. marca 2011. Po takratnih podatkih naj bi bilo na svetu okrog 2 milijardi uporabnikov interneta, kar znaša dobrih 30 % svetovne populacije. V Evropi je bilo v istem času približno 476 milijonov uporabnikov ali 58,4 % evropskega prebivalstva. Ob primerjavi podatkov iz leta 2000, je v tem času vidna velika rast rabe interneta. Takrat je bilo namreč število uporabnikov v svetu le 361 milijonov, v Evropi pa 105,1 milijon (Internet Usage Statistics, 2011).

Delež uporabnikov tako interneta kot internetnega bančništva naj bi se od leta 2004 povečeval vsako leto za nekaj odstotnih točk. Kljub temu je, sodeč po objavljenih podatkih, moč sklepati, da kljub precejšnji uporabi internetnega bančništva v obeh državah, le-ti zaostajata za povprečjem celotne Evropske unije (EU 27), (Eurostat, 2011).

Tako Slovenija kot Italija se, na ravni Evropske unije, uvrščata v spodnji del razpredelnice, ob tem moramo upoštevati različno velikost ter število prebivalcev posamezne države. Prav velikih razlik med primerljivima državama ni. Podatki, objavljeni na spletni strani Eurostata, kažejo na to, da v obeh državah v večini internetno bančništvo uporabljajo predvsem posamezniki v

starosti med 25 in 54 leti. Zanimivo pa je, da se, na ravni EU 27, veliko zanimanje za internetno bančništvo kaže tudi v skupini od 16 do 24 let, kar se ne sklada z deleži le teh v Italiji in Sloveniji. Omenjeni državi v tej skupini močno zaostajata za povprečjem Evropske unije. Tako kot na drugih spletnih straneh tudi na Eurostatu kažejo podatki, da internetno bančništvo v povprečju uporablja več moških kot žensk ter so višje izobraženi. Kljub izbranim podatkom, sem želela, na podlagi svoje ankete, ugotoviti, kakšna je raba internetnega bančništva v Sloveniji in Italiji (Eurostat, 2011).

4.1 Analiza ankete o uporabi internetnega bančništva v Sloveniji in Italiji

Za raziskavo uporabe internetnega bančništva v Sloveniji in Italiji sem uporabila anketni vprašalnik. Izbrala sem dva načina anketiranja, in sicer po elektronski pošti ter anketiranje, ko sem vprašalnike posredovala v fizični obliki. Prvi način je najbolj enostaven ter stroškovno gledano, ugoden. Ankete sem preko elektronske pošte poslala izbranim osebam, katerih sem imela elektronski naslov, s prošnjo, naj anketo posredujejo svojim znancem. S tako vrsto anketiranja sem bila omejena le na osebe, ki imajo dostop do elektronske pošte, zato sem z drugim načinom želela doseči še tiste, ki nimajo dostopa do takega načina komuniciranja ter bližnje sorodnike.

Večina vprašanj je zaprtega tipa, saj so bili k tem ponujeni že vnaprej pripravljeni odgovori, ki so enostavnejši za pregled ter analizo podatkov. Pri tistih vprašanjih, kjer sem predvidevala, da ni ustreznega odgovora, ki bi si ga anketiranci želeli, sem dodala še možnost »drugo«, kar predstavlja odprti tip vprašanj. Med slednja spadajo tudi taka, kjer sem anketirancu pustila možnost, da sam napiše odgovor na zastavljeno vprašanje. Ker je cilj primerjati uporabo internetnega bančništva v Sloveniji in Italiji, sem vprašalnik sestavila v dveh jezikih. Primera vprašalnika se nahajata v Prilogah 5 in 6. Ciljna skupina so bili komitenti bank v Sloveniji in Italiji. Z uporabo elektronske pošte sem dosegla predvsem mlajšo populacijo, zato sem se za doseg starejše, katera nima dostopa do le-te, odločila za drugi način anketiranja. Po elektronski pošti je bilo poslanih približno 95 anket, v fizični obliki pa posredovanih dobrih 50. Odzivnost na anketiranje je bila v Sloveniji večja kot v Italiji, zato je število pridobljenih anket v Italiji nekoliko manjša. Naj izpostavim, da so bile ankete v Sloveniji izvedene pretežno na Primorskem, v Italiji pa na območju Furlanije Julijske krajine. Kot sem že omenila je v Italiji največji delež uporabnikov interneta ter internetnega bančništva na območju severne Italije, ki je bogatejša ter gospodarsko bolj razvita.

V tem podpoglavju se bom osredotočila na pridobljene rezultate ter jih analizirala. V Tabeli 4 je prikaz števila anketiranih, ki internetno bančništvo uporabljajo oziroma ne uporabljajo. V obeh državah je bilo skupno število anketiranih oseb 111.

Tabela 4: Razvrstitev anketiranih glede na državo ter uporabo internetnega bančništva

DRŽAVA/RABA	UPORABLJAJO		NE UPORABLJAJO		Skupaj	
	Frekvenca	Odstotek	Frekvenca	Odstotek	Frekvenca	Odstotek
SLOVENIJA	50	71	20	29	70	100
ITALIJA	20	49	21	51	41	100

Na anketo se je odzvalo 70 oseb v Sloveniji ter 41 v Italiji. Med 70 anketiranimi v Sloveniji internetno bančništvo uporablja 50 oseb oziroma 71 % anketirancev, v Italiji pa na podlagi manjše populacije, 41 oseb, jih uporablja le 20 oziroma 49 %. Tistih, ki so bolj naklonjeni tradicionalnemu bančništvu, jih je v Sloveniji 20 oziroma 29 %, v Italiji pa 21 oziroma 51 %. Na podlagi ankete je moč ugotoviti, da je pri nas delež uporabnikov internetnega bančništva večji kot v sosednji državi.

V anketi je bilo nekaj takih vprašanj, ki razkrivajo določene demografske značilnosti anketirancev (spol, starost). V anketo sem vključila tako ženske kot moške vseh starosti. V Sloveniji je bilo pripravljenih sodelovati 40 žensk (57 % anketiranih v Sloveniji) ter 30 moških (43 % anketiranih v Sloveniji), medtem ko v Italiji 19 žensk (46 % anketiranih v Italiji) in 23 moških (54 % anketiranih v Italiji). S tem vprašanjem sem želela ugotoviti, ali je raba internetnega bančništva povezana s spolom.

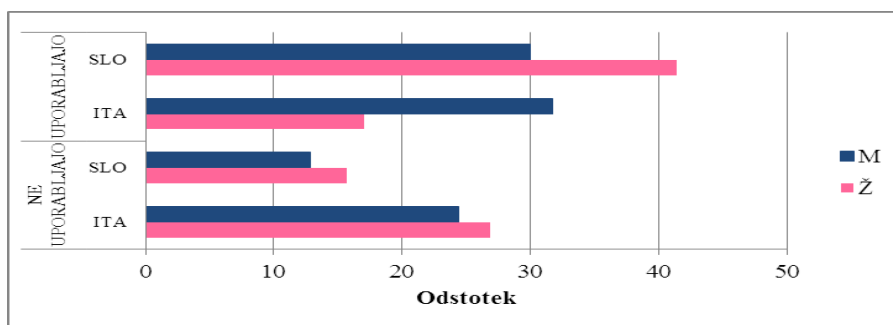
Anketirance sem razdelila v dve skupini, in sicer na uporabnike in ne uporabnike internetnega bančništva. Prva skupina, ki internetno bančništvo uporabljajo, šteje v Sloveniji 50 oseb, od teh 21 moških (30 % anketiranih v Sloveniji) ter 29 žensk (41 % uporabnikov v Sloveniji), ostalih 20 anketiranih je bolj naklonjenih tradicionalnemu bančništvu, in sicer med temi je 9 moških (13 % anketiranih v Sloveniji) ter 11 žensk (16 % anketiranih v Sloveniji).

V Italiji je od 41 anketiranih 20 uporabnikov internetnega bančništva od teh 13 moških (32 % anketiranih v Italiji) ter 7 žensk (17 % anketiranih v Italiji), od ostalih 21 je 10 moških (24 % anketiranih v Italiji) ter 11 žensk (27 % anketiranih v Italiji).

Če primerjam zgolj uporabnike internetnega bančništva, je med 50 uporabniki v Sloveniji, 42 % moških ter 58 % žensk, v Italiji pa med 20 uporabniki, 55 % moških ter 45 % žensk.

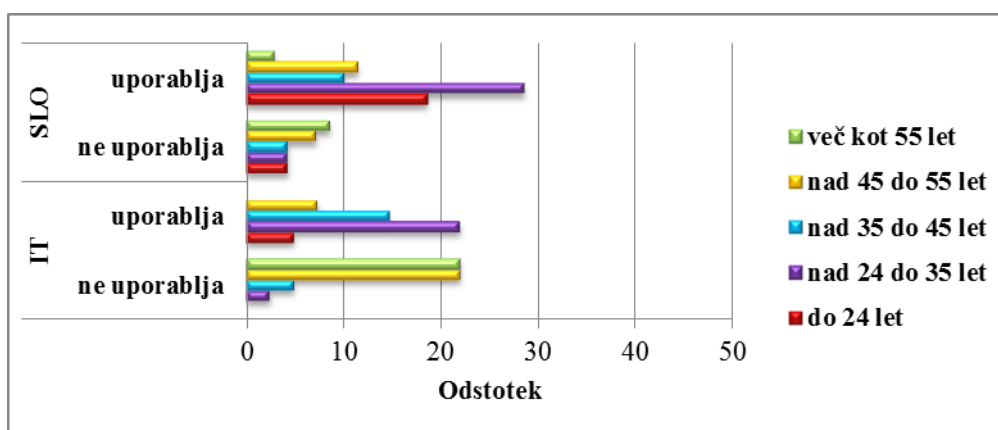
S Slike 1 je razvidno, da v Sloveniji na podlagi števila anketiranih, internetno bančništvo uporablja več žensk kot moških. Kljub temu je pravilno poudariti, da razlika lahko izhaja iz večjega števila žensk, sodelujočih v anketi, ki so prevladovale nad moškimi. Glede na število anketiranih v Italiji, kjer je sodelovalo več moških kot žensk, lahko s Slike 1 razberemo, da je pri uporabi internetnega bančništva opaziti večji delež moških. Kljub temu, da na podlagi ankete v Sloveniji internetno bančništvo uporablja več žensk kot moških, v Italiji pa več moških kot žensk, ne morem trditi, da je raba le-tega povezana s spolom.

Slika 1: Delež anketirancev po spolu



Iz podobnega razloga kot pri prejšnjem vprašanju sem tudi tega zastavila, da bi ugotovila, ali je raba internetnega bančništva povezana s starostjo anketirancev.

Slika 2: Delež anketirancev po starostnih skupinah

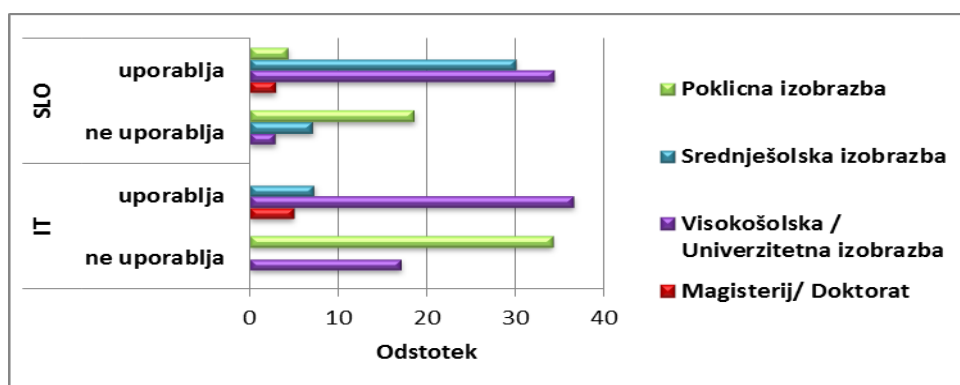


S Slike 2 je razvidno, da tako Slovenija kot Italija imata med anketiranimi največji delež uporabnikov v starostni skupini med 25 in 35 let, najmanj pa v skupini nad 55 let. Tudi v starostni skupini do 24 let, je predvsem v Sloveniji, vidna precej velika podpora internetnemu bančništvu, kar je presenetljivo glede na premoženjsko stanje mladostnikov. Kljub temu pa se moramo zavedati, da smo prav mladi tisti, ki imamo zelo velik stik z novo tehnologijo ter z njo dejansko tudi rastemo. Mogoče je res, da študentje, dijaki oziroma mladina, ki ni zaposlena, nima rednih mesečnih prihodkov ter stroškov, vendar kljub temu že zdaj začne spoznavati storitve internetnega bančništva in hkrati uporabljati tiste, ki jih lahko ter želi opraviti. V poglavju o opredelitvi internetnega bančništva v Sloveniji je izpostavljenih nekaj bank, ki so do študentov, dijakov prijazne ter jim ne zaračunavajo članarine. Osebe, ki internetnemu bančništvu posvečajo najmanj pozornosti, spadajo v starostno skupino nad 45 do 55 let ali več. Razlogi za njihovo neuporabo so lahko različni, izhajajo lahko iz že dolge navade opravljanja storitev na bančnem okencu, iz nezaupanja v sodobni sistem zaradi strahu pred zlorabami, neznanja z upravljanjem računalnika in podobno. Mlajša generacija se s tehnologijo sooča že iz delovnih razlogov in jim je ta nekoliko bližja. Zaradi vedno dražjih dobrin in storitev se zavedajo, da lahko s takim načinom poslovanja nekaj tudi prihranijo, predvsem je pomemben prosti čas, ki ga je zaradi vedno daljšega delovnega urnika čedalje manj.

Iz grafa na Sliki 3 je razvidno, da je struktura uporabnikov (ne uporabnikov) internetnega bančništva v Sloveniji glede na dokončano izobrazbo sledeča: s poklicno izobrazbo (IV. stopnja) internetno bančništvo uporabljajo 3 osebe oziroma 4 % anketiranih (13 oseb oziroma 19 % anketiranih ne uporablja), s srednješolsko izobrazbo (V. stopnja) 21 oziroma 30 % (5 oziroma 7 %), z višješolsko ali univerzitetno izobrazbo 24 oziroma 34 % (2 oz. 3 %) ter z magisterijem ali doktoratom 2 osebi oziroma 3 % anketiranih (med ne uporabniki ni bilo nikogar s tako izobrazbo). Na podlagi anket lahko ugotovimo, da je v Sloveniji največji delež uporabnikov z visokošolsko oziroma univerzitetno, nekaj manj pa s srednješolsko izobrazbo.

Med anketiranimi v Italiji ni bilo uporabnikov internetnega bančništva s poklicno izobrazbo (14 oziroma 34 % je ne uporabnikov), s srednješolsko izobrazbo so bile 3 osebe oziroma 7 % anketiranih (nikogar), z višješolsko ali univerzitetno izobrazbo 15 oziroma 37 % (7 oziroma 17 %) ter 2 osebi oziroma 5 % anketiranih z magisterijem ali doktoratom (nikogar). Iz grafa na Sliki 3 je razvidno, da je v sosednji državi največji delež uporabnikov v skupini z višješolsko ali univerzitetno izobrazbo.

Slika 3: Delež anketiranih glede na dokončano izobrazbo

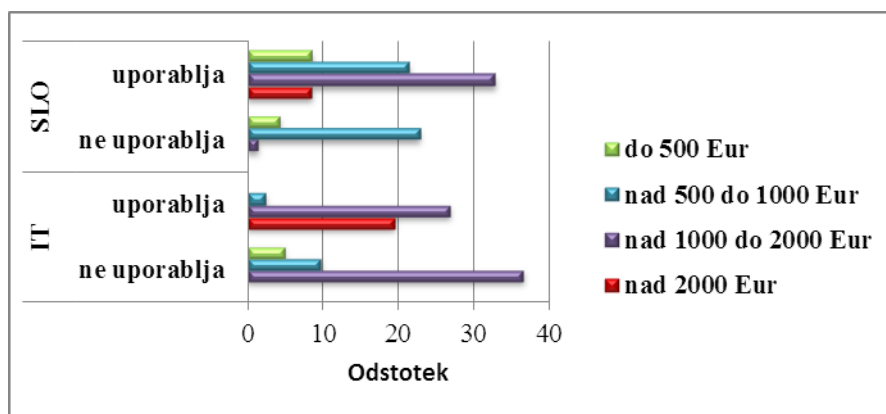


Glede na rezultate ankete je v obeh državah največ uporabnikov v skupini z dokončano višješolsko ali univerzitetno izobrazbo, tisti, ki so bolj naklonjeni tradicionalnemu bančništvu, so taki s poklicno izobrazbo.

Zanimalo me je tudi, če je raba internetnega bančništva morda povezana z mesečnimi dohodki anketirancev, ter ugotovila sledeče. Glede na mesečne prihodke šteje v Sloveniji skupina do 500 EUR 6 uporabnikov oziroma 9 % anketiranih (3 oziroma 4 % anketiranih je ne uporabnikov), kjer so večinoma študenti, ki imajo manjši osebni dohodek. V skupini od 500 do 1000 EUR je 15 oseb oziroma 21 % (16 oziroma 23 %), nad 1000 do 2000 EUR je 23 oseb oziroma 33 % (1 oziroma 1 %), nad 2000 EUR pa uporablja 6 oseb ali 9 % anketiranih (nikogar).

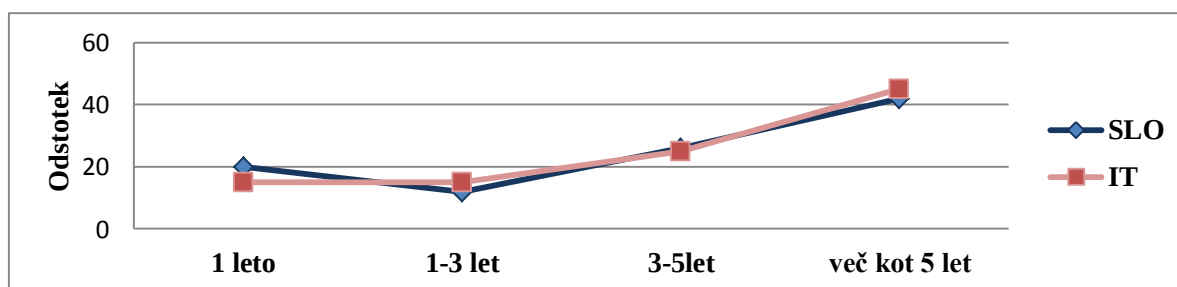
Italija ima sledečo strukturo: do 500 EUR ni nikogar v skupini uporabnikov (2 osebi ali 5 % anketiranih je ne uporabnikov), od 500 do 1000 EUR 1 oseba oziroma 2 % (4 oziroma 10 %), nad 1000 do 2000 EUR jih uporablja 11 oseb oziroma 27 % anketiranih (15 oziroma 37 %), nad 2000 EUR je 8 uporabnikov oziroma 19 % anketiranih (nikogar).

Slika 4: Delež anketiranih glede na mesečne prihodke



Sodeč po odgovorih ter prikazu na Sliki 4 je moč ugotoviti, da je v obeh državah največji delež uporabnikov z mesečnim zaslužkom med 1000 in 2000 EUR, v Italiji pa tudi nad 2000 EUR. Osebe, ki tega ne uporabljajo se jih v Sloveniji največ uvršča v skupino z mesečnim prihodkom od 500 do 1000 EUR, v Italiji pa od 1000 do 2000 EUR. Seveda je potrebno poudariti, da je v Italiji nekoliko višji standard, zato so tudi mesečni zaslužki temu primerni.

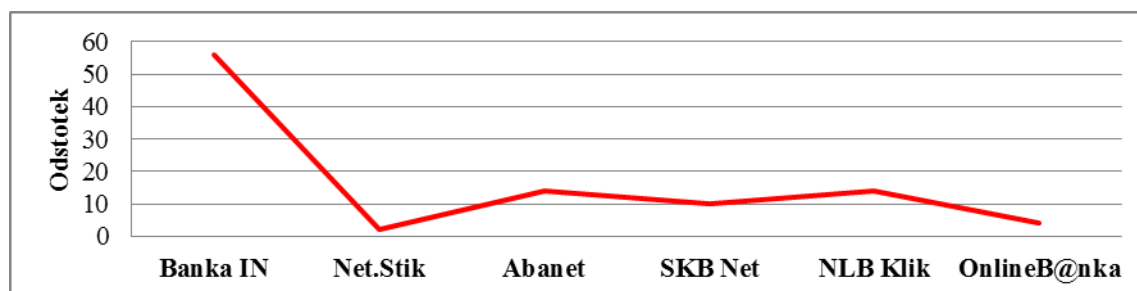
Slika 5: Doba poslovanja z internetnim bančništvom



Internetno bančništvo tako v Sloveniji kot Italiji obstaja že nekaj let, pa vendar se morda zaradi skeptičnosti ter strahu pred zlorabami niso takoj odločili za tako vrsto poslovanja. Kljub temu lahko iz grafa na Sliki 5 razberemo, da največ uporabnikov v obeh državah, tako storitev uporablja več kot 5 let oziroma od 3 do 5 let.

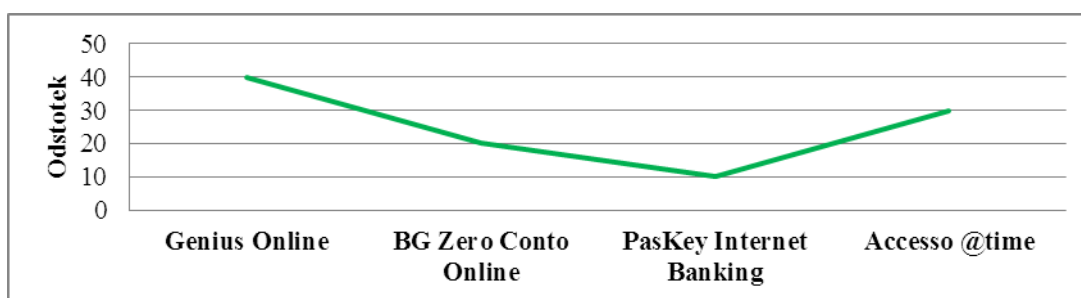
Cilj ankete je bil tudi ugotoviti, katera je najpogostejše uporabljena spletna aplikacija. V Sloveniji največji delež anketiranih uporabnikov za svoje poslovanje z banko, uporablja aplikacijo Banko In Banke Koper, manjši delež NLB Klik, Abanet ter SKB Net, najmanjši pa OnlineB@nka banke Unicredit ter Net.Stik banke Sparkasse (Slika 6). Ponovno moram poudariti, da je bila anketa izvedena pretežno na Primorskem, zato se kot najpogostejše uporabljena aplikacija uporablja Banka In.

Slika 6: Najpogosteje uporabljene aplikacije internetnega bančništva v Sloveniji



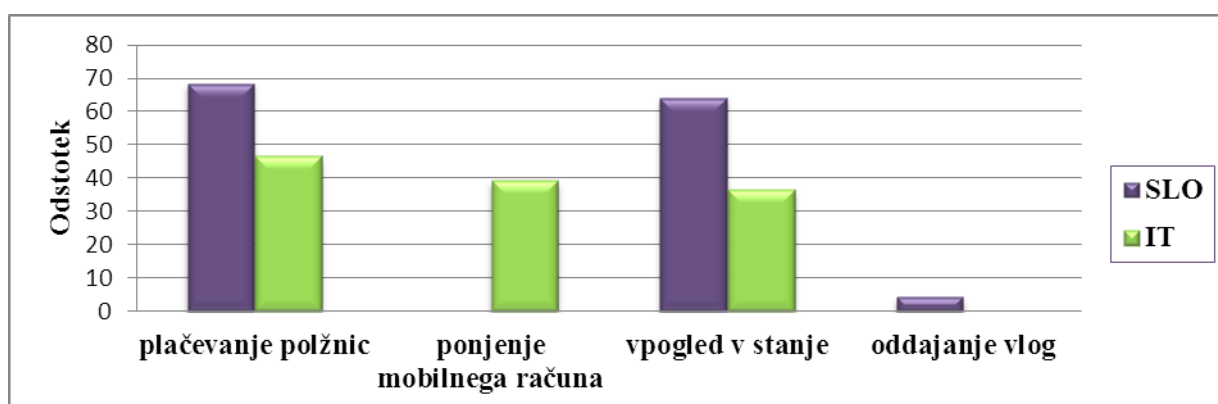
V Italiji anketiranci za storitve internetnega bančništva najpogosteje uporabljajo aplikacijo Genius Online banke Unicredit, sledi ji @time Bance Popolare di Vicenza, BG Zero Conto banke Generali ter PasKey Internet Banking banke Antonveneta (Slika 7).

Slika 7: Najpogosteje uporabljene aplikacije internetnega bančništva v Italiji



Vedno znova nas presenetijo novosti na področju tehnologije. Prav zaradi tega razloga imajo banke vedno večje možnosti ponujati svojim komitentom različne storitve preko internetnega bančništva. To je eden izmed odprtih tipov vprašanj, kjer sem poleg svojih odgovorov anketirancem ponudila možnost, da podajo svoje mnenje.

Slika 8: Najpogostejše storitve opravljene z internetnim bančništvom



S Slike 8 je razvidno, da so v Sloveniji najpogosteje uporabljene storitve internetnega bančništva plačevanje položnic, ker je najbolj enostavno, najhitrejša in najcenejša ter vpogled v stanje na

transakcijskem ali varčevalnem računu. V manjšini so taki, ki s pomočjo aplikacije oddajajo vlogo za pridobivanje kredita ter podaljšanje limita. V Italiji, poleg prvih dveh omenjenih storitev, internetno bančništvo zelo pogosto uporabljajo za polnjenje mobilnega računa, kar pri nas ni mogoče. Anketirani, ki imajo možnost dostopa do internetnega bančništva, se na bančno okence obrnejo zelo redko, predvsem zaradi dviga večjih vsot denarja.

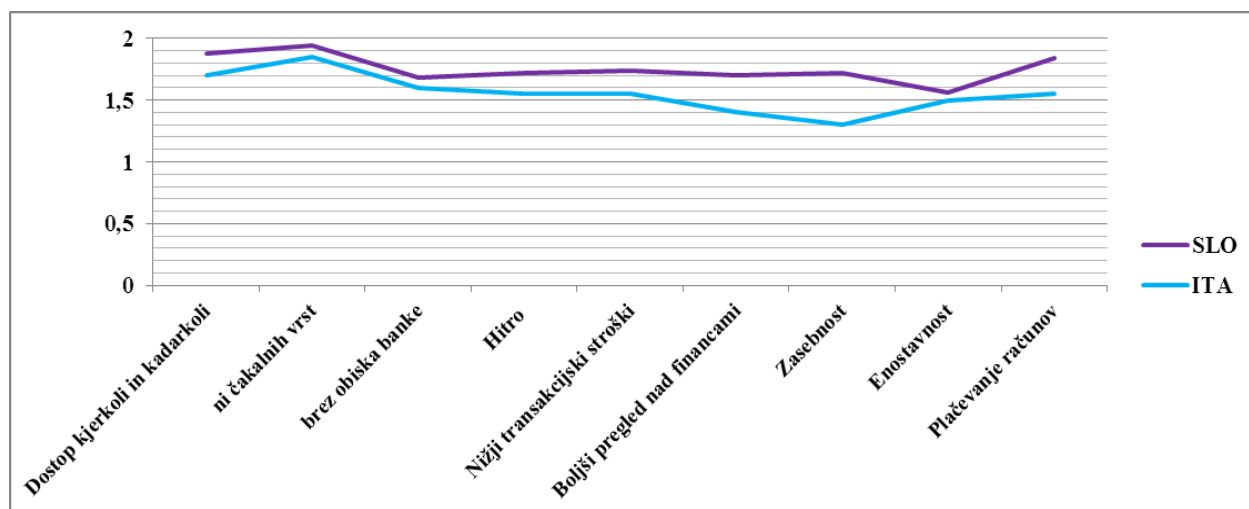
Kot zanimivost je bilo eno izmed vprašanj uporaba računalnika ali mobilnega telefona pri storitvah internetnega bančništva. V zadnjem času je ena izmed možnosti izbire tudi poslovanje z mobilnim telefonom. Kljub novosti, večina anketiranih še vedno uporablja le računalnik oziroma prenosnik. Iz Tabele 5 je razvidno, da le 3 osebe, poleg računalnika, za storitve internetnega bančništva uporabljajo mobilni telefon, kar pomeni, da uporaba le-tega še ni tako razvita.

Tabela 5: Število oziroma delež uporabnikov računalnika ali mobilnega telefona za storitve internetnega bančništva

Država/PC ali Mobitel	Računalnik		Mobilni telefon	
	Frekvenca	Odstotek	Frekvenca	Odstotek
Uporabniki v SLO	50	100	3	6
Uporabniki v ITA	20	100	0	0

Anketirani oziroma uporabniki internetnega bančništva so imeli v okviru vprašanj naštetih nekaj prednosti ter možnost ocenjevanja le teh s stopnjo pomembnosti (nepomembno (vrednost 0), pomembno (vrednost 1), zelo pomembno (vrednost 2). Ker bi bilo nesmiselno prikazati le pridobljene rezultate, sem na podlagi podatkov izračunala povprečno stopnjo pomembnosti za posamezno prednost.

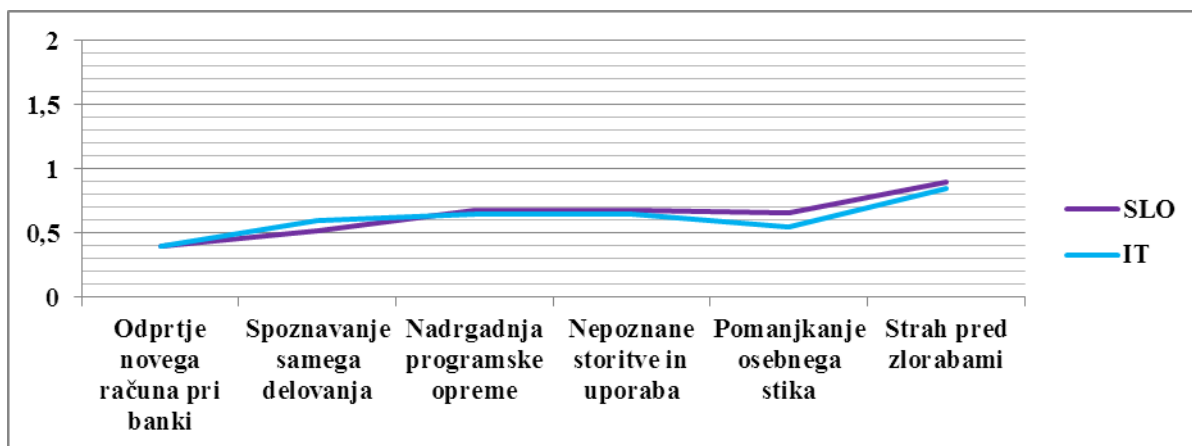
Slika 9: Povprečna stopnja pomembnosti posameznih prednosti internetnega bančništva



S Slike 9 je razvidno, da v Sloveniji namenijo naštetim prednostim v povprečju nekoliko višjo pomembnost kot v Italiji. Za slovenske uporabnike interneta so v povprečju najpomembnejše prednosti internetnega bančništva opravljanje storitev brez čakanja v vrstah, dostop do storitev kjerkoli in kadarkoli ter možnost plačevanja računov. Najmanj pomembne prednosti se jim zdijo predvsem enostavnost uporabe ter opravljanje storitev brez obiska banke. Za italijanske uporabnike so, v povprečju, najpomembnejše prednosti poleg prvih dveh omenjenih pri slovenskih uporabnikih, še možnost poslovanja brez obiska banke. V povprečju, najmanj pomembni se jim zdita zasebnost ter boljši pregled nad financami. Pri primerjavi mnenj uporabnikov obeh držav ni zaslediti velikih razlik. Manjša odstopanja so pri zasebnosti, boljšemu pregledu nad financami ter plačevanju računov, kjer Italijani pripisujejo nekoliko manjšo pomembnost. Kljub skeptičnosti ljudi ob sprejemu takega poslovanja, se večina zaveda prednosti internetnega bančništva in pomembnosti slednjih v današnjem času.

Sodoben način poslovanja z banko nam prinaša tako prednosti kot slabosti, prav zaradi tega so morali anketiranci oceniti, kako moteče se jim zdi posamezna slabost. To vprašanje sem zastavila, da bi ugotovila ali so lahko le-te tako moteče, da bi uporabnike odvrčale od uporabe internetnega poslovanja. Slabost so lahko označili kot ne motečo (vrednost 0), motečo (vrednost 1) ali zelo motečo (vrednost 2).

Slika 10: Povprečna stopnja pomembnosti posameznih slabosti internetnega bančništva



S Slike 10 je razvidno, da tako za slovenske kot italijanske uporabnike interneta, je v povprečju najbolj moteča slabost internetnega bančništva strah pred zlorabami, najmanj moteča pa odprtje novega računa. Ob primerjavi mnenj uporabnikov obeh držav ni videti posebno velikih razlik. Manjša odstopanja so pri pomanjkanju osebnega stika, kar slovenski uporabniki bolj pogrešajo kot italijanski, nasprotno je pri spoznavanju samega delovanja, kar se italijanskim uporabnikom zdi bolj moteče. Skratka, najbolj moteča slabost pri obeh državah je strah pred zlorabami. Tak odgovor smo tudi pričakovali, saj se večina drugih slabosti lahko odpravi, vendar se strahu pred morebitnimi vlomi v bančni račun ali kakšne druge vrste zlorab našega premoženja težko znebimo. Kljub vsemu lahko na podlagi odgovorov ugotovimo, da smo, tako v Sloveniji kot v Italiji, v veliki meri naklonjeni internetnemu bančništvu, saj se zavedamo, da prednosti le tega presežejo tistih nekaj slabosti, ki jih ta ima.

Podatki pridobljeni ter aplicirani v grafih na slikah v podpoglavju 4.2 se nahajajo v Prilogi 7.

Nekoliko bolj sem se poglobila v vprašanji o ocenah prednosti oziroma slabosti, saj sem želela pokazati, ali med primerljivima državama obstaja razlika v povprečnih ocenah in ali je ta razlika statistično pomembna. Za obdelavo podatkov zadnjih dveh vprašanj sem uporabila statistični program SPSS 20.0 za Windows. Pridobljene odgovore sem šifrirala ter jih vnesla v omenjeni statistični program. Za primerjavo sem uporabila T-test (ang. *Independent Samples Test*), ki je namenjen primerjavi aritmetičnih sredin dveh populacij oziroma preverjanju, ali se aritmetični sredini dveh skupin med seboj statistično pomembno razlikujeta. Prikazi omenjenega preizkusa se nahajajo v Prilogi 8.

Prva obdelava podatkov, ki se nahaja v Prilogi 8, se nanaša na prednosti, ki jih nudi internetno bančništvo. Zanimalo me je, ali obstajajo razlike v pomembnosti določenih prednosti za posameznike iz primerljivih držav. Komitenti so odgovore ovrednotili po zgoraj omenjeni lestvici. Da bi preverila, ali slovenski uporabniki internetnega bančništva pripisujejo večjo pomembnost posamezni prednosti kot italijanski, sem naredila preizkus domneve o razliki med aritmetičnima sredinama dveh neodvisnih vzorcev (uporabniki v Sloveniji ter uporabniki v Italiji).

Tabeli 1 in 3 (Priloga 8) sta sestavljeni iz dveh preizkusov, in sicer iz rezultata Levene preizkusa, ki nakazuje, ali se varianci dveh vzorčnih skupin med seboj statistično pomembno razlikujeta ter rezultata t-preizkusa, ki opredeljuje, ali se aritmetični sredini dveh vzorčnih skupin med seboj statistično pomembno razlikujeta. Če vrednost prvega preizkusa ni statistično pomembna (Sig ali α je večja od vrednosti 0,05), pri interpretaciji t-testa upoštevamo le prvo vrstico (ang. *Equal variances assumed*) in drugo ignoriramo. V nasprotnem primeru, če je vrednost statistično pomembna (Sig ali α je manjša ali enaka vrednosti 0,05), upoštevamo vrednost v drugi vrstici (ang. *Equal variances not assumed*). Stolpec Sig. (2-tailed) nam pove, ali je razlika med aritmetičnima sredinama obeh vzorčnih skupin statistično pomembna. Če je vrednost v stolpcu Sig. (2-tailed) manjša ali enaka 0,05, potem so razlike med aritmetičnima sredinama obeh skupin statistično pomembne in hipotezo sprejmemo. V nasprotnem primeru, če je vrednost večja od 0,05, razlike niso statistično pomembne in hipotezo zavrnamo.

Kot že zgoraj omenjeno, slovenski uporabniki internetnega bančništva v povprečju namenjajo več pomembnosti vsaki izmed prednosti kot italijanski uporabniki. Tako za slovenske kot tudi za italijanske uporabnike je najpomembnejše to, da ni čakalnih vrst. Za slovenske anketirance je najmanj pomembna prednost enostavnost, za italijanske pa zasebnost. S t-testom želim ugotoviti, ali so odstopanja med slovenskimi in italijanskimi uporabniki, statistično pomembna. Hipoteza, ki jo preverjam je sledeča: »Prednosti internetnega bančništva so, v povprečju, slovenskim uporabnikom bolj pomembna kot italijanskim uporabnikom«.

Na osnovi vrednosti t-testa in ravni statistične pomembnosti lahko ugotovimo, v katerih prednostih se aritmetične sredine med slovenskimi in italijanskimi statistično pomembno

razlikujejo. Analiza teh rezultatov kaže, da se pojavlja statistično pomembna razlika pri zasebnosti, in sicer v korist slovenskih anketirancev. To pomeni, da je v povprečju slovenskim uporabnikom bolj pomembna zasebnost internetnega bančništva kot italijanskim uporabnikom in ta razlika je statistično pomembna.

$$(M = 1,75, SE = 0,058) \quad (1)$$

$$(M = 1,56, SE = 0,133) \quad (2)$$

$$(t(26,588) = 1,366, p > 0,05) \quad (3)$$

V povprečju so prednosti internetnega bančništva slovenskim uporabnikom (1) bolj pomembna kot italijanskim uporabnikom (2), vendar ta razlika ni statistično pomembna (3). Na podlagi teh ugotovitev hipotezo »Prednosti internetnega bančništva so, v povprečju, slovenskim uporabnikom bolj pomembna kot italijanskim uporabnikom« zavrnamo.

Poleg prednosti so bile, v okviru ankete, našteje tudi morebitne slabosti internetnega bančništva. Anketiranci so le-te morali oceniti po že zgoraj omenjeni lestvici.

V povprečju, se slovenskim uporabnikom zdi spoznavanje samega delovanja manj moteče kot italijanskim, ostale slabosti pa bolj moteče kot pri primerljivi državi, izjema je le pri odprtju novega računa, kjer so enakega mnenja. Tako za slovenske kot za italijanske uporabnike je, v povprečju, najmanj moteča slabost odprtje novega računa, najbolj moteča pa strah pred zlorabami. S t-testom želim ugotoviti, ali so odstopanja med slovenskimi in italijanskimi uporabniki statistično pomembna. Postavljena hipoteza je v tem primeru »Slabosti internetnega bančništva se v povprečju slovenskim uporabnikom zdijo bolj moteče kot italijanskim«.

$$(ME = 0,64; SE = 0,095) \quad (4)$$

$$(ME = 0,62; SE = 0,149) \quad (5)$$

$$(t(68) = 0,131, \alpha > 0,05) \quad (6)$$

Prav tako kot pri prednostih je moč tudi pri slabostih, na osnovi vrednosti t-testa in ravni statistične pomembnosti, ugotoviti, v katerih slabostih se aritmetične sredine med slovenskimi in italijanskimi uporabniki statistično pomembno razlikujejo. Analiza teh rezultatov kaže, da se ne pojavljajo statistično pomembne razlike v slabostih med slovenskimi in italijanskimi uporabniki. V povprečju se slabosti internetnega bančništva slovenskim uporabnikom (4) zdijo bolj moteče kot italijanskim uporabnikom (5), saj se povprečne ocene v obeh državah približajo vrednosti 1, kar označuje »moteče«. Kljub temu, da se slovenskim uporabnikom, v povprečju, zdijo slabosti bolj moteče kot italijanskim, ta razlika ni statistično pomembna (6). Tako našo hipotezo »Slabosti internetnega bančništva se v povprečju slovenskim uporabnikom zdijo bolj moteče kot italijanskim« zavrnamo.

SKLEP

Informacijska tehnologija je danes zelo pomembna za doseganje konkurenčne prednosti. Razvoj interneta je veliko pripomogel k uvedbi novih načinov poslovanja, prav tako k uvedbi internetnega bančništva. Ta oblika poslovanja predstavlja prihranek časa in denarja tako za banke kot za komitente same. Sodobni način življenja prinaša izredno malo prostega časa, zato je ta postal dragocena dobrina. Prav zaradi tega se vedno več poslužujemo sodobnih metod, ena izmed teh je ravno uporaba internetnega bančništva.

Cilj diplomskega dela je bil ugotoviti rabo internetnega bančništva v Sloveniji in Italiji. Kljub podatkom, sem želela, na podlagi lastne raziskave, ugotoviti delež ljudi, ki internetno bančništvo uporablja oziroma ne uporablja. Predvsem me je zanimalo, kateri profil osebe pogosteje uporablja internetno bančništvo in, ali je primerljiva z Italijo. V anketo o rabi internetnega bančništva sem zajela komitente bank v Sloveniji in Italiji. V povprečju je bilo v Sloveniji več anketiranih na območju Primorske, v Italiji pa na območju Furlanije Julijske krajine. Na podlagi števila anketiranih ter primerjanju odgovorov sem prišla do ugotovitve, da je delež uporabnikov internetnega bančništva v Sloveniji večji kot v Italiji. V Sloveniji je kar 71 % anketiranih, ki se poslužujejo storitev internetnega bančništva, v Italiji pa slabih 50 %. Preostali delež anketiranih, v posamezni državi, še vedno bolj zaupa tradicionalnemu bančništvu.

Skupino uporabnikov internetnega bančništva, tako v Sloveniji kot v Italiji, predstavlja predvsem mlajša populacija z nekoliko višjo izobrazbo ter višjim mesečnim prihodkom. Najpogostejši tip osebe, ki uporablja internetno bančništvo, je oseba v starostni skupini nad 24 do 35 let, bodisi moški ali ženska z visokošolsko oziroma univerzitetno izobrazbo, v Sloveniji tudi s srednješolsko izobrazbo ter z mesečnim prihodkom v intervalih od 1000 do 2000 EUR. Pri primerjavi uporabnikov internetnega bančništva glede na mesečne prihodke posameznikov moram izpostaviti to, da so v Italiji ti nekoliko višji kot v Sloveniji. Kot že omenjeno, se v obeh državah pojavlja največji delež uporabnikov internetnega bančništva v skupini z mesečnimi prihodki nad 1000 do 2000 EUR, v Sloveniji takoj za tem sledi skupina s prihodki nad 500 do 1000 EUR, v Italiji pa nad 2000 EUR. Kljub podatku, da so mladostniki pasivni pri uporabi internetnega bančništva, lahko izpostavim, da sem v okviru lastne raziskave ugotovila precej veliko podporo oziroma uporabo internetnega bančništva v skupini do 24 let. Čeprav imamo mladostniki nekoliko slabše premoženjsko stanje, nas novosti na tehnološkem področju hitreje dotaknejo. Ostali, ki internetnega bančništva ne uporabljajo, so največ moški in ženske v starostni skupini od 45 do 55 let ali več, s poklicno izobrazbo ter mesečnim prihodkom od 500 do 1000 EUR ali manj, v Italiji pa med 1000 in 2000 EUR.

V povprečju, večina anketirancev uporablja internetno bančništvo, za plačevanje položnic ter vpogled v stanje na transakcijskem računu, v Italiji pa tudi za polnjenje mobilnega računa. V obeh državah uporabljajo internetno bančništvo že dlje časa, in sicer od treh do pet ali več kot pet let. V Sloveniji se, kot najpogostejša aplikacija uporablja, Banka In Banke Koper, v Italiji pa Genius Online banke Unicredit. Za obisk bančnega okenca se odločijo malokrat, enkrat na mesec ali manj, predvsem za dvige večjih vsot denarja oziroma plogov ter dvigov iz varčevalnega

računa. Nihče izmed anketirancev ni izpostavil, da bi si, v sklopu ponudbe, želel dodatno storitev, tako da je moč sklepati, da so v večini zadovoljni s ponujenimi storitvami.

Internetno bančništvo prinaša prednosti in slabosti. Uporabnikom, se v povprečju, zdijo prednosti internetnega bančništva zelo pomembne, medtem ko se jim slabostih ne zdijo nepomembne, vendar niti toliko zelo moteče, da bi jih odvrnile od takega načina poslovanja. Obem skupinam se, v povprečju, zdi najpomembnejša prednost ta, da ni čakanja v vrstah, medtem ko so kot najmanj motečo slabost navedli odprtje novega računa. S t-testom sem ugotavljala, ali obstajajo razlike med opazovanima skupinama tako v prednostih kot slabostih ter, ali so te razlike statistično pomembne. Obe postavljeni hipotezi, sem na podlagi izračunov, zavrnila.

V Sloveniji se tradicionalnemu bančništvu posveča 29 % anketiranih, v Italiji pa 51 %. Razvidno je, da so v Italiji bolj neopredeljeni glede uporabe enega ali drugega načina poslovanja. V obeh državah se tradicionalnega bančništva poslužuje predvsem starejša populacija v starostni skupini nad 45 do 55 let ali več, s poklicno izobrazbo. Ne moremo trditi, da, tako kot v Sloveniji tudi v Italiji, bančno okence obiščejo predvsem osebe z nižjimi osebnimi dohodki, saj v skupino ki v sosednji državi internetnega bančništva ne uporablja, spadajo osebe, z mesečnim dohodkom med 1000 in 2000 EUR, v Sloveniji pa nad 500 do 1000 EUR.

V obeh državah je bila ugotovljena prisotnost internetnega bančništva, ki je dokaj razvito vendar še ne toliko, da bi prevladalo nad tradicionalnim bančništvom. Razlogi, ko so nezaupljivost v varnost takega poslovanja ter pomanjkanje osebnega stika, zavirajo razmah internetnega bančništva. Internetno bančništvo bolj sprejema nekoliko mlajša populacija, ki ima večji stik s sodobno tehnologijo. Zaradi tega menim, da bo v prihodnosti vedno več uporabnikov takega bančnega poslovanja, saj se vsaka nova generacija hitro seznani z novo tehnologijo ter z njo tudi raste.

LITERATURA IN VIRI

1. *About swift*. Najdeno 26. junija 2011 na spletnem naslovu: http://www.swift.com/about_swift/index.page
2. *Automated Teller Machine*. (b.l.). Najdeno v Wikipediji 20. junija 2011 na spletnem naslovu http://en.wikipedia.org/wiki/Automated_teller_machine
3. *Banka Celje – Cenik za poslovanje fizičnih oseb*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.banka-celje.si/ostalo/cenik>
4. *Banka In – vaša banka na spletu*. Najdeno 25. oktobra 2011 na spletnem naslovu <http://www.spletnenovice.net/banka-in-vasa-banka-na-spletu.html>
5. *Banke in hranilnice*. Najdeno 20. julija 2011 na spletnem naslovu <http://www.zbs-giz.si/zdruzenje-bank.asp?StructureId=366>
6. *Banca Popolare dell' Emilia Romagna – foglio informativo*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu http://www.bper.it/nuovatrasmarenza/PartePrima/1.150.10%20Home_banking.pdf
7. *Banco di Sardegna foglio informativo Home banking – Internet bancoline*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu <http://docs.bper.it/gruppobper/trasmarenzabds/PartePrima/1.011.63Homebanking.pdf>
8. Bedjanič, B., & Lorenz, K. (1997). Elektronsko bančništvo. *Bančni Vestnik* 12, 57–58.
9. Beguš, G. (2010, marec). Plačilne kartice. Najdeno 15. septembra 2011 na spletni strani http://www.ringaraja.net/clanek/placilne-kartice_2597.html?page=1
10. Bizovičar, M. (2011, april). Po spletni banki najraje plačujemo račune. *Delo*. Najdeno 15. septembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.delo.si/gospodarstvo/posel-in-denar/po-spletni-banki-najraje-placujemo-racune.html>
11. Bračun, F. (1997). Praktične izkušnje pri uvajanju elektronskega bančništva. Banke in tveganja. *Zbornik III. strokovnega posvetovanja o bančništvu*, str. 149–154. Portorož : Zveza ekonomistov Slovenije.
12. Carignani, A. (2004). E-banking in Italy: 'No more bets'. IADIS–Internacional Conference e-Commerce. Najdeno 16. avgusta 2011 na spletnem naslovu http://www.iadis.net/dl/final_uploads/200406L011.pdf
13. *Cenik bančnih storitev in sklep o obrestnih merah Banke Sparkasse d.d.* Najdeno 5. septembra na spletnem naslovu http://www.sparkasse.si/filelib/ceniki/ceniki_aktualni/2012-01-01_-_cenik_fo_negotovina_veljaven_za_objavo_3.pdf
14. *Cenik storitev za potrošnike Nove KBM*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.nkbm.si/cenik-storitev>
15. *Cenik storitev SKB za prebivalstvo*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.skb.si/osebne-finance/ceniki>
16. *Cenik storitev za področje poslovanja z občani*. Najdeno 5. Septembra na spletnem naslovu [http://www.hypo-alpe-adria.si/home.nsf/r/CenikiFizicneOsebe/\\$file/Cenik_Fizicne_Osebe.pdf](http://www.hypo-alpe-adria.si/home.nsf/r/CenikiFizicneOsebe/$file/Cenik_Fizicne_Osebe.pdf)
17. *Cenik – osebne finance*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu http://www.pbs.si/si/cenik_osebne_finance.wlgt

18. Cetinski, A. (1999). *Elektronsko poslovanje v bančništvu*. Organizacija Kranj, Revija za management, informatiko in kadre, 32(3), 149–152.
19. *Costi servizi Online*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.gruppocarige.it/grp/privati/servizi-online/costi-commissioni-servizi-online-family.html>.
20. *Diba – brez stroškov*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu https://www.diba.si/kaj_je_diba/prednosti_dibe/brez_stroškov.
21. *E-bančništvo: Internet tudi za banke*. Najdeno 13. decembra na spletnem naslovu <http://www.revijakapital.com/kapital/naslovnatema.php?idclanka=3902&oznaci=spletno+ban%E8ni%B9tvo>
22. *E-bančništvo: Poslovanje iz naslanjača*. Najdeno 13. decembra na spletnem naslovu <http://www.revijakapital.com/kapital/poslovnefinance.php?idclanka=5145>
23. *È boom per l'internet banking*. Najdeno 15. septembra 2011 na spletnem naslovu http://www.lastampa.it/_web/cmstp/tmplrubriche/tecnologia/grubrica.asp?ID_blog=30&ID_articolo=540&ID_sezione=&sezione
24. Eurostat. (2011). Individual using the Internet for internet banking. Najdeno 15. septembra 2011 na spletnem naslovu http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/product_details/dataset?p_product_code=TIN00099
25. *Foglio informativo delle condizioni del conto corrente e dei servizi accessori*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.bancageneraliprivate.it/site/it/home/global-items/trasparenza.html>
26. *Foglio informativo internet banking*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.bancadiimola.it/upload/trasparenza/fogli/17-01.pdf>
27. *Foglio informativo*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu http://www.bnl.it/SupportingFiles/BNL_Conto_corrente_vincolato.pdf
28. *Foglio informativo home banking*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.bancadipescia.it/pdf/trasparenza/79.pdf>
29. *Foglio informativo – Banca E-lettronica*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.sanfelice1893.it/documenti/trasparenza/Banca%20Elettronica.pdf>
30. *Foglio informativo internet banking*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.credem.it/Trasparenza/servizi%20Internet%20Banking.pdf>
31. *Foglio informativo – servizio by Web*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu <http://trasparenza.bancopopolare.it/DWN/Documenti/36301.pdf>
32. *Foglio informativo internet banking - Carimilo*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.carimilo.com/upload/trasparenza/fogli/17-01.pdf>
33. *Foglio informativo sulle operazioni e servizi offerti alla clientela – Banca Popolare di Vicenza*. Najdeno 5. Septembra 2011 na spletnem naslovu http://www.popolarevicenza.it/bpvi-web/data/bpvi/trasparenza/fogliInformativi/Fogli-Informativi/A---CONTI-CORRENTI-OFFERTA-RISERVATA/allegato/FoglioA_OFFERTA.pdf
34. *Foglio informativo home banking – Banca di Sassari*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.bancasassari.it/nuovatrashparenza/PartePrima/101903.hb.pdf>

35. *Foglio informativo – Servizi di home banking*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu
<http://www.intesasanpaolo.com/scriptIbve/retail20/contentData/view/Servizi%20via%20internet%20cellulare%20e%20telefono%20per%20privati.pdf?id=CNT-04-0000000046356>
36. *Foglio informativo – Servizi di home banking*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu
<http://www.bancodinapoli.it/scriptIbve/retail20/contentData/view/Servizi%20via%20internet%20cellulare%20e%20telefono%20per%20privati.pdf?id=CNT-04-000000003DDD9>
37. *Foglio informativo – Servizi di banca multicanale*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu <https://trasparenza.unicredit.it/pdf/GP09-SERVIZIO-DI-BANCA-MULTICANALE-1701749.PDF>
38. *Foglio informativo servizi telematici UBI Banca*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu http://servizi.lombardasistemiservizi.it/CantiereTrasparenza/UBI/UBI_19.01.001.pdf
39. Gradišar, M. (2003). *Uvod v informatiko*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
40. Gričar, J., & Pucihar, A. (2000). *Izraba informacijske tehnologije za elektronsko poslovanje*. Organizacija Kranj, Revija za management, informatiko in kadre, 33(3), 207–212.
41. Groznik, A., & Lindič, J. (2004). *Elektronsko poslovanje* (dodatno študijsko gradivo in vodnik po predmetu). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
42. Groznik, A., Kovačič, A., & Ribič, M. (2005). *Temelji elektronskega poslovanja*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
43. Gup, B.E. (2003). *The future of banking*. London: Quorum Books.
44. Halcom. (2002, avgust). *E-banka za boljše obračanje sredstev*. Najdeno 26. junija 2011 na spletnem naslovu
<http://www.halcom.si/index.php?action=view&id=61&module=newsmodule&src=%40random443fae1a5cccf>
45. Hernaus, M. (1997). *Elektronsko bančništvo v Hipotekarni banki d.d, Brežice. Banke in tveganja. Zbornik III. strokovnega posvetovanja o bančništvu*, str. 143–147. Portorož: Zveza ekonomistov Slovenije.
46. Horvat, A. (2001, marec). *Po posojilo v samopostrežni bančni kiosk*. *Finance*. Najdeno 20. junija 2011 na spletnem naslovu
http://www.finance.si/3432/Po_posojilo_v_samopostre%9Eni_ban_ni_kiosk
47. *Internet*.(b.l.). Najdeno v Wikipediji 20. junija 2011 na spletnem naslovu
<http://sl.wikipedia.org/wiki/Internet>
48. *Internet banking – Quanto costa*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu
http://www.carilo.it/viewdoc.asp?co_id=12
49. *Internet Usage Statistics*. Najdeno 24. septembra 2011 na spletnem naslovu:
<http://www.internetworldstats.com/stats.htm>
50. *I profili dei clienti delle banche utilizzatori di sportello o di internet banking*. Najdeno 30. Julija na spletnem naslovu <http://www.banknoise.com/2010/08/i-profil-dei-clienti-delle-banche-utilizzatori-di-sportello-o-di-internet-banking.html>
51. *Izveček tarife za poslovanje s prebivalstvom*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu

- http://www.unicreditbank.si/Dokumenti/Prebivalstvo/tarifa/Izvlecek_tarife_prebivalstvo_veljavnost_5.3.2012-UniCredit_Bank.pdf
52. *Izvleček tarife nadomestil storitev prebivalstvu Hranilnice LON d.d. Kranj*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu http://www.lon.si/files/05_pripomocki/tarife/izvlecek_tarife_fizicne_osebe_-_april_2012.pdf
53. Jerman - Blažič, B. (2001). *Elektronsko poslovanje na internetu*. Ljubljana: Gospodarski Vestnik.
54. *Kako uporabljati bančne avtomate*. Najdeno 25. oktobra 2011 na spletnem naslovu <http://www.bankainfo.com/informacija/kako-uporabljati-bancne-avtomate.html>
55. Kovačič, M. (1997). Storitve elektronskega bančništva. Banke in tveganja. *Zbornik III. strokovnega posvetovanja o bančništvu*, str. 131–142. Portorož: Zveza ekonomistov Slovenije.
56. Masci, F. (b.l.). L' indagine home banking. *Mister Magazine*. Najdeno 10. septembra 2011 na spletnem naslovu http://www.mistermagazine.it/index.php?option=com_content&view=article&id=61:home-banking&catid=60&Itemid=182
57. *Merjenje obiskanosti spletne strani: Tiskovna konferenca*. Najdeno 20. junija 2011 na spletnem naslovu www.moss-soz.si/file/.../tiskovna-konferenca-moss---maj-2011.pdf
58. Ministrstvo za javno upravo. (2011). Oblike in področja elektronskega poslovanja. Najdeno 5. oktobra 2011 na spletnem naslovu <http://www2.gov.si/mju/emris.nsf/0/5343C34286C7743AC1256E9E003DF631?OpenDocument>
59. *Multicanalità integrata*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu http://www.gruppo.mps.it/ap_trasparenzaweb/Documenti%5C103031554.pdf
60. *NLB zaradi 'skimminga' blokirala več bančnih kartic*. Najdeno 25. novembra 2011 na spletnem naslovu <http://24ur.com/novice/slovenija/nlb-zaradi-skimminga-blokirala-vec-bancnih-kartic.html>
61. Oman, S. (2002). Online bančništvo v svetu in Sloveniji. *Bančni vestnik* 6, 17–21.
62. *Pos Nation*. Najdeno 20. junija 2011 na spletnem naslovu <http://posnation.com/>
63. *Prepoznate sumljivo napravo na bankomatu?* Najdeno 7. decembra 2011 na spletnem naslovu <http://24ur.com/novice/crna-kronika/foto-prepoznate-sumljivo-napravo-na-bankomatu.html>
64. RIS – Raba interneta v Sloveniji. (2001, marec). RIS 2000 – podjetja, e-bančništvo. Najdeno 5. junija 2011 na spletnem naslovu <http://uploadi.www.ris.org/editor/Ebank.pdf>
65. RIS. (2010, september). Spletno bančništvo uporablja 54 % slovenskih spletnih uporabnikov. Najdeno 5. oktobra 2011 na spletnem naslovu http://www.ris.org/db/27/11728/Raziskave/Spletno_ban%C4%8Dni%C5%A1tvo_uporablja_54_slovenskih_spletnih_uporabnikov/?&cat=705&p1=276&p2=285&p3=1318&p4=1357&id=1357&cat=705
66. RIS. (2011a, september). Spletno bančništvo vsaj mesečno uporablja 43 % rednih uporabnikov spleta v Sloveniji. Najdeno 1. oktobra 2011 na spletnem naslovu http://www.ris.org/db/27/12174/Raziskave/Spletno_bancnistvo_vsaj_mesecno_uporablja_43

_rednih_uporabnikov_spleta_v_Sloveniji/?&cat=705&p1=276&p2=285&p3=1318&p4=1357&id=1357

67. RIS. (2011b, oktober). MOSS oktober 2011. Najdeno 15. februarja 2012 na spletnem naslovu http://www.ris.org/db/27/12280/Raziskave/MOSS_oktober_2011/?&cat=673&p1=276&p2=285&p3=1318&p4=1319&p5=0&id=1319&cat=673
68. RIS. (b.l.). Med uporabniki spletnega bančništva prevladuje NLB. Najdeno 5. oktobra 2011 na spletnem naslovu http://www.ris.org/db/22/10400/Statistike___/Med_uporabniki_spletnega_ban%C4%8Dni%C5%A1tva_prevladuje_NLB/?&cat=705&p1=276&p2=285&p3=1318&p4=1357&id=1357
69. Rozman, M. (b.l.). Prednosti spletnega bančništva. Najdeno 15. julija 2011 na spletnem naslovu: http://cekin.si/clanek/posojila_in_varcevanja/bancne-storitve-se-ze-vrsto-let-vztrajno-selijo-na-splet.html
70. *Sempre piu over 55 utillizzano l' internet banking*. Najdeno 30. julija 2011 na spletnem naslovu <http://www.banknoise.com/2010/03/sempre-piu-over-55-utilizzano-linternet-banking.html>
71. *Servizi Telematici per privati*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.bmbanking.it/pub/xbank/PDFFoglioInformativo.do?cod=4.19.0&banca=0>
72. *Servizi elettronici: Internet banking*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu http://www.bancamarche.it/trasparenzabancariapdf/fi_s103.pdf
73. Sjekloča, M. (1999). Elektronsko bančništvo. *Bančni vestnik*, 1–2, 31–33.
74. *SKB TEL: telefonsko bančništvo*. Najdeno 15. decembra 2011 na spletnem naslovu: <http://www.skb.si/osebne-finance/sodobne-bancne-poti/skb-tel-telefonsko-bancnistvo>
75. Snt. (b.l.). Spletni zločin vsakih 10 sekund. Najdeno 20. junija 2011 na spletnem naslovu <http://www.snt.si/boxcontent/ppp.pdf>
76. *Spletna banka Abanet*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.abanka.si/e-poti/spletna-banka-abanet>.
77. *Storitve spletnega bančništva uporablja že več kot polovica slovenskih spletnih uporabnikov*. Najdeno 1. oktobra 2011 na spletnem naslovu: <http://www.moss-soz.si/si/novice/4641/detail.html>
78. *Stroški – NLB osebni račun*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.nlb.si/stroski-osebni-racun>
79. *Tarifa Banke Koper d.d.* Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu https://i-banka.banka-koper.si/docs/Tarifa_FO_01_Poslovanje_z_racunom.pdf
80. *Tarife in obrestne mere – poslovanje s prebivalstvom*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu http://www.dbs.si/orodja/obrestnemere/osebnefinance_tarife_ostalo.asp?MapaID=428&RateTypeId=38
81. *Tarifa nadomestil za storitve banke Volksbank d.d. – Poslovanje s prebivalstvom*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.volksbank.si/pripomocki/cenik-storitev.aspx>
82. *Tarifa nadomestil za storitve plačilnega prometa - Elektronska banka – kartice in čitalci*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu

- http://www.factorb.si/FACTOR_BANKA_SI,,cenik_poslovanja/placilni_promet#Elektronska%20banka%20%E2%80%93%20kartice%20in%20%C4%8Ditalci.
83. *Tarifa plačil za storitve Raiffeisen Banke na področju poslovanja s prebivalstvom*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu http://www.raiffeisen.si/ceniki_in_tecaji/tarife/poslovanje_s_prebivalstvom/#e_bank
 84. *Tarife – fizične osebe*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.probanka.si/tarife/1245>
 85. *Tarifa banke – potrošniki*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu http://www.bksbank.si/BKS_SI_webp/BKS/Informationsobjekte/Dokumente/Fizicne_osebe/Transakcijski_racun_Premium_in_Klasik/Tarifa_Fizicne_osebe_fuer_Toolbox.pdf
 86. *Tarife – občani*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.delavska-hranilnica.si/DH,,razno,tarife,obcni.htm>
 87. Toplišek, J. (1998). *Elektronsko poslovanje*. Ljubljana: Atlantis.
 88. *Uporaba elektronske banke Link*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.gbkr.si/osebne-finance/pripomocki/tarifa-nadomestil/uporaba-elektronske-banke-link/>
 89. *Velike razlike med bankami ter visoki prihranki ob zamenjavi*. Najdeno 30. oktobra 2011 na spletnem naslovu http://www.vzpon.si/novice/osebne_finance/2257/velike_razlike_med_bankami_ter_visoki_prihranki_ob_zamenjavi
 90. *Veneto Banca – Internet banking e Trading On-line*. Najdeno 5. septembra 2011 na spletnem naslovu http://www.venetobanca.it/contenuti/file/FIAVBVACCLARIS_INTERNET_BANKING.pdf
 91. Vignali, E. (2010, december). 4 Italiani su 10 utilizzano l' internet banking. Banca Online Najdeno 2. septembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.banca-internet.com/banche-online/italiani-utilizzano-internet-banking/>
 92. Vrešak, S. (1997). Internet in elektronsko bančništvo. *Bančni vestnik*, 12, 60–63.
 93. *Zakaj mobilno bančništvo caplja za e-bančništvom*. Najdeno 20. junija 2011 na spletnem naslovu <http://www.racunalniske-novice.com/novice/dogodki-in-obvestila/zakaj-mobilno-bancnistvo-caplja-za-e-bancnistvom.html>
 94. *60,5 % delle famiglie italiane ha un collegamento a Internet da casa*. Najdeno 25. julija 2011 na spletnem naslovu <http://www.tvdigitaldivide.it/2011/05/13/audiweb-605-delle-famiglie-italiane-ha-un-collegamento-a-internet-da-casa/#.TrZudez3AfR>
 95. *10 milioni di clienti per l'internet banking in Italia*. Najdeno 30. julija 2011 na spletnem naslovu <http://www.banknoise.com/en/2011/04/10-milioni-di-clienti-per-linternet-banking-in-italia.html>

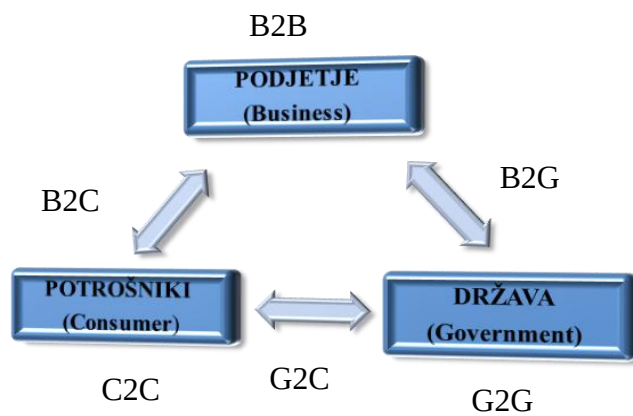
PRILOGE

KAZALO PRILOG

<i>Priloga 1: Vrste elektronskega poslovanja glede na akterje</i>	<i>1</i>
<i>Priloga 2: Podrobnejši opis storitev elektronskega bančništva.....</i>	<i>2</i>
<i>Priloga 3: Tarife slovenskih bank za uporabo internetnega bančništva</i>	<i>3</i>
<i>Priloga 4: Anketni vprašalnik o uporabi internetnega bančništva – Slovenija</i>	<i>5</i>
<i>Priloga 5: Anketni vprašalnik o uporabi internetnega bančništva – Italija</i>	<i>8</i>
<i>Priloga 6: Analiza podatkov, pridobljenih z anketami v Sloveniji in Italiji.....</i>	<i>11</i>
<i>Priloga 7: SPSS rezultati ankete</i>	<i>16</i>

Priloga 1: Vrste elektronskega poslovanja glede na akterje

Slika 1: Vrste elektronskega poslovanja glede na akterje



Vir: Ministrstvo za javno upravo, *Oblike in področja elektronskega poslovanja*, 2011.

Priloga 2: Podrobnejši opis storitev elektronskega bančništva

• **BANČNI AVTOMATI:** Bankomati so samopostrežni terminali, na katerih je mogoče opravljati, poleg izdaje gotovine, še polog gotovine, hitri dvig oziroma znesek po izbiri, plačilo posebnih položnic, vpogled v stanje, nakup gsm kartic, itd. Poslovanje je omogočeno kadarkoli, na različnih lokacijah, kjer so nameščeni bančni avtomati. Vsak komitent ima svojo PIN kodo (*Personal Identification Number*,) s katero dostopa do storitev ter zmanjšuje možnost zlorabe kartic v primeru izgube. Ob trikratnem vnosu napačnega gesla, bankomat zadrži kartico, lastnik pa jo lahko prevzame le osebno v eni izmed poslovalnic (*Automated Teller Machine*, 2011; *Kako uporabljati bančne avtomate*, 2011). Kljub sistemu bank za samozaščito, mnogi storilci najdejo način, kako preseči to oviro in tako še vedno pride do občasnih zlorab. Prav zaradi tega je pomembno, da so uporabniki zelo previdni pri uporabi bankomata predvsem pri vpisu PIN kode (NLB zaradi »skimminga« blokirala več bančnih kartic, 2011; *Prepoznate sumljivo napravo na bankomatu?*, 2011).

• **PLAČILNE KARTICE:** Uporaba teh kartic iz dneva v dan vedno bolj narašča, predvsem zaradi številnih ugodnosti ter enostavnosti poslovanja, kot npr. takojšnje plačilo brez gotovine v denarnici. Ločimo jih glede na izdajatelja ter na funkcijo, ki jo ta opravlja, kot npr. debetna kartica (takojšnja bremenitev), kreditna kartica (bremenitev z odlogom), med te spadata še predplačniška in pametna kartica (Beguš, 2010).

• **POS TERMINALI** (angl. *Point Of Sale*): POS terminali so nameščeni na prodajalnih mestih, kjer je med načini plačila tudi plačilna kartica. Ob nakupi se kartica vloži v POS terminal, takrat se vzpostavi povezava med servisnim centrom in računalnikom banke. Nato se sproži identifikacija ter plačilna sposobnost kupca. Ob morebitnem odstopanju je nakup onemogočen, saj POS transakcijo zavrne. V nasprotnem primeru pa se izpiše potrdilo o nakupu, ki ga komitent podpiše ali potrdi z že prej vpisanim geslom (*Pos Nation*, 2011).

• **TELEFONSKO BANČNIŠTVO:** Taka oblika elektronskega bančništva je primerna predvsem za tiste, ki nimajo računalnika oziroma dostopa do interneta. Komitent lahko izbira med poslovanjem preko avtomatskega odzivnika ali z bančnim operaterjem. Storitve, ki so na voljo komitentu, so vpogled v stanje, plačevanje položnic, prenos sredstev, itd. (*SKB TEL: telefonsko bančništvo*, 2011).

• **MOBILNO BANČNIŠTVO:** Ena izmed sodobnih poti, ki temelji na WAP (*Wireless Application Protocol*) – tehnologiji za posredovanje bančnih storitev. Wap je skupek tehnologij in protokolov, s katerim je v mobilni telefoniji omogočen dostop do internetnih vsebin. Nekatere slovenske banke sicer že ponujajo tako vrsto storitev, vendar bolj na osnovni ravni, kar pomeni, da še ni idealno razvito (*Zakaj mobilno bančništvo caplja za e-bančništvom*, 2011).

• **INFORMACIJSKI TERMINALI:** Naprave, ki so nameščene v bančnih poslovalnicah, komitentu omogočajo opraviti različne bančne storitve, ki so predvsem informacijske narave.

• **BANČNI KIOSKI:** Je avtomatizirana vrsta bančne poslovalnice, v kateri se nahaja več bankomatov in informacijskih terminalov in brez bančnih uslužbencev (Horvat, 2001).

• **INTERNETNO BANČNIŠTVO:** Je ena izmed vej elektronskega bančništva, za katero je mogoče v tujih jezikih zaslediti več izrazov, kot e-banking, online banking, home banking ali virtual banking. Več o internetnem bančništvu pa v poglavju 1.3 na strani 5.

Priloga 3: Tarife slovenskih bank za uporabo internetnega bančništva

Tabela 1: Tarife slovenskih bank za uporabo internetnega bančništva (zneski so v EUR)

BANKA	PRISTOPNINA		MESEČNA ČLANARINA	
A BANKA	Naročilo standardnega digitalnega potrdila (SDP)	20 – 80	vsi komitenti	0,42
	Brez naročila SDP*	5		
BANKA CELJE	Ostali	25	vsi komitenti	0,50
	Študenti	10,43		
BANKA KOPER	Študentski paket	0	vsi komitenti	1
	Zlati paket	50		
	Osnovni paket	20		
BANKA SPARKASSE	Udobni račun	19,99	vsi komitenti	0
	Udobni račun plus	9,99		
	Udobni študentski račun	0		
	Pozitivni račun in Zlati račun	9,99		
BANKA VOLKSBANK	Poseduje SDP za F.O. **	0	vsi komitenti	0,42
	DP na pametnem ključku	60		
	DP za disk	15		
BKS BANKA	Paket Premium plus,		vsi komitenti	0
	Premium za dijake, študente	0		
	Paket Klasik, Osnovni račun,			
	Račun za nerezidente	16		
DEŽELNA BANKA SLOVENIJE	Pristopnina	16,50		
	Aktiviranje uporabe enkratnih gesel – dijaki,			
	študenti	12,10		0
	Ostali	25		0,45
GORENJSKA BANKA	Študenti	8,50	vsi komitenti	0,86
	Ostali	21		
HYPO ALPE ADRIA	Študenti	0	vsi komitenti	0,46
	Ostali	25		
HRANILNICA LON	Ima DP	10	vsi komitenti	0
	Nima DP	20		
NOVA KBM	-	0	Študenti	0
			Ostali	0,40
NLB	Dijaki (Prvi račun)	0	Dijaki (Prvi račun)	0
	Dijaki, študenti (Študentski račun)	10,43	Dijaki, študenti (Študentski račun)	0
	Ostali	25,50	Ostali	0,65
PBS	Študenti, dijaki	10	Študenti, dijaki	0
	Ostali	25	Ostali	0,42
PROBANKA	-	0	Študenti, dijaki	0,20
			Ostali	0,35
UNICREDIT BANKA	Osnovni paket z vstopnim žetonom	40	vsi komitenti	0
DELAVSKA HRANILNICA	-	0	vsi komitenti	0,42
FAKTOR BANKA	Pristopnina	20	vsi komitenti	3,50
RAIFFEISEN	Standardni paket	20,86	vsi komitenti	1,25
SKB	Študenti, dijaki, šolarji	11,50	Študenti, dijaki, šolarji	0,44
	Ostali	23	Ostali	0
DIBA	vsi komitenti	0	vsi komitenti	0

Legenda: *SDP (Standardno digitalno potrdilo), ** F.O. (fizične osebe)

Vir: Prirejeno po spletnih straneh bank, september 2011.

Priloga 4: Tarife italijanskih bank za uporabo internetnega bančništva

Tabela: Tarife italijanskih bank za uporabo internetnega bančništva (vsi zneski so v EUR)

BANKA	MESEČNA ČLANARINA		LETNA ČLANARINA	
BANCA CARIGE	Paket Base	3	-	-
	Trading	6		
BANCA CARILO	-	1,50	-	-
BANCA CREDITO EMILIANO	Paket Basic:	0		12
	Advanced	5		
BANCO GENERALI	Paket Base	0	-	
	Trader	0		
BANCA DI IMOLA	-	-	Paket Informative	0
			Base	43,20
			Trading	99,60
BANCA MARCHE	-	1,50	-	-
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA	Študenti	3	-	-
	Ostali	4		
BNL	-	0	-	-
BANCO DI NAPOLI	-	-	Paket Basic	0
			Trading	25
BANCA DI PESCIA	-	Max. 20	-	-
BANCA POPOLARE SANFELICE	Paket Informative	1,20- 6	-	-
	Trading	14 -16		
BANCA POPOLARE DELL' EMIGLIA ROMAGNA	Paket Basic	0	-	-
	Plus	7,75		
BANCA POPOLARE DI VICENZA	-	-	Paket Free	0
			Personal	120
			Over	216
BANCA POPOLARE DI VERONA	Paket Informative	2	-	-
	Trading Global	3		
	Universal	10		
BANCA POPOLARE DI MILANO	-	2		
BANCO SARDEGNA	-	0	-	
BANCA DI SASSARI	Paket Basic, Plus	0	-	-
CARIMILO	-	-	Paket Informative, Base, Trading	36
INTESA SAN PAOLO	-	-	Paket Basic	0
			Trading	25
UBI BANCA	Paket Informative	0	-	-
	Banking	1		
	Trading	2		
	Trading Top	3		
UNICREDIT	-	-	-	0
VENETO BANCA	-	-	Paket Stella	0
			Mitro	120

Vir: Prirejeno po spletnih straneh bank, september 2011.

Priloga 4: Anketni vprašalnik o uporabi internetnega bančništva – Slovenija

ANKETNI VPRAŠALNIK

RAZISKAVA O UPORABI INTERNETNEGA BANČNIŠTVA IN SPREJEM LE TEGA S STRANI KOMITENTOV

Spoštovani!

Moje ime je Vanesa Kotiga in sem študentka Ekonomske fakultete v Ljubljani. Zaključujem dodiplomski študij, VI/2. stopnje, zato Vas prosim za sodelovanje v anketnem vprašalniku. Podatki bodo ostali anonimni in uporabljeni izključno za namen moje raziskovalne naloge. Za sodelovanje se Vam iskreno zahvaljujem in Vas lepo pozdravljam.

Vanesa Kotiga

1. Spol (Obkrožite ustrezen odgovor)

- MOŠKI
- ŽENSKI

2. Starost (Obkrožite ustrezno številko)

1	2	3	4	5
do 24 let	nad 24 do 35 let	nad 35 do 45 let	nad 45 do 55 let	nad 55 let

3. Izobrazba (Obkrožite ustrezno številko)

1	Poklicna (IV)
2	Gimnazijska oz. srednješolska (V)
3	Visokošolska/Univerzitetna
4	Magisterij/Doktorat

4. Mesečni zaslužek (plača, pokojnina ...) (Obkrožite ustrezno številko)

1	2	3	4
do 500 EUR	od 500 do 1.000 EUR	od 1.000 do 2.000 EUR	nad 2.000 EUR

5. Ali uporabljate internetno bančništvo? (Obkrožite ustrezen odgovor)

- DA
- NE

6. Katera je vaša referenčna (glavna) banka oziroma, katero spletno aplikacijo uporabljate za internetno bančništvo? (Banka IN, NLB Klik, Abanet, itd)

7. Kako dostopate do aplikacije internetnega bančništva? (Obkrožite ustrezen odgovor)

- Računalnik (internet)
- Mobitel

8. Koliko časa že uporabljate internetno bančništvo? (Obkrožite ustrezno številko)

1	2	3	4
manj kot 1 leto	od 1 do 3 let	od 3 do 5 let	več kot 5 let

9. Kolikokrat mesečno obiskujete spletno banko? (Obkrožite ustrezno številko)

1	2	3
1–2 krat	3–4 krat	več kot 4 krat

10. Katere bančne storitve najpogosteje opravite s pomočjo internetnega bančništva?

- Plačevanje položnic
- Pregled stanja na transakcijskem računu
- Oddajanje vlog za pridobitev kredita
- Oddajanje vlog za podaljšanje limita
- Drugo: _____

11. Ali bi želeli opravljati še katere druge storitve preko internetnega bančništva, ki niso na voljo? Katere?

- DA: _____
- NE

12. Kolikokrat mesečno se poslužujete tradicionalnih bančnih storitev oziroma kolikokrat obiščete bančno okence?

13. Za katere storitve obiščete bančno okence?

14. Prosim, da po pomembnosti ocenite prednosti internetnega bančništva.

(Vpišite X v ustrezen kvadratac)

PREDNOSTI	NEPOMEMBNO	SREDNJE POMEMBNO	ZELO POMEMBNO
Dostop do storitev kjerkoli in kadarkoli			
Ni čakalnih vrst			
Poslovanje brez obiska banke			
Hitrost opravljanja storitev			
Nižji transakcijski stroški (cene poslovanja)			
Boljši pregled nad financami			
Zasebnost			
Enostavna uporaba			
Plačevanje računov preko interneta			

15. Prosim, da ocenite slabosti (po pomembnosti) internetnega bančništva.

(Vpišite X v ustrezen kvadratac)

SLABOSTI	NEMOTEČE	MOTEČE	ZELO MOTEČE
Odprtje računa pri določeni banki			
Spoznavanje samega delovanja			
Nadgradnja programske opreme			
Nepoznane storitve in uporaba			
Pomanjkanje osebnega stika			
Strah pred zlorabami			

IL QUESTIONARIO

USO DELL' INTERNET BANKING

Il mio nome è Vanesa Kotiga e sono studentessa a tempo pieno presso la Facoltà di Economia di Lubiana. Per ultimare lo studio ho bisogno di scrivere la tesi e per questo motivo vi pregherei cordialmente di partecipare al seguente questionario. I dati rimarranno anonimi e verranno utilizzati esclusivamente ai fini della presente ricerca. Vi ringrazio moltissimo della vostra gentile collaborazione.

Vanesa Kotiga

1. Sesso (Scegliete la risposta appropriata)

- M
- F

2. Età (Scegliete il numero appropriato)

1	2	3	4	5
fino a 24 anni	dai 24 a 35 anni	dai 35 ai 45 let	dai 45 ai 55 let	oltre i 55 anni

3. Educazione (Scegliete il numero appropriato)

1	Professionale
2	Media
2	Superiori/Universita
4	Altro

4. Guadagno mensile (Scegliete il numero appropriato)

1	2	3	4
fino a 500 €	dai 500 a 1.000 €	dai 1.000 a 2.000 €	piu di 2.000 €

5. Siete utente dell' internet banking? (Scegliete la risposta appropriata)

- SI
- NO

6. Quale banca utilizzate per l' internet banking?

7. Come accedete all'applicazione Internet banking? (Scegliete la risposta appropriata)

- PC
- Cellulare

8. Da quanto tempo già utilizzate l' Internet banking? (Scegliete il numero appropriato)

1	2	3	4
meno di 1 anno	da 1 a 3 anni	da 3 a 5 anni	da piu di 5 anni

9. Quante volte al mese utilizzate l' Internet Banking? (Scegliete il numero appropriato)

1	2	3
1-2 volte	3-4 volte	piu di 4 volte

10. Quali sono i servizi bancari da voi più spesso effettuati (utilizzati) attraverso l' internet banking?

11. Vi piacerebbe svolgere qualsiasi altro servizio bancario via internet che non sia disponibile? Quale?

- SI: _____
- NO

12. Quante volte al mese usate i servizi bancari tradizionali (allo sportello bancario /visitate la banca)?

13. Per quali servizi usate l' accesso allo sportello bancario (in banca)?

14. Si prega di valutare gli vantaggi dell' internet banking. (Inserite una X nella casela appropriata)

VANTAGGI	IRRILEVANTE	IMPORTANTE	MOLTO IMPORTANTE
Accesso ai servizi ovunque e in qualsiasi momento			
Senza aspettare il turno			
Effettuare i servizi senza visitare la banca			
Il rapido svolgimento dei servizi			
Costi inferiori delle transazioni			
Un maggiore controllo delle finanze			
Una maggiore privacy			
Facile da usare			
Il pagamento delle bollette			

15. Si prega di valutare gli svantaggi dell' internet banking.
(Inserite una X nella casela appropriata)

SVANTAGGI	IRRILEVANTE / MARGINALE	FASTIDIOSO / SECCANTE	MOLTO FASTIDIOSO
L'apertura di un conto corrente presso una banca			
Conoscere come funziona l'internet banking			
Fare aggiornamento del software			
Servizi e uso sconosciuto (poche informazioni sui servizi forniti)			
Mancanza di contatto personale			
La paura dell'abuso			

Priloga 6: Analiza podatkov, pridobljenih z anketami v Sloveniji in Italiji

Tabela 1: Razvrstitev anketirancev po spolu

Anektirani po spolu/Država		SLOVENIJA		ITALIJA	
		Frekvenca	Odstotek	Frekvenca	Odstotek
UPORABLJAJO	MOŠKI	21	30,0	13	32,0
	ŽENSKE	29	41,0	7	17,0
Skupaj uporabljajo		50	71,0	20	49,0
NE UPORABLJAJO	MOŠKI	9	13,0	10	24,0
	ŽENSKE	11	16,0	11	27,0
Skupaj ne uporabljajo		20	29,0	21	51,0
SKUPAJ		70	100,0	41	100,0

Tabela 3: Razvrstitev anketirancev po starosti

Anketirani po starosti/Država		SLOVENIJA		ITALIJA	
		Frekvenca	Odstotek	Frekvenca	Odstotek
UPORABLJAJO	do 24 let	13	19,0	2	5,0
	nađ 24 do 35 let	20	29,0	9	22,0
	nađ 35 do 45 let	7	10,0	6	15,0
	nađ 45 do 55 let	8	11,0	3	7,0
	več kot 55 let	2	3,0	0	0,0
Skupaj uporabljajo		50	72,0	20	49,0
NE UPORABLJAJO	do 24 let	3	4,0	0	0,0
	nađ 24 do 35 let	3	4,0	1	2,0
	nađ 35 do 45 let	3	4,0	2	5,0
	nađ 45 do 55 let	5	7,0	9	22,0
	več kot 55 let	6	9,0	9	22,0
Skupaj ne uporabljajo		20	28,0	21	51,0
SKUPAJ		70	100,0	41	100,0

Tabela 4: Razvrstitev anketirancev po dokončani izobrazbi

Anketirani po dokončani izobrazbi/ Država		SLOVENIJA		ITALIJA	
		Frekvenca	Odstotek	Frekvenca	Odstotek
UPORABLJAJO	Poklicna	3	4,0	0	0,0
	Srednješolska	21	30,0	3	7,0
	visokošolska/univerzitetna	24	34,0	15	37,0
	Magisterij/Doktorat	2	3,0	2	5,0
Skupaj uporabljajo		50	71,0	20	49,0
NE UPORABLJAJO	Poklicna	13	19,0	14	34,0
	Srednješolska	5	7,0	0	0,0
	visokošolska/univerzitetna	2	3,0	7	17,0
	Magisterij/Doktorat	0	0,0	0	0,0
Skupaj ne uporabljajo		20	29,0	21	51,0
SKUPAJ		70	100,0	41	100,0

Tabela 5: Razvrstitev anketirancev po mesečnih prihodkih

Anketirani po mesečnih prihodkih/Država		SLOVENIJA		ITALIJA	
		Frekvenca	Odstotek	Frekvenca	Odstotek
UPORABLJAJO	do 500 EUR	6	9,0	0	0,0
	nad 500 do 1000 EUR	15	21,0	1	2,0
	nad 1000 do 2000 EUR	23	33,0	11	27,0
	več kot 2000 EUR	6	9,0	8	20,0
Skupaj uporabljajo		50	72,0	20	49,0
NE UPORABLJAJO	do 500 EUR	3	4,0	2	5,0
	nad 500 do 1000 EUR	16	23,0	4	10,0
	nad 1000 do 2000 EUR	1	1,0	15	37,0
	več kot 2000 EUR	0	0,0	0	0,0
Skupaj ne uporabljajo		20	28,0	21	51,0
SKUPAJ		70	100,0	41	100,0

Tabela 6: Razvrstitev anketirancev po času poslovanja z internetnim bančništvom

Uporabniki po letih poslovanja/ Država	SLOVENIJA		ITALIJA	
	Frekvenca	Odstotek	Frekvenca	Odstotek
do 1 leta	10	20,0	3	15,0
nad 1 do 3 let	6	12,0	3	15,0
nad 3 do 5 let	13	26,0	5	25,0
več kot 5 let	21	42,0	9	45,0
Skupaj	50	100,0	20	100,0

Tabela 7: Najpogostejše uporabljene aplikacije internetnega bančništva v Sloveniji

Najpogostejše uporabljene aplikacije/Država	SLOVENIJA	
	Frekvenca	Odstotek
Banka IN	28	56,0
Net.Stik	1	2,0
Abanet	7	14,0
SKB Net	5	10,0
NLB Klik	7	14,0
Online B@nka	2	4,0
Skupaj	50	100,0

Tabela 8: Najpogostejše uporabljene aplikacije internetnega bančništva v Italiji

Najpogostejše uporabljene aplikacije/Država	ITALIJA	
	Frekvenca	Odstotek
Genius Online	8	40,0
BG Zero Conto Online	4	20,0
PasKey Internet Banking	2	10,0
Accesso @time	6	30,0
Skupaj	20	100,0

Tabela 9: Ocene uporabnikov za prednosti internetnega bančništva

Prednosti/Ocene	SLOVENIJA					
	Nepomembno - 0		Pomembno - 1		Zelo pomembno - 2	
	Frekvenca	Odstotek	Frekvenca	Odstotek	Frekvenca	Odstotek
Dostop do storitev kjerkoli in kadarkoli	1	2,0	4	8,0	45	90,0
Ni čakalnih vrst	0	0,0	3	6,0	47	94,0
Poslovanje brez obiska banke	2	4,0	12	24,0	36	72,0
Hitrejše storitve	0	0,0	14	28,0	36	72,0
Nižji transakcijski stroški	2	4,0	9	18,0	39	78,0
Boljši pregled nad financami	1	2,0	13	26,0	36	72,0
Zasebnost	2	4,0	10	20,0	38	76,0
Enostavna uporaba	1	2,0	20	40,0	29	58,0
Plačevanje računov preko interneta	1	2,0	6	12,0	43	86,0
Prednosti/Ocene	ITALIJA					
	Nepomembno - 0		Pomembno - 1		Zelo pomembno - 2	
	Frekvenca	Odstotek	Frekvenca	Odstotek	Frekvenca	Odstotek
Dostop do storitev kjerkoli in kadarkoli	1	5,0	4	20,0	15	75,0
Ni čakalnih vrst	0	0,0	3	15,0	17	85,0
Poslovanje brez obiska banke	2	10,0	4	20,0	14	70,0
Hitrejše storitve	1	5,0	7	35,0	12	60,0
Nižji transakcijski stroški	2	10,0	5	25,0	13	65,0
Boljši pregled nad financami	3	15,0	6	30,0	11	55,0
Zasebnost	4	20,0	6	30,0	10	50,0
Enostavna uporaba	1	5,0	8	40,0	11	55,0
Plačevanje računov preko interneta	2	10,0	5	25,0	13	65,0

Tabela 10: Povprečne ocene uporabnikov za prednosti internetnega bančništva

Prednosti/Povprečne ocene po državah	SLOVENIJA	ITALIJA
Dostop do storitev kjerkoli in kadarkoli	1,88	1,70
Ni čakalnih vrst	1,94	1,85
Poslovanje brez obiska banke	1,68	1,60
Hitrejše storitve	1,72	1,55
Nižji transakcijski stroški	1,74	1,55
Boljši pregled nad financami	1,70	1,40
Zasebnost	1,72	1,30
Enostavna uporaba	1,56	1,50
Plačevanje računov preko interneta	1,84	1,55

Tabela 11: Ocene uporabnikov za slabosti internetnega bančništva

Slabosti/Ocene	SLOVENIJA					
	Nemoteče - 0		Moteče - 1		Zelo moteče - 2	
	Frekvenca	Odstotek	Frekvenca	Odstotek	Frekvenca	Odstotek
Odprtje računa pri določeni banki	30	60,0	20	40,0	0	0,0
Spoznavanje samega delovanja	28	56,0	18	36,0	4	8,0
Nadgradnja programske opreme	23	46,0	20	40,0	7	14,0
Nepoznane storitve in uporaba	25	50,0	16	32,0	9	18,0
Pomanjkanje osebnega stika	30	60,0	7	14,0	13	26,0
Strah pred zlorabami	19	38,0	17	34,0	14	28,0
Slabosti/Ocene	ITALIJA					
	Nemoteče - 0		Moteče - 1		Zelo moteče - 2	
	Frekvenca	Odstotek	Frekvenca	Odstotek	Frekvenca	Odstotek
Odprtje računa pri določeni banki	13	65,0	6	30,0	1	5,0
Spoznavanje samega delovanja	11	55,0	6	30,0	3	15,0
Nadgradnja programske opreme	10	50,0	7	35,0	3	15,0
Nepoznane storitve in uporaba	11	55,0	5	25,0	4	20,0
Pomanjkanje osebnega stika	13	65,0	3	15,0	4	20,0
Strah pred zlorabami	5	25,0	13	65,0	2	10,0

Tabela 12: Povprečne ocene uporabnikov za slabosti internetnega bančništva

Slabosti/Povprečne ocene po državah	SLOVENIJA	ITALIJA
Odprtje računa pri določeni banki	0,40	0,40
Spoznavanje samega delovanja	0,52	0,60
Nadgradnja programske opreme	0,68	0,65
Nepoznane storitve in uporaba	0,68	0,65
Pomanjkanje osebnega stika	0,66	0,55
Strah pred zlorabami	0,90	0,85

Povprečne ocene prednosti in slabosti sem dobila tako, da sem prednosti in slabosti ponderirala s posamezno vrednostjo, jih seštelala ter delila s številom uporabnikov za vsako državo posebej. Pri prednostih sem odgovoru nepomembno pripisala vrednost 0, pomembno 1 ter zelo pomembno 2. Podobno sem storila pri slabostih. Nemoteče označila z 0, moteče z 1 ter zelo moteče z 2. To sem storila za lažjo predstavbo ter primerjavo obeh držav.

Priloga 7: SPSS rezultati ankete

T-Test

Tabela 1: SPSS obdelava podatkov za prednosti internetnega bančništva

Group Statistics					
	DRŽAVA	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
DOSTOP DO STORITEV KJERKOLI IN KADARKOLI	SLOVENIJA	50	1,88	,385	,055
	ITALIJA	20	1,70	,571	,128
NI ČAKALNIH VRST	SLOVENIJA	50	1,94	,240	,034
	ITALIJA	20	1,85	,366	,082
POSLOVANJE BREZ OBISKA BANKE	SLOVENIJA	50	1,68	,551	,078
	ITALIJA	20	1,60	,681	,152
HITREJŠE STORITVE	SLOVENIJA	50	1,72	,454	,064
	ITALIJA	20	1,55	,605	,135
NIŽJI TRANSAKCIJSKI STROŠKI	SLOVENIJA	50	1,74	,527	,075
	ITALIJA	20	1,55	,686	,153
BOLJŠI PREGLED NAD FINANCAMI	SLOVENIJA	50	1,70	,505	,071
	ITALIJA	20	1,40	,754	,169
ZASEBNOST	SLOVENIJA	50	1,72	,536	,076
	ITALIJA	20	1,30	,801	,179
ENOSTAVNA UPORABA	SLOVENIJA	50	1,56	,541	,076
	ITALIJA	20	1,50	,607	,136
PLAČEVANJE RAČUNOV PREKO INTERNETA	SLOVENIJA	50	1,84	,422	,060
	ITALIJA	20	1,55	,686	,153
SKUPAJ	SLOVENIJA	50	1,7533	,41043	,05804
	ITALIJA	20	1,5556	,59344	,13270

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
DOSTOP DO STORITEV KJERKOLI, KADARKOLI	Equal variances assumed	7,495	,008	1,528	68	,131	,180	,118	-,055	,415
	Equal variances not assumed			1,296	26,214	,206	,180	,139	-,105	,465
NI ČAKALNIH VRST	Equal variances assumed	5,721	,020	1,210	68	,230	,090	,074	-,058	,238
	Equal variances not assumed			1,015	25,783	,320	,090	,089	-,092	,272
POSLOVANJE BREZ OBISKA BANKE	Equal variances assumed	1,408	,240	,512	68	,610	,080	,156	-,232	,392
	Equal variances not assumed			,468	29,486	,643	,080	,171	-,269	,429
HITREJŠE STORITVE	Equal variances assumed	5,923	,018	1,284	68	,204	,170	,132	-,094	,434
	Equal variances not assumed			1,136	27,961	,266	,170	,150	-,137	,477
NIŽJI TRANSAKCIJSKI STROŠKI	Equal variances assumed	4,169	,045	1,247	68	,217	,190	,152	-,114	,494
	Equal variances not assumed			1,114	28,414	,275	,190	,171	-,159	,539
BOLJŠI PREGLED NAD FINANCAMI	Equal variances assumed	9,606	,003	1,937	68	,057	,300	,155	-,009	,609
	Equal variances not assumed			1,639	26,108	,113	,300	,183	-,076	,676
ZASEBNOST	Equal variances assumed	9,853	,003	2,554	68	,013	,420	,164	,092	,748
	Equal variances not assumed			2,159	26,087	,040	,420	,195	,020	,820
ENOSTAVNA UPORABA	Equal variances assumed	,679	,413	,405	68	,687	,060	,148	-,236	,356
	Equal variances not assumed			,385	31,731	,703	,060	,156	-,257	,377
PLAČEVANJE RAČUNOV PREKO INTERNETA	Equal variances assumed	13,246	,001	2,150	68	,035	,290	,135	,021	,559
	Equal variances not assumed			1,761	24,955	,090	,290	,165	-,049	,629
SKUPAJ	Equal variances assumed	5,370	,024	1,595	68	,115	,19778	,12404	-,04973	,44529
	Equal variances not assumed			1,366	26,588	,184	,19778	,14484	-,09962	,49517

Tabela 2: Prikaz razlik v prednostih med slovenskimi in italijanskimi uporabniki (t-test)

Prednost	Vrednost t-testa (t)	Stopnje prostost (df)	Raven statistične pomembnosti (p oz α)	Aritmetična sredina	Standardna napaka
Dostop do storitev kjerkoli in kadarkoli	1,296	26,214	0,206	0,180	0,139
Ni čakalnih vrst	1,015	25,783	0,320	0,090	0,089
Poslovanje brez obiska	0,468	68	0,610	0,080	0,156
Hitrejša storitve	1,136	27,961	0,266	0,170	0,150
Nižji stroški	1,114	28,414	0,275	0,190	0,171
Boljši pregled nad financami	1,639	26,108	0,113	0,300	0,183
Zasebnost	2,159	26,087	0,040	0,420	0,195
Enostavnost	0,405	68	0,687	0,060	0,148
Plačevanje preko interneta	1,761	24,955	0,090	0,290	0,165
Aritmetična sredina prednosti	1,366	26,588	0,184	0,19778	0,14484

Tabela 3: SPSS obdelava podatkov za slabosti internetnega bančništva

Group Statistics					
	DRŽAVA	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ODPRTJE NOVEGA RAČUNA	SLOVENIJA	50	,40	,495	,070
	ITALIJA	20	,40	,598	,134
SPOZNAVANJE DELOVANJA	SLOVENIJA	50	,52	,646	,091
	ITALIJA	20	,60	,754	,169
NADGRADNJA PROGRAMSKE OPREME	SLOVENIJA	50	,68	,713	,101
	ITALIJA	20	,65	,745	,167
NEPOZNANE STORITVE IN UPORABA	SLOVENIJA	50	,68	,768	,109
	ITALIJA	20	,65	,813	,182
POMANJKANJE OSEBNEGA STIKA	SLOVENIJA	50	,66	,872	,123
	ITALIJA	20	,55	,826	,185
STRAH PRED ZLORABAMI	SLOVENIJA	50	,90	,814	,115
	ITALIJA	20	,85	,587	,131
SKUPAJ	SLOVENIJA	50	,6400	,67374	,09528
	ITALIJA	20	,6167	,66689	,14912

Independent Samples Test

		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
ODPRTJE NOVEGA RAČUNA	Equal variances assumed	,830	,365	,000	68	1,000	,000	,139	-,278	,278
	Equal variances not assumed			,000	29,954	1,000	,000	,151	-,308	,308
SPOZNAVANJE DELOVANJA	Equal variances assumed	1,043	,311	-,446	68	,657	-,080	,179	-,438	,278
	Equal variances not assumed			-,417	30,787	,679	-,080	,192	-,471	,311
NADGRADNJA PROGRAMSKE OPREME	Equal variances assumed	,078	,781	,157	68	,876	,030	,191	-,351	,411
	Equal variances not assumed			,154	33,694	,878	,030	,195	-,366	,426
NEPOZNANE STORITVE IN UPORABA	Equal variances assumed	,147	,702	,145	68	,885	,030	,207	-,382	,442
	Equal variances not assumed			,142	33,337	,888	,030	,212	-,401	,461
POMANJKANJE OSEBNEGA STIKA	Equal variances assumed	,671	,416	,484	68	,630	,110	,227	-,343	,563
	Equal variances not assumed			,496	36,874	,623	,110	,222	-,340	,560
STRAH PRED ZLORABAMI	Equal variances assumed	5,410	,023	,249	68	,804	,050	,200	-,350	,450
	Equal variances not assumed			,286	48,386	,776	,050	,175	-,301	,401
SKUPAJ	Equal variances assumed	,275	,602	,131	68	,896	,02333	,17775	-,33136	,37803
	Equal variances not assumed			,132	35,393	,896	,02333	,17696	-,33577	,38244

Tabela 4: Prikaz razlik v slabostih med slovenskimi in italijanskimi uporabniki (t-test)

Prednost	Vrednost t-testa (t)	Stopnje prostost (df)	Raven statistične pomembnosti (p oz. α)	Aritmetična sredina	Standardna napaka
Odprtje novega računa	0,000	68	1,000	0,000	0,139
Spoznavanje delovanja	- 0,446	68	0,657	- 0,080	0,179
Nadgradnja programske opreme	0,157	68	0,876	0,030	0,191
Nepoznane storitve in uporaba	0,145	68	0,885	0,30	0,207
Pomanjkanje osebnega stika	0,484	68	0,630	0,110	0,227
Strah pred zlorabami	0,286	48,386	0,776	0,50	0,175
Aritmetična sredina prednosti	0,131	68	0,896	0,0233	0,1777