

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

**ANALIZA NENALOŽBENIH PRODUKTOV IZBRANIH BANK V
SLOVENIJI**

Ljubljana, november 2023

BENJAMIN JAKUPOVIĆ

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisani Benjamin Jakupović, študent Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtor predloženega dela z naslovom Analiza nenaložbenih produktov izbranih bank v Sloveniji, pripravljene v sodelovanju s svetovalcem red. prof. dr. Markom Hočevarjem

IZJAVLJAM

1. da sem predloženo delo pripravil samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela 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 oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobil vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označil/-a;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnal v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobil/-a soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu prek Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.
11. da sem preveril verodostojnost informacij, ki izhajajo iz zapisov na podlagi uporabe orodij umetne inteligence.

V Ljubljani, dne _____

Podpis študenta: _____

KAZALO

1	UVOD.....	1
2	BANČNI SISTEM V SLOVENIJI	4
2.1	Banka Slovenije kot nadzornik bančništva.....	4
2.2	Nadzor bančnega sistema	5
2.3	Banke v Sloveniji.....	8
3	NENALOŽBENI PRODUKTI	12
3.1	Ponudba nenaložbenih produktov	13
3.1.1	Poslovni računi	14
3.1.2	Plačilni promet.....	17
3.1.3	Plačilne kartice.....	19
3.1.4	SMS-sporočila	22
3.1.4.1	SMS-Opomnik o prilivu na račun	23
3.1.4.2	SMS-Opomnik o stanju na računu	23
3.1.4.3	SMS-Alarm o plačilih prek NLB Proklika.....	23
3.1.4.4	SMS-Alarm o uporabi kartice	24
3.1.5	Poslovni paketi.....	25
3.2	Sodobne poti do nenaložbenih produktov	28
3.2.1	Spletna banka.....	28
3.2.2	Mobilna banka	30
3.2.3	Telefonska banka	33
3.2.4	Poslovalnice in bankomati	35
3.2.5	Dnevno-nočni trezor (DNT)	39
3.2.6	Sefi.....	43
4	POMEN NENALOŽBENIH PRODUKTOV V IZBRANIH BANKAH	45
4.1	Analiza nenaložbenih produktov v Gorenjski banki	47
4.2	Analiza nenaložbenih produktov v banki Intesa Sanpaolo Bank.....	49
4.3	Analiza nenaložbenih produktov skupine SKB.....	51
4.4	Analiza nenaložbenih produktov v UniCredit Banki Slovenije.....	55
4.5	Analiza nenaložbenih produktov NLB Skupine.....	56
4.6	Ugotovitve in priporočila	59
5	SKLEP	62
	LITERATURA IN VIRI	64

KAZALO TABEL

Tabela 1: Skupini pomembnih in manj pomembnih bank v Sloveniji.....	6
Tabela 2: Nadomestila za posredovanje NLB SMS-sporočil pravnim osebam.....	25
Tabela 3: NLB Poslovni paketi	27
Tabela 4: Seznam poslovalnic NLB v Sloveniji	36
Tabela 5: Seznam krajev postanka NLB Mobilne poslovalnice Bank&Go.....	37
Tabela 6: Stroški dviga na bankomatih in vpogleda v stanje za pravne osebe v NLB ...	39
Tabela 7: Seznam poslovalnic DNT v Sloveniji pri NLB d. d.....	41
Tabela 8: Nadomestila v zvezi z uporabo DNT NLB	42
Tabela 9: Nadomestila pri pologu bankovcev prek sodobnih poti na NLB d. d.....	43
Tabela 10: Nadomestila za najem sefa pri NLB d. d.	44
Tabela 11: Ostala nadomestila v zvezi z uporabo sefa pri NLB d. d.	45
Tabela 12: Seznam poslovalnic NLB po Sloveniji, v katerih je možno najeti sef.....	45
Tabela 13: Finančno poslovanje GB v letih 2020 in 2021	47
Tabela 14: Poslovni rezultati skupine SKB s postavkami izkaza poslovnega izida	53

KAZALO SLIK

Slika 1: NLB Pay v številkah	22
Slika 2: NLB Mobilna poslovalnica Bank&Go	36
Slika 3: Finančni rezultat ISPB za leti 2020 in 2021 (v tisoč evrih).....	50
Slika 4: Sestava opravnin skupine SKB (v MIO EUR)	54
Slika 5: Strategija NLB Skupine	58

SEZNAM KRATIC

AJPES – Agencija Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve

angl. – angleško

BS – Banka Slovenije

CT – centralni trezor

d. d. – delniška družba

DNT – dnevno-nočni trezor

ECB – Evropska centralna banka

EMN – Enotni mehanizem nadzora

ESCB – Evropski sistem centralnih bank

ESG – (angl. Environment, Social and Governance); okolje, družba in upravljanje

EU – Evropska unija

EUR – evro

GB – Gorenjska banka

ISPB – Intesa Sanpaolo Bank

IKT – informacijska-komunikacijska tehnologija
IT – informacijska tehnologija
JST – (angl. Joint Supervisory Team); skupne nadzorniške skupine
JVE – Jugovzhodna Evropa
KC – Kontaktni center
LP – letno poročilo
MIO – milijon
NBP – Nadzor bančnega poslovanja
npr. – na primer
NFC – (angl. Near Field Communication); komunikacija kratkega dosega
NLB – Nova ljubljanska banka
oz. – oziroma
PIN – (angl. Personal IdentificationNumber); osebna identifikacijska številka
RS – Republika Slovenija
SMS – (angl. Short Message Service); kratka tekstovna sporočila
t. i. – tako imenovani
tj. – to je
UPB – uradno prečiščeno besedilo
USB – (angl. Universal Serial Bus); univerzalno serijsko vodilo
ZBan – Zakon o bančništvu
ZBS – Zakon o Banki Slovenije
ZDavP – Zakon o davčnem postopku

1 UVOD

Banke ponujajo različne produkte oziroma (v nadaljevanju: oz.) storitve za podjetja, prebivalstvo in državo. Zgodovinsko gledano so tradicionalne banke prvotno nastale tako, da so prosta finančna sredstva akumulirale in jih posredovale gospodinjstvom in podjetjem. Tradicionalne storitve bank so bile torej osredotočene na sprejemanje depozitov, plasiranje teh depozitov v obliki dajanja kreditov ter opravljanje storitev plačilnega prometa (Zakon o bančništvu (ZBan-3), Ur. l. RS, št. 92/2021). Osnovna funkcija bank je bilo ustvarjanje obrestnih prihodkov. Zaradi konkurenčnosti v panogi, tehnološkega razvoja in drugih regulativnih sprememb so z leti morale razširiti nabor svoje tradicionalne ponudbe storitev in bančnemu sistemu začeti ustvarjati več dohodka. Zato so se sodobne banke, da bi dosegle poslovno uspešnost oz. ustvarile dobiček, začele usmerjati na trženje ne samo naložbenih ampak tudi nenaložbenih produktov.

Predmet raziskave v magistrskem delu je podrobneje preučiti nekatere vrste nenaložbenih produktov na področju mikro segmenta za pravne osebe, samostojne podjetnike in zasebnike. Pri tem sem se osredotočil na prikaz primera ponudbe delniške družbe (v nadaljevanju: d. d.) Nove ljubljanske banke (v nadaljevanju: NLB) kot največje slovenske banke in vodilnega igralca v regiji.

Temelj za vsako bančno-finančno poslovanje podjetja, samostojnega podjetnika ali zasebnika predstavlja transakcijski račun, ki omogoča preprosto, hitro in kakovostno izvajanje plačilnih storitev oz. transakcij v domači in tujih valutah. Podjetnik se s postopkom odpiranja poslovnega računa sooči v zelo zgodnji fazi poslovanja podjetja, in sicer ob registraciji podjetja. Poznamo več tipov poslovnih računov, ki so odvisni od načina oz. ustreznosti poslovanja. Glede na banko, pri kateri odpre poslovni račun, velikih razlik ni, vsaj kar zadeva dnevno poslovanje. Kljub vsemu pa obstajajo razlike v ceni, fleksibilnosti bank ter sistemu elektronskega bančništva (v nadaljevanju: e-bančništvo) (Zavod mladi podjetnik, brez datuma).

Čeprav lahko podjetnik določene zadeve opravi prek spleta, se mora na začetku poslovanja za odprtje računa in identifikacijo osebno zglasiti na banki in predložiti osebni dokument.

E-bančništvo omogoča hitro, preprosto, cenovno ugodno in varno poslovanje na enem mestu. Omogočajo ga vse banke, ki poslujejo v Sloveniji. Tovrstna banka je odprta 24 ur na dan, vse dni v letu. To omogočajo programski vmesniki. Ločimo dve vrsti, in sicer programe, ki delujejo prek spleta, in namizni sistem podjetja Halcom. Nekatere banke (Intesa Sanpaolo d. d., SKB d. d., Gorenjska banka d. d. in druge) svojim komitentom ponujajo programe prek spleta, medtem ko druge uporabljajo splošno razširjen sistem, imenovan Halcom – Hal E-bank (NLB d. d., NKBM d. d., Sparkasse d. d., Unicredit d. d. in druge). Za poslovanje z aplikacijo Halcom je potrebna pametna kartica ali pametni

ključek USB (angl. Universal Serial Bus), za uporabo pametne kartice pa je potreben še čitalnik pametne kartice ter program za delo s certifikatom. Za sisteme, ki so jih razvile same banke, je potrebno vsaj digitalno potrdilo ter eden od njihovih sistemov za varno poslovanje (generator kode ali podobno). V vsakem primeru banke pomagajo pri pridobitvi vseh potrebnih orodij za e-poslovanje, vendar ta niso vedno brezplačna (Zavod mladi podjetnik, brez datuma).

Poleg e-bančništva je podjetnikom, zasebnikom in društvom na voljo tudi mobilna aplikacija na pametnih mobilnih napravah, ki omogoča izvajanje enostavnih bančnih poslov 24 ur na dan, vse dni v tednu. Tovrstna aplikacija je javno dostopen (v trgovinah Apple Store in Google Play) program banke, ki ga, skladno z navodili za uporabo mobilne banke, pooblaščenici namestijo na mobilno napravo z nameščenim podprtim operacijskim sistemom. Ta omogoča dostop do informativnih vsebin, z njenim aktiviranjem pa lahko hitro dostopajo do svojih poslovnih računov, pregledujejo promet in stanja na poslovnih računih, plačujejo obveznosti, sklenejo hitri kredit ali zaprosijo za hitri limit na poslovnem računu in naročajo nove storitve. Ta način sodobnega bančnega poslovanja lahko uporabljajo tudi pooblaščenici podjetij in vsi tisti, ki želijo imeti pregled nad svojim finančnim poslovanjem na računih kadarkoli in kjerkoli (Nova ljubljanska banka, brez datuma c).

V kolikor podjetniki, zasebniki in društva potrebujejo dodatna sredstva takoj, so v bankah poleg storitev kreditov in limitov na voljo tudi kartice. Čeprav so bančne kartice najpogostejše orodje komitentov, jih marsikateri podjetnik ne pozna dovolj dobro. Ločimo tako imenovane poslovne debetne kartice in poslovne kartice z odloženim plačilom (pogovorno imenovane tudi poslovne »kreditne« kartice).

Debetne kartice so vsakodnevni spremljevalec pri poslovnih nakupih. Gre za plačilne kartice, ki ob nakupu ali dvigu na bankomatu denar v trenutku prenesejo s poslovnega računa. Z njimi se ne more porabiti več od razpoložljivega stanja na računu. Za razliko od gotovinskega plačila je ravnanje s tovrstnimi karticami zavarovano z osebno identifikacijsko številko PIN (angl. Personal Identification Number), ki jo je treba skrbno varovati, saj je to pri strankah oz. komitentih prvi varnostni mehanizem. Mednarodna debetna kartica poslovnega računa se lahko uporablja doma in v tujini za plačevanje blaga in storitev ter dvig gotovine na bankomatih. Tovrstne kartice omogočajo strankam vseh bank hitro, enostavno in varno nakupovanje po vsem svetu in na spletu ter učinkovit nadzor nad sredstvi na poslovnih računih. V NLB d. d. so v ponudbo debetnih kartic vključili tudi možnost izdaje virtualne poslovne debetne kartice, ki jo stranke lahko pričnejo uporabljati takoj, saj jo prejmejo že ob naročilu. Druga vrsta kartic, ki je zelo razširjena, je plačilna kartica z odloženim plačilom, namenjena vsem, ki želijo preprosto in varno plačevati izdatke doma in v tujini. S tovrstnimi karticami se lahko nakupuje v okviru limita, znesek pa se poravnava enkrat mesečno. Komitenti porabljeni denar banki vrnejo v celoti, in sicer na dan, ki ga izmed ponujenih izberejo sami (8., 18. ali 28. v naslednjem

mesecu). Tudi te kartice so izjemno praktične, saj se lahko bodisi s podpisom bodisi z vnosom številke PIN enostavno uporabljajo na fizičnih in spletnih prodajnih mestih, tako doma kot tudi v tujini. Ob tem pa je treba poudariti, da nakup na obroke omogočajo le kartice z odloženim plačilom. Nakup na obroke brez obresti je uporaben vir kratkoročnega financiranja, predvsem takrat, ko stranke ne razpolagajo s prostim denarnim tokom oz. želijo uravnati likvidnost poslovanja (Nova ljubljanska banka, 2021).

Sodoben način plačevanja strank vseh bank predstavlja tudi mobilna denarnica, ki omogoča hitro, varno in sodobno poslovanje z uporabo mobilnega telefona. Za potrjevanje spletnih nakupov si je treba naložiti mobilno denarnico. Mobilna denarnica poleg tega omogoča tudi plačevanje nakupov v trgovinah, dvigovanje gotovine na brezstičnih bankomatih, preprosto spletno nakupovanje, nakazovanje denarja sorodnikom in prijateljem, upravljanje z varnostnimi nastavitvami kartic ter vpogledovanje in spreminjanje številke PIN (Nova ljubljanska banka, brez datuma d).

Namen magistrskega dela je seznaniti vodilne v bančnih institucijah s pomenom vsebine nenaložbenih produktov, da bodo lahko bolje in lažje razvijali strategijo uvajanja oz. razvijanja teh produktov v lastnih bankah, kot tudi podati osnovne informacije, na kakšen način naj se banka loti procesa uvajanja oz. razvijanja nenaložbenih produktov in kako ti vplivajo na njihovo uspešnost. Magistrsko delo bo koristilo tudi zaposlenim na področju prodaje in podpornim službam bank, saj jim bo pomagalo pridobiti celovit vpogled v analizo in pomen nenaložbenih produktov.

Cilji magistrskega dela so:

- predstaviti pojem nenaložbenih produktov in njihovo ponudbo,
- analizirati proces pridobivanja vseh informacij, potrebnih za odprtje poslovnega računa kot temeljno ponudbo nenaložbenega produkta v vseh slovenskih bankah,
- analizirati, ali banke v Sloveniji dodajajo nenaložbene produkte,
- analizirati, ali se njihov ekonomski pomen povečuje.

Omejitve pri magistrskem delu se lahko pojavijo pri iskanju virov oz. informacij o nenaložbenih produktih, saj je področje relativno slabo raziskano.

Pri izdelavi magistrskega dela sem uporabil opisno oz. deskriptivno metodo s preučevanjem različne literature, pri čemer sem se oprl predvsem na številne knjige in internetne vire. V empiričnem delu sem s pomočjo letnih poročil (v nadaljevanju: LP) bank, objavljenih na spletnih mestih, predstavil in preučil tudi podatke o neobrestnih prihodkih, ki izhajajo iz nenaložbenih produktov. Uporabil sem tudi izkustveno metodo na podlagi do sedaj pridobljenih delovnih izkušenj tekom dela na NLB d. d. kot tudi znanja, pridobljena med študijem.

2 BANČNI SISTEM V SLOVENIJI

Zakon o bančništvu (v nadaljevanju: ZBan) banko definira kot kreditno institucijo s sedežem v Republiki Sloveniji (v nadaljevanju: RS), ki ima pridobljeno dovoljenje za opravljanje bančnih in finančnih storitev v skladu z zakonom (4. člen ZBan-3).

Konec leta 2021 je v slovenskem bančnem sistemu delovalo šestnajst kreditnih institucij, in sicer enajst bank, tri hranilnice in dve podružnici tujih bank. V strukturi bančnega sistema imajo prevladujoč položaj banke z 91,1-odstotnim tržnim deležem bilančne vsote, sledijo hranilnice s 5,2-odstotnim deležem in nazadnje podružnice tujih bank s 3,7-odstotnim deležem. V primerjavi s preteklimi leti se ti deleži niso bistveno spremenili. V prihodnje je pričakovati trend zmanjšanja števila bančnih institucij, saj se je v začetku marca 2022 zgodil prevzem manjše banke s strani največje bančne skupine (Banka Slovenije, 2022a, str. 15).

2.1 Banka Slovenije kot nadzornik bančništva

Ključni temelj in predpogoj za uspešnost bančništva predstavlja centralna banka kot njegov regulator in nadzornik (Štiblar, 2010, str. 37).

Slovenski bančni sistem predstavlja Banko Slovenije (v nadaljevanju: BS) kot centralno banko, ki je bila ustanovljena s sprejetjem Zakona o Banki Slovenije (v nadaljevanju: ZBS) 25. junija 1991 (Zakon o Banki Slovenije (ZBS-1), Ur. l. RS, št. 76/2006). Gre za pravno osebo javnega prava, ki je v izključni državni lasti s finančno in upravljavsko avtonomijo. Temeljni cilj BS je ohranjanje cenovne stabilnosti oz. prizadevanje za finančno stabilnost, upoštevajoč načeli tržnega gospodarstva in proste konkurence (Banka Slovenije, 2021a). BS kot centralna banka RS je postala del Evropskega sistema centralnih bank (v nadaljevanju: ESCB) in del Evrosistema, ki ju vodita organa odločanja Evropske centralne banke (v nadaljevanju: ECB), in sicer Svet ECB in Izvršilni odbor (Banka Slovenije, 2017d).

BS ter člani njenih organov odločanja so pri svojih delovnih opravilih neodvisni, kar pomeni, da skladno z ZBS niso vezani na sklepe, stališča in usmeritve državnih ali katerihkoli drugih organov, saj se nanje ne smejo obračati po navodila oz. usmeritve (Računsko sodišče, 2020). Ključna področja delovanja oz. naloge BS so štiri, in sicer: denarna politika, makrobonitetna politika, nadzor poslovanja bank in hranilnic ter reševanje bank v težavah (Banka Slovenije, 2017a).

Prva ključna naloga BS je izvajanje skupne denarne politike Evrosistema. Denarna politika se nanaša na sprejemanje in izvajanje ukrepov centralne banke, s katerimi vpliva na ceno in razpoložljivost denarja v gospodarstvu. Tovrstne odločitve pripomorejo k višjemu

življenjskemu standardu, stabilni gospodarski rasti in visoki zaposlenosti. Njihov temeljni cilj je ohranjanje rasti cen izdelkov in storitev (to je (v nadaljevanju: tj.) inflacije), kar je tudi pglavitni cilj Evrosistema, katerega del je tudi BS. To običajno stori z določanjem višine obrestnih mer za posojila in depozite, ki jih ponuja poslovnim bankam.

Druga ključna naloga oz. cilj BS je izvajanje makrobonitetne politike, v okviru katere prepozna, spremlja in ocenjuje sistemska tveganja znotraj finančnega sistema ter je pozorna na morebitna tveganja. S potrebnimi ukrepi in politikami lahko prepreči oz. omeji določena tveganja, ne da bi se ta razširila po celotnem finančnem sistemu.

Njeno tretje ključno področje delovanja je nadzor bančnega sistema. Na ta način zagotavlja, da so banke stabilnejše in zanesljivo upravljajo tveganja. V okviru mikrobonitetnega nadzora izvaja stalen nadzor (nadzor nad poročili, podatki in informacijami) in pregled na ravni poslovanja posameznih institucij (bank in hranilnic), vse z namenom pravočasno prepoznati morebitna tveganja na vseh področjih delovanja bank in hranilnic (kreditna, likvidnostna, operativna, kapitalska in obrestna tveganja ter tveganja na področju ugleda in preprečevanja pranja denarja) ter z učinkovitimi ukrepi zagotavlja stabilnost bank in bančnega sistema. Nadzor izvaja s temeljitimi pregledi bank in tveganj, ki jih prevzemajo, in sicer:

- opravlja teste, s katerimi preverja ravnanje bank v različnih okoliščinah,
- zagotavlja skladnost s pravilniki in predpisi s področja bančništva ter
- izvaja revizijske in inšpekcijske preglede v samih bankah in hranilnicah.

Zagotavlja tudi, da banke sprejemajo ustrezne ukrepe za upravljanje tveganj. Poleg tega preprečuje, da bi banke upravljali nekompetentni ljudje, odobrava ali odvzema dovoljenja za opravljanje bančnih storitev in po potrebi izreka sankcije.

Njena zadnja, četrta, ključna naloga je zagotavljanje urejenega reševanja bank s kar najmanj posledicami za gospodarstvo in vlagatelje (Banka Slovenije, 2021a).

2.2 Nadzor bančnega sistema

BS je nacionalni organ za reševanje bank in izvaja nadzor nad poslovanjem bank in hranilnic. Skupaj z ECB in drugimi nacionalnimi nadzornimi organi držav članic Evropske unije (v nadaljevanju: EU) tvori Enotni mehanizem nadzora (v nadaljevanju: EMN) (Računsko sodišče, 2020). Sistem nadzorovanja bank se je po zadnji finančni krizi močno spremenil; tako je leta 2014 začel delovati EMN, ki predstavlja enega od stebrov nove bančne unije. Njegova uveljavitev na ravni EU je bila vzpostavljena s ciljem za bolj varno, pregledno in enotno evropsko bančništvo (Banka Slovenije, 2017c). Pomembne kreditne institucije so vsakodnevno deležne nadzora s strani tako imenovanih (v nadaljevanju: t. i.)

skupnih nadzorniških skupin (angl. Joint Supervisory Team - JST), ki jih izvajajo zaposleni na ECB in nacionalnih bankah. Ti preverjajo nadzorniško poročanje, računovodske izkaze in interno dokumentacijo nadzorovane institucije, analizirajo tveganja in načrte za sanacijo bank ter organizirajo sestanke z zaposlenimi v nadzorovanih institucijah (Računsko sodišče, 2020).

Nadzor nad bankami, ki ne izpolnjujejo pogojev oz. meril za pomembne banke, tj. so uvrščene v skupino manj pomembnih bank, izvajajo nacionalni nadzorniki, torej Banka Slovenije skladno s pravili ter metodologijo ECB in EMN. Nacionalni nadzorniki za skupino manj pomembnih bank ECB redno pošiljajo nadzorniške podatke ter jo obveščajo o ugotovitvah pri nadzoru. V primerih izdaje ukrepov se lahko nacionalni nadzorniki posvetujejo z ECB, končno odločanje pa je v pristojnosti nacionalnih nadzornikov, kar pa ne velja za izredne primere. Nova ureditev namreč omogoča ECB, da prevzame nadzor nad skupino manj pomembnih bank na podlagi pobude nacionalnega nadzornika, na lastno pobudo v primeru možnosti nastanka systemske krize ali če bi nacionalni nadzornik neustrezno izvajal nadzor (Banka Slovenije, 2017c).

V nadaljevanju v tabeli 1 prikazujem skupini pomembnih in manj pomembnih slovenskih bank, ki so razvrščene po merilih ECB.

Tabela 1: Skupini pomembnih in manj pomembnih bank v Sloveniji

Skupina pomembnih bank	Skupina manj pomembnih bank
NLB d. d.	Deželna banka Slovenije d. d.
Nova KBM d. d.	Delavska hranilnica d. d.
Unicredit banka Slovenije d. d.	Hranilnica Lon d. d.
Banka Intesa Sanpaolo d. d.	Primorska hranilnica Vipava d. d.
N Banka d. d.	SID – Slovenska izvozna in razvojna banka d. d.
Banka Sparkasse d. d.	SKB banka d. d.
Addiko Bank d. d.	
Gorenjska banka d. d.	

Vir: Banka Slovenije (2017c).

BS izvaja nadzor nad bankami, hranilnicami in drugimi osebami skladno z zakonom, ki ureja bančništvo. Na podlagi tega zakona oblikuje, izvaja in nadzira sistem pravil oz. standarde varnega poslovanja bank in hranilnic. Pri izvajanju nadzora BS v domačem okolju sodeluje tako z Agencijo za zavarovalni nadzor kot tudi z Agencijo za trg vrednostnih papirjev, v mednarodnem okolju pa skupaj z organi EU, s katerimi si prizadeva oblikovati enotne bančne prakse. BS z opravljanjem nadzora pri posamezni banki preverja, ali njena ureditev notranjega upravljanja, kapital in likvidnost omogočajo učinkovito in temeljito upravljanje banke in pokrivanje vseh tveganj. V povezavi s slednjim ocenjuje številna tveganja, in sicer:

- potencialno izpostavljenost banke pri svojem poslovanju,
- bančna tveganja, ki imajo pomen za finančni sistem in
- ugotovljena tveganja v okviru stresnih testov.

Nadzor nad poslovanjem slovenskih bank poteka prek oddelka Nadzora v BS, ki je bil ustanovljen v začetku junija 1992. Pri izvajanju nadzora se poleg standardnih področij (kapitala, kakovosti aktive, upravljanja, dobičkonosnosti in likvidnosti) ukvarja tudi z upravljanjem tržnih in drugih tveganj ter pravnimi in fizičnimi osebami, za katere morda obstaja utemeljen sum, da opravljajo bančne storitve brez pridobljenega dovoljenja s strani BS (Štiblar, 2010).

Za učinkovit bančni nadzor je torej zadolžen oddelek Nadzora bančnega poslovanja (v nadaljevanju: NBP), ki skrbi za varno in pošteno poslovanje bank. Ena od temeljnih in bistvenih nalog oddelka NBP je zagotavljanje stalnega kakovostnega nadzora bančnega sistema in posameznih bančnih subjektov. Za uresničitev tega cilja mora BS pri opravljanju nadzora izvajati ukrepe in preglede poslovanja bank in hranilnic skladno z ZBS (Štiblar, 2010).

Da bi BS sledila svojemu cilju preprečiti ali odpraviti kršitve in zagotavljati stabilnost finančnega sistema, mora pri opravljanju nadzora izvajati naslednje delovne aktivnosti, in sicer (Računsko sodišče, 2020):

- izdajati dovoljenja in soglasja,
- spremljati, zbirati in preverjati informacije bank in drugih oseb,
- opravljati preglede poslovanja bank in
- izrekati nadzorne ukrepe.

Tako v primeru neizvrševanja naloženih ukrepov, BS izreče sankcijo. Pristojna je tudi za odločanje o storjenih prekrških skladno z ZBS in ZBan (Računsko sodišče, 2020).

Za BS je pri izvajanju zgoraj naštetih nadzorniških aktivnosti ključnega pomena, da pravočasno zazna tveganja na vseh področjih poslovanja bank in hranilnic (kreditna, likvidnostna, operativna, kapitalska in obrestna tveganja ter tveganja s področja dobičkonosnosti, notranjih kontrol, korporativnega upravljanja, ugleda in preprečevanja pranja denarja) ter učinkovito ukrepa, da bi zagotovila stabilnost kreditne institucije in sistema (Banka Slovenije, 2017c).

Regulatorni okvir BS obsega množico različnih nacionalnih in evropskih predpisov. To so denimo številni zakoni, uredbe in direktive ter podzakonski akti. Omenjeni okvir je dopolnjen še s smernicami in priporočili Evropskega bančnega organa, raznimi dokumenti ECB kot tudi drugimi relevantnimi dokumenti (Banka Slovenije, 2017f).

2.3 Banke v Sloveniji

Bančništvo zavzema enega najpomembnejših položajev v sodobnem gospodarskem svetu, saj je potrebno tako za trgovino kot tudi za industrijo. Čeprav bančništvo obstaja v takšni ali drugačni obliki že zelo dolgo, je sodobno bančništvo novejšega izvora. Njegova prisotnost koristi gospodarski dejavnosti in industrijskemu razvoju države (Somashekar, 2000).

V splošnem lahko banke razdelimo na poslovne banke in centralno banko. Poslovna banka je z opravljanjem svojih storitev v dobiček usmerjena institucija, ki se ukvarja z gotovinskim poslovanjem in dodeljevanjem kreditov. Gre za finančno institucijo, ki posluje z gotovino v smislu, da sprejema depozite od javnosti, za kar občani dobijo varnost teh sredstev. Prav tako se ukvarja s krediti na način, da daje predujme iz denarnih sredstev, prejetih od javnosti. V tem smislu poslovna banka deluje kot spodbujevalec varčevanja v gospodarstvu. Banka je torej kot »rezervoar«, kamor se stekajo prihranki gospodinjstev oz. tistih, ki ji zaupajo svoj denar v zameno za obresti, ter ga v obliki posojil daje na voljo podjetnikom in drugim, ki ga potrebujejo za investicije oz. druge produktivne namene. Poslovne banke opravljajo torej vrsto funkcij, ki so značilne tako za razvite države kot države v razvoju. Nasprotno pa ima centralna banka funkcijo nadzora nad poslovnimi bankami in raznimi gospodarskimi dejavnostmi. Obstaja namreč veliko vrst poslovnih bank, kot so depozitne banke, industrijske banke, hranilnice, kmetijske banke, menjalne banke in razne druge banke (Somashekar, 2000).

ZBan ureja pogoje za ustanovitev, poslovanje in prenehanje kreditnih institucij s sedežem v RS ter pogoje, pod katerimi lahko kreditne institucije s sedežem zunaj RS poslujejo v naši državi (1. člen ZBan-3).

Banke morajo biti organizirane v obliki delniških družb oz. evropskih delniških družb. Zanje veljajo določbe Zakona o gospodarskih družbah (26. člen ZBan-3). Najnižji znesek ustanovnega kapitala banke je 5.000.000 evrov (v nadaljevanju: EUR) (28. člen ZBan-3). Banka lahko izbere bodisi dvotirni sistem upravljanja banke z upravo in nadzornim svetom bodisi enotirni sistem upravljanja banke z upravnim odborom. Pri slednjem mora upravni odbor banke izmed članov upravnega odbora imenovati najmanj dva izvršna direktorja. Člani upravnega odbora, ki niso izvršni direktorji, ne smejo voditi poslov banke (34. člen ZBan-3). Pri dvotirnem sistemu upravljanja banke morata upravo banke sestavljati najmanj dva člana, ki banko skupaj zastopata in predstavljata v pravnem prometu. Nobeden od posameznih članov uprave ali prokurist ne sme imeti pooblastil za samostojno zastopanje banke za celoten obseg poslov, ki izhajajo iz dejavnosti banke (39. člen ZBan-3).

Banke skladno z ZBan pridobijo dovoljenje s strani BS za opravljanje bančnih, vzajemno priznanih in dodatnih finančnih storitev. Enako velja tudi za hranilnice (Banka Slovenije, 2017b).

Bančne storitve so opredeljene kot storitve sprejemanja depozitov in drugih vračljivih sredstev od prebivalstva ter ponujanje kreditov za svoj račun. ZBan prav tako natančno določa, katere so finančne storitve, in sicer (5. člen ZBan-3):

- sprejemanje depozitov in drugih vračljivih sredstev,
- dajanje kreditov,
- finančni zakup (lizing, najem) dajanje sredstev v zakup,
- plačilne storitve in storitve izdajanja elektronskega denarja,
- izdajanje in upravljanje drugih plačilnih instrumentov (na primer (v nadaljevanju: npr.) potovalnih čekov in bančnih menic),
- izdajanje garancij in drugih jamstev,
- trgovanje za svoj račun ali za račun strank,
- sodelovanje pri izdaji vrednostnih papirjev in storitve, povezane s tem,
- svetovanje podjetjem glede kapitalske strukture, poslovne strategije in sorodnih zadev ter svetovanje in storitve v zvezi z združitvami in nakupom podjetij,
- denarno posredništvo na medbančnih trgih,
- upravljanje naložb in svetovanje v zvezi s tem,
- hramba vrednostnih papirjev in druge storitve, povezane s hrambo,
- kreditne bonitetne storitve: zbiranje, analiza in posredovanje informacij o kreditni sposobnosti,
- oddajanje sefov,
- investicijske storitve in posli ter pomožne investicijske storitve po zakonu, ki ureja trg finančnih instrumentov.

Poleg finančnih storitev, ki so našteje zgoraj, banke opravljajo tudi dodatne finančne storitve. Te so prav tako natančno opredeljene, in sicer (6. člen ZBan-3):

- dejavnost zavarovalnega zastopanja po zakonu, ki ureja zavarovalništvo,
- storitve upravljanja plačilnih sistemov,
- upravljanje pokojninskih skladov po zakonu, ki ureja pokojninsko in invalidsko zavarovanje,
- skrbniške storitve, za katere drug zakon določa, da jih opravlja banka, in storitve, povezane s temi skrbniškimi storitvami,
- kreditno posredništvo pri potrošniških in drugih kreditih,
- druge storitve ali posli, ki imajo glede načina opravljanja in tveganj, ki jim je banka pri opravljanju izpostavljena, podobne značilnosti kot vzajemno priznane finančne storitve.

Skladno z ZBan so vzajemno priznane storitve tako bančne kot tudi finančne storitve (5. člen ZBan-3). Banka tako ne sme opravljati drugih dejavnosti in storitev kot bančnih oz. finančnih storitev (31. člen ZBan-3).

Kot je bilo povedano že zgoraj, se banka kot poslovna organizacija ukvarja z izposojno in posojanjem denarja. Dohodke lahko zasluži le, če si izposoja po nižji obrestni meri in posoja po višji. Razlika med obema višinama obrestnih mer za banko predstavlja strošek in dobiček. Banke poleg dodeljevanja kreditov svojim komitentom nudijo tudi številne storitve, za kar jim zaračunavajo provizijo. To je zanje pomemben vir dohodka. V nadaljevanju so predstavljeni različni viri za ustvarjanje dohodka bank (Somashekar, 2000):

- Obresti na posojila: Glavna funkcija poslovne banke je izposojanje denarja za namen posojanja po višji obrestni meri. Banke dajejo različne vrste posojil industrijskemu sektorju in sektorju trgovine. Obresti tako predstavljajo največji vir dohodka bank.
- Obresti za naložbe: Banke prav tako pomemben del svojih sredstev investirajo v državne vrednostne papirje in druge prvorazredne podjetniške obveznice. Obresti in dividende, prejete od naložb, so vir dohodka banke.
- Eskont menic: Z odkupom meničnih terjatev si lahko menični upnik (domači ali tuji) predčasno zagotovi denar tako, da menično terjatev proda banki, banka pa menico eskontira za čas do njene dospelosti. Diskontna stopnja menic je nekoliko nižja od obrestne mere za posojila in predujme, ker menice veljajo za visoko likvidna sredstva.
- Provizije, posredništvo itd.: Banke za svoje komitente opravljajo številne storitve, za katere jim zaračunavajo provizijo (unovčevanje čekov, najemnine, dividende, izdaja menic in akreditivov, vodenje računov v imenu strank – prejem plač, pokojnin). Zaračunavajo pa tudi oddajo bančnih sefov. Tako svojim strankam zagotavljajo varnost shranjenih predmetov. Banke so se začele zanimati tudi za delnice in zadolžnice, izdane s strani delniških družb, za katere potem prejmejo provizijo.

Kot sem uvodoma v tem poglavju že omenil, je v RS konec leta 2021 delovalo šestnajst kreditnih institucij. Bančni sistem je do tedaj predstavljal dve tretjini finančnih sredstev slovenskega finančnega sistema. Tržna koncentracija bančne panoge, merjena s Herfindahl-Hirshmanovim indeksom bilančne vsote, se v RS postopoma povečuje.

Bilančna vsota bank se je v letu 2021 povečala za 8,1 odstotka na 48,3 milijarde EUR. K povečanju bilančne vsote so največ prispevale vloge nebančnega sektorja. Kar zadeva naložbe, so se ponovno najbolj povečale likvidne oblike naložb, in sicer terjatve do centralne banke. Lani so se povečala tudi posojila nebančnemu sektorju, medtem ko se je delež naložb v vrednostne papirje v bilančni vsoti zmanjšal.

Tekom leta 2021 se je okrepilo kreditiranje gospodinjestev, v drugi polovici leta pa še nefinančnih družb. Kljub izbruhu pandemije rast stanovanjskih posojil ni bistveno upadla

in je bila do prvega četrtletja 2021 stabilna, v preostanku leta pa se je močno zvišala. To gre pripisati predvsem ugodnim pogojem financiranja in upadanju predvsem fiksnih obrestnih mer; decembra je bila dosežena najvišja stopnja rasti v zadnjih desetih letih. Novembra 2019 se je zaradi uvedbe zavezujočih makrobonitetnih omejitev glede kreditiranja prebivalstva začelo zniževanje rasti potrošniških posojil in je postalo izrazito z izbruhom pandemije. Vrhunec je doseglo februarja 2021. Izrazitemu upadu obsega potrošniških posojil je sledilo veliko zmanjšanje zasebne potrošnje prebivalstva, saj se je zaradi negotovih razmer in omejevalnih ukrepov v času pandemije povečala njihova previdnost pri trošenju.

V drugi polovici leta 2021 se je rast posojil nefinančnim družbam znova močno zvišala. Podjetja so v zaostrene gospodarske razmere vstopila z dobro finančno kondicijo. Svoja poslovanja so prilagodila in tako ohranjala likvidnost, načrtovane investicije pa preložila. Podjetja z največjimi težavami so zaprosila za odlog oz. moratorij obstoječih posojil.

Kapitalska ustreznost bančnega sistema je ostala solidna, vendar pa so razlike v odpornosti na sistemska tveganja med bankami še precejšnje. Banke morajo tako ohranjati stabilen in soliden kapitalski položaj, saj pomembno vpliva na sposobnost pokrivanja izgub. Te bi namreč lahko nastale v primeru morebitnih stresnih situacij oz. uresničevanja sistemskih tveganj. Pri nekaterih bankah so se količniki kapitalske ustreznosti znižali. Tukaj gre predvsem za banke, pri katerih se je obseg tveganju prilagojene aktive, zlasti zaradi okrepljenega kreditiranja podjetij in gospodinjstev, povečal bolj kot regulatorni kapital. Slednjega so banke v skladu z upoštevanjem makrobonitetne omejitve razdelitev dobičkov bank povečale predvsem zaradi zadržanja dobička preteklega poslovanja, ki ostaja pomemben dejavnik za vzdrževanje stabilne kapitalske ustreznosti. Banke se medsebojno razlikujejo v kapitalskih presežkih nad opredeljenimi kapitalskimi zahtevami, ki so ostale precejšnje, s tem pa tudi v njihovi sposobnosti soočenja z morebitnimi negativnimi posledicami gospodarskih šokov.

Stresni testi, ki jih BS izvaja vse od začetka epidemije, so pokazali, da je bil likvidnostni položaj slovenskih bank in hranilnic konec leta 2021 dober in se je v primerjavi s preteklim letom izboljšal. Kljub krizi so slovenske banke in hranilnice likvidnost na ravni bančnega sistema v primerjavi z letom 2020 povečale v vseh scenarijih ter so ostale sposobne soočiti se s šoki kot tudi ostalimi negativnimi učinki. Slednje bi lahko povzročili nenadni veliki premiki vlog nebančnega sektorja med bankami.

Med viri financiranja bančnega sistema se je tudi leta 2021 močno povečal obseg vlog nebančnega sektorja, vendar pa se je njihova rast med letom upočasnila predvsem zaradi povečane zasebne potrošnje gospodinjstev in postopnega odpravljanja ukrepov za soočanje s posledicami pandemije. Glavnino teh vlog so predstavljali prilivi gospodinjstev. Dodatni dejavniki za upočasnitev rasti vlog gospodinjstev so bile nizke obrestne mere, uvedba ležarin za fizične osebe in naraščajoča inflacija. To je varčevalce z višjimi prihranki

spodbudilo, da so del prihrankov usmerili v alternativne naložbe, kot so vzajemni skladi in nepremičnine. Pomemben vir notranjega financiranja podjetij so predstavljale vloge nefinančnih družb, ki so se zaradi normalizacije gospodarskih razmer in povečanja investicij prav tako zmanjšale.

Dobiček v bančnem sistemu je leta 2021 znašal 562 milijonov EUR pred obdavčitvijo, kar predstavlja 11,3-odstotno donosnost na kapital. Banke tako že več let zapored ohranjajo razmeroma visoko donosnost na kapital. Tako je bil dobiček pred obdavčitvijo v bančnem sektorju leta 2021 za petino višji glede na leto prej. Najpomembnejši dejavnik za visoko dobičkonosnost slovenskega bančnega sistema predstavlja neto sproščanje oslabitev in rezervacij, ki je bilo v letu 2021 prisotno pri več kot dveh tretjinah kreditnih institucij.

V BS ocenjujejo, da so se v letu 2021 na splošno nekoliko zmanjšala tveganja za finančni sistem glede na preteklo leto. Drugače je pri tveganjih za finančno stabilnost, ki izhajajo iz trga nepremičnin. Ta se je namreč okrepil zaradi pospešene rasti cen stanovanjskih nepremičnin in hitrega porasta stanovanjskih kreditov konec leta 2021 in v začetku leta 2022.

Digitalizacija bančnih storitev, ki se je bolj intenzivno začela med pandemijo covid-19, vse bolj spreminjala poslovanje bank. Kot že zadnjih nekaj let, se banke soočajo s konkurenčnim pritiskom finteh podjetij in digitalnih bank, še posebej pri upravljanju transakcijskih računov, plačilnem prometu in potrošniškem kreditiranju. Pandemija covid-19 je tako pospešila digitalizacijo bančnega sektorja na način, da so banke povečale ponudbo storitev, vezanih na mobilno denarnico, kajti komitenti pri opravljanju svojih storitev vse več uporabljajo spletne aplikacije na daljavo (Banka Slovenije, 2022a).

3 NENALOŽBENI PRODUKTI

Univerzalno bančništvo in druge regulativne spremembe, skupaj s tehnološkim napredkom, so banke spodbudili, da razpršijo tradicionalno ponudbo storitev s storitvami, ki temeljijo na plačilih (DeYoung in Rice, 2004). V Združenih državah Amerike je deregulacija lokalne banke prisilila v konkurenco z bankami zunajdržavnih meja in jih spodbudila, da razpršijo svoje vire dohodkov (Berger in drugi, 2005). To nakazuje, da so zakonodajne spremembe vplivale na konkurenco v bančni panogi in banke pripeljale do razširitve nabora svojih storitev in s tem do večjega dohodka v bančnem sistemu.

Slovenske banke ponujajo svojim komitentom poleg celotnega nabora bančnih storitev z naložbenimi in zavarovalniškimi storitvami tudi različne nenaložbene možnosti oz. produkte.

Glavnina ustvarjanja celotnih prihodkov bank predstavljajo obrestni prihodki. Toda banke poleg obrestnih prihodkov ustvarjajo tudi neobrestne prihodke. Zato bom v magistrskem delu na področju bančnega poslovanja namenil posebno pozornost predstavitvi nenaložbenih produktov slovenskih bank za komitente v segmentu samostojnih podjetnikov in gospodarskih družb. S tovrstnimi storitvami slovenski bančni sektor pridobiva neobrestne prihodke, ki imajo pomemben vpliv na profitabilnost bank.

Tovrstni prihodki znajo biti za bančni sistem še kako pomembni, še zlasti v času upočasnitve gospodarske rasti ali finančne krize, ko se banke soočajo s težavami pri posojanju denarja tudi z nizkimi obrestnimi merami. Če se zaradi česar koli kaj od tega zgodi, poskušajo banke v želji po ohranitvi dobičkonosnosti to nadoknaditi z neobrestnimi prihodki. Temu scenariju smo bili priča v zadnji finančni krizi, kjer smo lahko opazili, da se je leta 2009 obseg obrestnih prihodkov vseh ameriških poslovnih bank zmanjšal. Takratne banke niso bile pripravljene posojati dodatnega denarja, zato se je delež neobrestnih prihodkov močno povečal (Kumar Srivastav, brez datuma).

Nenaložbeni produkti ustvarjajo bankam prihodke v obliki zaračunavanja nadomestil ali provizij strankam za denimo kartično poslovanje, izvajanje plačilnega prometa, izdajanje garancij, izposojlo ali najem sefov, poslovanje z računi in nekatere druge bančne produkte.

3.1 Ponudba nenaložbenih produktov

Osnovna dejavnost banke je posredništvo, sprejemanje depozitov in dajanje posojil. Kljub temu da večina bank te storitve še vedno opravlja, sodobno gospodarstvo potrebuje tudi druge storitve, povezane s plačili. V primerih opravljanja teh drugih storitev banke ustvarjajo tudi neobrestne prihodke. Dopolnjevanje obrestnih prihodkov z neobrestnimi prihodki je za banko ključnega pomena. Neobrestni prihodki se nanašajo na prihodke od provizij in nadomestil v povezavi s plačilnim prometom, skupaj s storitvami nakazil, nadomestil skrbniških storitev ter zaračunavanjem storitev svetovanja pri transakcijskih računih. Drugi viri neobrestnih prihodkov v bančni industriji vključujejo prihodke iz menjalniških provizij, garancij za resnost ponudbe, plačilnih storitev, ki komitentom omogočajo prenos denarnih sredstev med računi, in nenazadnje tudi provizij na bankomatih (Isshaq in drugi, 2019).

Na spletni strani sem zasledil tudi okvirni seznam neobrestnih prihodkov, ustvarjenih z obstranskimi dejavnostmi bančnega poslovanja, kot so (Kumar Srivastav, brez datuma):

- nadomestila za obdelavo posojil,
- nadomestila za odobritev posojil,
- nadomestila pri pošiljanju opominov,
- nadomestila v primeru izvršb,

- stroški, povezani z nedovoljeno prekoračitvijo stanja na računih,
- članarine za kreditne kartice,
- stroški čekovnega poslovanja,
- stroški opominov o nedovoljenem negativnem stanju,
- nadomestila za opravljanje storitev,
- stroški reklamacij,
- kazni oz. globe za prekrške.

Banke služijo neobrestne prihodke tudi z drugimi oblikami, ki izvirajo iz netradicionalnih dejavnosti bank, kot so posredništvo pri trgovanju z vrednostnimi papirji, organizacija združenj in prevzemov v bančnem sektorju ter trgovanje z delnicami in obveznicami. V skupino neobrestnih prihodkov sodijo tudi prihodki od naložbenih nepremičnin in prodaje zavarovanj (Haubrich in Young, 2019).

Povečevanje deleža neobrestnih prihodkov v celotni strukturi prihodkov bank lahko na eni strani vpliva na tveganje in donosnost, na drugi strani pa si banke z večjo usmerjenostjo v bančne produkte, ki prinašajo neobrestne prihodke, širijo svoj portfelj poslovanja in si na ta način ustvarjajo različne vire za ustvarjanje dohodka. Poslovanje bank z neobrestnimi prihodki predstavlja tveganje, ki je lahko vezano na izgubo kapitala (Isshaq in drugi, 2019).

Empirična raziskava, v kateri so analizirali vpliv neobrestnih prihodkov na uspešnost poslovanja bank v Gani, je pokazala, da je velik obseg teh prihodkov, značilnih za banke, odvisnih od njihove velikosti, likvidnosti, stroškovne učinkovitosti, rasti danih posojil in sprejemanja depozitov (Isshaq in drugi, 2019).

Za potrebe magistrskega dela se bom v zvezi z nenaložbenimi produkti osredotočil na prikaz primera ponudbe banke NLB kot največje slovenske banke in vodilnega igralca v regiji. Predstavil bom nekatere oblike oz. vrste nenaložbenih produktov, ki jih v okviru svoje dejavnosti ponuja NLB.

3.1.1 Poslovni računi

Da komitent lahko posluje z banko, mora imeti na banki odprt poslovni račun (Gregurek in Vidaković, 2011). To je za vsakega podjetnika oz. podjetje nujen korak na začetku poslovne poti. S postopkom odpiranja poslovnega računa se podjetnik sooči v zelo zgodnji fazi poslovanja podjetja, in sicer ob registraciji podjetja (Zavod mladi podjetnik, brez datuma).

Kar zadeva dnevno poslovanje, velikih razlik med bankami ni, ko se poslovni subjekt odloči za odprtje poslovnega računa. Pa vendar obstajajo razlike v ceni, fleksibilnosti banke ter sistemu e-bančništva (Zavod mladi podjetnik, brez datuma).

Na NLB se lahko odprejo naslednje vrste poslovnih računov (Nova ljubljanska banka, brez datuma i; Nova ljubljanska banka, brez datuma o):

- poslovni račun za redno poslovanje pravnih oseb, zasebnikov z registrirano dejavnostjo, podjetnikov, registriranih društev, skupnosti ali drugih oseb civilnega prava,
- poslovni račun za redno poslovanje zasebnikov oz. fizičnih oseb, ki opravljajo dejavnost, ki ni vpisana v Poslovni register Slovenije in nimajo matične številke za dejavnost (npr. kmetje),
- fiduciarni denarni račun, namenjen upraviteljem za zbiranje stečajne mase oseb v osebnem stečaju ali stečaju zapuščine,
- poslovni račun, namenjen upravnikom za zbiranje sredstev rezervnega sklada etažnih lastnikov večstanovanjskih stavb,
- poslovni račun za vodenje sredstev strank notarja in odvetnika oz. za zbiranje denarnih sredstev po izvršbah (izvršitelj),
- poslovni račun za volilno/referendumsko kampanjo politični stranki ali organizatorju volilne oz. referendumske kampanje, v skladu z veljavno zakonodajo.

V magistrskem delu bom v nadaljevanju predstavil zgolj poslovni račun za redno poslovanje komitentov NLB d. d., za katerega iz lastnih delovnih izkušenj vem, da je tudi največ povpraševanja in predstavlja temeljno ponudbo nenaložbenega produkta v vseh slovenskih bankah.

Poslovni računi pomagajo podjetnikom, da profesionalno upravljajo svoje poslovne finance in ločijo ta denarna sredstva od osebnih financ. Odprtje poslovnega računa terja precej več truda kot odprtje osebnega računa. Zanj je treba zbrati zahtevano dokumentacijo, določiti podpisnike in urediti pooblastila (Kuligowski, 2022).

Naročilu za odprtje poslovnega računa na NLB d. d. morajo biti priloženi naslednji potrebni dokumenti (Nova ljubljanska banka, brez datuma k):

- podatki oz. dokumenti, iz katerih so razvidni podatki o zakonitem zastopniku in pooblaščenih osebah tako za obstoječe kot novoustanovljene gospodarske družbe ter samostojne podjetnike oz. zasebnike (na vpogled bančnemu uslužbencu veljavni osebni dokument ter davčna številka fizične osebe),
- za samostojnega podjetnika oz. zasebnika (potrdilo o vpisu v ustreznem register ali drugo predpisano evidenco),

- za obstoječe gospodarske družbe (redni izpis iz Sodnega/Poslovnega registra, ki ga običajno bančni uslužbenci izpišejo iz spletnega portala Agencije Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve (v nadaljevanju: AJPES), podatek o dejanskih lastnikih pravne osebe),
- za gospodarske družbe v ustanavljanju (v primeru odprtja poslovnega računa za enoosebne družbe je potreben akt o ustanovitvi družbe na obrazcu e-VEM ali samostojno napisan s strani družbenika; v primeru odprtja računa, kadar gre za večoosebne družbe, je potrebna družbena pogodba na obrazcu e-VEM ali družbena pogodba v obliki notarskega zapisa in podatek o dejanskih lastnikih pravne osebe).

Postopek odpiranja poslovnega računa v ustanavljanju za družbe z omejeno odgovornostjo je nekoliko drugačen. Za ustanovitev tovrstnega podjetja mora družbenik podjetja vplačati osnovni kapital v denarju. Podjetnik pred vplačilom prek točke VEM pridobi akt o ustanovitvi podjetja pri enoosebnih d.o.o. oz. družbeno pogodbo pri večoosebnih d.o.o.. Vplačan osnovni kapital je na začasnem oz. depozitnem poslovnem računu. Banka opravi ustrezno identifikacijo fizičnih oseb in nato podjetniku izdela originalno potrdilo o depozitu denarnega vložka, s katerim odide na točko VEM oz. k notarju, kjer se zaključi postopek ustanovitve oz. registracije podjetja. Ko je družba vpisana v Poslovni register AJPES, se družbenik s sklepom o vpisu podjetja zglašuje na banki, ki mu račun v ustanavljanju preoblikuje v redni transakcijski račun, uredi dokumentacijo za podpis Obrazca deponiranih podpisov in Pogodbe o odprtju poslovnega računa ter pripravi še ostale potrebne dokumente v skladu z željami in potrebami komitenta (Zavod mladi podjetnik, brez datuma).

Pogodbo o odprtju poslovnega računa skleneta banka in poslovni subjekt, direktor oz. oseba, ki pooblašča za zastopanje poslovnega subjekta. Računi za opravljanje plačilnega prometa se štejejo za poslovne. Gre za transakcijske račune, na katerih se evidentirajo denarni prejemki, izdatki in saldo. Poslovni subjekt lahko ob odprtju računa ali naknadno pooblasti eno ali več oseb za razpolaganje s sredstvi na poslovnem računu, ki so dolžne svoj podpis deponirati na obrazcu. Deponiranje podpisa je eden od temeljnih postopkov identifikacije. Podpis Obrazca deponiranih podpisov postane sestavni del Pogodbe o odprtju poslovnega računa. Pooblastila za razpolaganje s sredstvi na poslovnem računu daje, spreminja in preklicuje izključno zakoniti zastopnik podjetja (Gregurek in Vidaković, 2011).

Podjetnik se lahko med opravljanjem svojega posla odloči za spremembo poslovnega računa, ki jo mora javiti banki, svojim poslovnim partnerjem, kupcem in dobaviteljem.

Skupno značilnost vseh podjetij, samostojnih podjetnikov in vseh ostalih organizacij v Sloveniji predstavlja torej poslovni račun (Zavod mladi podjetnik, brez datuma). Obveznost odprtja transakcijskega računa za poslovne subjekte je določena v 37. členu Zakona o davčnem postopku (v nadaljevanju: ZDavP-2) (Zakon o davčnem postopku

(ZDavP-2), Ur. l. RS, št. 13/2011). Ta račun imajo lahko poslovni subjekti odprt pri ponudniku plačilnih storitev (banki ali hranilnici) v Sloveniji ali v tujini (Računovodja, 2021). Po slovenski zakonodaji odprtje posebnega transakcijskega računa torej ni obvezno zgolj za samostojne podjetnike, ampak tudi za vsa mikro, mala in srednja podjetja (Podjetniški naložbeni center, 2020a).

Poslovanje poslovnih subjektov brez računa je določeno kot prekršek v skladu s 14. a točko prvega odstavka 307. člena ZDavP-2, in je zanj predpisana globa. Poslovni subjekti morajo torej imeti odprt račun, četudi v določenem obdobju niso poslovno aktivni (Računovodja, 2021).

Banka pravni osebi ne sme odpreti transakcijskega računa, kadar ima informacije, da ima ta pravna oseba blokiran račun na drugi banki (Gregurek in Vidaković, 2011).

V skladu z Zakonom o plačilnih storitvah morajo biti transakcijski računi pravnih oseb, podjetnikov in zasebnikov, ki opravljajo dejavnost, poleg vpisa v poslovni register tudi nujno javno objavljeni in dostopni na spletni strani AJPES. Banka sporoči registru transakcijskih računov račun z oznako T, kar pomeni, da gre za vodenje dejavnosti, ki bo objavljena pri ustreznem podjetniku v AJPES-u (Podjetniški naložbeni center, 2020a).

Zakaj je bil uvodoma v tem poglavju definiran pojem poslovnega računa in postopek odprtja računa v banki? Zato ker se poslovno sodelovanje začne z vzpostavitvijo poslovnega odnosa pri odpiranju računa. Ko stranka odpre račun v banki, so ustvarjeni predpogoji za ustvarjanje in gradnjo nadaljnjega poslovnega odnosa. Potem ko je stranka odprla bančni račun, lahko položi denarna sredstva in ta sredstva koristi. Eden od načinov, kako lahko stranka porablja sredstva, je, da izvrši plačilo. Postopek izvedbe plačila je del plačilnega prometa. Zato se poznavanje in razumevanje bančništva prične s plačilnim prometom (Gregurek in Vidaković, 2011).

Plačilni promet kot ekonomski proces zajema vse posle v gospodarstvu, to je vsako plačilo. Velika podjetja imajo odprte račune pri več bankah in nato svoje presežke sredstev prerazporejajo v dogovoru z bankami. Vsak prenos sredstev iz enega na drug račun je del plačilnega prometa. Da bi lahko opisali poslovanje banke, je treba poznati transakcije, ki potekajo v bankah. Zato je plačilni promet pomemben (Gregurek in Vidaković, 2011).

3.1.2 Plačilni promet

Plačilni promet predstavlja finančni tok gospodarskega sistema vsake države. Zato je izjemno pomembno, da je plačilni promet organiziran na način, ki omogoča varno in učinkovito uporabo denarja kot plačilnega sredstva. Z ustvarjanjem regulativnih okvirjev za plačilni promet v državi in sprejemom podzakonskih aktov so izpolnjeni predpogoji za

razvoj učinkovitejšega in racionalnejšega plačilnega sistema, kar vpliva na zadovoljstvo njegovih uporabnikov in celotnega gospodarskega sistema (Gregurek in Vidaković, 2011).

Udeleženci plačilnega prometa so tako domače kot tuje pravne in fizične osebe. Pojem poslovni subjekt vključuje pravne osebe, državne organe, organe državne uprave, enote lokalne in regionalne samouprave ter fizične osebe, ki opravljajo registrirano dejavnost v skladu s predpisi (Gregurek in Vidaković, 2011).

V slovenski zakonodaji je pojem plačilnega prometa definiran v 5. členu Zakona o plačilnem prometu kot proces prenosa denarnih sredstev, izvajanja vplačil in izplačil ter izvajanja obračunov oz. drugih poravnav v plačilnih sistemih (Zakon o plačilnem prometu (ZPlaP-UPB3), Ur. l. RS, št. 110/2006).

Plačilni promet vključuje izvrševanje jasno opredeljenih plačilnih nalogov in poslovnih transakcij. Opravljanje storitev plačilnega prometa pomeni storitve vodenja transakcijskih računov in druge storitve v zvezi z izvršitvijo nalogov za plačilo oz. nakazil, kot je določeno v 4. členu Zakona o spremembah in dopolnitvah zakona o plačilnem prometu (Zakon o spremembah in dopolnitvah zakona o plačilnem prometu (ZPlaP-B), Ur. l. RS, št. 37/2004).

Znotraj plačilnega prometa razlikujemo naslednje tri temeljne oblike plačevanja, in sicer (Banka Slovenije, 2017e; Gregurek in Vidaković, 2011):

- gotovinsko poslovanje kot najbolj tradicionalen način plačevanja, kjer je plačilo izvedeno neposredno med udeležencema v prometu,
- brezgotovinsko poslovanje kot prenos denarnih sredstev s plačnikovega na prejemnikov račun. To plačilno storitev opravimo s pomočjo plačilnega naloga bodisi na daljavo (prek elektronske banke) bodisi neposredno na bančnem okencu,
- obračunsko plačevanje je poravnava medsebojnih denarnih obveznosti in terjatev med udeleženci v plačilnem prometu brez uporabe denarja. Tovrstna plačila se izvajajo s kompenzacijo, cesijo, asignacijo, prevzemom dolga in ostalimi oblikami medsebojnih obračunov, pri čemer poslovni subjekt teh vrst plačil ne more izvesti, če ima na transakcijskem računu evidentirane neporavnane obveznosti.

Izvrševanje tovrstnih plačil poteka na več načinov. V primeru istega ponudnika plačilnih storitev se tako za plačnika kot prejemnika plačila prenos denarnih sredstev izvrši interno. Kadar pa imata račun odprt vsak pri svojem ponudniku plačilnih storitev, se prenos izvede korespondenčno na vzajemno odprtih računih, večinoma pa prek plačilnih sistemov (Banka Slovenije, 2017e).

Plačilni promet ima svoje univerzalne značilnosti, ki veljajo v vseh državah, in tudi posebnosti, ki pa veljajo zgolj za posamezno državo (Gregurek in Vidaković, 2011).

Plačilne transakcije so dvigi in prenosi denarnih sredstev, ki jih plačnik izvede s pomočjo banke. Banke tako podjetjem omogočajo plačila, in sicer (Nova ljubljanska banka, brez datuma n):

- domače plačilne transakcije, pri katerih gre za plačila prejemnikom v RS v EUR in tujih valutah, izvedena v poslovalnicah oz. prek elektronske, mobilne ali telefonske banke,
- čezmejna plačila in plačila s tretjimi državami, ki so pomembna za mednarodno poslovanje. Gre za enostaven instrument plačevanja, kjer plačnik izvede plačilno storitev s pomočjo pravilno izpolnjenega naloga za plačilo tujemu partnerju. Vse izvršene in prejete plačilne naloge banke opravijo skladno s svojim urnikom izvajanja plačil,
- enkratne plačilne transakcije, pri katerih gre za plačevanje posameznih plačilnih nalogov z gotovino, saj plačnik nima odprtega računa v banki.

Za te plačilne transakcije se stroški obračunajo v skladu z vsakokrat veljavno tarifo banke.

3.1.3 Plačilne kartice

Podjetja dobijo ob odprtju poslovnega računa na banki za namene poslovanja bančno kartico, s katero opravljajo nakupe in plačila (Podjetniški naložbeni center, 2020c). Plačilne kartice kot plačilni instrument so v naših denarnicah namesto gotovine vse pogostejša oblika plačevanja, ker živimo v času, ko je veliko brezgotovinskega poslovanja. Zasluge gre pripisati bankam, ki so svoje poslovanje razvile na način, da je komitentom omogočeno razpolaganje z denarnimi sredstvi s pomočjo uporabe kartic kot enim od elektronskih načinov plačevanja.

Kartice imajo poleg poravnavanja obveznosti brez gotovine še nekatere druge osnovne funkcije oz. značilnosti, in sicer (Gregurek in Vidaković, 2011):

- zamenjujejo gotovino,
- zagotavljajo praktičen in varen dostop do denarnih sredstev na računu,
- omogočajo nadzor in pregled stanja na računu v vsakem trenutku,
- nudijo možnost plačevanja tudi v primerih, ko stranka nima dovolj denarja,
- omogočajo odlog plačil,
- zagotavljajo možnost plačevanja na obroke,
- omogočajo izbiro datuma vračila porabljenih sredstev,
- omogočajo spletno nakupovanje (npr. rezervacija letalskih vozovnic in hotelske rezervacije).

Ponudba plačilnih kartic je vedno večja in banke na tak način vabijo k njihovi uporabi. Kartice se najpogosteje delijo na (Meško, 2021):

- debetne kartice,
- kreditne kartice oz. kartice z odloženim plačilom,
- posojilne kartice,
- obročne kartice,
- predplačniške kartice.

Temeljna razlika med kreditnimi in debetnimi karticami je v izvoru porabljenih sredstev (Gregurek in Vidaković, 2011). Kadar stranka uporablja debetno kartico, ji je denar z bančnega računa trgan takoj, ko opravi plačilo ali dvig. Porabi lahko torej samo toliko, kolikor ima sredstev na računu, v primeru koriščenja limita pa še ta znesek, vendar je zanj treba plačati obresti. Ravnanje s tovrstnimi karticami je zavarovano z osebno identifikacijsko številko PIN. Pri uporabi kreditnih kartic pa gre za zamik plačila obveznosti, obresti pa banka ne zaračuna. Zanj se plačuje letna članarina, vendar se cena med slovenskimi bankami razlikuje. Uporabniki te kartice svoje obveznosti poravnajo v celoti enkrat mesečno v višini predhodno določenega limita, in sicer na izbrani dan v mesecu za prejšnji mesec. Tudi te kartice se lahko uporabljajo doma in v tujini z vnosom številke PIN ter omogočajo nakupovanje na obroke brez obresti. To možnost je mogoče izbrati le pri določenih trgovcih (obročna kartica NLB) (Meško, 2021). Za podjetja je najmanjše število obrokov 2, največje pa 24 oz. 60 na več kot 4200 prodajnih mestih, ki to že omogočajo (Nova ljubljanska banka, brez datuma i). Zaradi razširjene uporabe s kreditnimi karticami je postalo plačevanje z njo tudi najpogostejši način plačila (Gregurek in Vidaković, 2011).

Drugače je pri posojilnih karticah, ki se od kartic z odloženim plačilom razlikujejo v odplačevanju porabljenega limita. Te kartice omogočajo vračilo porabljenih sredstev po vnaprej določenih deležih in z obrestmi (Nova ljubljanska banka, 2021). Banke jo ponujajo tudi pod drugimi imeni, kot so revolving, revolving kredit, nakupovanje na kredit in podobno (Meško, 2021).

Zadnja skupina plačilnih kartic so predplačniške kartice, ki predstavljajo dobro alternativo karticam z odloženim plačilom, saj se lahko na te kartice naloži poljuben znesek. Toda nekatere banke tovrstne stroške polnjenja zaračunajo (Meško, 2021).

Zgoraj sem predstavil nekatere osnovne značilnosti različnih vrst kartic, ki jih ponujajo banke. Pri NLB d. d. je glavni ponudnik plačilnih kartic za podjetja Mastercard, ki ponuja dva tipa kartic, in sicer debetno kartico, ki nadomešča obstoječo poslovno kartico BA Maestro, in kreditno kartico. Nekatere skupne značilnosti, ki ju imata ti dve kartici, so naslednje (Podjetniški naložbeni center, 2020c):

- opremljenost s čipom in varnostnim standardom 3-D Secure za spletne nakupe,
- uporaba na prodajnih in plačilnih mestih doma in v tujini,
- veljavnost 4 leta od izdaje,
- možnosti nakupovanja prek interneta,
- možnost sklenitve dodatnega zavarovanja za primer kraje in primer izgube,
- dvig gotovine na bankomatu,
- vpogled v razpoložljivo stanje na bankomatu in
- možnost prejema SMS-Alarm (angl. Short Message Service) (v nadaljevanju: SMS) o uporabi kartice po opravljenih transakcijah.

Dohodke, ki jih banka zasluži s kreditnimi karticami, predstavljajo letne članarine ali provizije za izdajo dodatne kartice. Banka ustvarja tudi obrestne prihodke, če gre za posojilne kartice. Dodaten zaslužek s kreditnimi karticami izhaja tudi iz tega, da banke prodajnim mestom ne plačajo celotne vrednosti, ampak majhen odstotek zadržijo zase (Gregurek in Vidaković, 2011).

Nekateri še vedno, ko se odpravijo v trgovino bodisi zasebno bodisi poslovno, najraje plačujejo z gotovino, drugi prisegajo na kartice, s katerimi lahko plačajo nakup. Danes niti to dvoje ni več nujno, saj lahko postopek plačila pri blagajni opravimo kar z mobilnim telefonom oz. mobilno denarnico, ki med uporabniki predstavlja najmodernejši in najpreprostejši način plačevanja (Delo, 2019).

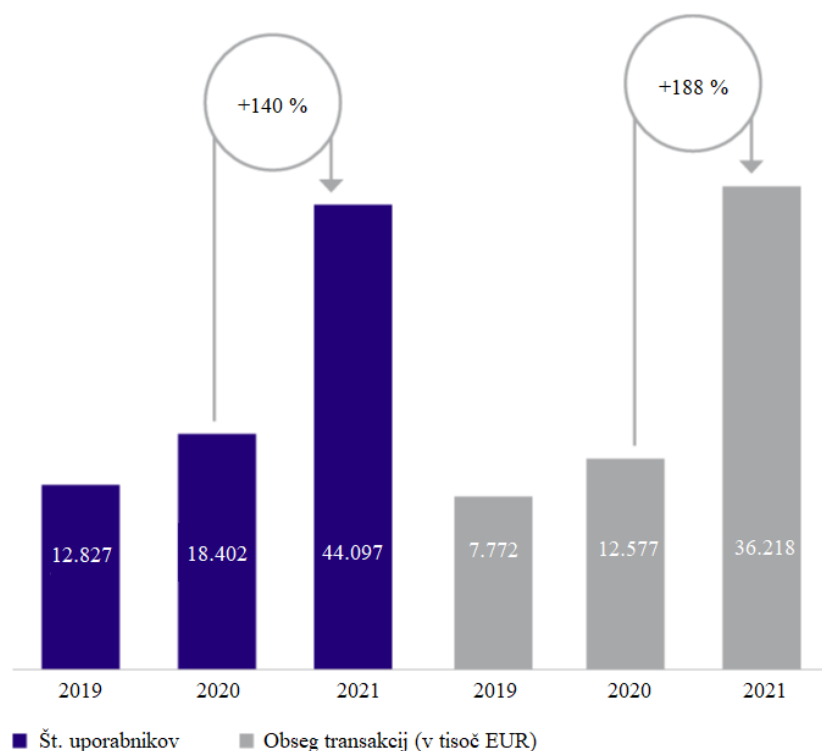
NLB Pay kot mobilna denarnica omogoča plačevanje na ustreznih POS-terminalih s pametnimi mobilnimi telefoni, ki imajo funkcijo tehnologije NFC (angl. Near Field Communication). Z njo je mogoče plačevati tako doma kot v tujini. Pred uporabo oz. plačilom je treba v aplikaciji s seznama kartic, ustreznih za digitalizacijo, izbrati in shraniti željeno debetno oz. kreditno kartico. Pri plačevanju z mobilno denarnico je varnost zagotovljena, saj je treba za njeno delovanje pametni mobilni telefon zavarovati z vsaj enim od varnostnih elementov, denimo s PIN-kodo, vzorcem, prstnim odtisom, prepoznavo obraza in podobno. Sama uporaba in prenos te bančne aplikacije je za uporabnike brezplačna (Delo, 2019).

V mobilni denarnici NLB Pay je med uporabniki različnih bank v Sloveniji omogočeno tudi brezplačno nakazovanje denarja sorodnikom in prijateljem s takojšnjimi plačili Flik na podlagi prejemnikove telefonske številke ali elektronskega naslova. Poleg nakazila denarja s Flikom ima zdaj tudi novo funkcijo za hitra in enostavna plačila v izbranih trgovinah (Nova ljubljanska banka, brez datuma a).

Kot je razvidno s Slike 1, je bilo v letu 2021 registriranih dobrih 44.000 uporabnikov funkcije NLB Pay, kar je 140 odstotkov več kot v letu 2020. Procentualno gledano je bil v letu 2021 obseg transakcij, izvršenih v mobilni denarnici, za 188 odstotkov večji kot leto poprej. Število uporabnikov mobilne denarnice in obseg izvršenih transakcij prek NLB

Pay-a se torej precej hitro povečuje, pa tudi sama aplikacija doživlja stalne nadgradnje v skladu z regulativnimi zahtevami. Njena uporaba in prenos iz trgovine Google Play ali AppStore sta tako postala še pomembnejša in nujnejša, še zlasti ker omogoča enostavno potrjevanje spletnih nakupov (Nova ljubljanska banka, 2022b).

Slika 1: NLB Pay v številkah



Vir: Nova ljubljanska banka (2022b).

Za bolj varno in pregledno poslovanje s plačilnimi karticami se lahko komitenti bank odločijo tudi za naročilo SMS-storitev, ki bodo v nadaljevanju tudi podrobneje spoznana.

3.1.4 SMS-sporočila

Fizične in pravne osebe lahko za dodatno varnost pri poslovanju z denarjem poskrbijo sami, obenem pa imajo možnost uporabe nekaterih storitev, ki jih ponujajo banke (P., 2021). Ena najbolj uporabnih rešitev so obvestila prek SMS-sporočil različnih vrst, ki bodo v nadaljevanju tudi podrobneje predstavljena.

SMS-Alarmi in SMS-Opomniki predstavljajo idealno sredstvo za pravočasno obveščanje, saj jih lahko preberemo kjerkoli in takoj. Zaradi tega jih NLB uporablja tudi za obveščanje o dogajanju na poslovnem računu, transakcijah s karticami in poslovanju podjetja v

elektronski banki. S tem komitentom zagotavljajo boljšo informiranost glede dogajanja na računu in večjo varnost njihovih sredstev (Nova ljubljanska banka, 2014).

3.1.4.1 SMS-Opomnik o prilivu na račun

NLB imetnikom poslovnega računa omogoča pošiljanje SMS-obvestil o poslovanju na računu, s čimer imajo popoln pregled nad vsemi spremembami, ki se zgodijo na računu.

Mnogim podjetjem so informacije o prilivih s strani njihovih kupcev izjemnega pomena, saj lahko preprosto in sproti preverjajo, kdo in kdaj jim je plačal za njihovo blago ali storitve. Tovrstna storitev pošiljanja kratkih SMS-sporočil o prilivih na poslovni račun je namenjena tudi operativnemu računovodstvu. Zakoniti zastopnik podjetja se odloči, kdo bo prejemal ta obvestila, hkrati pa lahko izbere, ali želi obvestilo prejeti za vse prilive ne glede na znesek ali glede na višino zneska prilivov, za katere naj se mu pošlje sporočilo. Slednje pomeni, da lahko tovrstne opomnike prejme samo za zneske, višje od 50, 200, 500 ali 1.000 EUR. Uporabnik lahko tako izbere enega od petih razredov za prejem SMS-Opomnika o prilivu na poslovni račun. Sporočila se pošiljajo vsak dan za prilive v vseh valutah med 5.30 in 23. uro. V primeru prejetih prilivov zunaj tega obdobja se sporočilo shrani in pošlje naslednji delovni dan zjutraj. Uporabnik sporočila prejme za prilive v vseh valutah, tudi v primerih razveljavitve priliva. Uporaba te storitve je neodvisna od izbranega mobilnega operaterja in jo lahko imetnik ali pooblaščenec računa kadarkoli izklopi (Nova ljubljanska banka, 2014).

3.1.4.2 SMS-Opomnik o stanju na računu

Strankam je za učinkovito vodenje financ zagotovo najpomembnejša informacija vedenje o tem, kakšen je njihov dnevni izkupiček ali stanje ob začetku oz. koncu dneva. Storitve pošiljanja SMS-Opomnika o stanju na računu je namenjena temu, da lahko uporabnik prejema dnevna ali tedenska poročila o stanju na računu, pri čemer lahko sam določi, ali bi jih želel prejemati zjutraj ob 5.30 oz. zvečer ob 23. uri.

Zaradi sprotnega obveščanja o stanju se uporabniku tako ni treba povezati z elektronsko banko oz. telefonirati v računovodstvo. Pri tej storitvi prav tako ni pomembno, katerega slovenskega mobilnega operaterja stranka uporablja. Obvestilo prejme kjerkoli, tudi v tujini (Nova ljubljanska banka, 2014).

3.1.4.3 SMS-Alarm o plačilih prek NLB Proklika

Za nadzor nad odlyvi je na voljo SMS-sporočilo za obveščanje o plačilih prek elektronske banke, ki so bila poslana v izvršitev. Poslovodstvo v teh primerih točno ve, kdaj in v kakšnem znesku so bili oddani ti nalogi. To je lahko še posebej koristno v primerih, ko

prejemnik sporočila ve, da ni oddal naloga v izvršitev. V takem primeru je treba nemudoma ukrepati in poklicati tehnično pomoč za uporabnike ali pa se obrniti na Kontaktni center (v nadaljevanju: KC) NLB, kjer bodo poskušali plačila ustaviti. Pošiljanje tovrstnih SMS-sporočil je omogočeno 24 ur na dan, vse dni v tednu (Nova ljubljanska banka, 2014).

3.1.4.4 SMS-Alarm o uporabi kartice

Ker nikoli ne vemo, kje lahko naletimo na prevarante, je nujno, da sami poskrbimo za dodatno varnost tako pri spletnem nakupovanju kot tudi, ko smo v tujini. Večina bank ponuja svojim komitentom številne možnosti za hiter in enostaven nadzor nad njihovim denarjem. Banke svojim komitentom omogočajo naročilo varnostnih storitev na različne načine – s pomočjo uporabe mobilne ali spletne banke oz. s klicem v KC banke ali prek storitve videoklica ali spletnega klepeta (P., 2021).

Dogajajo se primeri, ki so sicer redki, da nekdo z določeno kartico opravi nakup, čeprav imetnik te kartice tisti trenutek sploh ni opravljal nakupa. NLB je zato za zavarovanje interesov uporabnikov bančnih kartic ponudila možnost SMS-Alarma o uporabi kartice. Tako so lahko uporabniki namreč prepričani, da so nakup zares opravili oni. Imetniki kartic prejmejo sporočilo ob vsakem plačilu oz. nakupu s kartico, tudi prek spleta ali telefona. Vsako sporočilo vsebuje naslednje potrebne informacije, in sicer (Nova ljubljanska banka, 2014):

- znesek,
- lokacija,
- vrsta nakupa (dvig, spletni ali telefonski nakup, neuspešen nakup oz. zavrnitev avtorizacije nakupa),
- datum, kraj in država opravljene transakcije in telefonska številka KC, na katerega se prejemnik SMS-Alarma lahko obrne v primeru dvoma o izvedenem plačilu.

Uporabniki se lahko odločijo, da obvestila prejmejo za vse nakupe in dvige bodisi samo za nakupe nad določenimi zneski, tako doma kot v tujini. Stranka si s tovrstnimi varnostnimi SMS-sporočili zagotovi še večjo varnost poslovanja s plačilno kartico in nadzor nad uporabo. Vklop je mogoč za eno ali več kartic. Funkcija je namenjena imetnikom debetnih in kreditnih kartic za fizične in pravne osebe. Aktivacija varnostnih storitev v poslovalnici se izvede takoj, medtem ko je treba za aktivacijo prek telefonske banke NLB Teledom počakati nekaj dni (P., 2021).

Komitenti NLB torej z obveščanjem prek vseh zgoraj opisanih SMS-sporočil pridobijo večji nadzor nad svojimi denarnimi tokovi, so informirani o stanju in prilivih na računih,

imajo nadzor nad oddanimi plačili prek Proklika ter lahko pravočasno zaznajo morebitne zlorabe plačilnih kartic, o čemer lahko obvestijo KC.

Nadomestilo za posredovanje obvestil se za vsa SMS-sporočila zaračuna v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo NLB. V nadaljevanju prikazujem tabelo z vsemi možnimi stroški za podjetja, ki se odločijo za uporabo tovrstnih storitev. Iz tabele 2 je razvidno, da znaša nadomestilo za posredovanje SMS-Opomnika o stanju na računu enkrat dnevno 2,00 EUR na mesec, medtem ko enkrat tedensko obveščanje znaša 1,50 EUR na mesec. V tabeli 2 je prikazano tudi nadomestilo za obveščanje o uporabi posamezne plačilne kartice, ki znaša 1,30 EUR na mesec ne glede na število prejetih sporočil. Uporabniki spletne banke se lahko odločijo tudi za vklop SMS-Alarma o plačilih prek NLB Proklika, za kar je treba plačati nadomestilo v višini 0,10 EUR na posamezno sporočilo, kot je to prikazano v tabeli 2.

Tabela 2: Nadomestila za posredovanje NLB SMS-sporočil pravnim osebam

	v EUR
SMS-Alarm o plačilih prek NLB Proklika	0,10 na sporočilo
SMS-Alarm o uporabi kartice	1,30 mesečno na kartico
SMS-Opomnik o stanju na računu – dnevno pošiljanje SMS-Opomnik o prilivu na račun	2,00 mesečno
SMS-Opomnik o stanju na računu – tedensko pošiljanje	1,50 mesečno

Vir: Nova ljubljanska banka (2023a).

3.1.5 Poslovni paketi

Globalni svet bančništva v Sloveniji zahteva sodobne bančne storitve. V največji slovenski banki NLB d. d. so v začetku leta 2019 uvedli nov poslovni model, in sicer so svojim komitentom tekom leta osebne bančne račune samodejno preoblikovali v bančne pakete. Z novo ponudbo so želeli komitentom olajšati uporabniško izkušnjo in poenostaviti vsakodnevno opravljanje bančnih zadev. S ponudbo bančnih paketov imajo stranke boljši pregled na stroški, saj so v paket poleg vodenja računa vključene še številne druge storitve. Na NLB d. d. pravijo, da je bila odločitev za oblikovanje paketov posledica sledenja sodobnim trendom. Z uvedbo bančnih paketov in enotnim mesečnim nadomestilom bo za stranke poslovanje učinkovitejše in preglednejše. Banka je na podlagi poslovanja komitenta določila najprimernejši paket, ki pa ga lahko stranke še vedno brezplačno zamenjajo za kateri koli drug paket. O samodejnem preoblikovanju osebnih računov v pakete je banka obveščala komitente bodisi prek e-pošte bodisi prek SMS-sporočil. Stranke so bile tako prisiljene v izbiro določenega paketa. Ponujena jim je bila alternativna možnost, in sicer da se odločijo za vodenje zgolj osnovnega računa, ki ne vključuje limita. V primeru koriščenja dodatnih storitev pa je treba te plačevati posebej (Slana, 2019).

Stranke s paketnimi bančnimi storitvami torej prihranijo stroške, saj bi morale v nasprotnem primeru plačevati za vsako posamezno bančno storitev. Bančni paketi običajno vsebujejo širok nabor plačilnih storitev, ki mora biti oblikovan na način, da cilja različne skupine uporabnikov (mladi, zaposleni, upokojniki in druge osebe). Zato je tudi naloga bančnih uslužbencev, da svojim strankam svetujejo pri izbiri paketa, ki najbolj ustreza njihovim željam in potrebam oz. načinu poslovanja v svetu podjetništva.

Banke ponujajo slovenskim podjetjem številne možnosti za odprtje poslovnega računa, vsaka od njih pa poleg osnovnega vodenja transakcijskega računa ponuja tudi različne pakete, v katere so vključene posebne storitve, kot so dostop do spletne banke in njena uporaba, razne poslovne kartice, odobritve limita, SMS-sporočila in podobno. Stranke storitev ne plačujejo posebej, ampak so vključene v paket. Različni paketi s sklopom tovrstnih storitev so podjetjem ponujeni po nižjih cenah, kot če bi plačevali za vsako plačilno storitev posebej. Za kateri paket se bo podjetje odločilo, je odvisno predvsem od njegovih potreb. Pri izbiri paketa, ki najbolj ustreza poslovanju podjetja, je treba preveriti in upoštevati naslednje dejavnike, in sicer (Podjetniški naložbeni center, 2020b):

- velikost podjetja,
- poslovanje s tujino,
- pomembnost za ugodno možnost pridobitve limita,
- število potrebnih poslovnih kartic in
- potreba po POS-terminalu, ki ga vključujejo nekateri paketi.

Paketi, ki zajemajo več storitev, sicer niso novost v bančništvu. Večina bank v RS jih je svojim komitentom ponujala že v preteklosti. Banke so jih v zadnjem obdobju zgoj začele agresivneje tržiti. Na Unicredit banki Slovenije so dejali, da imajo tovrstne pakete v svoji ponudbi že vsaj deset let, pri nekdanji Sberbanki (danes N banki) od leta 2012. Pri NLB so paketi na voljo od februarja 2018.

Glede na zgoraj navedeno se porajata dve vprašanji: kaj imajo banke od tega, ko komitente selijo z računov na široko in pestro ponudbo paketov? Ali so paketne ponudbe bank le del njihove strategije, ki bo še okrepila ta trend? Sogovornica iz ene od bank je dejala, da ne. Logiko bank za odločitev za agresivnejše trženje paketov vidi predvsem v zniževanju stroškov poslovanja. Izpostavila je, da je za banko pomembnejša urejenost in preglednost skupin komitentov kot pa prihodkovni vidik. To za banko pomeni tudi nižje stroške. Interes bank je torej jasen in sicer: banke želijo čim več ljudi prepričati v izbiro enega od ponujenih paketov. Uporabo transakcijskih računov pa so destimulirali tudi cenovno, in sicer z višjimi cenami (Bratanič, 2018).

NLB je v svoji ponudbi za poslovne komitente oblikovala tri pregledne pakete, ki omogočajo enostavno in cenovno ugodno upravljanje denarja in plačilnih storitev. Kot je razvidno iz tabele 3, sem za boljši pregled podatke za vsak paket predstavil posebej.

Tabela 3: NLB Poslovni paketi

	Paket Osnovni	Paket Napredni	Paket Celoviti
Vodenje poslovnega računa	6 EUR oz. 3 EUR za novoustanovljena podjetja/mesec	13 EUR oz. 6,5 EUR za novoustanovljena podjetja/mesec; 9,9 EUR za neprofitne organizacije	19,5 EUR/mesec
Poslovna kartica	Poslovna debetna kartica Mastercard	Poslovna debetna kartica Mastercard	Poslovna debetna kartica Mastercard World
Dostop do spletne banke	Da, mobilna banka Klikpro	Da, mobilna banka Klikpro in elektronka banka Proklik	Da, mobilna banka Klikpro in elektronka banka Proklik
SMS-Alarm o uporabi poslovne debetne kartice	Da, za aktivnosti na računu	Da, za aktivnosti na računu	Da, za aktivnosti na računu
Limit na poslovnem računu	Da, s polovičnim nadomestilom za prvo odobritev/obnovo po sklenitvi paketa	Da, s polovičnim nadomestilom za prvo odobritev/obnovo po sklenitvi paketa	Da, s polovičnim nadomestilom za prvo odobritev/obnovo po sklenitvi paketa
Dnevni izpiski po e-pošti	Da	Ne	Ne

Vir: Nova ljubljanska banka (2023c) in Nova ljubljanska banka (brez datuma j).

V pakete so vključeni bančni produkti, ki jih imetnik poslovnega računa ne more izključiti, saj predstavljajo obvezni sestavni del posameznega paketa. Znižana cena za novoustanovljena podjetja, podjetnike in zasebnike se upošteva za poslovne subjekte, katerih datum vpisa v AJPEŠ ni starejši od enega leta. Paket velja 18 mesecev od dneva njegove sklenitve, nato se prične obračunavati osnovna cena paketa. Kar zadeva neprofitne organizacije pa znižana cena velja za poslovne subjekte, ki imajo po Standardni klasifikaciji institucionalnih sektorjev (SKIS) opredeljeno sektorizacijo 15.000 (Neprireditne institucije, ki opravljajo storitve za gospodinjstva) (Nova ljubljanska banka, 2022d).

Banke s postopnim prehodom na paketno ponudbo sledijo trendu naročniške ekonomije. V to smer se namreč obračajo vse industrije. Ljudje imajo sklenjenih čedalje več storitev, za katere mesečno plačujejo fiksno vsoto, kot so glasbene aplikacije in tudi paketi telekomunikacijskih storitev (Bratanič, 2018).

Digitalizacija bančništva v zadnjih letih pospešeno poteka, saj klasične banke vedno pogosteje omogočajo napredne, tehnološko inovativne rešitve. Svojim uporabnikom

ponujajo prijazne produkte in storitve ter sodobne bančne poti. Kljub vsemu banke še vedno ponujajo pomoč na vsakem koraku in svetovanje strokovnjakov, kadar stranke to potrebujejo (Delo, 2020).

3.2 Sodobne poti do nenaložbenih produktov

Uporaba tehnologij, zlasti interneta, je prodrla v vse pore našega življenja. Sodobni načini komuniciranja so podrli vse ovire za dostopnost, ki so obstajale nekoč. Poleg lažje komunikacije so se odprli tudi novi kanali za opravljanje bančnih storitev. Banke so se z namenom posodobitve poslovanja in znižanja stroškov usmerile k omogočanju bančnega poslovanja prek interneta (Gregurek in Vidaković, 2011).

Tehnično-tehnološka revolucija je opazna v celotnem sektorju finančnih storitev, še posebej pa v bančništvu. Sodobno bančno poslovanje zahteva ohranjanje osredotočenosti na stranke in njihove potrebe, toda relacija med banko in stranko zagotovo pridobiva nove dimenzije. Zahvaljujoč sodobnim informacijsko-komunikacijskim tehnologijam (v nadaljevanju: IKT) (»Big Data«-tehnologijam) so se v bančnem sektorju pojavile tudi številne inovativne rešitve, med drugim tudi uvedba spletne in mobilne banke (Mirković in Lukić, 2015).

3.2.1 Spletna banka

Prednosti internetnega bančništva so velike tako za banko kot tudi za stranke. Strankam je omogočeno hitro in enostavno opravljanje vsakodnevnih finančnih transakcij, pri čemer jim ni treba obiskati bančnih poslovalnic. Bankam je tako na eni strani omogočeno bistveno znižanje materialnih in operativnih stroškov, na drugi strani pa so si banke z uvedbo spletnega poslovanja odprla nove prihodkovne vire na podlagi provizij, ki jim strankam zaračunavajo za opravljanje storitev spletnega bančništva (Gregurek in Vidaković, 2011).

Digitalizacija v bančništvu v času epidemije je spremenila zlasti naše življenjske navade. Opravljanje najpogostejših bančnih storitev, zdaj z uporabo spletne in mobilne banke, se tako seli na digitalne kanale. Takšno opravljanje bančnega poslovanja predstavlja za komitente bank zares veliko udobje. V slovenskih bankah prepoznajo in se odzivajo na potrebe strank, ki želijo predvsem preproste, dostopne in enostavne bančne rešitve (Svet kapitala, 2021).

Pri NLB se zavedajo, da si marsikdo ne more privoščiti pogoste vožnje do banke oz. večkratnega obiska pri svojem poslovnem skrbniku v poslovalnici. Zato so svojim komitentom omogočili, da lahko večino najpogostejših bančnih storitev opravijo kar na

daljavo in si na ta način prihranijo čas za posvečanje svojemu poslu (Nova ljubljanska banka, 2022a).

Za izpolnitev specifičnih potreb komitentov so morale banke razširiti spekter svojih storitev. Tako so v svojo ponudbo vključile storitve spletnega bančništva. Banke so na ta način ohranile obstoječe stranke in pridobile nove, izboljšale kakovost storitev in zmanjšale stroške poslovanja. Prednosti uporabe spletnega bančništva za stranke so: prihranek časa in denarja, možnost hitrega in enostavnega dostopa do bančnega računa, možnost vpogleda v vse transakcije na računu (Soleša in Brkić, 2019).

Spletno bančništvo strankam omogoča izvajanje finančnih transakcij, kot so nakazila na račune, plačevanje računov in druge finančne storitve, na varnem spletnem mestu, ki ga ponuja finančna institucija (Lee in Chung, 2009). Uporabniki do teh storitev dostopajo bodisi prek prenosne naprave bodisi prek namiznega računalnika. Z uporabo mobilne banke na pametnem telefonu ali tabličnem računalniku se lahko opravljajo skorajda enake transakcije kot z uporabo spletnega bančništva (Shaikh in Karjaluo, 2015). Tako mobilno kot spletno bančništvo se štejeta za alternativni možnosti samopostrežnih kanalov pri zagotavljanju izdelkov oz. storitev za stranke (Thakur, 2014). Številne banke spodbujajo svoje komitente k uporabi samopostrežne tehnologije, ki omogoča dodatne ugodnosti, kot sta prihranek stroškov in možnost navzkrižne prodaje (Hoehle in Huff, 2012; Sharma in drugi, 2015). Posledično se s ponujanjem večkanalnih storitev in produktov izboljša odnos med bankami in njihovimi komitenti (Laukannen, 2007).

Glede na to, da se dandanes poslovni uporabniki na pot le redko odpravijo brez računalnika, NLB ponuja elektronsko banko Proklik. Gre za elektronski način poslovanja, pri katerem lahko uporabnik poleg osnovnih bančnih storitev, omogočenih že v mobilni banki, opravlja še naslednje funkcije (Nova ljubljanska banka, 2018b; Nova ljubljanska banka, 2022a):

- uvaža pakete plačil,
- izvaža promet in izpiske za svoje računovodstvo,
- pregleduje stanje in promet z vrednostnimi papirji,
- posluje z množičnimi plačili SEPA in direktnimi bremenitvami SEPA ter
- izdaja in/ali prejema e-račune.

Za varno poslovanje prek NLB Proklika si morajo zakoniti zastopniki podjetja in njihovi pooblaščenici naročiti pametno kartico ali USB-ključek v eni od NLB poslovalnic oz. pri svojem poslovnem skrbniku. Na tem prenosnem mediju je nameščeno napredno kvalificirano digitalno potrdilo, s katerim lahko pooblaščenec podjetja upravlja s finančnimi sredstvi in spremlja poslovanje na vseh odprtih poslovnih računih pri bankah, ki uporabljajo rešitve elektronskega bančništva Hal E-bank (Nova ljubljanska banka, brez datuma m).

Za doseganje konkurenčne prednosti je za banke torej neizogibno, da sledijo razvoju IKT. Z izboljšanjem tehnološke infrastrukture se povečuje učinkovitost komunikacije med banko in strankami. Iz tega razloga bi morali tako komitenti kot banke spremljati nastale spremembe, se jim prilagajati in jih sprejemati. Informacijske tehnologije so bankam omogočile, da razširijo svoje poslovanje in da svoje storitve prilagodijo potrebam strank. Zahvaljujoč razvoju IKT in posledično vse večji uporabi mobilnih komunikacijskih tehnologij so se v bančnem sektorju pojavile novosti, in sicer se je razvila nova vrsta bančništva. Prihodnost sodobnega bančništva je prav v mobilnem bančništvu (Soleša in Brkić, 2019).

3.2.2 Mobilna banka

Mobilno bančništvo predstavlja eno najpomembnejših strateških sprememb v bančništvu na drobno in je prisotno že več kot desetletje. S spremembami v tehnoloških vmesnikih je finančni industriji omogočeno, da z uporabo samopostrežnih naprav razveseli svoje stranke s takojšnjimi rešitvami za njihove težave. Finančna industrija na današnjem trgu svojim strankam ponuja širok nabor storitev, kot so tradicionalne bančne poslovalnice, samopostrežne naprave, kot so bankomati, telefonsko bančništvo, spletno bančništvo in mobilno bančništvo (Lee in Chung, 2009). H kanalom, prek katerih banka komunicira s strankami, Sanader (2014) dodaja še POS-terminale, svetovanje na domu, spletni klepet in videoklic.

Mobilno bančništvo postaja pomemben dejavnik, ki vpliva na konkurenčnost bank. V tem segmentu je treba imeti ustrezno infrastrukturo in strokovnjake na različnih področjih, da bi lahko ustrezno zadovoljili potrebe in želje strank. Mobilna banka predstavlja kanal, ki omogoča plačevanje prek tablic, mobilnih telefonov in drugih naprav, ki imajo programsko opremo za dostop do interneta. S tovrstno tehnologijo banka svojim komitentom zagotavlja mobilnost v smislu komunikacije kjerkoli in kadarkoli, enostavno uporabo in nadzor nad transakcijami. Te funkcije so mobilne telefone in tablice spremenile v poslovna orodja (Shaikh in drugi, 2018). Nekatere značilnosti mobilnega bančništva so: možnost široke uporabe, tj. izvajanje transakcij neodvisno od trenutne lokacije, izvajanje aktivnosti v vsakem trenutku, samodejna in takojšnja povezava z banko, proaktivne aktivnosti v smislu, da lahko komitenti sami izberejo storitev ali produkt, o katerih želijo biti obveščeni (Sanader, 2014). Pogoj za uporabo omenjenih storitev je nova generacija mobilnih naprav, t. i. pametnih telefonov, ki ponujajo diskretnost in višjo stopnjo varnosti v primerjavi z običajnimi internetnimi kanali. Prednosti za banko so tako možnost dodatnih prihodkov, prihrank pri zaposlovanju bančnih uslužbencev ter prestiž sodobne tehnologije in sodobnih trendov. Banke morajo za vstop na trg mobilnih aplikacij razviti posebne strategije in sodelovati s ponudniki strojne in programske opreme (Hadžić in Mladenović, 2014).

Banke se pri uvajanju mobilnega bančništva primarno soočajo z dvema izzivoma, in sicer z integracijo in varnostjo. Za uspeh mobilnega bančništva je zagotavljanje najvišje stopnje varnosti bistvenega pomena. Zato je treba nujno zagotoviti čim večjo funkcionalnost in hkrati ohraniti preprostost njegove uporabe. Blagovna znamka je še en pomemben vidik. Aplikacija za mobilno bančništvo mora biti privlačna in učinkovita, zaradi česar je treba uporabnikom omogočiti hiter dostop do zelenih informacij (Soleša in Brkić, 2019).

S pomočjo mobilne tehnologije je mogoče raziskati strankin življenjski slog in posledično ustvariti boljšo povezavo med banko in stranko. Banka zbira podatke o kupni moči, kreditni sposobnosti in transakcijskih modelih strank. Z obdelavo teh podatkov je mogoče spoznati strankino vedenje in razumeti njene potrebe. S tem pristopom do uporabnika je banka sposobna preučiti individualne potrebe stranke na način, da uporabi najmočnejše orodje mobilnih naprav personalizacijo (Đorđević, 2007). Slednja je namreč ključna za lojalnost strank. Maksimiziranje koristi s pametnimi napravami je ključnega pomena za uspešnost finančnih institucij, ki želijo vzpostaviti trdne vezi s strankami, ki so neodvisne od lokacije (Todić in Dajić, 2018).

Mobilno bančništvo je sestavljeno iz treh medsebojno povezanih konceptov: mobilnih računovodskih storitev, posredniških storitev in storitev v zvezi s finančnimi informacijami (Nicoletti, 2014). Strankam so na voljo bančne storitve, ki so vezane na transakcijski račun, odprt na banki. S pomočjo mobilnih naprav je mogoče uporabljati storitve v zvezi s prenosom denarja, nakazili na podračune in odpiranjem trajnega naloga za plačevanje računov ter storitve sklepanja zavarovanja in drugo. Tretji koncept so finančne informacije, povezane z računi strank, kot so vpogled v stanje na računih, informacije o kreditnih karticah, podatki o nedavnih transakcijah, lokacije najbližjih bankomatov in poslovalnic (Sanader, 2014). Uspešno obvladovanje in uporaba mobilnega bančništva sta odvisna od uporabnikove motivacije, njegovega zanimanja in pričakovanih rezultatov (Alalwan in drugi, 2017).

Mobilna banka predstavlja eno od najnovejših tehnoloških inovacij, ki ponuja številne prednosti za stranke in banke. Za banke ima niz prednosti v primerjavi s tradicionalnim načinom nudenja storitev. Nekatere prednosti za stranke pa vključujejo koriščenje osebnih storitev, povečanje učinkovitosti, pridobivanje informativnih sporočil s strani banke in uporabo bančnih storitev v realnem času (Sanader, 2014). Po mnenju Krishnana (2014) je prednost tudi v hitrosti izvedbe transakcij, zmanjšanju stroškov in občutku varnosti.

Todić in Dajić (2018) navajata tudi naslednje prednosti mobilne banke: nadzor financ s strani uporabnika, enostavna uporaba, pregledna in razumljiva storitev za stranko, izvajanje transakcij od koderkoli na svetu ter zagotavljanje zasebnost podatkov.

Poleg vseh naštetih prednosti, ki jih mobilna banka prinaša za komitente, obstaja tudi niz prednosti za bančni sektor. Banka zahvaljujoč mobilnemu bančništvu uspešno ohranja obstoječe stranke in pridobiva nove, s čimer se tudi bolje pozicionira na trgu. To

navsezadnje banki zagotavlja povečanje prodaje in znižanje stroškov po posamezni transakciji (Sanader, 2014).

Mobilni telefoni so se izkazali kot zelo dober distribucijski kanal za bančne storitve in produkte. Način uporabe bančnih storitev s strani strank pa se tudi vidno spreminja (Jović, 2014).

Številne raziskave kažejo, da število uporabnikov mobilnega bančništva narašča in je navkljub strahu pred varnostjo njene uporabe ta oblika bančništva med ljudmi dobro sprejeta. Eden od razlogov je ta, da so uporabniki s storitvami zadovoljni in so zato pripravljeni priporočati njihovo uporabo drugim strankam (Soleša in Brkić, 2019).

Najnovejši podatki BS kažejo, da mobilna banka izpodriva tako spletno kot telebanko. Izhajajoč iz Biltena centralne banke je konec junija 2021 število fizičnih uporabnikov mobilne banke namreč že preseglo milijon in je prehitelo tudi število uporabnikov spletne banke. Število fizičnih uporabnikov mobilne banke se je do konca leta 2021 povzpelo na 1,11 milijona (v nadaljevanju: MIO), k čemur je treba prišteti še dobrih 66.000 pravnih oseb. Zgornji podatki kažejo, da ta banka vse bolj izpodriva spletno banko. Število uporabnikov spletne banke je konec marca 2021 prav tako preseglo milijon, a se je do konca junija znižalo za nekaj tisoč in je znašalo 1,011 MIO (ob koncu leta 2021 je bilo 1,05 MIO uporabnikov). Med pravnimi osebami je ta kanal uporabljalo 136.000 oseb.

Vendar pa število in vrednost plačil, izvedenih v spletni banki, še vedno ostajata veliko večja kot pri mobilni banki. Fizične in pravne osebe so prek spletne banke v zadnjem četrtletju leta 2021 opravile skoraj 27 MIO EUR plačil v skupni vrednosti 77 MIO EUR. Plačil z mobilno banko je bilo v tem času 10,6 MIO, vrednost plačil pa malo manj kot 2,5 MIO EUR. Take razlike so predvsem posledica tega, da spletno banko uporablja več pravnih oseb, ki opravljajo večje transakcije (Grgič, 2021; Banka Slovenije, 2022b).

Iz podatkov centralne banke in poslovnih bank lahko razberem, da sta tako mobilno kot elektronsko bančništvo med Slovenci vse bolj priljubljena. V vodilni banki, NLB, se je število uporabnikov digitalnega bančništva v letu 2021 še naprej povečevalo in je na letni ravni doseglo 13-odstotno rast, pri čemer je število aktivnih uporabnikov preseglo 300.000. Podatki iz LP za leto 2021 kažejo, da se je število uporabnikov mobilne in spletne banke na letni ravni povečalo, in sicer za 23 odstotkov (72.076 novih uporabnikov) oz. 6 odstotkov (22.771 novih uporabnikov) (Nova ljubljanska banka, 2022b).

NLB ima v ponudbi za podjetnike, zasebnike in društva mobilno aplikacijo in banko, imenovano Klikpro, ki omogoča enostavno in hitro izvajanje bančnih poslov prek pametne mobilne naprave. Ta mobilna banka deluje na mobilnih napravah, ki uporabljajo sistema Android in iOS. Uporabljajo jo lahko tudi pooblaščenca podjetij in vsi tisti, ki želijo imeti pregled nad svojim finančnim poslovanjem na računih kjerkoli in kadarkoli (Nova

ljubljska banka, brez datuma). Pooblaščenci, ki želijo uporabljati mobilno banko, potrebujejo pooblastila za samostojno podpisovanje plačil v podjetju, pravna oseba pa na poslovnem računu ne sme imeti aktiviranega kolektivnega podpisovanja plačil (Nova ljubljanska banka, 2019b).

Za uporabo mobilne banke Klikpro morajo pravne osebe in njihovi pooblaščenci izpolnjevati naslednje pogoje (Nova ljubljanska banka, 2019b):

- odprt transakcijski račun za pravne osebe v NLB,
- ustrezna mobilna naprava s predpisanim operacijskim sistemom iOS ali Android in omogočena povezava do interneta in
- potrebna dokumentacija za aktiviranje mobilne banke, podpisana s strani zakonitega zastopnika podjetja in najmanj enega pooblaščenca.

Z aktiviranjem mobilne banke Klikpro je tako uporabnikom omogočen hiter dostop do informativnih vsebin in njihovih poslovnih računov kot tudi pregled nad poslovanjem na poslovnih karticah. Poleg tega jim je omogočeno tudi plačevanje obveznosti. Med drugim je možna tudi sklenitev hitrega kredita oz. hitrega limita na poslovnem računu ter naročanje novih storitev (Nova ljubljanska banka, brez datuma c).

3.2.3 Telefonska banka

Bančne institucije ponujajo tudi telefonsko bančništvo, ki je del elektronskega bančništva in omogoča komitentom izvajanje širokega nabora storitev na daljavo. Na NLB to v praksi poteka tako, da uporabnik pokliče na Teledom, na njihovo brezplačno telefonsko številko. To je tudi edina telefonska banka v Sloveniji, ki je dostopna 24 ur dnevno, vse dni v letu. Cilj telefonskega bančništva je popolnoma enak kot pri mobilni in spletni banki, torej da uporabnikom ni treba obiskati bančnih poslovalnic v zvezi s preverjanjem stanja na računih, nakazilom sredstev, blokiranjem bančnih kartic in naborom drugih storitev iz ponudbe NLB. Komitenti si z opravljanjem tovrstnih bančnih storitev po NLB Teledomu prihranijo čas in pot. Pristopnina ob prijavi je plačljiva za vsakogar, tako za fizične kot poslovne uporabnike, mesečna uporabnina pa velja zgolj za imetnike poslovnih računov (Nova ljubljanska banka, brez datuma l).

Dejstvo je namreč, da naša življenja ne tečejo več zgolj po ustaljenih tirnicah, pač pa se zasebno meša s poklicnim. Naš čas je vedno bolj zdesetkan, zato je velikokrat težko najti primeren trenutek za obisk banke. Marsikdaj zato tudi ni potrebno, saj se lahko uporabi spletna ali mobilna banka. V NLB se zavedajo mobilnega, hitrega načina življenja svojih komitentov, zato so uvedli sodoben način dostopa do pomoči, znanja in storitev. Poleg pomoči v okviru spletne, mobilne in telefonske banke ter ostalih bančnih storitev se mnogi komitenti obrnejo tudi na telefonsko pomoč NLB KC, ki ponuja tudi možnost digitalne

komunikacije, in sicer videoklic in spletni klepet s strokovnimi bančnimi svetovalci 24 ur na dan, vse dni v letu (Nova ljubljanska banka, 2019a).

S spletnim klepetom je uporabnikom omogočeno, da lahko v času službe, na poti ali doma z bančnim svetovalcem pridobijo splošne informacije o storitvah in produktih NLB. Ta način komunikacije je primeren tako za urejanje poslovnih kot zasebnih financ in je na voljo kadarkoli, podnevi in ponoči. Če se stranka med klepetom odloči za izvedbo finančne transakcije, pa je treba preklopiti na videoklic, ki omogoča tudi njeno identifikacijo. Prednost pri uporabi videoklica je v vzpostavitvi osebnega stika uporabnika s svetovalcem, še posebej takrat, ko mu lahko nazorno pokaže, kako urediti kako opravilo, denimo v spletni ali mobilni banki. Ta način pomoči pri uporabi elektronske ali mobilne banke je zanj včasih preprosto lažji in razumljivejši, ker se pogovarja iz oči v oči. Za vzpostavitev videoklica je potrebna spletna kamera in veljaven osebni dokument. Na ta način lahko uporabniki s pomočjo svetovalcev bolje spoznajo produkte banke NLB, se z njimi posvetujejo o bančnih storitvah, pridobijo informativne izračune za kredite ali varčevanja, javijo izgube ali zlorabe plačilnih kartic in izvedejo druga opravila, za katera bi sicer morali obiskati poslovalnico. Poleg naštetega lahko s pomočjo uporabe videoklica pridobijo različne informacije, oddajo reklamacijo glede stanja in prometa na imetniških računih kot tudi na računih, za katere so pooblaščen, ter glede kartic. Za uporabo videoklica in spletnega klepeta banka ne zaračunava niti pristopnine niti mesečne uporabnine. Za vsako bančno storitev ali finančno transakcijo, ki jo uporabnik opravi z uporabo videoklica, banka zaračuna nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavno tarifo banke za fizične in pravne osebe (Nova ljubljanska banka, 2019a; Nova ljubljanska banka, brez datuma r).

Z razvojem IKT je tako komitentom bank olajšano nemoteno izvajanje raznovrstnih bančnih transakcij na daljavo, saj z dostopom do računalnika in internetne povezave prihranijo čas ter se na ta način, če res ni nujno, izognejo obisku bančnih poslovalnic in morebitnemu čakanju v vrsti. Tako jim je omogočeno, da se na tovrsten način približajo banki, kajti za opravljanje finančnih storitev potrebujejo zgolj mobilno napravo. Uporabniki teh storitev imajo za določene kategorije produktov raje digitalne bančne kanale (Tam in Oliveira, 2017). Hoehle in Huff (2012) sta ugotovila, da se obiska poslovalnic poslužujejo stranke pri zapletenih kategorijah produktov (npr. hipoteke in posojila), medtem ko bolj enostavne aktivnosti, kot so plačila računov ali druge domače plačilne transakcije, izvajajo s pomočjo uporabe samopostrežnih naprav. Uporabniki mobilnih bančnih aplikacij tako predstavljajo potencialni vir prihodkov za banke (Ensor in Wannemacher, 2015). Privabljanje potencialnih uporabnikov mobilnega bančništva in ohranjanje obstoječih je ključnega pomena za dolgoročno poslovno uspešnost bank (Gu in drugi, 2009).

3.2.4 Poslovalnice in bankomati

NLB svojim strankam nudi široko mrežo poslovalnic, bankomatov, nočnih trezorjev in sefov. Tako rezidentom kot nerezidentom je v prenovljenih, sodobno urejenih poslovalnicah ponujena celovita paleta bančnih in drugih finančnih storitev, od blagajniškega poslovanja, ponujanja premoženjskih in življenjskih zavarovanj, varčevanja v skladih oz. trgovanja z vrednostnimi papirji do dodeljevanja kreditov in limitov fizičnim in pravnim osebam. NLB je s prenovami poslovalnic začela že leta 2015 in v njih uvedla koncept t. i. odprtih prostorov (angl. »open space«), s čimer je strankam omogočena odprta komunikacija z bančnim strokovnjakom, brez vmesnih pultov ali stekel. V tako prenovljenih poslovalnicah pa so svetovalna mesta ločena, s čimer je strankam zagotovljena diskretnost pri zahtevnih finančnih svetovanjih, kar je v bančništvu izjemnega pomena. V banki se tako želijo z delnimi ali celovitimi prenovami poslovalnic aktivno prilagoditi potrebam sodobnega načina poslovanja uporabnikov bančnih storitev, optimizacija poslovanja pa je tudi eden od nujnih ukrepov za znižanje stroškov poslovanja (Nova ljubljanska banka, 2017b).

Tabela 4 spodaj prikazuje abecedni seznam 70 poslovalnic NLB, lociranih po vsej Sloveniji.

Tabela 4: Seznam poslovalnic NLB v Sloveniji

Ajdovščina	Kranj	Ravne na Koroškem
Beltinci	Krško	Ribnica
Bežigrad	Lendava	Seidlova
Bratovševa ploščad	Litija	Sevnica
Brežice	Ljutomer	Slovenj Gradec
Brod, Ljubljana	Logatec	Slovenske Konjice
Celje	Maribor	Šentjernej
Cerknica	Medvode	Šiška
Črnomelj	Mengeš	Škofja Loka
Domžale	Mestna hranilnica ljublj.	Šoštanj
Dravograd	Metlika	Tavčarjeva
Duplica	Mežica	Trbovlje
E. Leclerc, Ljubljana	Mirna	Trebnje
Gornja Radgona	Moste	Trg republike
Grosuplje	Mozirje	Trnovo
Hrastnik	Murska Sobota	Trzin
Idrija	Nova Gorica	Velenje
Ivančna Gorica	Nove Fužine	Vič
Izola	Nove Jarše	Vir
Kamnik	Polje	Vrhnika
Kandija	Postojna	Zagorje
Kočevje	Prevalje	Žalec
Koper	Ptuj	
Koseze	Radlje ob Dravi	

Vir: Nova ljubljanska banka (brez datuma o).

Poleg tradicionalne poti do poslovne enote se pojavlja tudi možnost nemotenega izvajanja bančnega poslovanja kar na terenu. Kot je prikazano na Sliki 2, gre za sodobno opremljeno in posebej prilagojeno vozilo, edino v Sloveniji, ki se pripelje do ljudi v manjših slovenskih krajih, v katerih ni bančnih poslovalnic.

Slika 2: NLB Mobilna poslovalnica Bank&Go



Vir: Nova ljubljanska banka (brez datuma h).

Njegov namen je ponujanje bančnih storitev v bolj odročnih krajih po Sloveniji. Na spletni strani banke je objavljen aktualen raspored časa obiska te tako imenovane mobilne poslovalnice Bank&Go, ki promovira NLB in je vedno bolj prepoznavna, v različnih slovenskih krajih (Nova ljubljanska banka, brez datuma h). V nadaljevanju v tabeli 5 prikazujem trenutno objavljen seznam teh krajev za leto 2022, v katerih se vozilo vsakič ustavi za 1 uro na predhodno določeni lokaciji.

Tabela 5: Seznam krajev postanka NLB Mobilne poslovalnice Bank&Go

Borovnica	Ljubno ob Savinji	Slovenska Bistrica
Črenšovci	Mislinja	Sodražica
Črna na Koroškem	Moravče	Stari trg pri Ložu
Dobova	Muta	Straža
Dolenjske Toplice	Pivka	Šmartno ob Paki
Grad	Radenci	Videm Dobropolje
Kostanjevica na Krki	Semič	Vuzenica
Križevci pri Ljutomeru	Senovo	Žužemberk

Vir: Nova ljubljanska banka (2022c).

V tej mobilni poslovalnici je tamkajšnjim strankam omogočen osebni stik z bančnim uslužbencem v želji po ureditvi finančnega opravka oz. v primeru potrebe po finančnem nasvetu ali v zvezi z morebitno pomočjo pri uporabi spletne in mobilne banke ter drugih načinov poslovanja. V primeru gotovinskega poslovanja jim je na voljo tudi bankomat. Mobilna poslovalnica podobno kot bančna poslovalnica omogoča komitentom izvajanje številnih bančnih storitev, kot so (Nova ljubljanska banka, brez datuma h):

- odpiranje bančnega računa in sklepanje bančnega paketa,
- opravljanje brezgotovinskega poslovanja,
- naročanje plačilnih kartic,
- oddajanje vloge za kredit,
- sklepanje varčevanja ali depozita z možnostjo posveta o drugih možnih naložbah,
- pridobivanje nasveta o življenjskih in premoženjskih zavarovanjih.

NLB s poslovalnico Bank&Go cilja predvsem na starejšo populacijo na podeželju, ki iz različnih razlogov še ni najbolj vešča uporabe mobilnega oz. spletnega bančništva. Zato želijo takim strankam priti naproti ter prisluhniti njihovim željam in potrebam s ponujanjem storitev, ki jim bodo olajšale bančno poslovanje.

NLB d. d. je svojim strankam prvi bankomat ponudila že leta 1990. To je bil eden od pomembnih korakov v sodobnem bančništvu, saj so se stranke lahko odločile za samostojni dvig denarja brez posredovanja bančnega uslužbenca. Tako so si prihranile odvečno pot in čas ter ni se jim bilo treba prilagoditi poslovnemu urniku bančnih

poslovalnic. Bankomati so s svojo priročnostjo in 24-urno dostopnostjo med strankami zelo priljubljeni in predstavljajo sestavni del običajnega poslovanja z banko. Pri postavljanju bankomatov se upoštevajo tudi potrebe invalidov, posebno pozornost pa se namenja tudi varnosti bankomatskega poslovanja (Slovenska tiskovna agencija, 2001).

Bančni bankomati ali samopostrežni aparati so namenjeni komitentom z namenom povečanja kakovosti bančnih storitev, pri čemer učinkovito nadomeščajo bančne uslužbenke in zmanjšujejo operativne stroške bank (Jović, 2014). Tako predstavljajo enega od načinov racionalizacije bank za prenos množičnih, rutinskih poslov na sodobnejše načine poslovanja. Bankomati so bili tradicionalno omejeni na izdajanje gotovine, vendar pa so danes zaradi izkoriščanja tehnologije s strani bank vsi bankomati po Sloveniji podprti še s številnimi drugimi uporabnimi oz. naprednimi storitvami. Ti so običajno postavljeni na javnih mestih, v bližini bank, trgovin ali pošt, v trgovskih središčih, na bencinskih črpalkah, avtobusnih postajah in drugih lokacijah. Vsak bankomat je opremljen z oznako banke lastnice bankomata in ima prikazan nabor storitev, ki jih nudi (Škorjanc Braico in Braico, 2010).

Bankomati NLB so na voljo imetnikom kartic in predstavljajo najpreprostejšo pot do gotovine, na njih pa je mogoče opraviti tudi veliko drugih bančnih storitev (Nova ljubljanska banka, 2015; Nova ljubljanska banka, brez datuma e):

- vpogledati v informacije o stanju na računu,
- plačati obveznosti prek univerzalnega plačilnega naloga (UPN), vendar zgolj na bankomatih s posebno nalepko z OCR-zapisom in/ali QR-kodo,
- avtomatsko položiti gotovino v bankovcih, ki je na račun knjižena takoj, a le na za to posebej označenih bankomatih (tudi podjetjem za polog dnevnik iztržkov namesto v dnevno-nočni trezor (v nadaljevanju: DNT)),
- zamenjati številko PIN za debetno in/ali kreditno kartico Mastercard in Visa,
- polniti predplačniške pakete mobilne telefonije ponudnikov Telekom, A1, Tuš mobil, Izimobil in BOB, vendar zgolj na bankomatih, označenih s posebno nalepko.

Mreža bankomatov NLB po Sloveniji obsega 546 bankomatov in skoraj vsak drugi bankomat podpira najnovejšo funkcionalnost, in sicer uporabo brezstične NFC-tehnologije. NLB je meseca decembra 2017 kot prva banka v Sloveniji začela z uvedbo bankomatov s tovrstno podporo (Uporabna stran, 2018). Na izbranih mestih po vsej Sloveniji so tako postavljeni številni brezstični bankomati. Na slednjih se lahko denar dvigne tudi tako, da uporabnik kartico ali mobilno denarnico NLB Pay le prisloni na označeno mesto – znak NFC. V Sloveniji je trenutno dvig gotovine s pomočjo NFC-tehnologije oz. brez vstavitve kartice v režo bankomata zagotovljen že na 255 lokacijah. Tovrstni bankomati prinašajo tri ključne prednosti (Nova ljubljanska banka, brez datuma e):

- večja varnost bančnega poslovanja (nepripravi ne morejo priti do podatkov kartic z metodo posnemanja plačilne kartice (angl. »skimming«)),
- preprosta uporaba (kartice ni treba izpušiti iz rok, ker je bankomat ne more zadržati) in
- hitrost (dvig je vsaj enkrat hitrejši od običajnega načina).

Za potrebe magistrskega dela prikazujem v tabeli 6 nadomestila za dvig na bankomatih z debetno in/ali kreditno kartico doma in v tujini ter za vpogled v stanje na poslovnem računu.

Tabela 6: Stroški dviga na bankomatih in vpogleda v stanje za pravne osebe v NLB

	dvig v Sloveniji	dvig v tujini	vpogled v stanje
Poslovna kartica Ba Maestro in poslovna debetna kartica Mastercard	0,85 EUR za dvig gotovine na bankomatih drugih bank v Sloveniji, razen na bankomatu N banke d. d.	2,00 odstotka, najmanj 5,00 EUR za – dvig gotovine na bankomatih v državah Evropske Unije v ostalih valutah, razen EUR, švedskih kron in romunskih levov, ter drugih državah v Evropi in zunaj Evrope; dvig gotovine na POS-terminalih drugih bank v Sloveniji in v tujini.	1,00 EUR za vpogled v stanje na poslovnem računu na bankomatu druge banke v Sloveniji in tujini, razen na bankomatu N banke d. d.
Poslovna kartica Mastercard	6,00 odstotkov od odobrenega zneska, najmanj 17,00 EUR	6,00 odstotkov od odobrenega zneska, najmanj 17,00 EUR	1,00 EUR za vpogled v stanje na kartici na bankomatu druge banke v Sloveniji in tujini

Vir: Nova ljubljanska banka (2023a).

3.2.5 Dnevno-nočni trezor (DNT)

Podjetja morajo pri prodaji svojih izdelkov, storitev in rešitev ob koncu poslovnega dne vsakodnevno zaključevati »blagajne«, kar je za številne poslovne subjekte redna delovna praksa. Poleg upoštevanih vseh plačil, plačanih s karticami, kot tudi tistih, opravljenih prek naročilnic, morajo ob dnevnem zaključku blagajne prešteti tudi vso gotovino, bankovce in kovance. Ob dnevnih zaključkih blagajn so zneski, zaračunani prek POS-terminalov, že na računih podjetij, medtem ko je za večino poslovnih subjektov, ki dnevno delajo z gotovino, to povsem drugače. Če ima podjetje v lastnih prostorih možnost ustrezno varovane nočne

hrambe dnevnega iztržka (npr. sef), lahko denar čez noč shrani tam, sicer pa je najbolje, da iztržek še isti dan odda na banko, kjer bo najbolj na varnem. Komitentom NLB so na voljo različne možnosti, kako lahko to storijo (Nova ljubljanska banka, 2018a).

Podjetja dnevne zaključke blagajn izvajajo po koncu poslovalnega dne. To pa je običajno takrat, ko so bančne poslovalnice že zaprte. Zato je v teh primerih najbolje, da se odločijo za oddajo dnevnega iztržka v najbližji najemni predalček DNT (Nova ljubljanska banka, 2018a).

DNT je sodobna tržna pot, namenjena pravnim osebam in zasebnikom, z dostopnostjo 24 ur na dan za oddajo domače in tuje gotovine izključno v bankovcih, neodvisno od poslovnega časa poslovalnic in brez čakanja v vrsti pred bančnim okencem. Gre za posebno zavarovan prostor, kjer je izročena gotovina zavarovana pred tatvino. Prednost za komitenta je v časovno neomejenem načinu poslovanja z banko ter njegovi cenejši in preprostejši uporabi v primerjavi s pologom gotovine na bančnem okencu (Nova ljubljanska banka, brez datuma f).

Uporabnik DNT mora imeti odprt transakcijski ali gotovinski račun za proračunske uporabnike in imeti podpisano oz. sklenjeno Pogodbo o uporabi DNT. Slednje pomeni, da mu bančna poslovalnica nato izda kartico oz. večje število kartic za uporabo DNT in mu skladno z vsakokrat veljavno tarifo banke izroči ustrezno število posebnih vrečk za oddajo gotovine, ki so za enkratno uporabo. Tem komitentom je omogočeno poslovanje prek DNT na različnih lokacijah. Prevzem teh kartic je možen na lokaciji poslovalnice NLB, kjer bo posloval z DNT oz. v dogovoru z banko na eni od drugih lokacij v Sloveniji (Nova ljubljanska banka, 2019c).

Banka omogoča zastopniku pravne osebe oz. nosilcu dejavnosti, da za oddajo gotovine v DNT pooblasti tretjo osebo, običajno so to njegovi zaposleni (pooblaščenici) ali pa varnostno podjetje za oddajo gotovine neposredno na lokacijo centralnega trezorja (v nadaljevanju: CT) banke v Ljubljani (Nova ljubljanska banka, 2019c).

Imetnik računa potrebuje poleg DNT-kartic in vrečk tudi izpolnjen predpisan obrazec oz. interni nalog za polog gotovine z vsemi zahtevanimi podatki oz. elementi tega obrazca, in sicer (Nova ljubljanska banka, brez datuma f):

- naziv in sedež podjetja,
- ime in priimek ter podpis osebe, ki je pripravila gotovino,
- številko poslovnega računa,
- namen vplačila,
- specifikacijo zneska položene gotovine – zahteva za popis bankovcev po apoenskih vrednostih in seštevek za vsako apoensko vrednost posebej ter vpisan skupni znesek gotovine,

– datum oddaje.

Kot je bilo omenjeno že zgoraj, je mogoče položiti izključno bankovce v domačih in tujih valutah. Če uporabnik DNT v vrečko vloži kovance, stori kršitev, saj slednje skladno z določili splošnih pogojev ni dovoljeno. Banka mu z njegovim strinjanjem in dovoljenjem za tak polog obračuna nadomestilo za nedovoljen polog kovancev v DNT po vsakokrat veljavni tarifi (Nova ljubljanska banka, 2019c).

Za polaganje dnevnih iztržkov je pravnim osebam, samostojnim podjetnikom, zasebnikom in osebam javnega prava omogočena predaja gotovine in ostale dokumentacije na 43 lokacijah in 131 bankomatih po vsej Sloveniji, 24 ur na dan, vse dni v letu.

Kot je razvidno iz tabele 7, sem s pomočjo uporabe spletnega zemljevida pripravil seznam lokacij poslovalnic NLB po vsej Sloveniji, kjer uporabnik lahko posluje prek DNT.

Tabela 7: Seznam poslovalnic DNT v Sloveniji pri NLB d. d.

Beltinci	Kočevje	Radlje ob Dravi
Brežice	Koper	Ribnica
Celje	Kranj	Seidlova
Cerknica	Krško	Sevnica
Črnomelj	Lendava	Slovenj Gradec
Domžale	Litija	Škofja Loka
Dravograd	Ljutomer	Trbovlje
Duplica	Logatec	Trebnje
E. Leclerc, Ljubljana	Maribor	Trg republike
Gornja Radgona	Mengeš	Trnovo
Grosuplje	Metlika	Velenje
Hrastnik	Mozirje	Vrhnika
Ivančna Gorica	Nova Gorica	Zagorje
Izola	Postojna	
Kamnik	Ptuj	

Vir: Nova ljubljanska banka (brez datuma e).

V tabeli 8 so prikazana nadomestila v EUR, vezana na uporabo DNT v skladu s trenutno veljavno Tarifo NLB.

Tabela 8: Nadomestila v zvezi z uporabo DNT NLB

	v EUR
uporaba – izdelava kartice in 240 vrečk letno	52,50/leto
izdaja dodatne vrečke	0,22
izdaja dodatne/nove kartice	8,55
zamuda pri vračilu kartice	6,40/zamujeni mesec
polog bankovcev v domači valuti	0,33 odstotkov/znesek, najmanj 2,30
nedovoljen polog kovancev	50,00
polog bankovcev v tuji valuti	0,56 odstotkov, najmanj 6,85 oz. največ 91,23

Vir: Nova ljubljanska banka (2023a).

Specifikacijo položene gotovine lahko uporabniki DNT vnesejo tudi prek spletne aplikacije Gotovinski center. Gre za način oddaje naročil za polog in dvig gotovine prek interneta, s čimer je uporabnikom olajšano poslovanje z dnevnimi izkupički. Banka omogoča uporabo te storitve imetnikom poslovnega računa, ki so uporabniki DNT, in na podlagi izpolnjenega seznama pooblaščenih oseb, ki ga uporabnik odda svojemu poslovnem skrbniku. Za dostop do te spletne aplikacije jim ni več treba uporabljati papirnatih obrazcev, temveč samodejno prejemajo izpiske in poročila o izvedenih transakcijah v digitalni obliki. Aplikacija jim omogoča tudi, da njihovi zaposleni z ustreznimi pooblastili spremljajo gotovinsko poslovanje svojih enot centralno, kar v primeru papirnega poslovanja ni bilo mogoče. S to spletno storitvijo je imetnikom poslovnega računa in njegovim pooblaščenim osebam omogočeno tudi naslednje (Nova ljubljanska banka, brez datuma b; Nova ljubljanska banka, 2017b):

- oddaja naročila za menjavo gotovine v CT,
- vpogled v stanje in status ter v arhiv oddanih naročil,
- prevzem zapisnikov o ugotovljenih razlikah.

Uporabniki lahko gotovino namesto v DNT položijo tudi na posebej označenih bankomatih, za kar pa potrebujejo poslovno bančno kartico. Gre za samodejno izveden polog gotovine neposredno na poslovni račun, ki je knjižen takoj in lahko z njim takoj razpolaga. V teh primerih je mogoče položiti zgolj evrske bankovce, ne pa tudi bankovcev v tuji valuti. Enako kot pri uporabi DNT tudi na teh bankomatih ni mogoče položiti kovancev. Po zaključenem pologu si lahko komitenti natisnejo potrdilo o opravljeni transakciji. V ponudbi banke je strankam na voljo tudi storitev, ki omogoča, da se pooblaščenec na podlagi oddane vloge izda posebna poslovna bančna kartica, izključno samo za polog gotovine na bankomatih, če zadevno podjetje to želi (Nova ljubljanska banka, 2018).

Nekatera podjetja opravljajo dnevne zaključke blagajn še pred zaprtjem poslovalnic in lahko tako v delovnem času oddajo dnevni iztržek na bančnih okencih široke mreže poslovalnic NLB. Podjetja morajo enako kot pri oddaji gotovine v DNT tudi v poslovalnicah priložiti specifikacijo (Nova ljubljanska banka, 2018a).

V nadaljevanju so za primerjavo v skladu s trenutno veljavno Tarifo NLB iz rubrike gotovinskega poslovanja v domači valuti navedena možna nadomestila pri pologu bankovcev komitentov prek štirih različnih sodobnih bančnih poti. Iz tabele 9 je razvidno, da je najugodnejša možnost za poslovne subjekte polog gotovine na bančnem avtomatu, najdražja pa oddaja gotovine v eni od bančnih poslovalnic, lociranih po Sloveniji.

Tabela 9: Nadomestila pri pologu bankovcev prek sodobnih poti na NLB d. d.

	polog bankovcev
prek DNT	0,33 odstotkov/zneska, najmanj 2,30 EUR
v CT	0,33 odstotkov/zneska, najmanj 2,30 EUR
na bančnem okencu	0,40 odstotkov/zneska, najmanj 2,50 EUR
na bankomatu	0,33 odstotkov, najmanj 2,23 EUR

Vir: Nova ljubljanska banka (2023a).

3.2.6 Sefi

Bančne institucije so od nekdaj veljale za pojem varnosti. Kot izhaja iz velike večine primerov izvajanja storitev in poslovanja z bankami, ki smo jih do sedaj omenili, mora med banko in stranko obstajati razmerje, ki bo temeljilo na medsebojnem zaupanju. Dejstvo o potrebi po zaupanju v varnost poslovanja so banke izkoristile na način, da so strankam ponudile možnost najema sefov, kamor lahko varno hranijo svoje dragocenosti. Banka pri tem oddaja določen prostor v najem, za katerega zaračunava višino najemnine glede na velikost sefa in obdobje najema (Gregurek in Vidaković, 2011).

Sefi so namenjeni domačim in tujim fizičnim osebam ter pravnim osebam in zasebnikom. Potrebna dokumenta za sklenitev pogodbe o najemu sefa pri NLB sta veljaven osebni dokument najemnika (osebna izkaznica ali potni list) in njegova davčna številka (Nova ljubljanska banka, 2020). Vsi njihovi sefi, namenjeni hrambi predmetov, se nahajajo v posebej varovanih in zaščiteni poslovnih prostorih banke. Dostopnost do sefa je odvisna od odpiralnega časa poslovalnice, kar pomeni, da vedno poteka v spremstvu bančnega uslužbenca. Pred vstopom v sef mora najemnik opraviti več postopkov identifikacije oz. istovetnosti (osebni dokument, dovolilnica in podpis) (Delo, 2005). Vsak sef se odpira z dvema različnima ključema hkrati kot medsebojno povezanima mehanizmoma. Banka ima od najetega sefa zgolj ključ ene ključavnice, medtem ko najemnik ob podpisu pogodbe prejme dva enaka izvoda ključev druge ključavnice. Strankam je tako zagotovljena varnost in tajnost vsebine. Vendar pa so stranke dolžne spoštovati pogodbene obveznosti, ki

predpisujejo, da v sefu ne smejo hraniti predmetov, ki ogrožajo varnost banke oz. drugih sefov (npr. hranjenje vnetljivih, eksplozivnih in radioaktivnih snovi ter ostalih nevarnih stvari, predmetov in tekočin). Najemnik lahko za razpolaganje s sefom pooblasti drugo osebo, s čimer pridobi posebno dovolilnico. Višina najemnine je določena v Tarifi NLB. V ceno je vključen davek na dodano vrednost (DDV) in je odvisna od velikosti sefa (vsi imajo površino vsaj A4), časa najema in imetništva računa v NLB (osebni račun, poslovni račun ali osebno-poslovni račun) (Nova ljubljanska banka, 2020).

V skladu s trenutno veljavno Tarifo NLB je v nadaljevanju predstavljena tabela zaračunavanja nadomestil za najem sefov različnih velikosti za en mesec oz. eno leto. Iz tabele 10 je razvidno, da znaša letna najemnina za komitente za najmanjši predalček 65 EUR, oz. 30 EUR na mesec, medtem ko bi največji sef najemnika stal 310 EUR na leto, oz. 124 EUR na mesec. Sef lahko najamejo za najmanj 30 dni, najemnino pa je treba plačati vnaprej (Nova ljubljanska banka, 2023b).

Tabela 10: Nadomestila za najem sefa pri NLB d. d.

Velikost sefa	Komitenti		Nekomitenti	
	Mesečni najem	Letni najem	Mesečni najem	Letni najem
A	30,00 EUR	65,00 EUR	40,00 EUR	90,00 EUR
B	40,00 EUR	100,00 EUR	52,00 EUR	130,00EUR
C	44,00 EUR	110,00 EUR	58,00 EUR	140,00 EUR
D	48,00 EUR	120,00 EUR	63,00 EUR	150,00 EUR
F	60,00 EUR	145,00 EUR	85,00 EUR	190,00EUR
K	104,00 EUR	260,00 EUR	136,00 EUR	340,00 EUR
L	124,00 EUR	310,00 EUR	162,00 EUR	405,00 EUR

Vir: Nova ljubljanska banka (2023b).

V primeru izgube ali poškodovanja ključa, s katerim najemnik sefa oz. pooblaščen oseba dostopa do sefa, je najemnik sefa oz. pooblaščen oseba dolžna obvestiti banko in poravnati nastale stroške zaradi njegove izgube ali poškodovanja. V nadaljevanju so v tabeli 11 prikazana ostala nadomestila, vezana na najem sefa v NLB (Nova ljubljanska banka, 2023b).

Tabela 11: Ostala nadomestila v zvezi z uporabo sefa pri NLB d. d.

	v EUR
izdelava novega ključa zaradi izgube/poškodbe	170,00
izdelava obeh ključev zaradi izgube/poškodbe	300,00
izdaja nadomestne kartice	4,00

Vir: Nova ljubljanska banka (2023b).

Kot je prikazano v tabeli 12, je najem sefov možen v poslovalnicah NLB na 33 lokacijah po Sloveniji, ki izhajajo iz zemljevida sefov po poslovalnicah NLB. Cena najema sefa je enaka ne glede na lokacijo.

Tabela 12: Seznam poslovalnic NLB po Sloveniji, v katerih je možno najeti sef

Brežice	Krško	Radlje ob Dravi
Brod, Ljubljana	Kočevje	Ravne na Koroškem
Celje	Litija	Ribnica
Črnomelj	Maribor	Seidlova
Domžale	Medvode	Slovenj Gradec
Dravograd	Mežica	Šiška
Duplica	Mozirje	Škofja Loka
Grosuplje	Murska Sobota	Trbovlje
Kamnik	Nove Jarše	Trg republike
Koper	Polje	Velenje
Kranj	Prevalje	Žalec

Vir: Nova ljubljanska banka (brez datuma o).

4 POMEN NENALOŽBENIH PRODUKTOV V IZBRANIH BANKAH

Ko se banke odločijo za široko ponudbo nenaložbenih produktov, si s tem lahko zagotovijo dodaten vir dohodka.

Slovenske banke so bile leta 2021 v obdobju nizkih obrestnih mer in so zato takrat večjo pozornost namenjale ustvarjanju neto neobrestnih prihodkov. V zadnjih letih je bančni sektor na tem področju precej aktiven in banke poskušajo povečati obseg neobrestnih prihodkov in jih nadomestiti z neto obrestnimi prihodki. Najpomembnejši in najstabilnejši vir neto neobrestnih prihodkov predstavljajo neto opravnine.

BS v svojih mesečnih informacijah o poslovanju bank strukturira prihodke od opravnin v dve skupini. Prvo skupino predstavljajo prihodki od opravnin iz opravljanja plačilnih storitev, kamor sodijo (Banka Slovenije, 2021b):

- prihodki iz vodenja transakcijskih računov,
- prihodki iz izvrševanja plačil,
- prihodki iz kartičnega in bankomatskega poslovanja,
- prihodki iz opravljanja drugih plačilnih storitev.

Drugo skupino prihodkov od opravnin pa predstavljajo:

- prihodki iz naslova kreditnih poslov,
- prihodki iz opravljanja investicijskih storitev,
- prihodki iz naslova posredniških in drugih poslov,
- drugi prihodki.

Prihodki iz naslova opravljenih plačilnih storitev so najpomembnejša kategorija prihodkov od opravnin. Na porast prihodkov iz naslova vodenja transakcijskih računov je v zadnjih letih pozitivno vplivalo uvajanje t. i. bančnih paketov. Ta poslovna politika bank je sicer vplivala na zniževanje vrednosti prihodkov pri nekaterih drugih postavkah iz naslova plačilnega prometa, kot so prihodki iz naslova izvršenih plačil in prihodki iz bankomatskega poslovanja. Dodaten razlog za povečanje prihodkov iz naslova vodenja transakcijskih računov predstavljajo tudi ležarine (Banka Slovenije, 2021b).

Glavno postavko stabilnih prihodkov iz opravljanja pomožnih investicijskih storitev predstavljajo prihodki iz naslova vodenja računov nematerializiranih vrednostnih papirjev strank in opravljanja skrbniških storitev po Zakonu o trgu finančnih instrumentov. Banke so zelo aktivne tudi na področju posredniških poslov. Iz tega naslova sta najpomembnejši postavki prihodkov iz posredovanja pri prodaji zavarovalnih polic in kolektivnega naložbenja. Poleg navedenega so banke aktivne tudi na področju posredovanja in servisiranja kreditnih poslov za račun tretjih oseb in fiduciarnih poslov. Pod preostale prihodke pa štejemo prihodke od opravnin iz shranjevanja stvari in vrednosti ter oddajanja sefov, iz opravljanja skrbniških in administrativnih storitev v zvezi s kolektivnim naložbenjem in podobno (Banka Slovenije, 2021b).

Glavne komponente ostalih, »neopravninskih« neobrestnih prihodkov predstavljajo (Banka Slovenije, 2021b):

- prihodki iz dividend,
- finančna sredstva, obvezno merjena po pošteni vrednosti prek poslovnega izida, ki niso v posesti za trgovanje,
- čisti dobički/izgube ob odpravi pripoznanja finančnih sredstev in obveznosti, ki niso merjeni po pošteni vrednosti prek poslovnega izida,
- čisti dobički/izgube iz finančnih sredstev in obveznosti v posesti za trgovanje in iz tečajnih razlik (pri nakupu in prodaji tujih valut).

Slovenske banke v svojih LP celostno predstavljajo naloge, ki so jih opravile v zadnjem koledarskem letu, načrte in revidirane letne računovodske izkaze. Na podlagi zadnjega objavljenega LP BS iz leta 2021 je imelo dovoljenje za opravljanje vzajemno priznanih in dodatnih finančnih storitev šestnajst bank. V nadaljevanju bo na podlagi LP izvedena analiza zgolj nekaterih izbranih bank oz. bančnih skupin.

4.1 Analiza nenaložbenih produktov v Gorenjski banki

Gorenjska banka, d. d., Kranj (v nadaljevanju: GB) je samostojna delniška družba s sedežem v Kranju, na naslovu Bleiweisova cesta 1, ki opravlja univerzalne bančne posle.

V letu 2021 je kljub zaostrenim zdravstvenim razmeram zaradi epidemije poslovala na najvišji strokovni ravni, posledica česar so bili zelo dobri poslovni rezultati. Iz tabele 13 so razvidni ključni elementi izkaza poslovnega izida banke.

Tabela 13: Finančno poslovanje GB v letih 2020 in 2021

	Zneski izraženi v 000 EUR	
	Banka	
	2021	2020
Čiste obresti	43.293	41.261
Čisti neobrestni prihodki	26.808	19.619
Skupaj prihodki	70.101	60.880
Stroški dela, splošni administrativni stroški	(35.008)	(31.079)
Stroški v zvezi z vplačili v sklad za reševanje in sistem zajamčenih vlog	(1.789)	(1.666)
Amortizacija	(2.598)	(2.483)
Skupaj stroški	(39.395)	(35.228)
Oslabitev in rezervacije	269	(1.873)
Poslovni izid pred obdavčitvijo	30.975	23.779
Davek iz dohodka	(3.140)	(1.563)
Čisti poslovni izid	27.835	22.216

Vir: Gorenjska banka (2022).

Čiste obresti so bile v letu 2021 za 4,9 odstotka višje v primerjavi z letom poprej in so znašale 43,3 MIO EUR. Ključno rast obrestnih prihodkov gre pripisati vsem ključnim segmentom poslovanja, predvsem pa področjema lizinga in mednarodnega poslovanja. Neobrestni prihodki so bili v primerjavi s prejšnjim letom višji za 36,6 odstotkov in so znašali 26,8 MIO EUR kot posledica višjih opravnin ter dobičkov iz prevrednotenja in prodaje naložbenih nepremičnin. V GB predstavljajo najpomembnejši delež neobrestnih prihodkov opravnine. Čiste opravnine so bile v primerjavi s prejšnjim letom višje za 20,4 odstotka in so znašale 14,2 MIO EUR. Najvišja rast opravnin je iz naslova transakcijskih računov, kartičnega poslovanja, plačilnega prometa in kreditnega poslovanja.

GB je v letu 2021 ustvarila čisti dobiček v višini 27,8 MIO EUR. Donos banke na kapital po obdavčitvi je znašal 12,0 odstotka. Kapitalska ustreznost banke je konec leta 2021 znašala 15,8 odstotka in se je primerjalno gledano z letom 2020 znižala za 0,68 odstotne točke.

GB bo v načrtovanem strateškem obdobju do leta 2024 namenila posebno pozornost medsebojni povezanosti med kontinuiranim izpolnjevanjem zahtev in potreb strank ter prilagojenimi produkti in odličnimi storitvami, ki bodo podprti zlasti z učinkovitimi procesi in organizacijo ter motiviranimi, inovativnimi in lojalnimi zaposlenimi. V okviru postavljenih gradnikov želi banka zasledovati ključne strateške cilje oz. iniciative.

V GB vestno zasledujejo cilja trajnostnega razvoja in družbene odgovornosti. Ključni členi v vrednostni verigi in s tem tudi temelj njihove korporativne identitete so:

- finančni kapital kot predpogoj za izpolnjevanje trajnostnih zavez in za soočanje s trajnostnimi izzivi,
- človeški kapital, ki zajema usposobljene, zdrave, zadovoljne, motivirane in angažirane sodelavce z vsemi pristojnostmi in odgovornostmi, ki so potrebne za uspešno banko,
- družbeni kapital, ki jim z lokalno, družbeno, medgeneracijsko in poslovno vpetostjo zagotavlja močne korenine, s katerimi so vraščeni v življenjski in gospodarski prostor,
- intelektualni kapital kot pomemben dejavnik njihove kakovosti, učinkovitosti in odzivnosti, zlasti pa razvoja in preživetja,
- okoljski kapital, ki jim s prizadevanji za učinkovitejšo izrabo naravnih virov lahko prinese neizmerne razvojne priložnosti.

Ključni pogoj za dolgoročno uspešno poslovanje GB vidijo v zadovoljstvu strank (prebivalstvo, segment malih in srednjih podjetij ter mikro podjetja) na način, da se jim ponujajo konkurenčni produkti in storitve z dobro uporabniško izkušnjo, torej prilagojene njihovim potrebam, na sodoben in inovativen način.

GB bo pri poslovanju zasledovala tudi ključne strateške usmeritve na področju finančnih ciljev, in sicer:

- zagotavljanje primerne donosa na kapital banke,
- zagotavljanje kapitalske ustreznosti,
- zagotavljanje stabilnega financiranja in likvidnosti ter zmerne rasti stabilnih virov financiranja,
- z namenom stroškovne učinkovitosti uvedba optimiziranih poslovnih procesov in digitalizacije,
- vzdrževanje zdrave strukture naložb z nizkim deležem slabih naložb.

GB nadaljuje digitalno transformacijo v smeri, da poveča stroškovno učinkovitost, vzpostavi vitko organizacijsko strukturo, zadosti potrebam in pričakovanjem strank ter učinkovito upravlja podatke. Digitalizacija bančništva vključuje (Gorenjska banka, 2022):

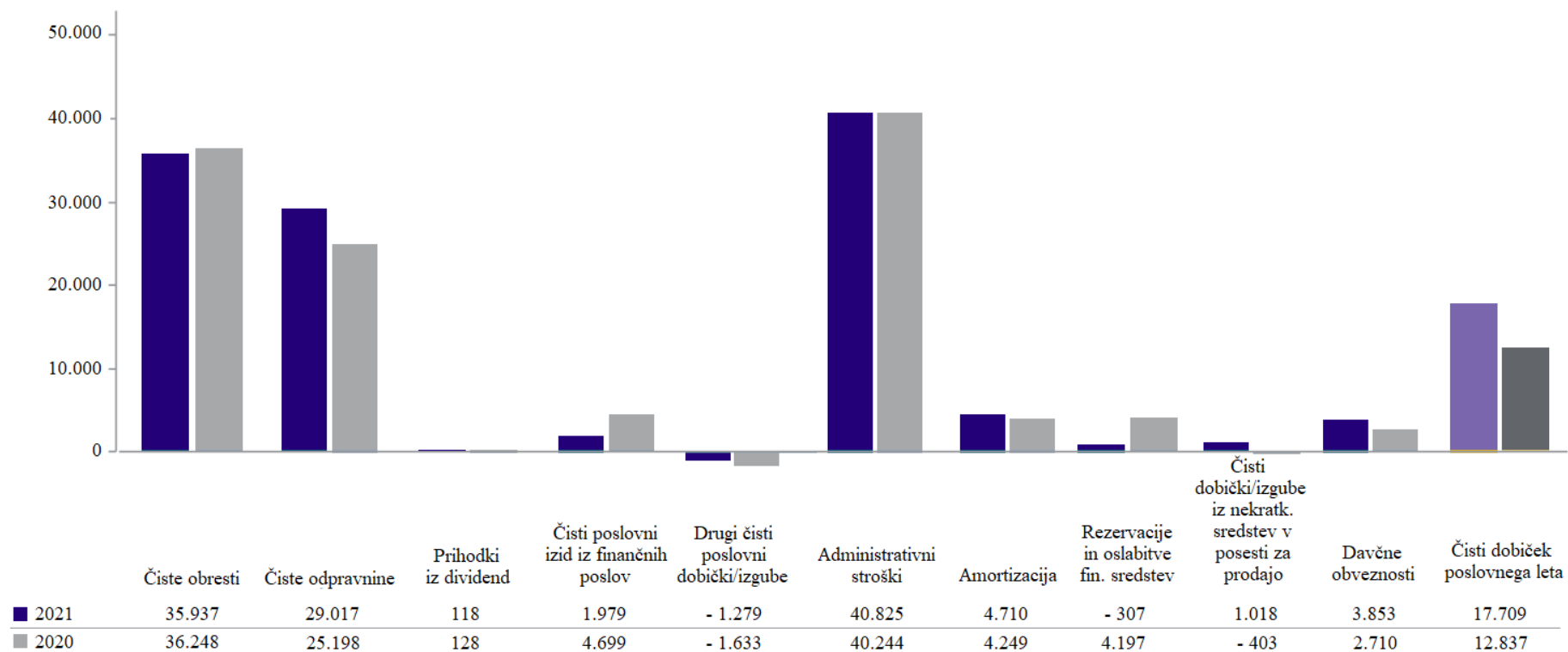
- vse notranje procese odločanja in poslovanja, kar zmanjšuje možnost napak in obseg stroškov ter omogoča vzpostavitev vitke organizacije,
- nadgradnjo IT-arhitekture, v sodelovanju s fintech in drugimi tehnološko naprednimi podjetji, kar omogoča oblikovanje storitev z dodano vrednostjo,
- vzpostavitev modela upravljanja odnosov s strankami (angl. »Customer Relationship Management«), ki omogoča sistematično upravljanje in rabo podatkov za kakovostno upravljanje odnosov s komitenti in potencialnimi strankami ter povečanje prodaje,
- uvedbo in nadgradnjo digitalnih produktov, nakupnih procesov in komunikacijskih kanalov, ki bodo omogočali naprednejšo uporabniško izkušnjo in večjo stopnjo zadovoljstva komitentov.

4.2 Analiza nenaložbenih produktov v banki Intesa Sanpaolo Bank

Intesa Sanpaolo Bank d.d. (v nadaljevanju: ISPB) predstavlja pomembno vozlišče strokovnega znanja in naprednih bančnih rešitev v regiji in je ena od digitalno najnaprednejših bank v RS, ki je začela zgodaj razvijati kartično in mobilno poslovanje kot tudi digitalno bančništvo z večkrat nagrajenimi rešitvami. Je del skupine Intesa Sanpaolo, ki predstavlja drugo največjo bančno skupino v evrskem območju. V novem poslovnem načrtu do leta 2025 so določili trdnejšo podlago za poslovno rast z uravnoteženim osredotočanjem na vse slovenske regije.

Kot je razvidno iz Slike 3, je banka v letu 2021 ustvarila 17,7 MIO EUR čistega dobička. V primerjavi z letom 2020 je bil dobiček banke pred obdavčitvijo v letu 2021 višji za 6 MIO EUR.

Slika 3: Finančni rezultat ISPB za leti 2020 in 2021 (v tisoč evrih)



Vir: Intesa Sanpaolo Bank (2022).

Čiste obresti so bile v letu 2021 za 0,9 odstotka nižje v primerjavi z letom poprej in so znašale 35,9 MIO EUR. Čiste opravnine za bančne storitve so bile od predhodnega leta višje za 15,2 odstotka in so znašale 29 MIO EUR. Največji delež prejetih opravnin s 27,6 odstotka predstavljajo prihodki od opravnin po plačilnih karticah, čemur so s 17,8-odstotnim deležem sledile opravnine za opravljanje plačilnega prometa v državi.

Nov poslovni načrt ISPB za obdobje 2022 do 2025 predstavlja nadaljnji razvoj digitalizacije in optimizacije procesov z uvajanjem učinkovitih in enostavnih rešitev za stranke, zmanjšanje aktivnosti, ki ne prinašajo dodane vrednosti, znižanje stroškov ter ohranjanje visoke dodane vrednosti za stranke. Poslovna strateška naravnost bo do leta 2025 intenzivno osredotočena na ključne poslovne segmente z namenom, da bi dodatno utrdila položaj na slovenskem trgu in še naprej zagotavljala tehnološke rešitve, s katerimi bo sledila izzivom trga, upoštevajoč tudi spreminjajoče se navade strank. Poslovna strategija bo usmerjena v t. i. »affluent« stranke, za katere bo banka pripravljala nove produkte in storitve, v sodelovanju z zunanjimi partnerji. ISPB bo osredotočena zlasti na svetovalne storitve in izboljšano ponudbo naložbenih produktov. Nenazadnje bo v prihodnosti večji del njihovih produktov in storitev temeljil na upoštevanju trajnostnih, tako imenovanih ESG (angl. E – Environment, S – Social in G – Governance) vidikov, s katerimi bodo podprli prizadevanja svojih strank pri njihovi usmeritvi k trajnostnemu razvoju in bivanju. Vključevanje okoljskih, socialnih in upravljaljskih vidikov v poslovne dejavnosti je torej čedalje pomembnejše, saj želijo s financiranjem projektov s področja okoljevarstva in razvoja družbe postati bančna ustanova, ki bo tvorno pustila svoj odtis na področju, kjer deluje.

Razvoj ISPB bo osredotočen na celovito strokovno finančno svetovanje v poslovalnicah in na daljavo s pomočjo razširjene funkcionalnosti klicnega centra, na dostopnost široke ponudbe učinkovitih digitalnih storitev ter na hitre postopke odobritve z namenom skrajšanja odzivnega časa glede na potrebe strank in njihova pričakovanja.

Pomemben del novega poslovnega načrta predstavlja tudi dvig kakovosti podatkov z okrepitvijo notranjega podatkovnega skladišča, ki bo zagotavljalo točne in konsistentne podatke vsem notranjim in zunanjim deležnikom ter izhodišča za natančno poslovno analizo, ki bo omogočala pravilne poslovne odločitve (Intesa Sanpaolo Bank, 2022).

4.3 Analiza nenaložbenih produktov skupine SKB

SKB je razvojno usmerjena univerzalna banka, ki prek različnih prodajnih oz. sodobnih poti poslovanja, kot sta spletno in mobilno bančništvo, ter z mrežo bankomatov, plačilnimi in kreditnimi karticami zagotavlja prebivalstvu, majhnim, srednje velikim in velikim podjetjem celovito in raznoliko ponudbo kakovostnih bančnih produktov in storitev.

V SKB imajo določeno jasno strategijo, ki jo bo peljala v smeri doseganja zastavljenih ciljev z namenom zagotavljati podporo slovenskemu gospodarstvu in okolju, v katerem posluje. V svoji strategiji ima opredeljene različne cilje, v nadaljevanju pa bodo predstavljeni zgolj nekateri ključni, in sicer (SKB, 2022):

- za nadaljnjo uspešnost banke se zavedajo, da je kakovost storitev na prvem mestu, kar pomeni, da morajo imeti profesionalne, zavzete in hitro odzivne zaposlene, ki jim je treba nameniti mnoge aktivnosti na področju njihovega razvoja (redno izpopolnjevanje in usposabljanje),
- v banki se zavedajo, da lahko s produkti, lastnim ravnanjem ter spodbujanjem financiranja okoljsko in družbeno trajnostnih projektov pomembno prispevajo k področju dolgoročne trajnostne naravnosti oz. k pravični in postopni zeleni preobrazbi gospodarstva,
- zavedajo se pomembnosti svojih strank, ki jim morajo biti na voljo vedno in povsod ter na enostaven in hiter način zato je njihova strategija sledenje dinamiki razvoja, trendom in spremembam v bančništvu,
- dve glavni strateški prioriteti še naprej ostajata razvoj in nadgradnja digitalnih kanalov v bančnem poslovanju ter optimizacija večine poslovnih procesov, ki sta neizogibno potrebna za uspešno poslovanje tudi v prihodnosti bančnega sistema,
- z razvojem digitalnih rešitev na trgu s ponudbo visoko kakovostnih in inovativnih produktov ter storitev jim bo omogočena rast števila strank in prihodkov, kar bo pomembno okrepilo tudi njihovo kapitalsko moč in trajnostno ustvarjanje kapitala v prihodnjih letih.

Iz tabele 14 je razvidno, da je skupina SKB uspešno zaključila poslovno leto 2021, ki ga je sklenila s čistim dobičkom v višini 46 MIO EUR. V primerjavi z letom 2020 je bil dobiček skupine po obdavčitvi v letu 2021 višji kar za 11,2 MIO EUR. S tem je dosegla 10,9-odstotni donos na kapital, kar predstavlja povečanje donosnosti za 180 bazičnih točk v primerjavi z letom poprej. Dosežena donosnost postavlja skupino SKB v Sloveniji med najbolj donosne v svoji dejavnosti. Boljši poslovni rezultat gre v veliki meri pripisati posledicam splošnega okrevanja gospodarstva po epidemiji covid-19. Slednje je namreč ugodno vplivalo na znižanje stroškov tveganj kot tudi na povečan obseg poslovanja s strankami. V letu 2021 je skupina SKB tako realizirala 122 MIO EUR čistih bančnih prihodkov, kar je primerljivo ustvarjenemu glede na leto poprej (minimalno zmanjšanje za 0,6 odstotka).

Tabela 14: Poslovni rezultati skupine SKB s postavkami izkaza poslovnega izida

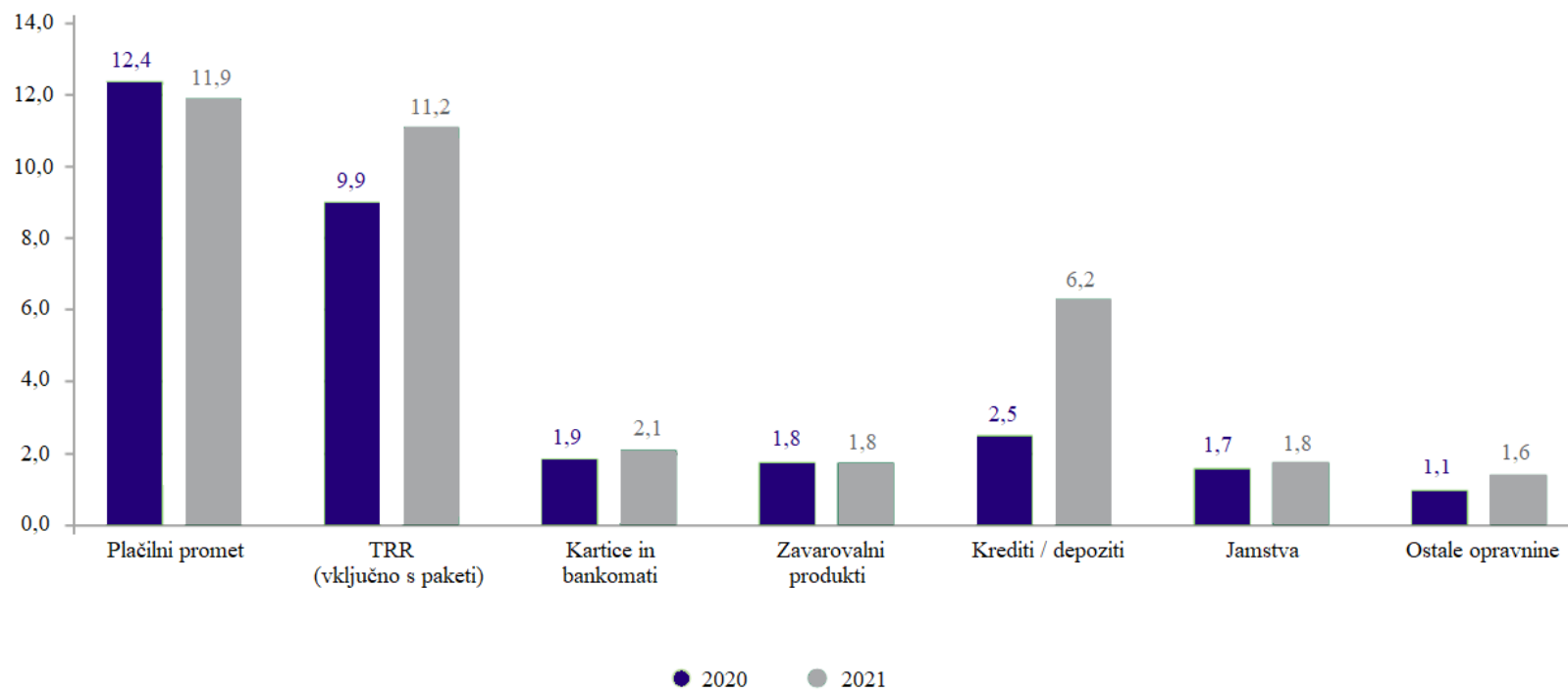
Zneski izraženi v 000 EUR	2021	2020	Razlika	Sprememba (%)
Čiste obresti	76.416	79.895	(3.479)	(4,4)
Čisti neobrestni prihodki	45.575	42.782	2.793	6,5
Čisti bančni prihodki	121.991	122.677	(686)	(0,6)
Operativni stroški	(66.365)	(62.216)	(4.149)	6,7
OPERATIVNI DOBIČEK	55.626	60.461	(4.835)	(8,0)
Rezervacije in oslabitve	1.134	(18.509)	19.643	
Ostalo	(41)	(12)	(29)	241,7
Dobiček iz rednega poslovanja	56.719	41.940	14.779	35,2
Davek	(10.711)	(7.090)	(3.621)	51,1
Čisti dobiček	46.008	34.850	11.158	32,0

Vir: SKB (2022).

Padec čistih obresti je skupina SKB uspela nadomestiti s povečanjem opravnin za 17,2 odstotka.

Iz Slike 4 je razvidno, da največja deleža opravnin predstavljata plačilni promet in upravljanje z bančnimi računi. V letu 2021 je skupina sicer zabeležila padec prihodkov iz naslova plačilnega prometa, vendar gre dejansko le za preusmeritev prihodkov med produkti. V tem primeru je skupina zabeležila porast prihodkov zaradi postopnega prehajanja na paketno ponudbo upravljanja računov, kjer poleg vodenja računa v enotno ceno vključuje tudi druge bančne storitve. Ker smo bili leta 2021 v obdobju nizkih obrestnih mer, je takrat prihajalo tudi do predčasnih poplačil starih kreditov in vse to, skupaj z uvedbo ležarin, je povečalo opravnine iz naslova kreditnega/depozitnega poslovanja (SKB, 2022).

Slika 4: Sestava opravnin skupine SKB (v MIO EUR)



Vir: SKB (2022).

4.4 Analiza nenaložbenih produktov v UniCredit Banki Slovenije

UniCredit Banka Slovenija d. d. (v nadaljevanju: Unicredit) kot članica skupine Unicredit je poslovna banka na slovenskem trgu s sedežem v Ljubljani, prisotna že od leta 1991, ki prinaša v ta prostor najboljše vseevropske prakse. Ponuja široko paleto finančnih storitev pravnim in fizičnim osebam. Produkte in storitve oblikujejo skladno s sodobnimi standardi, strankam pa z uporabo elektronske in mobilne banke nudijo dostop do njihovih storitev 24 ur na dan, 7 dni v tednu.

Unicredit je v letu 2021 ustvarila 12,8 MIO EUR čistega dobička. V primerjavi z letom 2020 je bil dobiček banke po obdavčitvi v letu 2021 nižji za 1,1 MIO EUR. Kljub negativnim posledicam zaradi epidemije, ki jih je občutilo celotno gospodarstvo, je bila finančna uspešnost banke Unicredit v letu 2021 stabilna.

Čisti obrestni prihodki so bili v letu 2021 nižji predvsem zaradi nižjih obrestnih mer iz naslova posojil strankam, izvedenih finančnih instrumentov in portfelja obveznic. Čisti obrestni prihodki so bili leta 2021 za 1,7 odstotkov nižji v primerjavi z letom poprej in so znašali 40,1 MIO EUR.

Čisti prihodki od provizij so bili v primerjavi s predhodnim letom nižji za 7 odstotkov in so znašali 21,5 MIO EUR. Zmanjšanje teh prihodkov gre pripisati negativnim vplivom, ki so jih povzročila zaprtja gospodarskih dejavnosti, povezana z epidemijo koronavirusa, in posledično nižja dejavnost strank na področju skrbniških storitev ter finančnih in transakcijskih bančnih storitev.

Unicredit je v letu 2021 ustvarila 5,7 MIO EUR dobička iz trgovanja, vključno s tečajnimi razlikami, medtem ko je leta 2020 ustvarila 2,5 MIO EUR dobička. Povečanje gre pripisati posledicam trgovanja, povezanega s strankami.

Kapitalska ustreznost banke Unicredit je konec leta 2021 znašala 18,2 odstotka in se je v primerjavi z letom 2020 ob stabilnem kapitalu rahlo izboljšala zaradi nižjih tveganj prilagojenih sredstev.

Pri banki Unicredit bosta preobrazba digitalnih zmogljivosti (predvsem zaradi spreminjanja tradicionalnega načina dela in vedenja strank) in izpopolnjevanje zaposlenih na tem področju ključna strateška elementa v njihovi prihodnosti. Nadgradnja njihove tehnologije pa bo le še izboljšala vsako interakcijo z banko, zaradi česar bo poslovanje z njimi enostavnejše, varnejše in učinkovitejše. Še naprej bodo torej omogočali nadaljnje pospeške na področju digitalizacije, razvijali oprijemljive rešitve za stranke in s tem dodatno izboljševali svojo digitalno uporabniško izkušnjo.

Ena od njihovih strateških usmeritev je tudi zavezanost k trajnostnemu poslovanju, ki ni le niz politik, ampak je vgrajeno v vse njihove odločitve, s čimer se sočasno zagotavljata uspešen razvoj zaposlenih in močna podpora družbenemu okolju ter nadgrajuje skrb za naravno okolje. V banki Unicredit se zavedajo, da so zadovoljni zaposleni strateško bogastvo in pogoj za uresničevanje razvojnih načrtov, zato ne dvomijo, da se morajo učiti in uvajati nove načine dela (hibridni način dela kombinirano delo iz pisarne in na daljavo). Leta 2020 so sprejeli novo štiriletno strategijo, v okviru katere se cilji še naprej osredotočajo na skladnost, operativno tveganje in kibernetško varnost (Unicredit, 2022).

4.5 Analiza nenaložbenih produktov NLB Skupine

NLB Skupina (v nadaljevanju: Skupina) ima sedež v Ljubljani in predstavlja največjo bančno oz. finančno skupino v RS, ki se strateško osredotoča na izbrane države jugovzhodne Evrope (v nadaljevanju: JVE) s približno 17 MIO prebivalcev. Skupino sestavljajo odvisne družbe v devetih državah JVE in NLB delniška družba, vodilna in sistemsko najpomembnejša banka v RS, ki zagotavlja univerzalni bančni model ter podpira stranke s storitvami za prebivalstvo in podjetja ter s storitvami investicijskega bančništva.

V prihodnje si Skupina prizadeva približati se strankam, katerim 24 ur na dan s ključnimi produkti ter čim bolj dostopnimi in personaliziranimi digitalnimi storitvami (večkanalnost, odprto bančništvo) ponuja inovativne rešitve in najboljšo uporabniško izkušnjo. Z razvijanjem uporabniških vmesnikov za konsolidacijo platform tako za elektronsko kot tudi mobilno bančništvo si prizadevajo, da bi vodilni položaj v digitalizaciji prenesli tudi na druge trge, na katerih Skupina deluje. Zasleduje pa tudi cilj postati eno od najbolj naprednih podjetij za upravljanje podatkov v regiji, s čimer bo možno produktivno uporabiti pridobljene podatke strank ter razviti lokalno prilagodljiv digitalni ekosistem za ponudbo produktov in storitev strankam. Vizija Skupine je poskrbeti za finančne potrebe strank in izboljšati kakovost življenja v regiji. Poudarek je na trajnostnem razvoju ter upravljanju z okoljskimi in socialnimi tveganji poslovanja, kot tudi na izpolnjevanju potreb in pričakovanj deležnikov.

Strateška usmeritev Skupine bo še naprej preudarno povečevanje tržnih deležev na organski način obenem pa skrbno spremljanje dogajanja na domačem trgu ter pripravljenost pregledati in nasloviti morebitne priložnosti za rast z novimi prevzemi in pripojitvami, ki prinašajo dodano vrednost. Banka želi z nakupom banke oz. portfelja postati regionalni prvak. Želijo si zaščititi in okrepiti svoj tržni položaj in postati sistemski igravec v regiji. V ta namen pa spremlja in dodaja vrednost za tri vrste svojih glavnih deležnikov, in sicer delničarje, stranke in zaposlene.

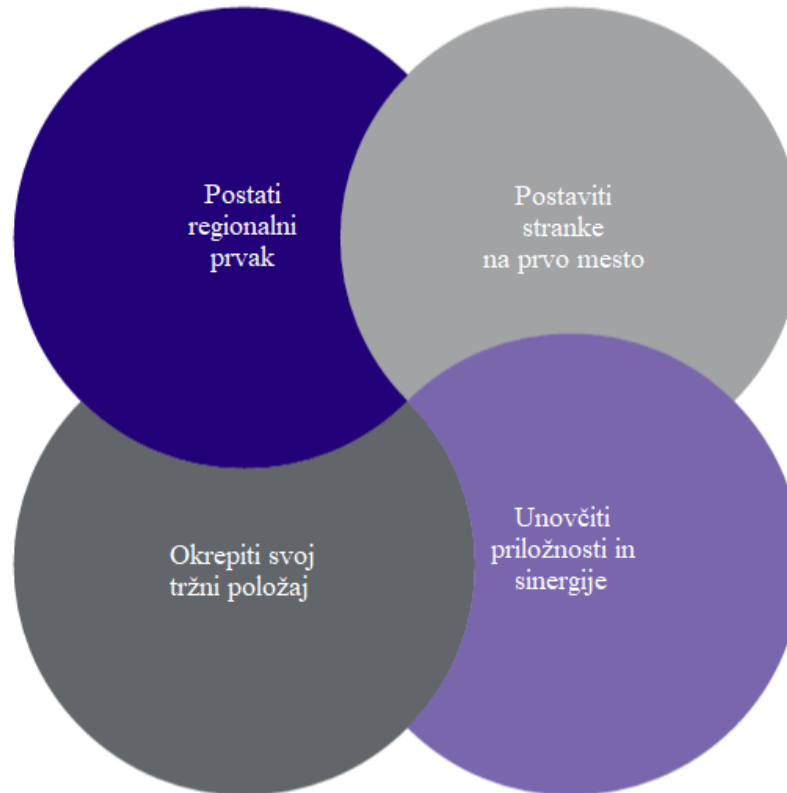
Skupina kot sistemsko pomembna finančna institucija želi postati vodilna na vseh svojih ključnih trgih in pomembno prispevati k razvoju regije. Prevzem Komercialne Banke

Beograd in Sberbanke d. d. bo Skupini prinesel poslovne sinergije na področju stroškov in zmogljivosti ter učinkovitosti poslovanja. Pomembna strateška usmeritev Skupine je tudi vzpostavitev nekaterih ključnih finančnih storitev (leasing, faktoring in tako dalje) in s tem horizontalno širjenje storitev.

Skupina nadaljuje z obsežnimi in pomembnimi strateškimi prizadevanji za digitalizacijo distribucijskih kanalov in operativnih modelov, ki jih je pandemija covid-19 pospešila. Obenem si Skupina prizadeva, da se uporaba digitalnih prodajnih poti s strani njihovih strank poenostavi in avtomatizirajo postopki, s čimer bi skrajšala njihovo trajanje in zmanjšala stroške. Z usmeritvijo v digitalizacijo bi se omogočili hitrejša in boljše storitev za stranke, učinkovitejši notranji procesi in dodatni prihranki na stroških. Še naprej bodo veliko vlagali v svojo infrastrukturo informacijske tehnologije (v nadaljevanju: IT) in zmogljivosti. Osredotočeni bodo na izboljšanje hitrosti, s katero lahko IT s pomočjo uvedbe načela agilne metodologije pričakuje rezultate, ponujanje najboljše spletne izkušnje uporabnikom ter povečanje zmogljivosti na področjih obdelave podatkov in modeliranja, kot tudi na zagotavljanje storitev, ki jih stranke potrebujejo. Kot je razvidno iz Slike 6, digitalizacija, krepitev osredotočenosti na stranke in stroškovna učinkovitost ostajajo torej med ključnimi strateškimi usmeritvami za uresničitev vizije Skupine.

Slika 5: Strategija NLB Skupine

Zaključiti integracijo
Komerčijalne Banke, Beograd
Spodbujanje trajnostne agende
Kreacija novih priložnosti za
rast poslovanja



Digitalizacija distribucijskih kanalov
Podpora širitvi poslovanja strank
Razvoj novih finančnih produktov
Gradnja močne podpore uporabnikom

Spremljanje ter dodajanje
vrednosti za deležnike
Postati odličen
delodajalec

Nadaljevanje strateških iniciativ
transformacije
Vzpostavitev dodatnih finančnih
storitev

Vir: Nova ljubljanska banka (2022b).

Banka je v letu 2021 ustvarila 208,4 MIO EUR čistega dobička, predvsem zaradi višjega izplačila dividend, saj odvisne banke leta 2020 niso izplačevale dividend zaradi omejitev v povezavi z epidemijo koronavirusa ter sprostitev oslabitev in rezervacij za kreditna tveganja. V primerjavi z letom 2020 se je rezultat banke za leto 2021 tako povečal za 83 odstotkov.

Na naraščajoče čiste obrestne prihodke je vplivala presežna likvidnost, ki je posledično vodila v večji obseg denarja in denarnih sredstev pri centralni banki, z nizkimi ali negativnimi obrestnimi merami. Čiste obresti so tako bile v letu 2021 nekoliko višje v primerjavi z letom poprej in so znašale 139,1 MIO EUR. Na splošno je čiste obrestne prihodke spodbujala močna rast kreditiranja tako prebivalstva kot gospodarstva, kar je imelo pozitiven vpliv predvsem zaradi nizkih obrestnih mer, negativno pa so nanje vplivali učinki cen. To sta namreč oba dejavnika, ki sta vplivala na neto obrestno maržo bančnega sistema v regiji Skupine.

Čisti neobrestni prihodki so znašali 222,4 MIO EUR in so bili od predhodnega leta višji za 29 odstotkov. Velik del čistih neobrestnih prihodkov je izhajal iz prihodkov od čistih opravnin, ki so se povečali večinoma zaradi sprememb cen paketov, nadomestil za upravljanje visokih stanj sredstev (od aprila leta 2021 tudi za fizične osebe), višjih čistih provizij iz upravljanja premoženja (rast bruto prilivov v vzajemne sklade) in bančnega zavarovalništva (višji letni prilivi z novimi pogoji distribucije) ter provizij za organizacijo sindiciranih posojil. V banki predstavljajo najpomembnejši delež neobrestnih prihodkov opravnine. Čiste opravnine so bile od predhodnega leta višje za 17 odstotkov in so znašale skupaj 135,5 MIO EUR, pri čemer so izhajale iz poslovanja s prebivalstvom in poslovanja s podjetji ter iz investicijskega bančništva v Sloveniji.

Kapitalska ustreznost bančnih sistemov na ravni Skupine je bila solidna, skupni kapitalski količnik za NLB je 31. decembra 2021 znašal 24,6 odstotka oz. 2,5 odstotnih točk manj kot 31. decembra 2020. Donos banke na kapital po obdavčitvi je znašal 13,8 odstotka (Nova ljubljanska banka, 2022b).

4.6 Ugotovitve in priporočila

Komitenti iz segmenta samostojnih podjetnikov in gospodarskih družb imajo v ponudbi slovenskih bank možnost izbire naložbenih produktov, zavarovalniških storitev in nenaložbenih produktov. Z izbiro tovrstnih produktov oz. storitev pripomorejo k ustvarjanju prihodkov v slovenskem bančnem sistem in imajo pomemben vpliv na dobičkonosnost bank.

Obrestni prihodki predstavljajo glavnino celotnih prihodkov bank. Toda na področju bančnega poslovanja imamo poleg obrestnih prihodkov tudi neobrestne prihodke. Slednji znajo biti za bančni sektor še kako pomembni, še zlasti v časih, ko se soočamo z

upočasnjeno gospodarsko rastjo, inflacijo ali finančno krizo. Banke so trenutno v obdobju, ko se soočajo s težavami pri posojanju denarja z visokimi obrestnimi merami ne samo prebivalstvu ampak tudi podjetjem in samostojnim podjetnikom. V danih razmerah poskušajo to v želji po ohranitvi dobičkonosnosti nadomestiti z neobrestnimi prihodki.

Z naborom nenaložbenih produktov banke pridobivajo prihodke v obliki zaračunavanja članarin, nadomestil ali provizij svojim komitentom na področju kartičnega poslovanja, plačilnega prometa, izdajanja garancij, izposoje oz. najema sefov, poslovanja z računi in na področju nekaterih drugih bančnih produktov.

Dopolnjevanje obrestnih prihodkov z neobrestnimi prihodki postane tako za banko ključnega pomena. Toda povečevanje deleža neobrestnih prihodkov v okviru celotnih prihodkov lahko po eni strani vpliva na tveganje in donosnost, po drugi strani pa si banke z večjo usmerjenostjo v bančne produkte, ki prinašajo neobrestne prihodke, širijo svoj portfelj in ustvarjajo različne vire za ustvarjanje dohodka. Poslovanje bank z neobrestnimi prihodki predstavlja tveganje, saj je lahko vezano na izgubo kapitala.

Za potrebe magistrskega dela sem se med bankami v povezavi z nenaložbenimi produkti osredotočil na ponudbo NLB. Predstavil sem nekatere vrste nenaložbenih produktov, ki jih v okviru svoje dejavnosti ponuja ta banka.

Temelj za poslovanje podjetja oz. samostojnega podjetnika predstavlja odprt poslovni račun, ki omogoča hitro in enostavno izvajanje bančnih storitev. Podjetniki se s postopkom odpiranja računa soočijo že ob registraciji podjetja. Zato se morajo na začetku svoje poslovne poti oglasiti na banki z dokumenti, iz katerih so razvidni podatki o:

- zakonitem zastopniku (za novoustanovljene enoosebne družbe je to Akt o ustanovitvi, za večoosebne družbe je to družbena pogodba v obliki notarskega zapisa; za obstoječe družbe pa je to redni izpis iz Poslovnega registra; za zasebnika pa zadostuje potrdilo o vpisu v ustreznih register ali druga predpisana evidenca) in
- pooblaščenih oseb (osebni dokument in davčna številka, v primeru tujih državljanov tudi dovoljenje za prebivanje v Sloveniji) ter
- dejanskih lastnikov pravne osebe.

Za začetek poslovanja z NLB se lahko podjetniki, zasebniki in društva oglasijo v katerikoli poslovalnici, kjer jim bančni uslužbenci, imenovani (višji) specialisti za podjetja na področju mikro segmenta, na podlagi zgoraj zahtevane dokumentacije, dajo v izpolnitev vlogo za odprtje oz. vodenje poslovnega računa. Fizične osebe (v praksi so to največkrat s. p., notarji, odvetniki, izvršitelji, stečajni upravitelji) izpolnijo obrazec Samopotrdilo o davčnem rezidentstvu posameznika, pravne osebe pa izpolnijo Samopotrdilo o davčnem rezidentstvu subjekta (v praksi so to največkrat d.o.o., društva, zavodi, politične stranke) in/ali Samopotrdilo o davčnem rezidentstvu obvladujoče osebe.

Za bančništvo bi lahko rekli, da se je v zadnjih dveh desetletjih korenito spremenilo, saj je dokaj hitro postalo elektronsko in tudi mobilno. NLB je denimo uvedla nekaj sodobnih in praktičnih rešitev za boljše uporabniško izkušnjo, hkrati pa zagotovila večjo varnost, ki jo stranke nedvomno potrebujejo. Banke so izkoristile elektronske poti, saj čas postaja vedno bolj dragocen in dobra banka to razume. Zaradi digitalizacije je strankam olajšano delo z bančnimi storitvami, pri čemer so se banke svojim strankam približale tako, da so jim na voljo 24 ur na dan, vse dni v letu (Citylife, 2021).

E-bančništvo je postala igriva in uporabniku prijazna izkušnja, saj se uporabnikom praktično ni več treba podajati v dolge čakalne vrste v poslovalnicah. Sedaj lahko želena transakcija in večino bančnih storitev opravijo v spletnem brskalniku, s tipkovnico in miško. V zadnjem času pa se elektronsko bančništvo nadgrajuje v mobilno bančništvo, s katerim se komitentom omogoča še več svobode pri upravljanju denarnih sredstev. Zato današnje banke potencialnih strank ne vabijo več samo z ugodnimi obrestnimi merami, ampak tudi z vse naprednejšimi storitvami, z namenom uporabnikom omogočiti udobno in preprosto upravljanje finančnih virov (Varga, 2013).

V NLB so strankam poleg elektronske in mobilne banke na voljo bankomati, ki predstavljajo najpreprostejšo pot do gotovine, na njih pa je mogoče izvesti tudi druge uporabne bančne storitve. Na bankomatih je zdaj mogoče dvigovati višje zneske, plačevati prek univerzalnega plačilnega naloga z nižjo provizijo, položiti gotovino in podobno. Z leti se torej bankomati konstantno nadgrajujejo z naborom dovoljenih funkcij.

Tudi obročno plačevanje pri nakupih je v zadnjih letih postalo bolj priročno, saj so današnje kartice že podprte z SMS-sporočili. Komitenti za njihovo delovanje potrebujejo vklopljen SMS-Alarm o uporabi kartice. Z opravljenim nakupom s kartico prejmejo SMS-sporočilo z osnovnimi informacijami o transakciji ter možnim številom obrokov (na 2 do 60 obrokov) (Citylife, 2021).

Po meni znanih podatkih sta za kupce v trgovinah, lokalih, restavracijah in drugih prodajnih mestih gotovina in kartica še vedno najbolj priljubljena in najpogosteje uporabljena plačilna instrumenta v Sloveniji. Z mobilno banko denimo ni mogoče opravljati nakupov kakor tudi ne plačevati računov na prodajnih mestih. Zato so nekatere slovenske banke ustvarile novo plačilno realnost, ki te težave zaobide. Gre za mobilno denarnico, ki v naša življenja vnaša praktičnost in enostavnost ter prinaša odločitev za rešitev, ki odpravlja najbolj pereče probleme s področja financ. Cilj mobilne denarnice je, da lahko brez težav kupimo izdelek ali storitev, ne da bi potrebovali gotovino ali kartice, ter se tako izognemo sitnostim izposoje in vračanja denarja. Vse, kar potrebujemo, je pametni telefon, ki postane nova denarnica in zamenja fizično denarnico.

Bankam lahko odločitev za dopolnitev široke ponudbe nenaložbenih produktov in storitev doprinese dodaten vir prihodka. Leta 2021, v obdobju nizkih obrestnih mer, so slovenske

banke začenjale namenjati večjo pozornost ustvarjanju neto neobrestnih prihodkov. Zato je bančni sektor v zadnjih letih precej aktiven, ko poskušajo povečati obseg neobrestnih prihodkov in jih nadomestiti z neto obrestnimi prihodki. Naj omenim samo, da je NLB v letu 2022 zabeležila 14-odstotno rast čistih neobrestnih prihodkov, ki je bila pretežno posledica čistih opravnin na vseh trgih (od dobrih rezultatov plačilnega prometa in povezanih storitev do prihodkov investicijskih skladov in bančnih zavarovalniških produktov), kjer deluje NLB Skupina (Grgič, 2023).

Namen magistrskega dela je s tem področjem seznaniti osebe na vodilnih položajih v oddelkih in sektorjih posameznih delov banke, zaposlene v prodaji in podpornih službah in navsezadnje tudi tiste, ki jih ta problematika zgolj zanima.

5 SKLEP

Banka kot finančna institucija izvaja bančne storitve, kot so sprejemanje depozitov, plasiranje raznovrstnih kreditov ter opravljanje storitev plačilnega prometa na podlagi dovoljenja Banke Slovenije. Po podatkih Banke Slovenije je bilo konec leta 2021 v slovenskem bančnem sistemu delujočih šestnajst kreditnih institucij, od tega enajst bank, tri hranilnice in dve podružnici tujih bank. Ključnega pomena oz. predpogoj za uspešno delovanje bančništva predstavlja Banka Slovenije kot centralna banka, ki je regulator in nadzornik slovenskega bančnega sistema.

Na finančnem trgu banke podjetjem, gospodinjstvom in državi ponujajo različne produkte. Pri doseganju svoje poslovne uspešnosti slovenske banke svojim komitentom poleg celotnega nabora bančnih storitev z naložbenimi in zavarovalniškimi produkti ponujajo tudi različne nenaložbene možnosti oz. produkte. Za potrebe magistrskega dela sem se osredotočil zlasti na ponudbo nenaložbenih produktov NLB za pravne osebe, samostojne podjetnike in zasebnike na področju mikro segmenta.

Prednosti uvedbe digitalizacije kot gonilne sile rasti ne cenijo samo v sodobnem poslovanju, ampak tudi v bančništvu, saj naše vsakodnevno delo postaja vse bolj elektronsko in mobilno. Tradicionalne banke v Sloveniji in po svetu so morale svoje stranke za opravljanje bančnih poslov preusmeriti iz poslovalnic na digitalne kanale s pomočjo uporabe računalnika, tablice ali pametnega telefona. Tako se strankam z različnimi prodajnimi potmi ponujajo številne možnosti poslovanja v sodobnem bančništvu. Pri tem pa se v dobi digitalizacije od komitentov pričakuje posedovanje digitalnih znanj in veščin ter več osebne prilagajanja oz. angažiranja.

Slovenske banke krepijo tako obrestne kot neobrestne prihodke. Slednji namreč znajo biti za bančni sistem še kako pomembni, saj so bančni prihodki od obresti v zadnjem desetletju vse do leta 2021 padali, odtelej pa ponovno rastejo. Tako so banke v želji po ohranitvi

dobičkonosnosti obrestni primanjkljaj pokrivalo z višjimi neobrestnimi prihodki (Delo, 2023). Tovrstni nenaložbeni produkti ustvarjajo prihodke za banke, ki izhajajo iz zaračunavanja nadomestil oz. provizij komitentom za kartično poslovanje (letne članarine), bankomatsko poslovanje, izvrševanje plačil v plačilnem prometu, poslovanje z računi (vključno s paketi), izdajanje garancij, izposoja in najem sefov ter iz nekaterih drugih bančnih produktov (zavarovalni produkti, depoziti, ostale opravnine).

V empiričnem delu sem s pomočjo LP bank želel predstaviti in preučiti podatke o neobrestnih prihodkih, ki so izhajali iz nenaložbenih produktov. Primerjal sem naslednje banke, ki so se mi zdele najbolj pomembne, in sicer: NLB d. d., SKB d. d., Unicredit d. d., ISPB d. d. in GB d. d..

Pri pregledu LP zgoraj omenjenih slovenskih bank je bilo zaznati, da bodo v svojih načrtovanih strateških obdobjih zavestno zasledovale cilja trajnostnega razvoja (vključevanje okoljskih, socialnih in upravljaljskih vidikov) in družbene odgovornosti ter nadaljevale z razvojem digitalizacije v smeri, da zmanjšajo stroške. Poslovni načrti bank na področju digitalizacije bančništva vključujejo tudi optimizacijo poslovnih procesov, ki bo omogočila naprednejšo uporabniško izkušnjo in z uvajanjem učinkovitih, varnih in enostavnih rešitev večjo stopnjo zadovoljstva komitentov. Razvoj bank bo osredotočen na široko ponudbo digitalnih storitev s hitrimi postopki za odobritev z namenom, da se skrajšajo odzivni časi glede na potrebe in pričakovanja strank. Pomemben del novih poslovnih načrtov bank predstavljajo tudi podatkovni modeli, ki bodo zagotavljali točne in konsistentne podatke za kakovostno upravljanje odnosov s komitenti in potencialnimi strankami ter izhodišča za natančno poslovno analizo in pravilne poslovne odločitve v primeru povečanja prodaje. Pogoj za uresničevanje razvojnih načrtov bank nedvomno predstavljajo motivirani, inovativni, lojalni in zadovoljni zaposleni, ki predstavljajo strateško bogastvo oz. dodano vrednost. Glavna strateška prioriteta bo torej še naprej razvoj in nadgradnja digitalnih kanalov v bančnem poslovanju. Bankam bo s ponudbo visoko kakovostnih in inovativnih produktov omogočena rast števila novih strank, saj se bo velik delež uporabnikov (predvsem pripadniki mlajše populacije) glede najprimernejše banke zase odločal ravno na podlagi uporabniške izkušnje s storitvami spletnega in mobilnega bančništva. Stranke bodo vsekakor pričakovale, da bodo pridobile dostop do zelenih informacij in podatkov hitro in pregledno, od kjerkoli in kadarkoli ter s katerekoli naprave. Razvijanje digitalnih tehnologij in pristopov oz. iskanje pametnih rešitev bo v očeh novih in obstoječih strank konkurenčna prednost boljših bank.

Magistrsko delo je pomagalo in omogočilo pridobiti celovit vpogled v analizo in pomen nenaložbenih produktov, predvsem pa boljše in lažje razumevanje tega področja v celotnem bančnem sektorju.

LITERATURA IN VIRI

1. Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K. in Rana, N. P. (2017). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*, 37(3), 99–110.
2. Banka Slovenije. (2017a). *Ali veste, katere so ključne štiri naloge Banke Slovenije?* <https://www.bsi.si/>
3. Banka Slovenije. (2017b). *Banke v Sloveniji*. <https://www.bsi.si/financna-stabilnost/subjekti-nadzora/banke-v-sloveniji>
4. Banka Slovenije. (2017c). *Nadzor bančnega sistema*. <https://www.bsi.si/financna-stabilnost/nadzor-bancnega-sistema>
5. Banka Slovenije. (2017d). *Organi odločanja*. <https://www.bsi.si/onas/evrosistem/organi-odlocanja>
6. Banka Slovenije. (2017e). *Plačilni sistemi*. <https://www.bsi.si/placila-in-infrastruktura/placilni-sistemi#>
7. Banka Slovenije. (2017f). *Predpisi*. <https://www.bsi.si/financna-stabilnost/predpisi>
8. Banka Slovenije. (2021a). *Brošura 30 let BS-elektronska izdaja*. <https://www.bsi.si/30-let-banke-slovenije#zgodovina>
9. Banka Slovenije. (2021b, 22. december). *Mesečna informacija o poslovanju bank s komentarjem*. https://bankaslovenije.blob.core.windows.net/publication-files/mesecna-informacija-o-poslovanju-bank-s-komentarjem_december-2021.pdf
10. Banka Slovenije. (2022a, 5. april). *Letno poročilo 2021*. https://bankaslovenije.blob.core.windows.net/publication-files/letno-porocilo_2021.pdf
11. Banka Slovenije. (2022b, 26. oktober). *Bilten*. https://bankaslovenije.blob.core.windows.net/publication-files/bil2022_10.pdf
12. Berger, A. N., Clarke, G. R., Cull, R., Klapper, L. in Udell, G. F. (2005). Corporate governance and bank performance: A joint analysis of the static, selection, and dynamic effects of domestic, foreign, and state ownership. *Journal of Banking & Finance*, 29(8), 2179–2221.
13. Bratanič, J. (2018, 3. oktober). Bančni paketi – se res izplačajo?. *Svet kapitala*. <https://svetkapitala.delo.si/finance/bancni-paketi-se-res-izplacajo/>
14. Citylife. (2021, 9. junij). *Nova ljubljanska banka z novostmi za večjo varnost strank*. <https://www.citylife.si/lifestyle/nova-ljubljanska-banka-z-novostmi-za-vecjo-varnost-strank>
15. Delo. (2005, 3. november). *Najemniki sefov bodo morali počakati*. <https://old.delo.si/novice/kronika/najemniki-sefov-bodo-morali-pocakati.html>
16. Delo. (2019, 1. april). *Plačujte poslovne in osebne izdatke brez denarnice ali kartic*. <https://www.delo.si/dpc-mobilnost/placujte-poslovne-in-osebne-izdatke-brez-denarnice-ali-kartic/>
17. Delo. (2020, 10. november). *5 prednosti spletnega odprtja in uporabe bančnega paketa*. <https://www.delo.si/novice/slovenija/5-prednosti-spletnega-odprtja-in-uporabe-bancnega-paketa/>

18. DeYoung, R., in Rice, T. (2004). Noninterest income and financial performance at US commercial banks. *Financial Review*, 39(1), 101–127.
19. Đorđević, B. (2007). Strategijske opcije u razvoju mobilnih bankarskih servisa. *Bankarstvo*, (3-4), 38-48.
20. Ensor, B. in Wannemacher, P. (2015). Building a world-class mobile banking strategy. *The Mobile Banking Strategy Playbook For 2015*. Cambridge, MA: Forrester Research, Inc.
21. Gorenjska banka. (2022, 25. februar). *Letno poročilo Gorenjske banke d. d. in Skupine Gorenjska banka Kranj, 2021*. <https://www.gbkr.si/wp-content/uploads/2022/04/letno-porocilo-2021.pdf>
22. Gregurek, M. in Vidaković, N. (2011). *Bankarsko poslovanje*. Zagreb: RRiF plus d.o.o. za nakladništvo i poslovne usluge.
23. Grgič, M. (2021, 26. avgust). Mobilna banka spodriiva spletno. *Delo*. <https://www.delo.si/gospodarstvo/novice/mobilna-banka-spodriiva-spletno/>
24. Grgič, M. (2023, 4. maj). Banke služijo z obrestmi, storitev pa ne pocenijo. *Delo*. <https://www.delo.si/gospodarstvo/novice/banke-sluzijo-z-obrestmi-storitev-pa-ne-pocenijo/>
25. Gu, J. C., Lee, S. C. in Suh, Y. H. (2009). Determinants of behavioral intention to mobile banking. *Expert Systems with Applications*, 36(9), 11605-11616.
26. Hadžić, M. in Mladenović, V. (2014). Mobilno bankarstvo u Srbiji - stanje i potecijal, *Zbornik naučnih radova sa međunarodne naučne konferencije Sinteza 2014*, (str. 125-129). Beograd: Univerziteta Singidunum.
27. Haubrich, G. J. in Young, T. (2019). Trends in the Noninterest Income of Banks. Research Department of the Federal Reserve Bank of Cleveland. *Economic Commentary*, 2019(14), 1-6.
28. Hoehle, H. in Huff, S. (2012). Advancing task-technology fit theory: a formative measurement approach to determining task-channel fit for electronic banking channels, in Hart, D. N. in Gregor, S. D. (ur.), *Information Systems Foundations: Theory Building in Information Systems* (str. 133-169). Canberra: ANU E Press.
29. Intesa Sanpaolo Bank. (2022, 22. april). *Letno poročilo 2021*. https://www.intesasanpaolobank.si/document/publications/ISPSLOVENIA/2022/Letno_porocilo_2021/ISPB_LETNO_porocilo_2021.pdf
30. Isshaq, Z., Amoah, B. in Appiah-Gyamerah, I. (2019). Non-interest Income, Risk and Bank Performance. *Global Business Review*, 20(3), 595-612.
31. Jović, Z. (2014). Primena interneta u savremenom bankarskom i berzanskom poslovanju, *Zbornik naučnih radova sa međunarodne naučne konferencije Sinteza 2014*, (str. 180-185). Beograd: Univerziteta Singidunum.
32. Krishnan, S. (2014). *The Power of Mobile Banking: How to Profit from the Revolution in Retail Financial Services*. Wiley.
33. Kuligowski, K. (2022, 31. oktober). Business Bank Account Checklist: Documents You'll Need. *Business News Daily*. <https://www.businessnewsdaily.com/about-us>

34. Kumar Srivastav, A. (brez datuma). *Non-Interest Income* [objava na blogu]. Pridobljeno 6. novembra 2022 s <https://www.wallstreetmojo.com/non-interest-income/>
35. Laukkanen, T. (2007). Internet vs mobile banking: comparing customer value perceptions. *Business Process Management Journal*, 13(6), 788-797.
36. Lee, K. C. in Chung, N. (2009). Understanding factors affecting trust in and satisfaction with mobile banking in Korea: a modified DeLone and McLean's model perspective, *Interacting with Computers*, 21(5-6), 385-392.
37. Meško, A. (2021, 16. marec). Zveza potrošnikov Slovenije. Pridobljeno 13. novembra 2022 s <https://www.zps.si/osebne-finance-sp-1406526635/kartice/10816-placilne-kartice-za-vsako-priloznost>
38. Mirković, V. in Lukić, J. (2015). Mobilno bankarstvo kao inovacija u sektoru finansijskih usluga. *Ekonomski vidici*, 20(2-3), 297-310.
39. Nicoletti, B. (2014). Mobile banking: Evolution or Revolution? *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 32(3), 214-215.
40. Nova ljubljanska banka. (2014). *Ko vam denar pošlje SMS*. <https://www.nlb.si/ko-vam-denar-poslje-sms>
41. Nova ljubljanska banka. (2015). *Bankomati tudi za polaganje dnevnik iztržkov*. <https://www.nlb.si/polog-gotovine-na-bankomatu>
42. Nova ljubljanska banka. (2017a, 1. februar). *Splošni pogoji uporabe storitve Gotovinski center - Spletno naročilo*. <https://www.nlb.si/splosni-pogoji-uporabe-nlb-spletnega-narocila-podjetja-gotovinski-center>
43. Nova ljubljanska banka. (2017b, 25. oktober). *Poslovalnice prihodnosti*. <https://www.nlb.si/sporocilo-za-javnost-25-10-2017>
44. Nova ljubljanska banka. (2018a). *Kam z gotovino ob zaključku blagajne*. <https://www.nlb.si/kam-z-gotovino-ob-zakljucku-blagajne>
45. Nova ljubljanska banka. (2018b, 20. junij). *Splošni pogoji za uporabo elektronske banke NLB Proklik*. <https://www.nlb.si/proklik1-splosni-pogoji>
46. Nova ljubljanska banka. (2019a). *Na klepet z bančnikom kar prek interneta*. https://www.nlb.si/spletni-klepet-in-video-klic?fbclid=IwAR3_OewqMAWi2C_2iCbTjK75e_7TvjPBaEek7w_zciVQoECBw9dC_hozo8
47. Nova ljubljanska banka. (2019b). *Navodila za uporabo Klikpro*. <https://www.nlb.si/klikpro-navodila>
48. Nova ljubljanska banka. (2019c). *Splošni pogoji za uporabo NLB Dnevno nočnega trezorja*. Pridobljeno 4. septembra 2022 s <https://www.nlb.si/splosni-pogoji-dnt>
49. Nova ljubljanska banka. (2020, 15. julij). *Splošni poslovni pogoji za poslovanje s sefi za pravne osebe*. Pridobljeno 27. novembra s <https://www.nlb.si/spp-sefi-po>
50. Nova ljubljanska banka. (2021). *Debetne kartice – vsakodnevni spremljevalci pri poslovnih nakupih*. <https://www.nlb.si/vsakdanje-kartice-podjetja>
51. Nova ljubljanska banka. (2022a). *Podjetniki, prihranite čas pri uporabi bančnih storitev*. <https://www.nlb.si/podjetniki-prihranite-cas-pri-uporabi-bancnih-storitev>

52. Nova ljubljanska banka. (2022b, 11. april). *Letno poročilo NLB Skupine za leto 2021*. https://www.nlb.si/nlb/nlb-portal/slo/o-banki/vlagatelji/financna-porocila/2021/nlb_lp_2021_slo.pdf
53. Nova ljubljanska banka. (2022c). *Razpored krajev in urnik obiska NLB Mobilne poslovalnice Bank&Go*. Pridobljeno 3. decembra 2022 s https://www.nlb.si/nlb/nlb-portal/slo/prebivalstvo/poti-do-banke/bankgo_urnik-splet.pdf
54. Nova ljubljanska banka. (2022d, 20. junij). *Splošni pogoji poslovanja z NLB Poslovnim računom*. Pridobljeno 9. novembra 2022 s <https://www.nlb.si/splosni-pogoji-por>
55. Nova ljubljanska banka. (2023a). *Izvleček iz NLB Tarife in Sklepa o obrestnih merah NLB d. d. za imetnike NLB Poslovnih računov*. Pridobljeno 8. oktobra 2023 s <https://www.nlb.si/izvlecek-iz-tarife>
56. Nova ljubljanska banka. (2023b). *NLB Tarifa za prebivalstvo*. Pridobljeno 8. oktobra 2023 s <https://www.nlb.si/tarifa-za-prebivalstvo>
57. Nova ljubljanska banka. (2023c). *Primerjava paketov*. Pridobljeno 8. oktobra 2023 s <https://www.nlb.si/paketi-podjetja-primerjava>
58. Nova ljubljanska banka. (brez datuma a). *Flik – takojšnja plačila*. <https://www.nlb.si/flik>
59. Nova ljubljanska banka. (brez datuma b). *Gotovinski center*. <https://www.nlb.si/gotovinski-center>
60. Nova ljubljanska banka. (brez datuma c). *Klikpro*. <https://www.nlb.si/klikpro>
61. Nova ljubljanska banka. (brez datuma d). *Mobilna denarnica NLB Pay za podjetja*. <https://www.nlb.si/pay-podjetja>
62. Nova ljubljanska banka. (brez datuma e). *NLB Bankomati*. Pridobljeno 23. novembra 2022 s <https://www.nlb.si/bankomati>
63. Nova ljubljanska banka. (brez datuma f). *NLB Dnevno nočni trezor – Navodila za uporabo*. <https://www.nlb.si/dnevno-nocni-trezor#tab-navodila-za-uporabo>
64. Nova ljubljanska banka. (brez datuma g). *NLB Kontaktni center*. <https://www.nlb.si/kontaktni-center-podjetja>
65. Nova ljubljanska banka. (brez datuma h). *NLB Mobilna poslovalnica Bank&Go*. <https://www.nlb.si/bankgo>
66. Nova ljubljanska banka. (brez datuma i). *NLB Poslovna kartica Mastercard*. <https://www.nlb.si/poslovni-mastercard>
67. Nova ljubljanska banka. (brez datuma j). *NLB Poslovni paketi*. <https://www.nlb.si/poslovni-paketi>
68. Nova ljubljanska banka. (brez datuma k). *NLB Poslovni račun*. https://www.nlb.si/poslovni-racun#potrebni_dok
69. Nova ljubljanska banka. (brez datuma l). *NLB Teledom*. <https://www.nlb.si/teledom-sp>
70. Nova ljubljanska banka. (brez datuma m). *Pametna kartica - USB pametni ključek Ena za vse*. <https://www.nlb.si/proklik#tab-pametna-kartica-in-kljucsek>
71. Nova ljubljanska banka. (brez datuma n). *Plačila za podjetja*. <https://www.nlb.si/placila-podjetja>

72. Nova ljubljanska banka. (brez datuma o). *Poslovalnice in bankomati*. Pridobljeno 26. novembra 2022 s <https://www.nlb.si/poslovalnice-bankomati>
73. Nova ljubljanska banka. (brez datuma p). *Primerjava poslovnih računov*. <https://www.nlb.si/poslovni-racuni-primerjava>
74. Nova ljubljanska banka. (brez datuma r). *Video klic*. <https://www.nlb.si/video-klic>
75. P., B. (2021, 25. avgust). SMS sporočilo, ki vas lahko reši hujših težav. *Žurnal24*. <https://www.zurnal24.si/slovenija/sms-sporocilo-ki-vas-lahko-resi-hujshih-tezav-372041>
76. Podjetniški naložbeni center. (2020a, 20. junij). *Bančni račun za samostojne podjetnike – kakšne so možnosti za odprtje in primerjava med posameznimi ponudniki?* <https://pnc.si/bancni-racun-za-samostojne-podjetnike-kaksne-so-moznosti-za-odprtje-in-primerjava-med-posameznimi-ponudniki/>
77. Podjetniški naložbeni center. (2020b, 8. julij). *Primerjava ponudbe poslovnih računov pri bankah za mala podjetja*. <https://pnc.si/ponudba-poslovnih-racunov-pri-bankah-za-mala-podjetja/>
78. Podjetniški naložbeni center. (2020c, 23. julij). *Ponudba poslovnih kartic pri slovenskih bankah za mala podjetja*. <https://pnc.si/ponudba-poslovnih-kartic-pri-slovenskih-bankah-za-mala-podjetja/>
79. Računovodja. (2021, 20. januar). *Obveznost odprtja plačilnega računa za poslovne subjekte*. <https://www.racunovodja.com/clanki.asp?clanek=11788>
80. Računsko sodišče. (2020, 9. december). *Revizijsko poročilo: Izvajanje nadzorstvenih funkcij Banke Slovenije*. https://www.rs-rs.si/fileadmin/user_upload/Datoteke/Revizije/2020/BankaSlovenije_smotrnost/BS_rev_por_web.pdf
81. Sanader, D. (2014). Mobilno bankarstvo: novi trend u savremenom bankarskom sektoru. *Bankarstvo*, (5), 86-109.
82. Shaikh, A. A., Glavee-Geo, R., in Karjaluoto, H. (2018). How Relevant Are Risk Perceptions, Effort, and Performance Expectancy in Mobile Banking Adoption? *International Journal of E-Business Research*, 14(2), 39–60.
83. Shaikh, A. A. in Karjaluoto, H. (2015). Mobile banking adoption: a literature review. *Telematics and Informatics*, 32(1), 129-142.
84. Sharma, S. K., Govindaluri, S. M. in Al Balushi, S. M. (2015). Predicting determinants of Internet banking adoption: a two-staged regression-neural network approach. *Management Research Review*, 38(7), 750-766.
85. Sharma, S. K. in Govindaluri, S. M. (2014). Internet banking adoption in India: structural equation modeling approach. *Journal of Indian Business Research*, 6(2), 155-169.
86. SKB. (2022, 29. marec). *Letno poročilo 2021 – SKB*. https://www.skb.si/uploads/pdf/letno_porocilo_2021.pdf
87. Slana, M. (2019, 3. marec). NLB uvaja bančne pakete: bo ponudba pretehtala višjo ceno. *24ur*. <https://www.24ur.com/novice/slovenija/bancni-paketi.html>
88. Slovenska tiskovna agencija. (2001, 16. oktober). *BA mreža ima že 1000 bankomatov*. <https://o-sta.si/390/ba-mreza-ima-ze-1000-bankomatov>

89. Soleša, K. in Brkić, I. (2019). Analiza tržišta usluga mobilnog bankarstva u republici Srbiji. *Ekonomija: teorija in praksa*, 12(3), 1-17.
90. Somashekar, S.T. (2000). *Banking* (1. izd.). New Delhi: New Age International Ltd.
91. Svet kapitala. (2021, 20. oktober). *Tako je bančno poslovanje zares udobno*. <https://svetkapitala.delo.si/aktualno/tako-je-bancno-poslovanje-zares-udobno/>
92. Škorjanc Braico, D. in Braico, L. (2010). *Uporaba bankomata*. Koper: Ljudska univerza.
93. Štiblar, F. (2010). *Bančništvo kot hrbtenica samostojne Slovenije*. Ljubljana: Založba ZRC, ZRC SAZU.
94. Tam, C. in Oliveira, T. (2017). Literature review of mobile banking and individual performance. *International Journal of Bank Marketing*, 35(7), 1042-1065. Emerald Publishing Limited.
95. Thakur, R. (2014). What keeps mobile banking customers loyal?, *International Journal of Bank Marketing*, 32(7), 628-646.
96. Todić, M., Dajić, M. (2018). Perspektive mobilnog bankarstva u Srbiji, *Časopis za ekonomiju i tržišne komunikacije*, 8(1), 19-36.
97. Unicredit banka. (2022, 15. februar). *Letno poročilo 2021*. <https://www.unicreditbank.si/content/dam/cee2020-pws-si/SI-DOK/IC-documentation/Annual-Reports/LETNO%20POROČILO%202021.pdf>
98. Uporabna stran. (2018, 4. december). *Brezstični NFC bankomati zagotavljajo višjo varnost poslovanja, NLB jih ima že 241, kar je skoraj polovica vseh NLB bankomatov* [objava na blogu]. <https://www.blog.uporabnastran.si/2018/12/04/brezsticni-nfc-bankomati-zagotavljajo-visjo-varnost-poslovanja-nlb-jih-ima-ze-241-kar-je-skoraj-polovica-vseh-nlb-bankomatov/>
99. Varga, M. (2013, 11. oktober). Ko ravnanje z denarjem postane igra. *Delo*. <https://old.delo.si/gospodarstvo/posel/ko-ravnanje-z-denarjem-postane-igra.html>
100. Zavod mladi podjetnik. (brez datuma). *Poslovni račun*. <https://mladipodjetnik.si/podjetniski-koticek/ustanovitev-podjetja/poslovni-racun>
101. Zakon o bančništvu (Uradni list RS, št. 92/2021).
102. Zakon o Banki Slovenije (Uradni list RS, št. 72/2006).
103. Zakon o davčnem postopku (Uradni list RS, št. 13/2011).
104. Zakon o plačilnem prometu (Uradni list RS, št. 110/2006).
105. Zakon o spremembah in dopolnitvah zakona o plačilnem prometu (Uradni list RS, št. 37/2004).