

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

**VLOGA GOTOVINE V DOBI ELEKTRONSKEGA BANČNIŠTVA
IN ELEKTRONSKEGA DENARJA**

Ljubljana, november 2015

VESNA KEP

IZJAVA O AVTORSTVU

Spodaj podpisana Vesna Kep, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, izjavljam, da sem avtorica magistrskega dela z naslovom Vloga gotovine v dobi elektronskega bančništva in elektronskega denarja, pripravljenega v sodelovanju s svetovalcem prof. dr. Igorjem Lončarskim.

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

S svojim podpisom zagotavljam, da je:

- predloženo besedilo rezultat izključno mojega lastnega raziskovalnega dela;
- predloženo besedilo jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem:
 - poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam v magistrskem delu, citirana oziroma navedena v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, in
 - pridobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti (v pisni ali grafični obliki) uporabljena v tekstu, in sem to v besedilu tudi jasno zapisala;
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku (Ur. l. RS, št. 55/2008 s spremembami);
- se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega magistrskega dela dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom.

V Ljubljani, dne 30.11.2015

Podpis avtorice:

KAZALO

UVOD	1
1 DENAR.....	3
1.1 Razvoj denarja	3
1.2 Funkcije denarja.....	3
1.3 Vrste denarja	4
1.3.1 Banka kot posrednik denarja.....	5
1.3.2 Plačilni sistemi v bankah	5
1.3.3 Digitalna valuta.....	6
2 TRŽNE POTI V BANČNIŠTVU	8
2.1 Gotovinsko poslovanje	8
2.1.1 Evro bankovci v obtoku	9
2.2 Elektronsko bančništvo.....	10
2.3 Bankomatsko poslovanje	12
2.3.1 Rast števila bančnih avtomatov	13
2.4 Spletno bančništvo	14
2.5 Plačilne kartice.....	16
2.6 Telefonsko bančništvo	18
2.7 Mobilno bančništvo	18
3 PREDNOSTI IN SLABOSTI DENARNEGA POSLOVANJA	22
3.1 Gotovinsko poslovanje	22
3.2 Elektronsko poslovanje.....	24
3.3 Digitalno poslovanje	25
3.4 Plačilne metode v Sloveniji	25
3.5 Plačilne metode v državah Evropske unije	30
4 EMPIRIČNA RAZISKAVA O UPORABI DENARJA	33
4.1 Namen in cilj raziskave.....	33
4.2 Izvedba raziskave in oblikovanje vprašalnika	34
4.2.1 Zbiranje podatkov	34
4.3 Analiza raziskave	35

4.3.1 Značilnosti vzorca.....	35
4.3.2 Analiza rezultatov raziskave	35
4.3.3 Preverjanje hipotez	43
SKLEP	50
LITERATURA IN VIRI	53

PRILOGA

KAZALO SLIK

Slika 1: Število in vrednost evro bankovcev v obtoku	9
Slika 2: Oblike elektronskega bančništva.....	11
Slika 3: Rast števila bankomatov v svetu	14
Slika 4: Uporaba interneta v svetu.....	15
Slika 5: Najbolj priljubljene bančne storitve v letu 2014 v Ameriki (v %).....	16
Slika 6: Brezstično plačevanja blaga in storitev v Veliki Britaniji.....	17
Slika 7: Uporaba mobilnega bančništva v ZDA (v %).....	20
Slika 8: Napovedano širjenje mobilnega bančništva med polnolotnimi uporabniki mobilnih telefonov v ZDA (v %)	21
Slika 9: Plačila z mobilno denarnico v Evropi in Severni Ameriki.....	22
Slika 10: Uporaba e-bančništva s slovenski populaciji od 10 do 74 let (v %)	27
Slika 11: Banka z največ uporabniki spletnega bančništva (v %).....	27
Slika 12: Število evro bankovcev v obtoku v Sloveniji	28
Slika 13: Delež prebivalcev, ki uporablja internetno bančništvo v evropskih državah (v %)	31
Slika 14: Uporaba elektronskega bančništva v članicah Evropske unije (v %)	32
Slika 15: Oblika denarja, ki se je anketiranci najraje poslužujejo (v %).....	36
Slika 16: Dvig gotovine preko bančnih storitev (v %)	36
Slika 17: Ponudba in uporaba bančnih storitev (v %)	37
Slika 18: Dejavniki, ki vplivajo na izbiro elektronskega denarja (v %).....	37
Slika 19: Menjava banke (v %)	38
Slika 20: Bančno okence je zaneslivejše od spletne banke (v %)	38

Slika 21: Dejavniki pri izbiri gotovine kot plačilno sredstvo (v %)	39
Slika 22: Ali je elektronski denar varnejši od gotovine (v %)	39
Slika 23: Ali bo digitalni denar nadomestil gotovino (v %)	40
Slika 24: Banke brez poslovalnic so vse bolj sprejemljive (v Severni Ameriki po podatkih iz leta 2013, v %)	40
Slika 25: Menjava ponudnika bančnih storitev(v Severni Ameriki po podatkih iz leta 2013, v %)	41
Slika 26: Banke uporabljamo za izvajanje transakcij (v %)	42
Slika 27: Uporaba internetnega bančništva v Veliki Britaniji v letu 2013 (v %)	42

KAZALO TABEL

Tabela 1: Rast števila bančnih avtomatov v mreži Bankarta (v Sloveniji), v kosih	28
Tabela 2: Število plačil s plačilno kartico na osebo v letu 2012	31
Tabela 3: Sociodemografske značilnosti anketirancev	35
Tabela 4: Korelacijska analiza med oceno zanesljivosti poslovanja na bančnem okencu in pogostostjo uporabe različnih načinov plačil - Pearsonov koeficient korelacije	44
Tabela 5: Spol in pogostost uporabe različnih načinov plačil – T-test za dva neodvisna vzorca	45
Tabela 6: Rezultat T-testa za neodvisne vzorce	46
Tabela 7: Starost in odnos do gotovine - Enosmerna analiza variance	47
Tabela 8: Rezultati enosmerne analize variance.....	47
Tabela 9: Razdelitev na uporabnike in neuporabnike elektronskih načinov plačila	48
Tabela 10: Uporaba elektronskih načinov plačila in ocena varnosti elektronskega denarja Hi-kvadrat test	48
Tabela 11: Rezultat Hi-kvadrat testa	49
Tabela 12: Ocena uporabe elektronskega denarja v prihodnosti - frekvenčna porazdelitev	49

UVOD

V zgodnjih osemdesetih letih prejšnjega stoletja je plačilni sistem temeljil na gotovinskem poslovanju (Snellman & Viren, 2009). Kar pa je v osemdesetih pomenil denar, je danes čas. Zaradi načina življenja imamo danes vse manj časa za obisk banke, stranke postajajo zahtevnejše in pričakujejo hitre ter kakovostne storitve (Bračun, 1997). Banke so se na spremembe odzvale tako, da so začele uvajati elektronske prodajne poti, saj je konkurenca vse močnejša in sili v iskanje novih rešitev za pridobitev konkurenčnih prednosti. Elektronski trendi, kot so na primer elektronska in mobilna plačila, so področje za razvoj inovacij, ki bodo z uporabo sodobne tehnologije in interneta ter mobilnih omrežij v prihodnosti dopolnjevale osnovne trende plačevanja oziroma poslovanja (Bohinc, 2015).

Novi elektronski plačilni instrumenti težijo k zmanjševanju obsega gotovine v obtoku, po kateri prebivalstvo povprašuje (Cöster, 2010). Vprašanje je, ali to pomeni dokončno prenehanje uporabe gotovinskega poslovanja. Z ukinitvijo gotovine bi vlade dobile dostop do informacij in moč nad državljanji, brezgotovinsko poslovanje pa tudi omogoča sledenje in boljši nadzor nad sredstvi uporabnika. »Predstavljajte si, da bo v prihodnosti nek uradnik posumil, da je nekdo naredil kak prekršek, in ocenil, da njegova politika ali govor ni sprejemljiv. Potreboval bi samo nekaj pritiskov na tipke, da bi vsem finančnim institucijam naročil, naj tej osebi onemogočijo vsa plačila ali dvige in vsa sredstva nakažejo državi oziroma ji zamrznejo premoženje.« navaja Shay (2014, v Kocbek, 2014), prvi mož Signature Bank, ki kot finančnik verjame, da je to vsekakor mogoče, in da je za uresničitev na voljo že večina potrebne tehnologije. Tehnološki razvoj naj bi že privedel do algoritmov, ki zmorejo takoj preveriti finančne transakcije, določiti njihovo naravo, lokacijo in celo primernost odločitve za nakup (Kocbek, 2014).

Nemški novinar Markus Gaertner pa na podlagi najnovejših zbranih podatkov trdi, da ne bomo postali brezgotovinska družba. Dva izmed razlogov sta nezaupanje ljudi v varnost uporabe elektronskega denarja in siva ekonomija. Gaertner pravi, da več kot 80 odstotkov Evropejcev priznava, da obrtnike plačuje z gotovino, vsak tretji anketirani pa je to naredil v zadnjih dvanajstih mesecih vsaj trikrat. S sivo ekonomijo se srečujemo preko enostavnih aktivnosti; z lokalnim mojstrom se na primer dogovorimo za popravilo pralnega stroja ali pa se dogovorimo za najem varuške za naše otroke, seveda brez računa (Kocbek, 2014).

Glede na omenjene napovedi o prihodnosti gotovinskega poslovanja bom v nalogi preverjala, ali povpraševanje in uporaba gotovine danes - kljub povečani ponudbi elektronskega denarja (spletno bančništvo, brezstično poslovanje, digitalne valute ipd.) - narašča ali upada, pri čemer bom analizirala tudi dejavnike, ki na to vplivajo.

Namen magistrskega dela je analizirati, ali se uporabniki kljub razvoju drugih plačilnih sredstev, ki predstavljajo alternativo gotovini, več poslužujejo gotovinskega ali

negotovinskega poslovanja, ki ga ponujajo banke, in katere kombinacije so tiste, ki so za uporabnike najbolj zanimive.

Cilj magistrskega dela je z raziskavo ugotoviti, kako so uporabniki zadovoljni z uporabo različnih oblik denarja ter določiti ključne dejavnike in njihov odnos do gotovine.

V magistrski nalogi tako preučujem naslednja raziskovalna vprašanja:

- Ali kljub povečani ponudbi elektronskega bančništva in elektronskega denarja povpraševanje po gotovini narašča?
- Kako na odločitev oziroma preferenco uporabe različnih plačilnih sredstev vplivata spol in starost uporabnika.
- Ali banke pridobivajo na zaupanju uporabnikov, če ti aktivno uporabljajo storitve brezgotovinskega poslovanja, in ali uporabniki menijo, da je brezgotovinsko poslovanje vsaj enako varno kot gotovinsko poslovanje?
- Ugotavljam, ali različni gospodarski pogoji na evropskih trgih vplivajo na razvoj in uporabo sodobnih tržnih poti v bančništvu.

Empirično ta vprašanja preučujem z metodo verižnega vzorčenja, tako da sem anketo poslala po elektronski pošti ali jo osebno predala znanim osebam in jih pozvala, da po izpolnitvi ankete povezavo pošljejo ali osebno predajo naprej.

Vsebina magistrskega dela je metodološko razdeljena na dva dela. V prvem delu se ukvarjam s teoretičnimi izhodišči o denarju (razvoj, funkcije in vrste denarja), pri tem mi je v pomoč strokovna domača in tuja literatura ter internetno raziskovanje. Sledi opredelitev sodobnih tržnih poti v bankah, preko katerih komitenti opravljajo različne bančne storitve. Na kratko je predstavljeno gotovinsko poslovanje in elektronsko bančništvo oziroma sodobni načini poslovanja med banko in njenimi uporabniki. Banke širijo svoje ponudbe in ponujajo vedno več storitev, ki so rezultat uporabnikovih želja in preferenc. Spremljanje zadovoljstva uporabnika je za banko izjemnega pomena, saj lahko v splošnem pričakujejo, da je zadovoljen uporabnik zvest banki na daljši rok. Zvesti uporabniki pa predstavljajo pomemben kapital in omogočajo banki, da na dolgi rok uspešno posluje (Konečnik Ruzzier, 2011). V tretjem poglavju omenjam digitalno valuto, zanjo različni viri pravijo, da je denar prihodnosti. V četrtem poglavju predstavljam prednosti in slabosti denarnega poslovanja. Ne obstaja samo ena vrsta denarja in ni vsaka enakovredna drugi, zato se uporabniki ne odločajo o njegovi uporabi zgolj na osnovi denarja, temveč ocenijo celotno ponudbo in značilnosti, ki jim prinašajo korist. Hkrati tudi ocenjujejo, kakšne stroške bodo imeli z njegovo uporabo. V poglavju primerjam tudi razvoj tržnih poti v bančništvu v Sloveniji in ostalih državah Evropske unije in poskušam ugotoviti, ali je slovensko

bančništvo konkurenčno trgu Evropske unije. Pospešen razvoj elektronskih distribucijskih poti je močno spremenil evropski bančni trg. Prihodnost bančne industrije je vse bolj odvisna od tehnološkega napredka, ki je bistvenega pomena za večjo notranjo učinkovitost banke in zagotavljanje kakovostnih bančnih storitev (Grenko, 2000). Vsekakor sta razvoj in uporaba plačilnih instrumentov odvisna od razvitosti države.

Drugi, empirični del, obsega analizo raziskave, s katero želim oceniti, kaj menijo uporabniki o denarju v dobi elektronskega denarja in kateri obliki denarja in plačilnemu sredstvu bolj zaupajo. Anketirala sem naključne osebe, ki imajo odprt transakcijski račun pri katerikoli banki v Sloveniji. V nadaljevanju analiziram dobljene rezultate raziskave in s pomočjo anketnih odgovorov preverjam postavljene hipoteze. Na osnovi ugotovitev sledijo sklepi ter možna priporočila oziroma nasveti.

1 DENAR

1.1 Razvoj denarja

Denar obstaja že stoletja in je različnih oblik. Mnogo oblik je imel primitiven denar, od školjk v Afriki do kitovih zob v Aziji. Prvi pravi denar v obliki kovancev naj bi nastal v Mali Aziji, kjer so bili majhni koščki kovine garancija za njihovo čistost in težo (Ribnikar, 1999). Papirnati denar je nastal v 17. stoletju kot potrdilo bankirja za zamenjavo bankovcev za zlato in je imelo obliko menice (note = menica). Ko se je papirnati denar uporabil za plačilo namesto zlata, se je monetiziral oziroma pretvoril v denar. Uradno naj bi bankovec postal zakonito plačilno sredstvo leta 1833 (Ribnikar, 1994).

Ribnikar (1999, str. 7) pravi, da: »so nekateri raziskovalci mnenja, da je denar nastal spontano, ker so ljudje želeli porabiti čim manj časa za nakup in prodajo svojega blaga. Želeli so skrajšati čas in zmanjšati ceno transakcije. To je pripeljalo do nastanka denarja.«

Oblike denarja, ki so se pojavljale v zgodovini (ECB, b.l.-a):

- blagovni denar,
- kovani denar,
- listinski denar,
- knjižni denar,
- plastični denar in
- elektronski denar.

1.2 Funkcije denarja

Podjetja in prebivalstvo potrebujejo denar za nemoteno poslovanje in financiranje svojih potreb. Kar je za uporabnike najpomembnejše pa je, da omogoča preproste in hitre

transakcije, enostavno določanje cen in preprosto hranjenje vrednosti skozi čas (Borak, 1998).

Denar je (Ribnikar, 1999):

- Posrednik menjave; denar je menjalno sredstvo, ki omogoča menjavo stvari med seboj in pridobi to funkcijo ob takojšnjem plačilu blaga.
- Merilec vrednosti; blago se primerja z denarjem, ki tako nastopa kot neki splošni ekvivalent, in tako ni potrebno med seboj primerjati vsako blago. S cenami se določijo medsebojna menjalna razmerja dobrin. Denar je v takem primeru navzoč le namišljeno in lahko ima funkcijo mere vrednosti le, če je stabilen, v nasprotnem primeru se lahko kot mera vrednosti uporablja blago ali denar kake druge države. Z denarjem lahko merimo vrednost izdelkov, opravljenega dela ipd.
- Ohranjevalec vrednosti; z denarjem prenesemo sposobnost plačila na prihodnost. Denar hrani vrednost denarja iz enega časovnega obdobja v drugo. Je hranilec vrednosti, ki mu nekateri rečejo tudi valuta. Kar je za uporabnike najpomembnejše, pa je, da omogoča preproste in hitre transakcije in enostavno določanje (Borak, 1998).
- Plačilno sredstvo; denar opravlja funkcijo plačilnega sredstva, ko z njim plačamo izbrano blago.

1.3 Vrste denarja

Primarni denar; sprejema in izdaja ga centralna banka, in sicer z odkupovanjem oziroma zmanjševanjem presežka deviz poslovnih bank ali s posojili oziroma povečanjem deviz poslovnim bankam ali državi. S tem si poslovne banke povečajo svoje rezerve, to pa lahko privede do preseženih rezerv in omogoča, da poslovne banke odobrijo več posojil svojim komitentom. Denar kroži in se vrača v banko v obliki vlog. Povečane vloge predstavljajo potrebo po večjih rezervah bank, kajti banke so tiste, ki morajo imeti na zalogi vedno dovolj denarja za morebitno izplačilo svojim strankam. Ker pa komitenti praviloma ne želijo izplačila vsi hkrati, se rezerve ne povečujejo v nedogled, kar banki omogoča, da lahko odobri nova posojila. Temu rečemo multiplikacija denarja (Ribnikar, 1994).

Knjižni denar; je denar poslovnih bank in pomeni negotovinski denar, ki je na računih pri banki in se z njim lahko plačuje. Vedno ga lahko zamenjamo za gotovino. Knjižni denar opravlja menjalno funkcijo s preknjiževanjem z bančnega računa dolžnika na račun upnika. Opravlja se na podlagi naloga, ki ga izda dolžnik, lastnik denarja. Knjižni denar kroži s pomočjo novodobnih plačilnih instrumentov, kot so plačilne kartice, spletno in mobilno

poslovanje ipd., njegov prenos pa predstavlja le še informacija. Ribnikar pravi tudi, da je v obtoku več denarja poslovnih bank kot denarja centralne banke (Ribnikar, 1994).

1.3.1 Banka kot posrednik denarja

Razvoj banke je vezan na razvoj menjave dobrin. Izraz »banca« v italijanskem jeziku pomeni banko, prvotno pa je izraz pomenil menjalno mizo, na kateri so nekoč zamenjavali različne vrste denarja. S pojavom denarja kot sredstva za menjavo blaga je bil ustvarjen predmet poslovanja posebne skupine ljudi, ki so se z namenom zaslužka pričeli ukvarjati z denarnimi posli kot njihovo obrtno dejavnostjo (Filipič & Markovič Hribernik, 1998). Poslovna banka je tako postala poslovna institucija, ki med drugim ponuja finančne storitve in tako zagotavlja nemoten pretok finančnih sredstev v gospodarstvu (Ribnikar, 1999).

Poslovna banka izdaja in sprejema gotovino, njena posebnost pa je v njeni dejavnosti, kjer nastopa kot denarni finančni posrednik in izdaja posojila v obliki knjižnega denarja. Banka kot denarni finančni posrednik posreduje prenos sredstev, ki jih zbira v obliki vlog, ki jih štejemo h knjižnemu denarju in predstavljajo sredstva na tekočih računih pri banki, ki so na vpogled. S sredstvi na teh računih lahko plačujemo s pomočjo prenosnih nalogov, plačilnih kartic ipd. (Nyberg, 2008).

Knjižni denar in gotovina sta poglavitni sestavini denarja v denarnem obtoku. Poslovne banke na osnovi prinešene gotovine (bankovcev in kovancev) izdajajo knjižni denar in izdajajo posojila (Snellman & Viren, 2009).

Poslovna banka ima v bančnem sistemu tri temeljne funkcije (Ribnikar, 1999):

1. denarno funkcijo z dajanjem emisijskih posojil,
2. posredovanje pri mednarodnih plačilih in
3. posredovanje pri prenosu finančnih prihrankov.

Funkcija posredovanja pri prenosu finančnih prihrankov je povezana s denarno funkcijo pri dajanju emisijskih posojil, saj banke dajejo več posojil kot imajo denarnih vlog oziroma depozitov. Če pa seveda banke želijo, da je depozit ali knjižni denar bolj zanimiv kot gotovina, morajo zagotoviti zanesljivejši, hitrejši in cenejši prenos depozitov oziroma imetja svojih strank z njihovih računov na račune prejemnikov plačil ter poskrbeti za njihovo zamenljivost iz ene oblike v drugo (Ribnikar, 1999).

1.3.2 Plačilni sistemi v bankah

Banke se vse pogosteje soočajo z velikimi razvojnimi izzivi. Konkurenca je na področju ponudbe bančnih storitev vse močnejša, pri tem pa sili v iskanje novih rešitev ter možnosti

za pridobitev dodatnih konkurenčnih prednosti. Zato so banke začele uvajati elektronske prodajne poti kot odgovor na spremenjene razmere v okolju (Maher, 2009).

Elektronski trendi (elektronska plačila, mobilna plačila, elektronski denar) so področje za razvoj novih inovacij, ki bodo z uporabo sodobne tehnologije in interneta ter mobilnih omrežij v prihodnosti dopolnjevale osnovne trende plačevanja oziroma poslovanja v bančništvu (Bohinc, 2015).

1.3.3 Digitalna valuta

Plačevanje z digitalno valuto je smer, v katero gre bančništvo v svetu, malce počasneje pa pri nas v Sloveniji.

»Digitalni (elektronski) denar je denar, ki obstaja izključno znotraj bančnih računalniških sistemov in se z uporabo računalniških omrežij, interneta ter sistemov za digitalno hrambo podatkov, kakršne so plačilne kartice, izmenjuje elektronsko. Digitalna valuta je ena izmed oblik elektronskega denarja, ki deluje kot alternativna valuta in je med posamezniki prenosljiva brez potrebe po uporabi tradicionalnega bančnega sistema za izmenjavo.« (Dorn, 1997, str. 16-20).

Pri elektronskem plačilu se ne uporablja denarja v bankovcih ali kovancih, ampak elektronski denar, ki predstavlja nadomestilo zanje. Ker ta še ni pogosto uporabljen, še ne more postati enakovredna zamenjava za gotovino. Uporablja pa se lahko le kot plačilno sredstvo na spletu in v virtualnih organizacijah, ki za zdaj v slovenskem bančništvu ostajajo v ozadju, če upoštevamo dejstvo, da slovenske banke nimajo dovoljenj za izdajo elektronskega denarja (Banka Slovenije, b.l.).

Elektronski denar ureja Zakon o plačilnih storitvah in sistemih (v nadaljevanju ZPlaSS), ki v 8. točki 4. člena spremenjenega in dopolnjenega zakona (ZPlaSS-B) določa, da je elektronski denar shranjena vrednost v obliki terjatve imetnika elektronskega denarja do izdajatelja elektronskega denarja (Banka Slovenije, b.l.).

Elektronski denar lahko v Sloveniji poleg Banke Slovenije in Uprave Republike Slovenije za javna plačila izdaja vsaka družba za izdajo elektronskega denarja (v nadaljevanju: izdajatelj elektronskega denarja), potem ko pridobi dovoljenje Banke Slovenije za njegovo izdajanje (Banka Slovenije, b.l.).

Rijavec (2011, str. 15) podrobno umešča določbe 3. člena ZPlaSS v dve skupini:

1. »V prvi skupini so primeri, ki se nanašajo na shranjene denarne vrednosti na različnih instrumentih, ki se uporabljajo za nakup blaga in storitev za posebne namene pri

izdajalcu teh instrumentov (predplačniške kartice trgovin, kartice za nakup goriva, članske kartice, kartice za javni prevoz, bone za prehrano ali storitve ipd). Te primere poznamo tudi iz vsakdanjega življenja, saj jih nenehno uporabljamo v trgovinah, na bencinskih črpalkah, a le v omejenem obsegu, saj veljajo le za določene izdelke ali storitve v omejenem obsegu in niso za splošno uporabo. Prav zato ne spadajo med instrumente elektronskega denarja.

2. V drugo skupino uvršča denarne vrednosti, shranjene na kakršnih koli telekomunikacijskih, digitalnih ali drugih informacijsko-tehnoloških napravah. Primeri takšne uporabe so mobilni telefoni ali tablični računalniki, preko katerih kot naročniki mobilnih storitev kupujemo digitalno blago ali storitev, ki jo nato plačamo našemu ponudniku omrežnih storitev in ne ponudniku digitalnega blaga ali storitev. V takšnem primeru bi bila storitev elektronskega denarja, če bi mi kot naročniki mobilnih storitev uporabili naložen denar na našem elektronskem računu pri drugih ponudnikih digitalnih storitev.«

Nekoliko bolj zapleten je primer uporabe elektronskega denarja na debetnih karticah oziroma bančnih karticah, ki jih uporablja že skoraj vsak Slovenec. Ne šteje se za storitev elektronskega denarja, če pri dvigu gotovine na bankomatih, ki je storitev, ki jih zagotavljajo ponudniki plačilnih storitev, ki delujejo v imenu enega ali več izdajateljev kartic, uporabnik te storitve oziroma stranka nima sklenjene okvirne pogodbe s ponudnikom plačilnih storitev, v primeru da ponudnik ne ponuja drugih plačilnih storitev (OTC Order Book, 2015).

Elektronski denar uporablja veliko ljudi po svetu, še posebej v državah, kjer se veliko nakupuje preko spleta. To so države, ki so tudi ekonomsko bolj razvite v primerjavi s Slovenijo (ZDA, Združeno kraljestvo, Luksemburg). V teh državah najdemo večino izdajateljev elektronskega denarja v svetu. Storitve izdajanja elektronskega denarja se zdi zelo inovativna in hitra ter poceni rešitev v vsakdanjem življenju. Predvsem zaradi tega, ker ne zahteva obsežne spremembe tehnologije v organizaciji, ki jo ponuja, predstavlja pa odlično možnost za preobrazbo organizacije v virtualno in širitev obsega ponudbe izdelkov ali storitev organizacije. Uporabnost je lahko ogromna v prihodnosti slovenskega bančništva, morda ne toliko zaradi svojevrstne uporabnosti elektronskega denarja, temveč bolj zaradi potencialov, ki jih ponuja za uvajanje trendov na področju mobilnega bančništva (Unger, 2013).

Primer digitalne valute:

Bitcoin je ena izmed digitalnih valut, z visoko tehnološko obliko denarja, in pokriva skoraj 95 odstotkov trga digitalnega denarja. Globalna digitalna valuta je neodvisna od finančnih institucij, ker je končno število bitnih kovancev omejeno in določeno vnaprej – 21 milijonov, pa za razliko od preostalih svetovnih valut ni podvržena sistemski devalvaciji.

Ker bitcoin ni odvisen od centralnih avtoritet, je poslovanje in trgovanje z njim preprosto, hitro in ugodno v primerjavi s tradicionalnim bančništvom. Z njim lahko poslujemo kjerkoli in kadarkoli, potrebujemo le dostop do svetovnega spleta. Digitalni denar sami, brez posrednikov, prek interneta pošiljamo drugim osebam po vsem svetu in se s tem izognemo čakanju na transakcijo. Bitcoine lahko iščemo s posebno strojno opremo, ki jo priključimo na zmogljiv osebni računalnik. Računalnik rešuje kompleksne matematične algoritme in išče nove bitcoine. Temu pravimo rudarjenje. Bitcoine lahko kupimo tudi prek specializiranih podjetij, ki izbrano valuto zamenjajo za bitne kovance. Na bitcoine oziroma njihovo prodajo opozarjajo tudi oglasi na spletu. Lahko pa bitcoine tudi dvignemo na BTM (angl. *Bitcoin machine*, v nadaljevanju BTM) ali po slovensko bitcoin avtomatih. V avtomat vstavimo izbrano vsoto denarja, ta pa nam v zameno natisne črtno kodo, ki jo poskeniramo in tako bitcoine shranimo v svojo digitalno denarnico (Nared, 2015).

V Ljubljani imamo tri BTM avtomate, vse bolj pa se uveljavlja tudi plačevanje z bitcoini v lokalih. Z bitnimi kovanci lahko pri nas plačujemo že v nekaj lokalih, ki so označeni s posebno nalepko (Nared, 2015).

2 TRŽNE POTI V BANČNIŠTVU

Bančne storitve so se pred desetletji zaradi neločljivosti od njihovega ponudnika opravljale le neposredno med uporabnikom in banko. Uporabniki niso mogli dvigniti svojih prihrankov drugače kot v bančni poslovalnici, kjer so izgubljali svoj čas s čakanjem v vrsti pred bančnim okencem. Dinamičen razvoj informacijske tehnologije pa je začel odpirati nove tržne poti, ki so bankam omogočile izvajanje storitev tudi brez neposredne prisotnosti uporabnika v banki. S tem se je dvignila konkurenčna raven bank, ki so izkoristile nove priložnosti, uporabnikom pa je bil omogočen dostop do bančnih storitev kjerkoli, kadarkoli in kakorkoli si to želijo (Bitenc, 2010).

2.1 Gotovinsko poslovanje

Gotovinsko poslovanje sodi med klasično poslovanje banke in gotovina je še vedno med najbolj priljubljenimi plačilnimi sredstvi, saj je sprejeta skoraj povsod po svetu, posel z njo je opravljen hitro, uporabnik pa ima občutek, da z njo nadzoruje svoje finančno stanje (Kragelj, 2011).

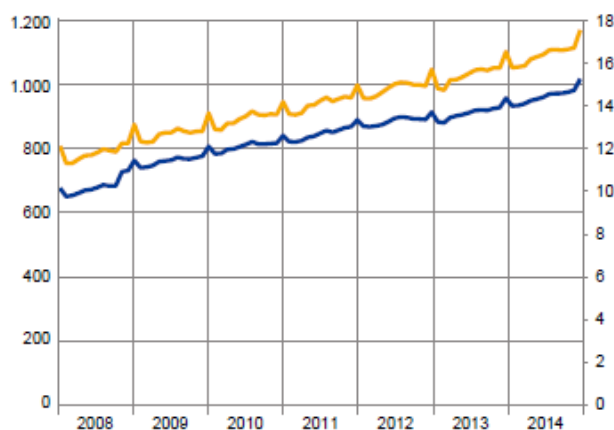
Poslovanje z gotovino je še vedno zelo pogosto, res pa je, da je po vrednosti ta odstotek majhen. Večji kot je znesek plačila, večja je težnja po negotovinskem plačilu. Gotovinsko poslovanje se najpogosteje uporablja pri manjših plačilih, na primer »na terenu«; to so plačila za hišne storitve obrtnikom, gostinske storitve in za vsa plačila malih vrednosti kjerkoli (Pušnik, 2015).

2.1.1 Evro bankovci v obtoku

Bankovci imajo posebno pot v gospodarstvu. Poslovne banke jih naročijo od centralnih bank in jih nato izdajo preko bančnega okenca ali bankomatov. Ljudje jih porabijo v trgovinah, trgih in na drugih mestih, od koder jih le-ti spet vrnejo svojim bankam. Banke jih nato pošljejo centralni banki, da preveri njihovo pristnost in primernost, nato jih ponovno vrne v obtok in postopek se spet ponovi (ECB, b.l.-b).

Gotovina pomeni za prebivalce vsakdanjo rabo, pravzaprav se vse pogosteje uporablja. Da je gotovina velik spremljevalec prebivalstva, lahko sklepamo tudi iz spodnje slike, iz katere je razvidno, da vrednost in število evro gotovine v obtoku vendarle iz leta v leto narašča.

Slika 1: Število in vrednost evro bankovcev v obtoku leta 2014*



Legenda: * Lestvica na desni strani predstavlja število evro bankovcev v obtoku (v milijardah EUR); lestvica na levi strani predstavlja vrednost evro bankovcev v obtoku (v milijardah EUR); lestvica na horizontalni osi predstavlja časovno obdobje.

Vir: Evropska centralna banka, Letno poročilo Evropske centralne banke za leto 2014, 2014, str. 76.

Leta 2014, v primerjavi z letom 2013, sta se število in vrednost evro bankovcev v obtoku povečala za okoli 6 odstotkov. Konec leta je bilo v obtoku 17,5 milijarde evro bankovcev s skupno vrednostjo 1.016,5 milijarde evrov (Slika 1), (Evropska centralna banka, 2014, str. 76).

Po ocenah Evropske centralne banke se je leta 2014, v primerjavi z letom 2013, skupno število evro kovancev v obtoku povečalo za 4,6 odstotka na 110,9 milijarde evrov. Konec leta 2014 je vrednost kovancev v obtoku znašala 25,0 milijarde evrov, kar je 3,2 odstotka več kot konec leta 2013 (Evropska centralna banka, 2014, str. 76).

Po uvedbi evrske gotovine leta 2002 sta se vrednost in število bankovcev naglo povečevala. Eden od razlogov je zagotovo prihod novih držav članic, ki so prevzele evro kot edino zakonito plačilno sredstvo. Oktobra 2008 pa je bil opazen izrazit porast evrske gotovine v obtoku, in sicer po stečaju banke Lehman Brothers. Veliko ljudi je »panično« dvigovalo denar z bančnih računov, zato se je vrednost evro bankovcev v obtoku oktobra 2008 strmo povečala. Po ocenah Evropske centralne banke se je njihova vrednost povečala v vrednosti dodatnih 35-40 milijard evrov (Evropska centralna banka, 2014, str.76).

V letu 2009 so se razmere normalizirale. Vredno je omeniti, da dodatni bankovci, ki so bili izdani v obtok leta 2008, še niso bili vrnjeni nacionalnim centralnim bankam evro območja. To kaže, da jih ljudje znotraj in zunaj evro območja še vedno hranijo pri sebi (Evropska centralna banka, 2014, str. 76).

Podobno je tudi pri evrskih kovancih. Njihova vrednost in število se od leta 2002 vztrajno povečuje. Poglavitni razlog je zagotovo prihod novih držav članic, ki so prevzele evro kot edino zakonito plačilno sredstvo. Konec leta 2013 je bilo v obtoku 106 milijard evro kovancev v vrednosti 28 milijard evrov. Delež kovancev nizkih vrednosti (1, 2 in 5 centov) konstantno narašča in predstavlja že približno 63 odstotkov vseh kovancev v obtoku (Evropska centralna banka, 2014, str. 76).

Po podatkih Evropske centralne banke je evropska javnost očitno še vedno globoko navezana na gotovino kot plačilno sredstvo, saj se v današnjem času, ki je precej negotov in usmerjen v negotovinsko poslovanje, količina evro bankovcev in evro kovancev v obtoku, kot kažejo zgoraj navedeni podatki, povečuje.

Gotovinsko poslovanje uporabniku omogoča (Abanka Vipa d.d., 2014):

- osebni stik z uslužbencem;
- večje zaupanje;
- poleg dviga in pologa gotovine bančni uslužbenci omogočajo tudi ostale storitve banke.

Slabosti gotovinskega poslovanja za uporabnika (Abanka Vipa d.d., 2014):

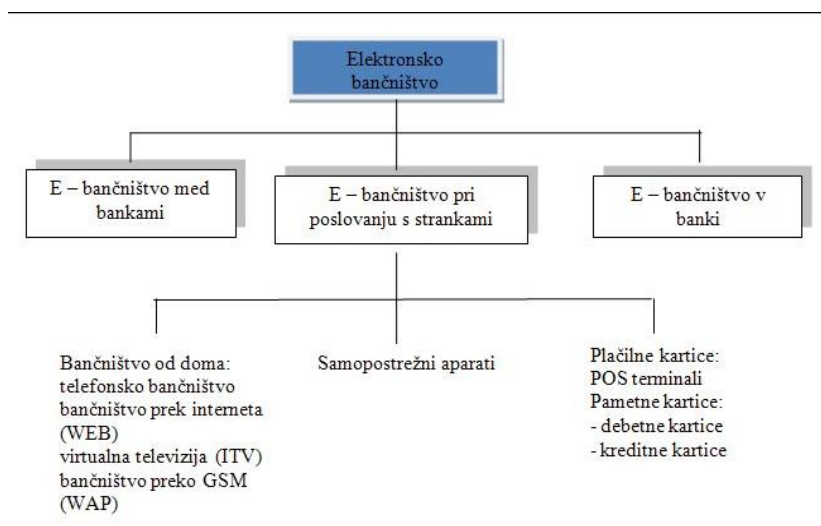
- gneča na bančnih okencih;
- opravljanje storitev le ob odprtju poslovalnic.

2.2 Elektronsko bančništvo

Elektronsko bančništvo povečuje produktivnost in poslovno uspešnost bank, saj je uporaba njenih storitev priročna in venomer na voljo. Bankam pomaga izboljšati njene storitve in s tem večjo dobičkonosnost bank z nižjimi stroški (Wang & Wang, 2005).

Zaradi popularnosti interneta se uporabniki vse bolj odločajo za tovrstno uporabo bančnih storitev. Z internetno ponudbo banke povečujejo celotno vrednost svojih storitev, ki zagotavljajo udobje, zanesljivost in hitrejše ter cenejše storitve. Hkrati pa želijo, da komitenti čim več poslov opravijo sami, banko pa obiščejo le v primeru, ko želijo opraviti posel, za katerega je nujno prisoten tudi bančni delavec (sklenitev zahtevnejših zaposlov), (Cöster, 2010).

Slika 2: Oblike elektronskega bančništva



Vir: I. Miš Svoljšak, *E-črka, ki spreminja svet*, 1999, str. 4–7.

Katere oblike elektronskega bančništva naj banka uporablja, ni predpisano, o tem se odloča vsaka banka zase (Elektronsko bančništvo, 2015).

Dejansko ne obstaja veliko alternativ gotovini, ki bi spremenile bančno poslovanje tako hitro, kot ga je e-bančna revolucija. Gospodarstvo je preusmerilo svoje poslovne strategije v nove priložnosti, ki jih ponuja elektronsko bančništvo. Elektronsko bančništvo je omogočilo bankam, da spremenijo strateško vedenje, ter tako prineslo nove možnosti. Elektronsko bančništvo se je preselilo v realno bančno obnašanje, ki je bližje neklasični ekonomski teoriji delovanja trga. Zaradi večje preglednosti trga lahko stranke (tako poslovne kot tudi fizične) lažje primerjajo storitve različnih bank; na primer s klikom na internetu preverjajo konkurenčnost med bankami. Če stranke niso zadovoljne z izdelki, cenami in storitvami, ki jih ponuja določena banka, lahko zamenjajo svojega bančnega partnerja veliko lažje in hitreje, kot bi to storile fizično, kjer gre tudi za osebni odnos. Uporaba interneta je bistveno zmanjšala fizične stroške bančnih operacij in olajšala posredovanje informacij po vsem svetu, kar je omogočilo, da so se storitve elektronskega bančništva, opravljene prek interneta ali drugih medijskih kanalov, relativno hitro razširile (Pomerleano, Masson, & Litan, 2001).

Razvoj tehnologije je vplival na poslovne organizacije na več načinov, še posebno pri upravljanju in nadzoru, trženju in raziskavah ter poslovanju in sprejemanju odločitev. Zato želi vsaka organizacija čim bolj izkoristiti tehnološki razvoj. Z drugimi besedami, večina organizacij želi najti način, kako čim hitreje uživati prednosti novih tehnologij (Pomerleano et al., 2001).

Izboljšanje učinkovitosti poslovnih organizacij ni prineslo nižjih bančnih stroškov, šele obsežna informatizacija in preusmeritev na elektronsko poslovanje sta vplivali na znižanje bančnih stroškov. Elektronske bančne storitve so postale idealne za banke in so izpolnile pričakovanja kupcev ter njihovih skupnih odnosov. Zato ni dvoma, da bo elektronsko bančništvo v bližnji prihodnosti zagotovo preplavijo tradicionalno bančništvo, saj ga razvija vse več držav (Pomerleano et al., 2001).

Internet in druge svetovne spletne mreže so tako ustvarili nove tržne priložnosti za elektronsko poslovanje in zgradili popolnoma nov komplet globalnih in nacionalnih trgovinskih odnosov. To posledično vodi k razumevanju, da sta elektronsko bančništvo in elektronsko poslovanje neizogibna vidika finančnih storitev (Harris & Spence, 2002). Uporaba elektronskega bančništva je prinesla številne koristi, storitve so venomer na voljo. Preoblikovala se je tudi tradicionalna praksa v bančništvu.

2.3 Bankomatsko poslovanje

Bankomat je elektronska računalniško telekomunikacijska naprava, ki finančnim institucijam omogoča, da njihove stranke na varen način dostopajo in preverjajo svoje račune, brez prisotnosti bančnega delavca. Bančni avtomati, ki so nam na voljo 24 ur dnevno, vse dni v letu, nam danes poleg dviga gotovine omogočajo tudi vrsto dodatnih storitev. Na večini novodobnih bančnih avtomatov se stranka identificira z vstavitvijo plačilne kartice z magnetnim zapisom ali s čipom, ki vsebuje številko računa. Stranka nato preveri svojo identiteto tako, da vnese PIN (angl. *Personal Identification Number*, v nadaljevanju PIN) kodo ali po slovensko osebno geslo s štirimi ali več številkami. Po uspešnem vnosu PIN kode lahko stranka opravlja različne transakcije (Bankart d.o.o., 2014).

Bankomatsko poslovanje uporabnikom omogoča (Abanka Vipa d.d., 2014):

- razmeroma preprosto uporabo bančnih avtomatov, slediti je potrebno navodilom, ki nas vodijo skozi postopek posamezne storitve. Pri postopku je pomembno, da v bankomat vtipkamo pravilno PIN kodo, ki nam jo določi izdajatelj, in da upoštevamo omejitve o višini zneska gotovine, ki ga lahko dnevno dvignemo na bankomatu;
- poslovanje 24 ur na dan, vse dni v letu;
- dostop na različnih lokacijah, tudi v tujini;
- nižje stroške;

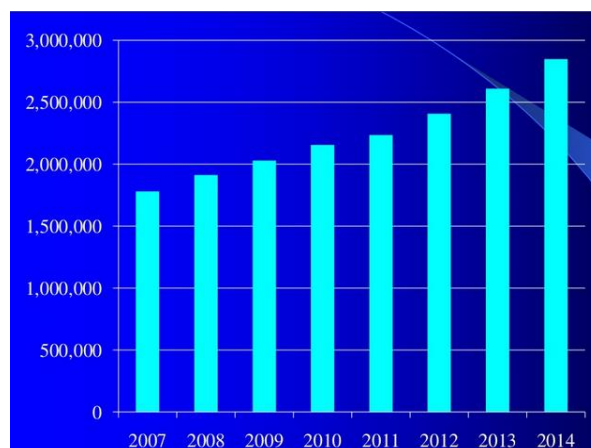
- storitve brez čakalnih vrst;
- prenos sredstev med računi;
- avtomatski polog gotovine;
- elektronsko plačilo univerzalnih plačilnih nalogov (v nadaljevanju UPN);
- hitre dvige gotovine;
- dvig zneska po izbiri;
- izpis prometa po osebnem računu;
- vpogled v stanje na osebnem računu;
- spremembo PIN kode;
- nakup GSM-kartic;
- vpogled v stanje na kreditnih karticah;
- naročilo za polog gotovine;
- naročilo za poravnavo plačilnih nalogov.

2.3.1 Rast števila bančnih avtomatov

Čeprav trendi v razvitem svetu kažejo, da poslovanje z gotovino počasi upada, pa se je število bankomatov v preteklih letih krepko poviševalo in tako naj bi bilo tudi v prihodnje. Število bančnih avtomatov po svetu naj bi se med letoma 2012 in 2018 povišalo za kar 40 odstotkov. Če so ljudje po svetu lani dvigovali denar na 2,6 milijona bankomatih, naj bi leta 2018 po svetu delovalo že 3,7 milijona bankomatov. Glavni motor rasti bo Azija, kjer naj bi se število bankomatov v petih letih povečalo za kar 75 odstotkov. Število bankomatov naj bi se najbolj povečalo na Kitajskem, kjer finančne institucije vsak delovni dan izdajo povprečno kar en milijon bančnih kartic (Bratanič, 2013).

Slika 3 kaže, kako narašča število bančnih avtomatov v svetu. Po podatkih raziskave, ki jo je izvedlo podjetje RBR (angl. *Retail Banking Research*), se je od leta 2007 in do konca leta 2014 število bankomatov skoraj podvojilo, njihovo število se je v 7 letih povečalo za več kot 1 milijon kosov (Saini & Kumar Saini, 2015).

Slika 3: Rast števila bankomatov v svetu*



Legenda: * Lestvica na vertikalni osi predstavlja število bankomatov v svetu (v tisočih); lestvica na horizontalni osi predstavlja časovno obdobje.

Vir: A. Saini & R. Kumar Saini, *ATM Banking in India: Problems and Prospects*, 2015, str. 8.

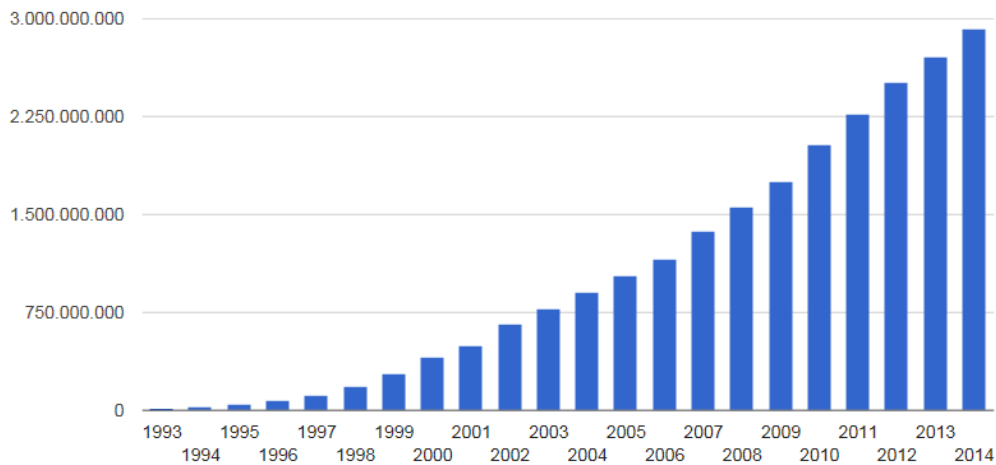
2.4 Spletno bančništvo

Spletno bančništvo se je začelo s preprostimi funkcijami, kot so preverjanje stanja na računu, dostop do podatkov o obrestni meri, danes pa skoraj nadomešča osebni stik z osebnim bančnikom (Khan, Mahapatra, & Sreekrumah, 2009). Bančne dejavnosti so s spletnim bančništvom postale lažje, hitrejše in bolj dostopne uporabniku (Singhal & Padhmanbhan, 2008).

Spletno bančništvo uporabnikom omogoča (BankAway! Internet Banking. Issues & Challenges, 2015):

- nižje stroške pri dostopu in uporabi bančnih storitev;
- udobje in prihranek časa;
- hiter in neprekinjen dostop do informacij;
- nižje stroške - z vidika stroškov je mogoče izkoristiti in uporabiti različne bančne produkte in storitve;
- priročnost - vse bančne transakcije je mogoče izvesti doma ali v pisarni ali s kraja, kjer to kupec želi;
- hitrost - kupci lahko dejansko čakajo do zadnje minute, preden sklenejo izvesti nakazilo;
- arhiv opravljenih storitev - uporabniki lahko enostavno prenesejo podatke opravljenih storitev (promet ipd.) in jih uporabijo za različne analize.

*Slika 4: Uporaba interneta v svetu**



Legenda: * Lestvica na vertikalni osi predstavlja število uporabnikov interneta v svetu; lestvica na horizontalni osi predstavlja časovno obdobje.

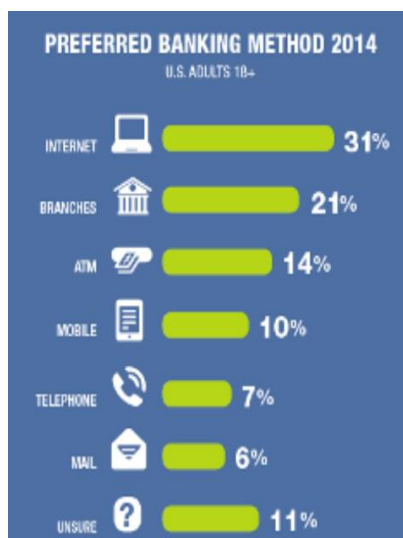
Vir: Internet Live Stats, Internet users, 2015.

Slika 4 kaže, kako narašča število uporabnikov interneta v svetu. Po podatkih raziskave, ki jo je izvedlo podjetje Internet Live Status vidimo, da bo uporaba elektronskih poti bančništva v prihodnosti vse večja, v desetih letih je narastla že iz 0 do skoraj 3 milijone uporabnikov (Internet Live Stats, 2015).

Predsednik Združenih držav Amerike Barack Obama je v enem izmed intervjujev izjavil, da naj bi se uporaba bankovcev in kovancev v prihodnosti popolnoma zamenjala z elektronskim denarjem. Danes že vsak otrok uporablja računalnik in internet. Hitro se povečuje tudi delež uporabnikov pametnih telefonov in prav v mobilni telefoniji naj bi bila prihodnost. Razlog za brezgotovinsko poslovanje je omejiti kriminal in banke bodo tako varnejše. Tudi žeparstvo naj bi bilo v razvitih deželah že prava redkost (Rommann, 2014).

Po podatkih raziskave ameriškega podjetja Bankers Association je internet najbolj priljubljen ameriški bančni kanal (Slika 5). Presenetljivo pa je, da stranke še vedno rade obiščejo poslovalnico banke. Obisk poslovalnic je bila v letu 2014 druga najbolj priljubljena metoda za opravljanje bančnih storitev, zanj se je odločilo kar 21 odstotkov vseh vprašanih. Za uporabo interneta se je odločilo 31 odstotkov vprašanih, 14 odstotkov vprašanih se je odločilo za uporabo bančnega avtomata, 10 odstotkov za uporabo mobilnega bančništva, 7 odstotkov za telefonsko bančništvo in 6 odstotkov za poslovanje preko elektroneke pošte (ATM Marketplace, 2015).

Slika 5: Najbolj priljubljene bančne storitve v letu 2014 v Ameriki (v %)



Vir: *ATM Marketplace, Number of consumers who prefer ATMs over other banking channels rises in 2013, ABA says, 2015.*

2.5 Plačilne kartice

Trstenjak (2003, str. 24) pravi, da: »plačilna kartica sodi med elektronske plačilne instrumente, kjer je mogoče plačilo opraviti le s pomočjo elektronskih terminalov, prek katerih se nalog za plačilo v elektronskem omrežju posreduje do banke, pri kateri ima imetnik plačilne kartice deponirana oziroma odobrena denarna sredstva. Banka na podlagi prejetega naloga za plačilo opravi prenos denarnih sredstev na ciljni račun«.

Poslovanja s plačilno kartico uporabniku omogoča (Abanka Vipava d.d., 2014):

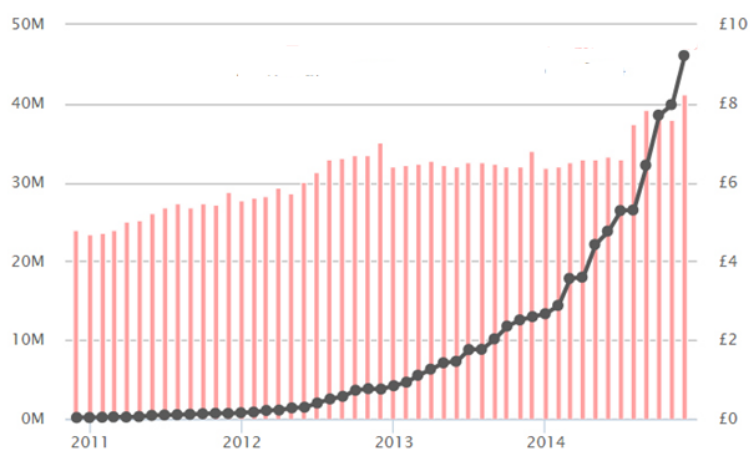
- nižje stroške bančnega poslovanja;
- nižje provizije;
- hitrejše, cenejše in kvalitetnejše bančne storitve;
- nove distribucijske poti uporabe storitev in širšo ponudbo storitev;
- poslovanje brez čakalnih vrst.

Za vsakodnevna plačila se vse pogosteje uporabljajo brezstične kartice. Brezstično plačevanje pomeni plačevanje brez fizičnega kontakta med plačilnim sredstvom in POS (angl. *Point-of Sale*) terminalom ali po slovensko elektronskim prodajnim terminalom. Komunikacija temelji na varnem čipu in majhnem oddajniku (antena), ki sta lahko vgrajena v plačilno kartico, mobilnik, obesek za ključke ali ročno uro. V državah z razvito bančno infrastrukturo je brezstično plačevanje standardni del bančne ponudbe. Po podatkih družbe Mastercard je mogoče na tak način plačevati že v 63 državah po svetu. Brezstični kartici Mastercard in Maestro ter ostale naprave za brezstično plačevanje danes izdaja več

kot 220 evropskih finančnih ustanov, sprejemajo pa jih že v skoraj dveh milijonih trgovin po vsem svetu (Novi časi, novi produkti: NLB bo prva v Sloveniji uvedla brezstično poslovanje, 2015).

Brezstični način plačevanja blaga in storitev omogoča plačevanje nižjih zneskov oziroma vrednosti. V Sloveniji je najvišja meja 15 evrov, v tujini pa 25 evrov. Kartice ni več treba dati blagajniku, saj deluje tako, da k posebnemu brezstičnemu terminalu na prodajnem mestu približamo svojo plačilno kartico, mobilnik, obesek za ključke ali ročno uro in nakup je zaključen v trenutku. Ko brezstičnemu čitalcu na prodajnem mestu približamo plačilno kartico, mobilnik, obesek za ključke ali ročno uro, počakamo, da se zasliši zvočni signal oziroma da zasveti lučka, ki ponazarja, da je bilo plačilo sprejeto. Če znesek plačila ne presega dovoljene vrednosti, je nakupa konec. Ni se treba podpisovati ali vnašati PIN kode. Uporabniki tako plačujejo hitreje in priročneje. Z uporabo varnega šifriranja sporočil oziroma enkripcije le-teh in drugih varnostnih standardov, je uporaba brezstične storitve enako varna kot uporaba navadnih plačilnih kartic (Aktiva, 2015).

Slika 6: Brezstično plačevanja blaga in storitev v Veliki Britaniji*



Legenda: * Lestvica na desni strani predstavlja povprečno vrednost gotovinske transakcije (v GBP); lestvica na levi strani predstavlja vrednost brezkontaktnih plačil (v milijonih GBP); lestvica na horizontalni osi predstavlja časovno obdobje.

Vir: *Payments cards and mobile, UK is the global leader in contactless payments, 2015.*

Slika 6 kaže rast brezstičnega plačevanja blaga in storitev v Veliki Britaniji kot trenutno ene izmed vodilnih svetovnih trgov v brezstični uporabi plačilnih kartic. Kar tretjina vseh zabeleženih brezstičnih transakcij, teh beležijo že več kot 40 milijonov GBP (približno 56 milijonov EUR), je zabeleženih v Veliki Britaniji. Rast brezstičnih plačil s karticami je pričakovati tudi v letu 2015, saj je na maloprodajnih mestih ta postopek plačila za nizke vrednosti postal hitrejši in priročnejši za potrošnike in trgovce. Konec leta 2013 je bila vrednost gotovinske transakcije na maloprodajnih mestih približno 2,50 GBP (približno

3,50 EUR), konec leta 2015 pa že skoraj 9,00 GBP (približno 12,60 EUR) in še narašča. Podjetje Timertic je izvedlo raziskavo, po kateri ocenjuje, da je mogoče pričakovati, da bo brezstično plačevanje v roku petih let nadomestilo plačevanje s klasično kartico. Napovedi pa veljajo predvsem za visoko razvite države (Payments cards and mobile, 2015).

2.6 Telefonsko bančništvo

Opravlja številne bančne storitve, vključno s finančnimi transakcijami, kjer koli po svetu. Bankam omogoča, da se še bolj približajo svojim komitentom in jim prihranijo čas, ki bi ga izgubljali v vrsti pred bančnim okencem. Telefonsko bančništvo predstavljajo avtomatski odzivniki, ki delujejo na principu prepoznavanja uporabnikovega glasu, ta pa se identificira z osebnim geslom (Vesel, 1994).

Telefonsko bančništvo uporabniku omogoča (SKB banka d.d., 2015):

- odpiranje, pregled in zapiranje trajnih nalogov;
- pregled stanja, prometa, izpiskov in drugih informacij na računih;
- poslovanje brez čakalnih vrst;
- osebno zaupanje;
- telefonsko opravljanje bančnih storitev kjer koli;
- nižje provizije za opravljene storitve kot v poslovalnicah in možnost določitve poznejšega datuma izvedbe plačila;
- menjavo valut;
- možnost naročanja termina za sestanek z osebnim bančnikom;
- sklepanje vezav ter pregled sklenjenih vezav v evrih in tujih valutah;
- informacije o različnih sklenjenih poslih;
- varnostne nastavitve ipd.

Podatka o uporabi telefonskega bančništva mi ni uspelo pridobiti, zato predvidevam, da tovrstno storitev uporabniki le redko uporabljajo.

2.7 Mobilno bančništvo

Mobilno bančništvo je del širšega pojma mobilnega poslovanja, pri katerem vsaj ena stran v razmerju banka/uporabnik uporablja mobilno komunikacijsko tehnologijo. Mobilno bančništvo zajema opravljanje različnih bančnih storitev na daljavo preko mobilnih telekomunikacijskih naprav (mobilnega telefona, prenosnega računalnika ali dlančnika), (Kreyer, Pouttchi, & Turowski, 2002).

Mobilno bančništvo uporabnikom omogoča opravljanje bančnih storitev na pametnih mobilnih napravah kjerkoli in kadarkoli. Pri tem izkorišča funkcionalnosti pametnih

naprav, ki uporabniku omogočajo dodatne ugodnosti pri uporabi aplikacije, kot so plačevanje s skeniranjem položnic, prikaz bankomatov v bližini ipd. Storitve so povezane z upravljanjem uporabnikovega računa, na primer pregled stanja na računu, pregled in opravljanje transakcij. Take storitve najpogosteje potekajo preko SMS (angl. *Short Message Service*, v nadaljevanju SMS) sporočil ali po slovensko kratkih sporočil ter mobilnega interneta (HRC Informacijski inženiring d.o.o., 2015).

Skinner (2010, v Vatovec, 2013) omenja, da: »lahko na splošno razdelimo razvoj mobilnega bančništva na pet faz:

1. *Prva faza* razvoja mobilnega bančništva so storitve osnovnih plačil in transakcij preko SMS sporočil.
2. *Druga faza* obsega dodatne bančne storitve, ki predstavlja skupek tehnologij in protokolov z namenom, da nam v mobilni telefoniji omogoča dostop do internetnih vsebin.
3. *Tretja faza* mobilnega bančništva obsega mobilne bančne storitve, ki so interaktivne in večpredstavnostne ter temeljijo na uporabi pametnega telefona. Dostop do storitev mobilnega bančništva v tej fazi omogočajo aplikacije, ki se spreminjajo glede na znamko mobilnega telefona, prav ta odvisnost od posamezne znamke pa je edina omejitev pri dostopanju uporabnikov do storitve.
4. *Četrta faza* v razvoju mobilnega bančništva se odvija danes in je v razmahu v razvitih državah in ponuja mobilne bančne storitve z naprednejšimi aplikacijami za mobilne telefone, kot so na primer iPhone, Android in Blackberry. Tako so mobilni telefoni še enostavnejši za opravljanje mobilnih storitev, njihove aplikacije omogočajo tudi uporabo internetnega bančništva preko mobilnega telefona. Aplikacije so enotne za večino modelov pametnih telefonov, so neodvisne od modela pametnega telefona in omogočajo enostaven dostop do večpredstavnostnih mobilnih storitev.
5. *Peta faza* razvoja pa bo omogočila mobilno poslovanje brez mobilnih naprav«.

Z mobilnim bančništvom želi banka privabiti novo generacijo kupcev, predvsem mlade. Omenjena storitev banki prav tako omogoča prihranek stroškov, saj za mobilno poslovanje ne potrebuje bančnih uslužbencev in bančnih podružnic. Banka zato lahko vlaga v razvoj novih kompleksnih bančnih produktov in nadgrajuje mobilno bančništvo tako, da to postane ključen del njenih storitev (Infogile, 2009).

Mobilno bančništvo uporabniku omogoča (Infogile, 2009):

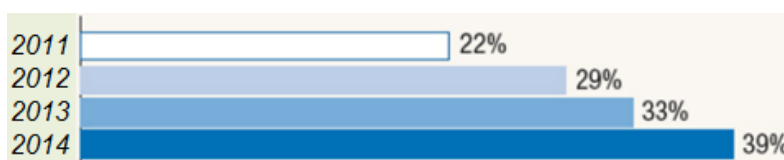
- sprotno obveščanje uporabnikov o stanjih na njihovih računih;
- stroškovno učinkovite storitve z visoko razpoložljivostjo;

- visoko razpoložljivost, razširljivost, bogat nabor funkcionalnosti;
- hitro izvedbo plačil;
- mobilnost;
- dinamičnost;
- opravljanje storitev ne glede na čas in kraj;
- prihranek časa;
- nadzor nad denarjem kjer koli in kadarkoli;
- preprosto, hitro in učinkovito finančno poslovanje.

Z razvojem mobilnih bančnih storitev so se le-te uveljavile kot enostavne, učinkovite in privlačne širokemu krogu uporabnikov. Zanje pomeni opravljanje bančnih storitev iz naslonjača prestiž, pa tudi večjo diskretnost od obiskov najbližje poslovalnice, opravljanje storitev je udobnejše in uporabniku vzame manj časa (Infogile, 2009). Z nadgrajevanjem in širjenjem možnosti mobilnih bančnih storitev banka veča krog uporabnikov. Zaradi popolne informatizacije poslovanja lahko sproti hrani podatke o uporabnikovem poslovanju in njegovem obnašanju v sistemu. Z analizami zbranih podatkov lahko preverja učinkovitost in prijaznost storitve, dopolnjuje in izboljšuje poslovanje. Na podlagi zbranih vzorcev poslovanja se lahko uporabniku tudi svetuje preizkus nove, zanj primerne storitve, ipd. (Skinner, 2010, v Vatovec, 2013).

Mobilni telefoni postajajo torej vse bolj priljubljeno orodje, ki ga potrošniki uporabljajo za bančništvo. Splošna razširjenost mobilnih telefonov spreminja način, kako potrošniki dostopajo in urejajo svoje finančne storitve (Federal Reserve Board publications, 2015).

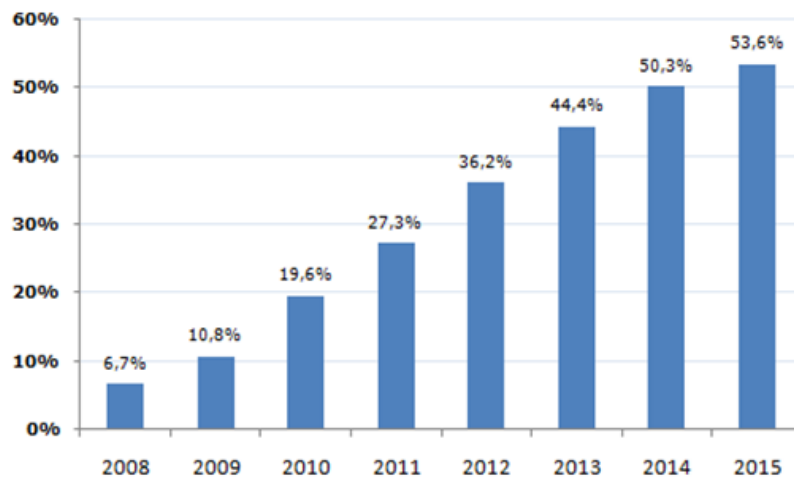
Slika 7: Uporaba mobilnega bančništva v ZDA (v%)



Vir: Federal Reserve Board publications, Consumers and Mobile Financial Services 2015, 2015, str. 14.

Slika 7 kaže, kako hiter je razvoj mobilnega bančništva v Združenih državah Amerike (v nadaljevanju ZDA). Graf kaže rabo mobilnega bančništva v časovnem obdobju od leta 2011 do leta 2014. V tem obdobju se je uporaba mobilnega bančništva v ZDA povečala za približno 10 odstotkov kaže raziskava, ki jo je izvedla služba za raziskave Federal Reserve Board (Federal Reserve Board publications, 2015).

Slika 8: Napovedano širjenje mobilnega bančništva med polnoletnimi uporabniki mobilnih telefonov v ZDA (v %)*



Legenda: * Lestvica na vertikalni osi predstavlja število polnoletnih uporabnikov mobilnega bančništva v ZDA (v %); lestvica na horizontalni osi predstavlja časovno obdobje.

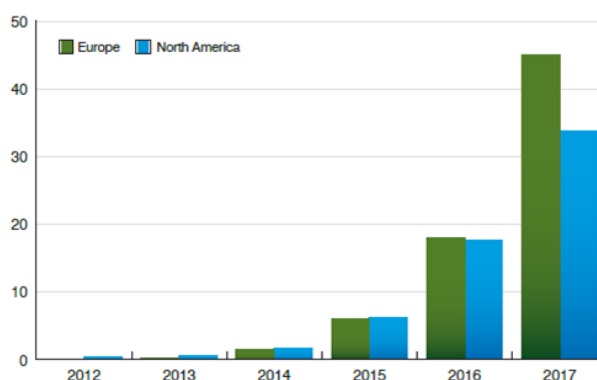
Vir: RIS, raba interneta v Sloveniji, Leta 2015 mobilno bančništvo pri polovici mobilnih uporabnikov, 2010. Analitiki eMarketer-ja ocenjujejo (Slika 8), da bo do konca leta 2015 vsaj polovica uporabnikov mobilne telefonije v ZDA svoje telefone uporabljala za izvajanje bančnih transakcij. V letu 2008 je storitve mobilnega bančništva uporabljalo 6,7 odstotkov polnoletnih uporabnikov mobilnih telefonov, v letu 2015 pa že 53,6 odstotkov. Po uporabi mobilnega bančništva so v ospredju predvsem uporabniki pametnih telefonov. Po raziskavi, ki je bila izvedena januarja 2010, je skoraj 70 odstotkov uporabnikov pametnih telefonov uporabilo vsaj eno finančno storitev, ki jih mobilna banka ponuja (RIS, raba interneta v Sloveniji, 2010).

Mobilne naprave, predvsem mobilni telefoni, so danes najbolj zveste in nepogrešljive spremljevalke človeka, celo bolj kot denarnica (Frelj, 2011). Zato postaja mobilno plačevanje vse bolj priljubljeno. Po globalni raziskavi, ki sta jo opravili družbi MasterCard in Prime Research, je ta pokazala, da se vedno več potrošnikov odloča tudi za plačevanje prek mobilnih naprav. Omenjeni način vzpodbuja tudi vedno več trgovcev (4eGenus, 2014).

Mobilna denarnica temelji na tehnični infrastrukturi (strojne in programske opreme), ki omogoča varno shranjevanje, obdelavo in sporočanje informacij. Značilno zanjo je, da izdajatelju zagotavlja funkcijo tako imenovane denarnice. Mobilne denarnice so še vedno v fazah razvoja, vendar pa so nekatere storitve že na voljo za stranke (European Payments Council, 2014).

Sistem mobilne denarnice potrošnikom omogoča, da plačujejo po telefonu med potovanjem iz katere koli lokacije in kadarkoli. Uporaba mobilne denarnice se na evropskem trgu hitro razvija. V letih 2016 - 2017 analitiki pričakujejo množični prodor na trg in povečanje novih uporabnikov mobilne denarnice za več kot deset milijonov na leto. Število aktivnih uporabnikov mobilne denarnice naj bi se iz pol milijona v letu 2012 povečalo na 42 milijonov v letu 2017, medtem ko naj bi se obseg prodaje v trgovinah povečal iz 0,1 milijarde evrov v letu 2012 povečal na 45 milijard evrov v letu 2017 (Mobile wallet – market trends and future predictions, 2015).

Slika 9: Plačila z mobilno denarnico v Evropi in Severni Ameriki*



Legenda: * Lestvica na vertikalni osi predstavlja število plačil z mobilno denarnico v Evropi in S. Ameriki (v milijardah EUR); lestvica na horizontalni osi predstavlja časovno obdobje.

Vir: Mobile wallet – market trends and future predictions, 2015.

Kot kaže Slika 9 je bilo konec leta 2012 v Severni Ameriki za skupno 0,4 milijarde evrov plačil izvedenih z mobilno denarnico, kar predstavlja približno 7,5 milijona njenih uporabnikov. Analitiki pričakujejo, da se bo število aktivnih uporabnikov mobilne denarnice v letu 2017 povečalo za 29 milijonov, kar predstavlja približno 44 milijard evrov plačil izvedenih z mobilno denarnico v Evropi in približno 33 milijard evrov plačil izvedenih z mobilno denarnico v Severni Ameriki (Mobile wallet – market trends and future predictions, 2015).

3 PREDNOSTI IN SLABOSTI DENARNEGA POSLOVANJA

3.1 Gotovinsko poslovanje

Gotovinsko poslovanje je sestavni del načina organizacije plačilne strategije bank, strukturiranosti njihovih organizacijskih enot, njihovih mrež bankomatov in vodenja odnosov s strankami. Za večino uporabnikov je dvig gotovine na bančnem okencu ali bančnem avtomatu edini stik z njihovo banko (Vater, Cho, & Sidebottom, 2012).

Bertoncelj (2006, str. 381) meni, da: »je gotovina trenutno edino plačilno sredstvo, ki se uporablja povsod po svetu. V nasprotju z drugimi plačilnimi instrumenti za gotovino ne ostane nobena sled. Obstaja mnenje, da se bo, dokler bodo prisotni davki, siva ekonomija, kriminal (zlasti droge) in prostitucija, količina gotovine v obtoku še povečevala. Posledica navedenega bo vir povpraševanja po imetju gotovine tudi v prihodnosti. Zasebnost je med posamezniki zelo cenjena pravica. To bi lahko bil vse pomembnejši dejavnik, ker banke in državne institucije razvijajo zapletene sisteme evidenc za večja gotovinska plačila in za brezgotovinske plačilne sisteme. Za vse, ki jim je do varovanja zaupnosti njihovega trošenja denarja, so napovedi videti precej slabe. Čeprav je »duh«, ki spremlja vsak naš gib prek naše uporabe denarja, kar resničen (in se bo verjetno še povečeval zaradi povečanih aktivnosti proti terorizmu), pa sta prisotni vse večja zaskrbljenost in nelagodnost zaradi načina, kako in kam se (prek evidence elektronskih transakcij) zapisujejo navade posameznika pri uporabi denarja. Sodobna družba postaja vse bolj nadzorovana in »informacijsko prestreljena«. V tem pogledu slutimo zaskrbljenost, ki se bo v prihodnje še povečevala, ne da bi se večina posameznikov zavedala, čemu so priče.«

»Sprejemljivost gotovine se nanaša na niz značilnosti, ki vključujejo univerzalnost gotovine, kar pomeni, da je gotovina sprejeta skoraj povsod in izstopajoča značilnost zanjo je hitrost posla. Druge oblike plačevanja lahko zahtevajo določene stroške in niso niti vse splošno dosegljive niti sprejemljive.« (Bertoncelj & Miklavčič 2005, str. 5).

»Varnost gotovinskega poslovanja sodi med ključne zahteve. Banka mora zagotavljati varne razmere za stranke, delavce banke, gotovino in objekte zagotavljati z organizacijskimi, mehanskimi, tehničnimi in fizičnimi ukrepi. Pri tem mora upoštevati zakonske predpise na ravni države, evropske usmeritve in smernice, dobre prakse na področju bančništva in razna priporočila. Posebno pozornost je treba nameniti usposabljanju bančnih delavcev tako pri izvajanju preventivnih varnostnih ukrepov kot s predstavitvijo postopkov in aktivnosti, ki jih mora izvajati bančni delavec denimo ob poskusu roparskega napada.« (Varnost kljub večji sproščenosti, 2015). V Sloveniji je bilo v drugi polovici leta 2014 iz obtoka umaknjenih skupno 507.000 ponarejenih evro bankovcev, kar je 44 odstotkov več kot v istem obdobju leta 2013. V primerjavi z vse večjim številom pristnih bankovcev v obtoku (več kot 16 milijard v drugi polovici leta 2014) ostaja število ponaredkov zelo majhno (Banka Slovenije, b.l.). Za mnoge uporabnike gotovine pomeni varnost osebni stik z uslužbenci.

Gotovinsko plačilo ne zahteva dodatnih znanj, ko pride do transakcije, medtem ko je za plačilo s kreditno kartico, mobilnim telefonom idr. uporabnika treba podučiti o pravilni uporabi tovrstnega plačila. Gotovina je anonimna, preprosta gotovinska transakcija ne razkrije identitete plačnika, saj ne pušča nobenih sledi, na podlagi katerih bi gotovinsko plačilo lahko identificirali (Kenneth & Carol, 2011).

Za banko pa je upravljanje z gotovino drago in nepriročno, saj ima stroške z njihovo nadaljnjo obdelavo. Če želi banka prejeti bankovec ali kovanec vrniti nazaj v obtok, mora najprej preveriti njegovo pristnost in primernost. Lastnosti bankovcev ali kovancev banke preverjajo s pomočjo ustreznih strojev, ki pa so dragi in jih je potrebno redno servisirati. Prav tako mora imeti ustrezen kader, ki je usposobljen za odkrivanje ponarejenih oziroma neprimernih bankovcev ali kovancev. Gotovina med drugim za banko predstavlja velika varnostna tveganja in gnečo na bančnih okencih (Kenneth & Carol, 2011).

3.2 Elektronsko poslovanje

Elektronski denar pomeni denarno vrednost, ki predstavlja terjatev do izdajatelja, shranjena je v elektronski obliki in izdana na podlagi prejema denarnega zneska. Elektronski denar ni odvisen od dobroimetja, zahteva le predplačilo, ki je nato pretvorjeno v elektronsko obliko gotovine, ki je shranjena na elektronski medij, s katerim upravlja izdajatelj (plačilna kartica ipd.). Elektronski denar omogoča brezgotovinsko plačevanje običajno manjših zneskov preko različnih kanalov, kot je mobilni telefon ali internetni dostop. Lastništvo tovrstnega denarja ni neposredno vezano na kreditno sposobnost, temveč zahteva le predplačilo (Morgan, 2009).

Dejavniki, ki spodbujajo razvoj elektronskih plačilnih sistemov (Kalakota & Whinston, 1997), so:

1. nižji stroški pri dostopu in uporabi bančnih storitev,
2. naraščajoče spletne trgovine,
3. vse nižje stroški tehnologije,
4. povečano udobje,
5. prihranek časa in
6. hiter in neprekinjen dostop do informacij.

Kot že omenjeno, je pojav interneta povzročil elektronsko revolucijo v svetovnem bančništvu. Dinamična in prilagodljiva narava tega komunikacijskega kanala kot tudi njeno vse prisotno doseganje sta pomagali krepiti različne bančne dejavnosti. Internet je postal eden glavnih distribucijskih kanalov bančnih proizvodov in storitev za banke. Trend elektronske dostave bančnih produktov in storitev, ki se pojavljajo, je deloma posledica povpraševanja potrošnikov, delno pa tudi večje konkurenčno okolje v globalni bančni industriji. Internet je spremenil vedenje strank, ki so postale zahtevne (Kalakota & Whinston, 1997).

Elektronsko bančništvo je ustvarilo številne nove izzive za banke in s tem povečalo zadovoljstvo strank. Elektronski denar ljudem olajša finančno vključenost v družbi, saj ta ne prikazuje realnega stanja posameznika.

3.3 Digitalno poslovanje

Pomembna prednost elektronskega denarja je njegov potencial za anonimnost. Hkrati zagotavlja gospodarsko učinkovitost, saj je sposoben izvajati hitre transakcije, ki zahtevajo manjše zmogljivosti in promet podatkov z nizko fiksno obrestno mero in nizke provizije (Schoenmakers, 1997).

Prednosti elektronskega denarja (Berentsen, 1998):

- deluje neodvisno od bančnih sistemov, zato je hitrost izvajanja pogojena s časom, potrebnim za potrditev transakcije, ki je odvisna od vrste valute in trenutno znaša nekaj sekund;
- decentraliziranost;
- preprostost;
- anonimnost;
- mogoče ga je poslati od koderkoli, kadarkoli, komurkoli ter iz katerekoli naprave (pametni telefon, tablični računalnik, ipd.);
- transparentnost (transakcije so javne);
- provizije za transakcije so majhne;
- zaradi transparentnosti ni prostora za korupcijo;
- je popolnoma odprt - decentraliziran, saj si ga nihče ne lasti;
- poslujemo lahko 24 ur na dan, vse dni v letu;
- poslovanje ni vezano na prostor;
- deluje na enakem principu prikrivanja (kriptogrami), kot ga uporabljajo v vojaške in državne namene.

Slabosti elektronskega denarja (Berentsen, 1998):

- takojšnji obračun oziroma obdelava sredstev,
- obvladljivost plačilnih tveganj,
- nestabilnost valute,
- omejenosti bitcoinov in
- vprašljiva varnost.

3.4 Plačilne metode v Sloveniji

Podjetje GfK, ki se ukvarja s tržnimi raziskavami, je v Sloveniji izvedlo raziskavo o segmentaciji trga finančnih storitev. Raziskava je pokazala, da ločimo šest vrst potrošnikov (Bajde, 2011):

1. Zaskrbljeni varčevalci; so osebe, ki se odločajo za varčevanje za »hude čase« in niso naklonjeni najemanju kreditov. Vsaj polovico tega segmenta predstavljajo osebe

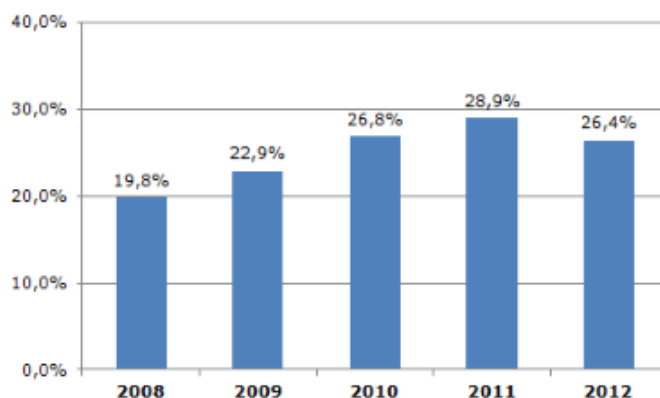
starejše od 50 let. Za njih je značilno, da poskušajo zmanjševati svojo potrošnjo in nakupujejo le nujne dobrine. Po raziskavi podjetja GfK je na slovenskem trgu »zaskrbljenih varčevalcev« okoli 35 odstotkov prebivalstva.

2. Storitveno-orientirani preprečevalci; so osebe, ki se zaradi svoje nagnjenosti k preprečevanju posledic slabih dogodkov izrazito zanimajo za informacije o finančni krizi in zelo zaupajo v banke, zavarovanja in investicijske sklade. Po raziskavi podjetja GfK jih je na slovenskem trgu okoli 3 odstotke prebivalstva.
3. Novinci; so osebe s podpovprečnim zanimanjem za varčevanje v bankah, za življenjska zavarovanja in za katerokoli obliko investiranja. Po raziskavi je »novincev« okoli 25 odstotkov prebivalstva.
4. Zapravljivci; so osebe stare od 31 in 50 let in imajo stalno zaposlitev. Za vzdrževanje nivoja potrošnje, ki so ga vajeni, so pripravljene investirati in najemati kredite. Po podatkih GfK v Sloveniji predstavljajo približno 10 odstotkov prebivalstva.
5. Indiferentni; so osebe, ki jih bolj kot varčevanje zanima potrošnja, vendar pa se, za razliko od zapravljivcev, ne zanimajo preveč za pokojninsko varčevanje. V Sloveniji predstavljajo 22 odstotkov prebivalstva.
6. Samozadostni; so osebe, ki znajo upravljati s svojimi finančnimi sredstvi. So visoko izobraženi in imajo visoke prihodke. Skoraj 2/3 jih je moških, starih od 31 do 50 let. V Sloveniji predstavljajo približno 5 odstotkov prebivalstva.

Uporaba spletnega bančništva v Sloveniji:

Po podatkih raziskave slovenske oglaševalske zbornice za merjenje obiskanosti spletnih strani (v nadaljevanju MOSS) uporablja storitve spletnega bančništva že 71 odstotkov celotne slovenske spletne populacije, stare od 10 do 75 let. Podatek velja za december 2014 (MOSS, 2015).

Slika 10: Uporaba e-bančništva v slovenski populaciji od 10 do 74 let (v %)*



Legenda: * Lestvica na vertikalni osi predstavlja število uporabnikov e-bančnih storitev v slovenski populaciji od 10 do 74 let (v %); lestvica na horizontalni osi predstavlja časovno obdobje.

Vir: RIS, raba interneta v Sloveniji, E-Bančništvo, 2013.

Rezultati raziskave (Slika 10) prikazujejo, da je v Sloveniji leta 2012 elektronsko bančništvo uporabljalo 26 odstotkov populacije, stare od 10 do 74 let, kar je za več kot 2,5 odstotkov manj kot leta 2011, ko je tovrstne storitve uporabljalo 29 odstotkov posameznikov v populaciji od 10 do 74 let, ugotavlja Statistični urad Republike Slovenije (v nadaljevanju SURS). Če se omejimo na prebivalce Slovenije, ki so že uporabljali svetovni splet, jih je elektronsko bančništvo leta 2011 uporabljalo 40 odstotkov, leta 2012 pa 36 odstotkov (RIS, raba interneta v Sloveniji, 2013).

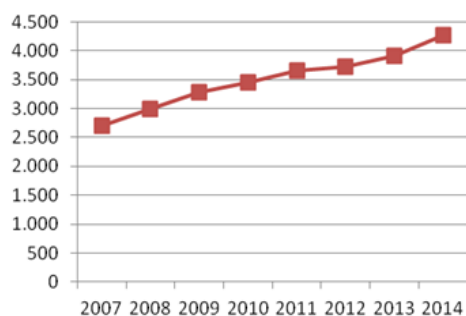
Slika 11: Banka z največ uporabniki spletnega bančništva (v %)



Vir: S. Mihajlović, Razkrivamo banke, 2013.

Glede na podatek, da storitve spletnega bančništva uporablja že 71 odstotkov celotne slovenske populacije, stare od 10 do 75 let, elektronsko banko uporablja le vsak četrti komitent bank. Največji delež uporabnikov spletne banke med svojimi komitenti je po podatkih iz leta 2013 (Slika 11) imela banka Hypo, teh uporabnikov beležijo kar 71 odstotkov. Tesno ji sledita Unicredit banka s 70 odstotki, BKS banka z 69 odstotki in Sparkasse z 68 odstotki uporabnikov njihovih spletnih storitev. Delež med komitenti bank, ki uporabljajo spletno banko, narašča zelo počasi, ponekod pa celo upada (Mihajlović, 2013).

*Slika 12: Število evro bankovcev v obtoku v Sloveniji**



Legenda: * Lestvica na vertikalni osi predstavlja število evro bankovcev v obtoku v Sloveniji (v tisočih); lestvica na horizontalni osi predstavlja časovno obdobje.

Vir: Banka Slovenije, Bilten Banke Slovenije, 2015, str. 11.

Rezultati analize (Slika 12) gotovine v obtoku kažejo, da se je njen obtok v Sloveniji v obdobju od leta 2007 do 2014 povečal za približno 63 odstotkov. Iz teh podatkov gre sklepati, da se, kljub napredni tehnologiji in njenih »nadomestkov«, uporaba gotovine povečuje.

Število bankomatov v Sloveniji:

Tabela 1: Rast števila bančnih avtomatov v mreži Bankarta (v Sloveniji), v tisočih

Leto	Število bankomatov
2000	865,00
2001	1.027,00
2003	1.240,00
2005	1.456,00
2007	1.643,00
2009	1.818,00
2011	1.927,00
2013	2.000,00
2014	1.979,00

Vir: Bankart d.o.o., Rast števila bančnih avtomatov v mreži Bankart, 2014.

V Sloveniji prav tako narašča število bančnih avtomatov. Iz Tabele 1 je razvidno, da v mreži Bankarta (največji upravljalec mreže bančnih avtomatov v Sloveniji) število bančnih avtomatov v Sloveniji narašča (Bankart d.o.o., 2014). Njihovo število je od leta 2000 pa do leta 2013 na slovenskem trgu narastlo za 231 odstotkov. V letu 2014 sicer beležimo upad za 1 odstotek, a ga pripisujejo krčenju poslovne mreže NLB, ki je odstranila nekaj bankomatov (Za začetek zaprtje 22 poslovalnic, 2015).

Širjenje mreže bančnih avtomatov povečuje povpraševanje po bankovcih, saj je ta lažje dostopna. Gotovina v bančnih avtomatih je strankam na razpolago vedno, torej ravno v pravem trenutku (Bratanič, 2013).

Mobilno bančništvo je v Sloveniji prisotno že nekaj let, vendar še ni naletelo na večji odziv. Bankam pa je razvoj na tem področju v interesu, kajti na ta način lahko zmanjšajo stroške poslovanja. Obseg storitev mobilnega bančništva, ki jih banke ponujajo, se od banke do banke razlikuje.

Najpogostejše ponudbe mobilnega bančništva v slovenskih bankah (Motl, 2013):

- vpogled v promet na osebnih in kartičnih računih,
- opravljanje nakazil,
- plačilo elektronskih računov,
- urejanje bančnih vezav,
- urejanje kreditnih obveznosti in
- urejanje limitov.

Tudi banke izpostavljajo, da uporabniki najpogosteje uporabljajo dve osnovni storitvi mobilnega bančništva (Motl, 2013):

- pregled stanja na osebnem računu in
- plačilo položnic.

Kljub nizkim stroškom in enostavni dostopnosti se za uporabo mobilnih storitev še naprej odloča zgolj manjši delež uporabnikov. Banke pravijo, da so mobilnemu bančništvu bolj naklonjeni mlajši uporabniki, ki so tehnološko bolj ozaveščeni, ki pa le redko uporabljajo bančne storitve, saj še nimajo večjih potreb. Bančniki ocenjujejo, da se bo porast začel z odraščanjem teh mlajših uporabnikov. Banke težave vidijo tudi v tem, da na našem trgu še ni dovolj naprednih storitev, s katerimi bi lahko banke izkoristile možnosti mobilnih naprav. Nenaklonjenost vidijo tudi v nezaupanju v varnost tovrstnega poslovanja (Motl, 2013).

Z digitalnim denarjem je v Sloveniji že mogoče plačevati prek spleta kot tudi v fizičnih trgovinah, natančneje v nekaterih gostinskih lokalih. V Ljubljani pa tudi že deluje BTM avtomat, kjer je mogoče digitalni denar tudi unovčiti. Uporaba digitalnega denarja tudi v Sloveniji ni tako zanemarljiva. Po številu poizvedb v iskalniku Google se Slovenija uvršča na deveto mesto na svetu po uporabi digitalnega denarja, natančneje Bitcoin valute (Čebokli, 2014).

Številni analitiki verjamejo, da je digitalna valuta denar prihodnosti, saj ni odvisen od centralnih avtoritet. Transakcije so hitre in opravljene z minimalnimi stroški ne glede na višino zneska. Je globalna valuta in se lahko pošilja preko interneta po vsem svetu (Žiberna, 2014).

3.5 Plačilne metode v državah Evropske unije

Raziskava, ki je bila opravljena v okviru Evropske centralne banke, je pokazala, da v Evropski uniji prevladuje vloga gotovine in obsega kar 80 odstotkov vseh plačilnih transakcij (gre za manjše vrednosti plačil), saj v javnosti še vedno prevladuje mnenje, da je gotovina na voljo brezplačno. Kartična plačila so drugi najbolj priljubljen instrument plačila v Evropski uniji (in po svetu). V ekonomski literaturi se vse bolj povečuje soglasje, da so negotovinska plačila davčno in gospodarsko bolj pregledna, cenejša, udobnejša, varnejša in bolj inovativna kot gotovinska plačila (Kropas, 2012).

Študija Evropske centralne banke, ki je bila narejena meseca aprila 2014, kaže, da se je delež plačil z debetnimi in kreditnimi karticami v Evropski uniji v obdobju od leta 2000 do 2012 povečal za 10,2 odstotka. Tudi v prihodnjih letih se pričakuje nadaljnja rast tega načina plačila. Predvsem v državah Jugovzhodne Evrope, ki so trenutno še pod povprečjem plačil s plačilno kartico (Kropas, 2012).

Medtem ko je bilo leta 2000 število plačil preko plačilnih kartic in bančnih nakazil ter z gotovino še enako, se je v letu 2012 to razmerje močno nagnilo v korist plačilnih kartic. In sicer je bilo v letu 2012 40 milijard evrov plačil preko kreditnih kartic, 26 milijard evrov preko bančnih nakazil in 23 milijard evrov plačil z gotovino (Kropas, 2012).

Najpogosteje plačujejo s plačilnimi karticami na Švedskem. Slovenija je v primerjavi z drugimi evropskimi državami pod povprečjem Evropske unije (Kropas, 2012).

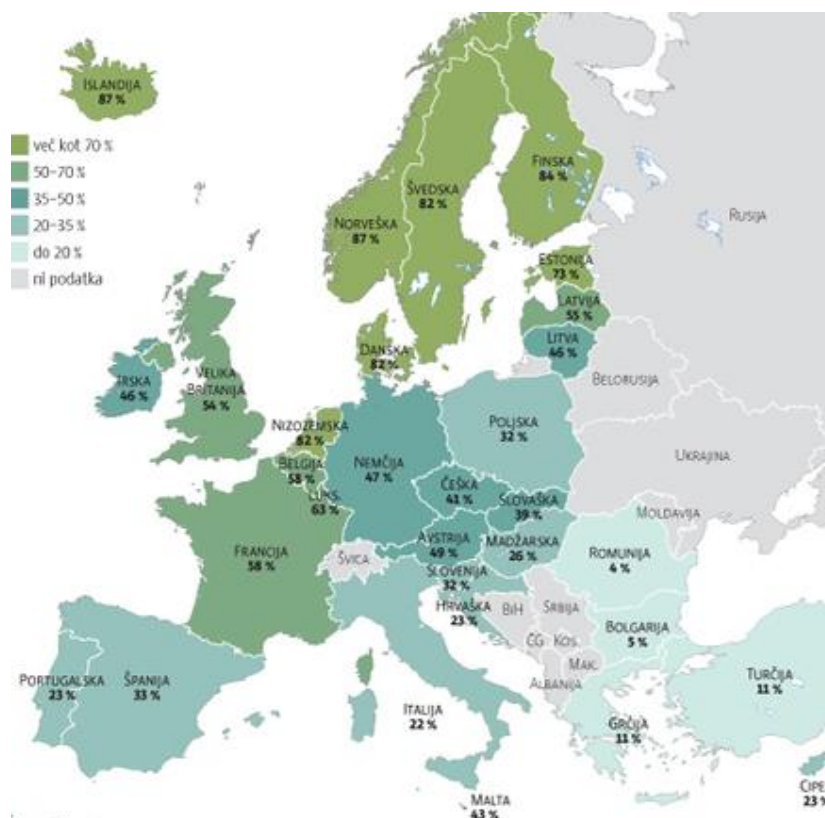
Tabela 2: Število plačil s plačilno kartico na osebo v letu 2012

Država	Število plačil
Švedska	230,00
Danska	224,00
Finska	213,00
Velika Britanija	167,00
Avstrija	111,00
EU	79,00
Slovenija	62,00
Nemčija	39,00
Madžarska	27,00

Vir: Netprojekt, Debetne in kreditne kartice prekosile gotovino, kot najbolj priljubljeno plačilno sredstvo, 2014.

Kot kažejo podatki o številu plačil s plačilno kartico na osebo v letu 2012 (Tabela 2), so plačilne kartice daleč najbolj priljubljeno plačilno sredstvo v skandinavskih državah. Slovenija je pod povprečjem Evropske unije, in sicer na 12. mestu (Netprojekt, 2014).

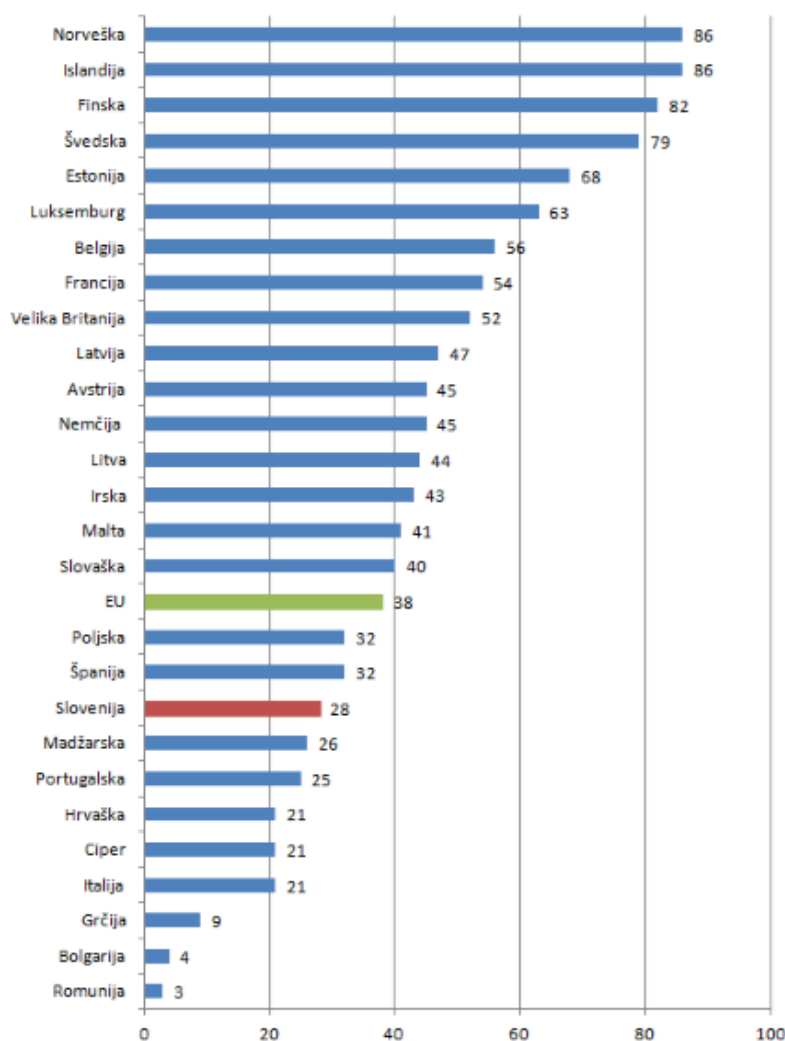
Slika 13: Delež prebivalcev, ki uporablja internetno bančništvo v evropskih državah (v %)



Vir: D. Viršek, Ko stranka ne gre v banko, temveč banka k stranki, 2014.

Slika 13 ponazarja, da v bolj razvitih evropskih državah (Norveška, Švedska, Finska, Islandija, Danska, Nizozemska) že blizu 90 odstotkov ljudi za opravljanje preprostejših bančnih poslov uporablja elektronske poti, ki so povezane z internetom ali mobilno telefonijo. Ker evropski potrošniki postajamo vse bolj digitalno usmerjeni, se ocenjuje, da bosta v naslednjih petih letih več kot dve tretjini bančnih strank v Evropi večino storitev opravile kar od doma, po elektronski poti. Analitiki ocenjujejo, da bi to za banke lahko predstavljajo približno 20 do 25 odstotkov nižje stroške, prihodke pa bi lahko povečale v tistih segmentih poslovanja, ki so že sedaj donosni (Viršek, 2014).

Slika 14: Uporaba elektronskega bančništva v članicah Evropske unije (v %)



Vir: RIS, raba interneta v Sloveniji, E-Bančništvo, 2013.

Elektronsko bančništvo je v državah Evropske unije v zadnjih treh mesecih leta 2012 v povprečju uporabljalo 38 odstotkov populacije, stare od 16 do 74 let (Slika 14). Slovenija sodi med države z manj razvitim spletnim bančništvom, ugotavlja Eurostat Slovenija, saj pri populaciji, stari med 16 in 74 let, delež uporabnikov elektronskega bančništva v

evropskih državah variira med 3 in 86 odstotki, pri čemer je Slovenija z 28 odstotki med manj razvitimi na tem področju (RIS, raba interneta v Sloveniji, 2013).

Na nižjo uporabo elektronskega bančništva vplivajo predvsem nezaupanje in domneva o visokih stroških, slabi varnosti, zapletenosti uporabe in zamudnosti. Poleg uporabnikov elektronskega bančništva jih veliko še vedno fizično obiskuje bančne poslovalnice, vsaj enkrat mesečno (RIS, raba interneta v Sloveniji, 2013).

4 EMPIRIČNA RAZISKAVA O UPORABI DENARJA

Z empirično raziskavo želim oceniti, kako vidijo in kaj menijo uporabniki o denarju v dobi elektronskega bančništva in digitalnega denarja in kateremu načinu poslovanja bolj zaupajo. In ne nazadnje želim ugotoviti, ali ob povečani ponudbi elektronskega bančništva povpraševanje po gotovini narašča ali upada.

Instrument raziskave je metoda verižnega vzorčenja, tako da sem anketni vprašalnik preko elektronske pošte in osebno ponudila prebivalcem v svoji okolici. Na podlagi anketnih rezultatov sem presojala, koliko uporabniki poznajo elektronsko bančništvo in kolikšen odstotek ga uporablja, koliko poznajo digitalni denar ter katerih oblik denarja se najpogosteje poslužujejo. Rezultate sem tudi grafično prikazala. V spoznanja sem vključila tudi lastno znanje, pridobljeno med študijem in prakso, internetno raziskovanje ter preučila tujo in domačo strokovno literaturo s tega področja.

V poglavju opisujem tudi namen in cilj ter strukturo raziskave, tej sledijo hipoteze, ki sem jih postavila. V nadaljevanju pojasnujem metodologijo in sam postopek zbiranja podatkov ter anketni vprašalnik, ki je opisan po sklopih vprašanj. Sledi analiza empiričnih podatkov in razlaga rezultatov ter sklepne ugotovitve raziskave.

4.1 Namen in cilj raziskave

Namen empirične raziskave je oceniti, kaj menijo uporabniki denarja o gotovini v dobi elektronskega bančništva in digitalnega denarja in kateremu načinu poslovanja bolj zaupajo. Ali ob povečani ponudbi elektronskega bančništva povpraševanje po fizični gotovini narašča ali upada. Cilj raziskave je ugotoviti, kako so uporabniki zadovoljni z različnimi oblikami denarja, ki so na tržišču.

Pridobljeni rezultati naj bi pomagali izpostaviti obliko denarja, ki se je uporabniki največ poslužujejo.

4.2 Izvedba raziskave in oblikovanje vprašalnika

Kot že omenjeno sem podatke za empirični del naloge pridobila z metodo verižnega vzorčenja, in sicer anketiranja. Anketiranje na splošno omogoča zbiranje podatkov od večje množice ljudi, je pa ta metoda relativno draga in zahteva precej znanja iz vzorčenja, poznavanje sestave vprašalnika in analize podatkov (Rojšek, 2007).

Vprašalnik sestavljajo vprašanja strukturiranega tipa in eno vprašanje nestrukturiranega tipa. Pri strukturiranem tipu vprašanj anketiranelec izbere odgovor med vnaprej ponujenimi možnimi, ti odgovori so popolnoma enaki za vse anketirance, ki tudi poznajo namen raziskave. S strukturiranimi vprašanji dobimo podatke, ki jih je lažje interpretirati in analizirati, z nestrukturiranimi vprašanji pa opazanja uporabnika (Rojšek, 2007).

Anketni vprašalnik je sestavljen iz 14 vprašanj, ki so nam pomagala pri analizi podatkov. Ponekod sem uporabila dihonomno ocenjevanje, pri tem imajo vprašani možnost odgovoriti le z da ali ne. Ponekod sem uporabila tudi Likertovo lestvico. Vprašani so obkroževali odgovore od 1 do 5, pri čemer je odgovor 1 pomenil popolno nestrinjanje, odgovor 5 pa popolno strinjanje.

4.2.1 Zbiranje podatkov

Za namen analize sem uporabila primarne podatke, pridobljene z anketiranjem naključnih oseb, ki imajo odprt račun pri katerikoli banki v Sloveniji.

Na anketni vprašalnik je odgovorilo 86 anketirancev (vzorec je določal 100 anketirancev). Vprašalnik je bil anonimen. Zbrane podatke sem analizirala, grafično prikazala in pojasnila z opisanimi postopki raziskovanja.

Vprašalnik je bil preizkušen na manjšem vzorcu ljudi (tri), pri čemer ni bilo opaziti nerazumevanja vprašanj. Pri izvedbi anketnega vprašalnika je bilo nekaterim anketirancem, predvsem starejšim, potrebno obrazložiti pomen besedne zveze »digitalna valuta«.

Anketni vprašalnik je bil večini poslan po elektronski pošti, del anket sem vročila anketirancem osebno, del pa je bil predan tudi preko tretjih oseb. Odgovarjanje je potekalo individualno in prostovoljno. Podatki pa so namenjeni izključno magistrski nalogi.

Raziskava temelji na predpostavki, da nekateri ljudje, predvsem starejši, ne poznajo digitalnega poslovanja in teh storitev ne znajo uporabljati.

4.3 Analiza raziskave

V tem poglavju predstavljam rezultate raziskave, ki zajemajo odgovore anketirancev. Na začetku je bila opravljena analiza demografskih podatkov, ki jim je sledila analiza opisne statistike.

4.3.1 Značilnosti vzorca

Vzorec je določal 86 anketirancev, med njimi je bilo 51 žensk in 35 moških.

Tabela 3: Sociodemografske značilnosti anketirancev

Sociodemografske značilnosti anketirancev	Podskupine	Skupaj	Skupaj v %
Spol	Moški	35	41
	Ženske	51	59
Starost	15 do 20	22	26
	21 do 35	25	29
	36 do 50	21	24
	nad 50	18	21

29 odstotkov anketiranih uporabnikov bančnih storitev spada v starostni razred od 21 do 35 let, 26 odstotkov v starostni razred od 15 do 20 let. Temu sledijo anketiranci od 36 do 50 let (24 odstotkov) in na koncu anketiranci nad 50 let (21 odstotkov).

4.3.2 Analiza rezultatov raziskave

A nalizo rezultatov raziskave sem razdelila po posameznih sklopih.

Kot rečeno, je anketo izpolnilo skupaj 86 anketirancev. Anketirala sem državljane Slovenije, stare od 15 do 70 let, ki imajo odprt transakcijski račun v katerikoli banki v Sloveniji. Odgovori ljudi različnih profilov so pomembni, ker razširijo spekter anketnih odgovorov.

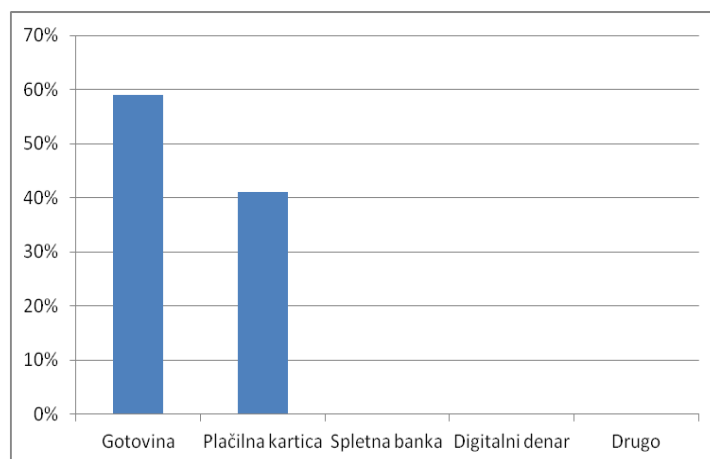
Pri izpolnjevanju anketnega vprašalnika so nastale naslednje omejitve:

- posamezni anketiranci niso želeli odgovarjati na vprašalnik, končno število anketirancev je 86 (od predvidenih 100 anketirancev);

- anketiranci, ki so izpolnjevali vprašalnik, niso odgovorili na vsa vprašanja, zato je ponekod v analizi določenih vprašanj zamik v številu odstotkov (ponekod so odstotki manjši od 100 %).

Katero obliko denarja anketirani najpogosteje uporabljajo kot plačilno sredstvo:

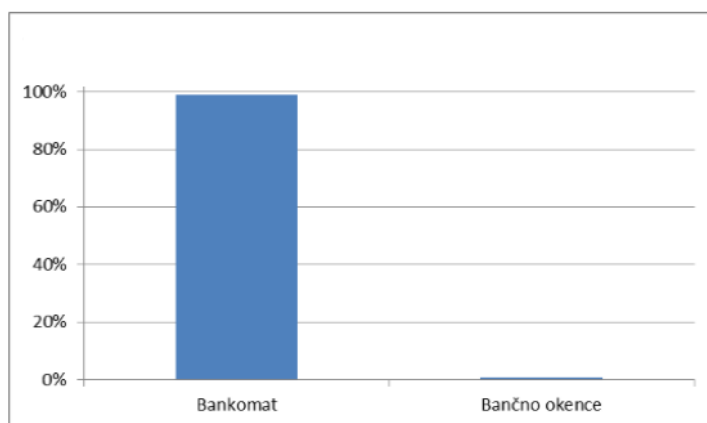
Slika 15: Oblika denarja, ki se je anketiranci najraje poslužujejo (v %)



Kot prvo izbiro za plačilno sredstvo so anketirani izbrali gotovino, za njo so se odločili kar v 59 odstotkih. Plačilno kartico uporablja 41 odstotkov vprašanih. Gotovina in plačilna kartica sta tudi v svetu najbolj pogosti in priljubljeni obliki plačilnih sredstev.

Kje najpogosteje anketirani opravljajo dvig gotovine:

Slika 16: Dvig gotovine preko bančnih storitev (v %)

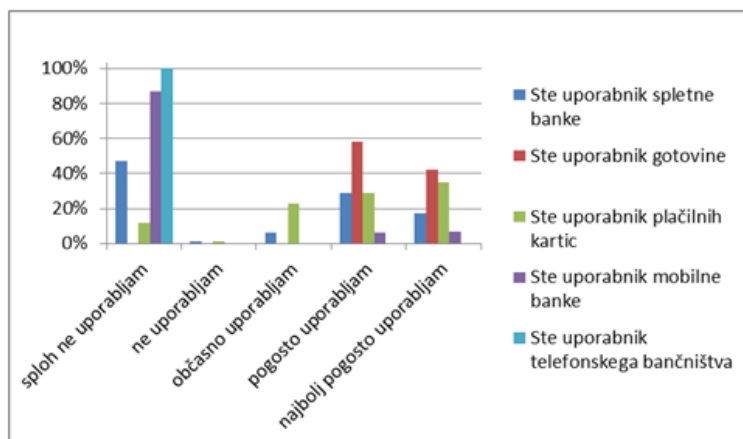


Anketirani so označili, da najpogosteje dvigajo gotovino na bankomatu. S tem sem dobila podatek, koliko odstotkov anketiranih uporablja elektronske poti za dvig gotovine in koliko

klasične poti (obisk bančnega okenca). Anketirani kar v 99 odstotkih uporabljajo za dvig gotovine bankomat.

Katerih bančnih storitev se anketirani najpogosteje poslužujejo:

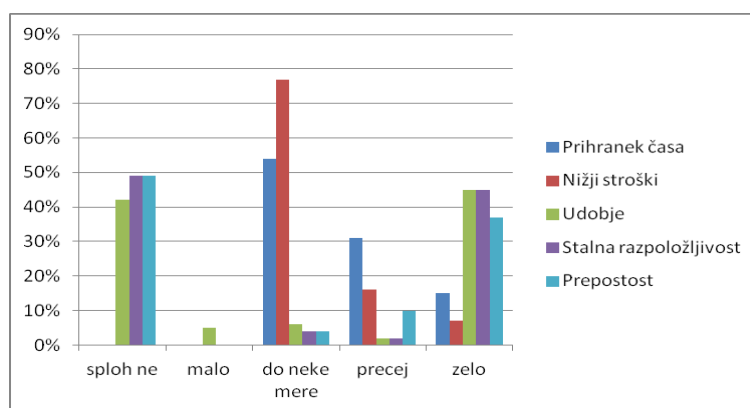
Slika 17: Ponudba in uporaba bančnih storitev (v %)



Anketirani od vseh bančnih storitev najpogosteje uporabljajo gotovino. Za njo se je odločilo 42 odstotkov anketiranih. Sledijo plačilne kartice s 35 odstotki uporabnikov ter uporaba spletne banke s 17 odstotki. Anketirani najmanj uporabljajo mobilno banko in telefonsko bančništvo.

Izbira elektronske banke kot plačilno sredstvo:

Slika 18: Dejavniki, ki vplivajo na izbiro elektronskega denarja (v %)

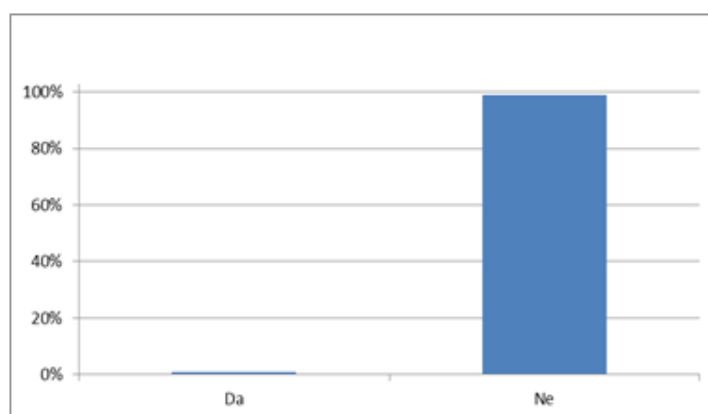


Za izbiro elektronskega denarja se anketiranci najpogosteje odločajo zaradi udobja in stalne razpoložljivosti. Za oba dejavnika so se anketirani odločili kar v 45 odstotkih. Sama sem pričakovala, da se bodo anketirani za izbiro elektronskega denarja odločili predvsem zaradi nižjih stroškov, ki jih ta dejavnik prinaša na dolgi rok (na primer nižje plačilo

plačilnih nalogov, nižji stroški vodenja računa ipd.). Po drugi strani pa podatek ni presenetljiv. Večina anketiranih vsesplošno uporablja gotovino, ki »teoretično« ne predstavlja stroškov, če pomislimo, da jo lahko brezplačno dvignemo na bančnem okencu ali bančnem avtomatu pri izbrani banki in z njo brez stroškov plačujemo v trgovini, marsikje nam gotovinsko poslovanje ponuja tudi razne popuste ipd.

Menjava banke zaradi boljše ponudbe druge banke:

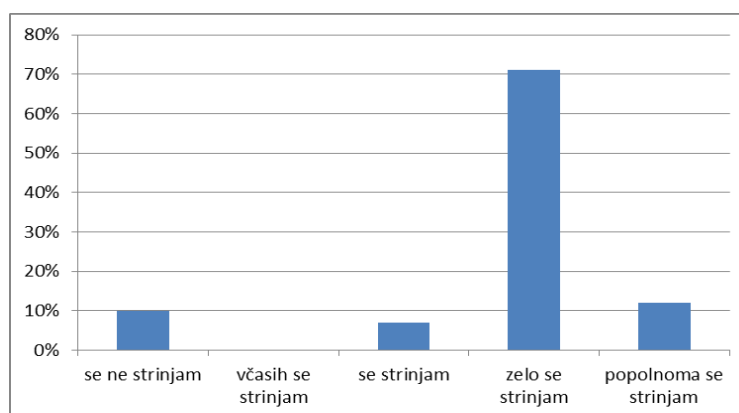
Slika 19: Menjava banke (v %)



S tem vprašanjem sem želela ugotoviti, ali je kateri izmed anketiranih v preteklosti že zamenjal banko zaradi boljše ponudbe bančnih storitev pri drugi banki oziroma kakšna je njihova pripadnost banki, katere komitenti so. Le 1 odstotek vprašanih je zaradi nezadovoljstva oziroma boljše ponudbe pri drugi banki le-to tudi zamenjal.

Poslovanje na bančnem okencu je zanesljivejše od uporabe spletne banke:

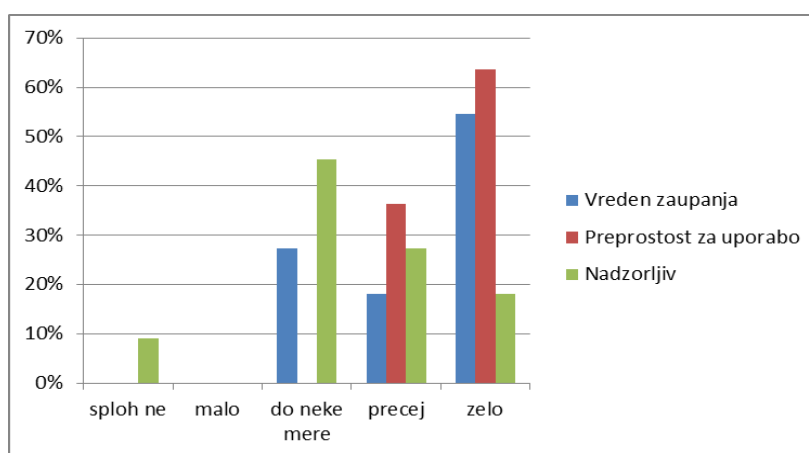
Slika 20: Bančno okence je zanesljivejše od spletne banke (v %)



Zanimalo me je mnenje, ali je poslovanje na bančnem okencu zanesljivejše od uporabe spletne banke. Anketirani so v 71 odstotkih odgovorili, da se na poslovanje na bančnem okencu lahko bolj zanesejo kot na poslovanje preko spletne banke.

Izbira gotovine kot plačilno sredstvo:

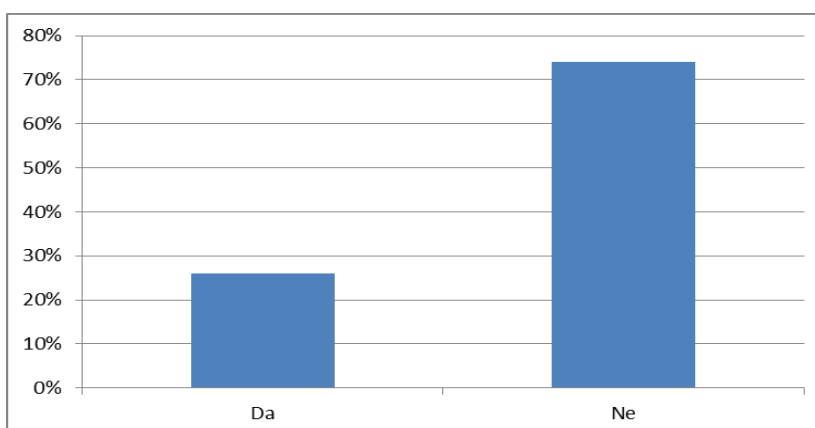
Slika 21: Dejavniki pri izbiri gotovine kot plačilno sredstvo (v %)



Pri izbiri gotovine kot plačilno sredstvo je za anketirance najpomembnejši dejavnik ta, da je gotovina enostavno preprosta za uporabo. Za prvo odločitev se je odločilo kar 64 odstotkov anketiranih. Drugi precej pomemben dejavnik pri odločanju je zaupanje, ki ga uporabniki gojijo do gotovine, zanj se je odločilo 55 odstotkov anketiranih. 18 odstotkov anketiranih se je odločilo, da je zelo pomemben dejavnik pri odločanju gotovinskega plačila ta, da je gotovino lažje nadzorovati.

Uporaba elektronskega denarja je varnejša od uporabe gotovine:

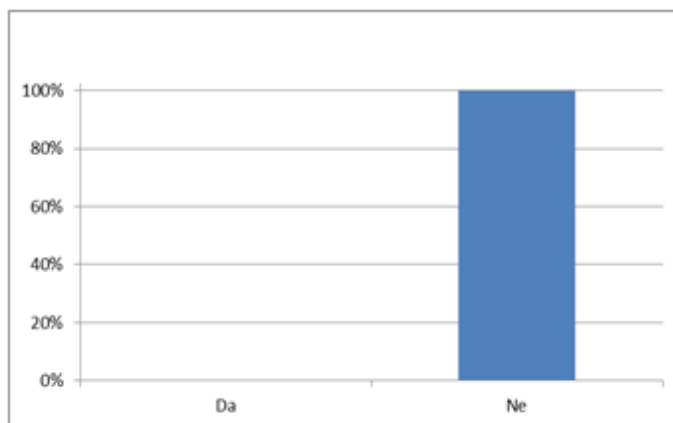
Slika 22: Ali je elektronski denar varnejši od gotovine (v %)



74 odstotkov anketiranih meni, da je uporaba gotovine varnejša od uporabe elektronskega denarja.

Digitalni denar bo v prihodnosti nadomestil gotovino:

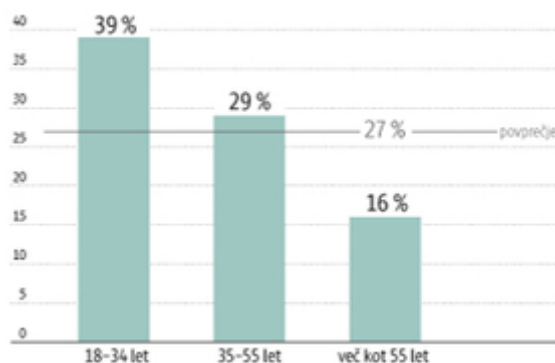
Slika 23: Ali bo digitalni denar nadomestil gotovino (v %)



Zanimalo me je, ali so anketirani mnenja, da bo v prihodnosti elektronski denar v celoti izpodrinil gotovino. 100 odstotkov anketiranih je odgovorilo, da elektronski denar ne bo prevladal nad gotovino. Odgovor me ni presenetil, saj je ozaveščenost ljudi v Slovenji o digitalnem poslovanju precej slaba.

V nadaljevanju svojo analizo primerjam z raziskavo, ki jo je leta 2014 opravila svetovalna družba Accenture. Vzorec anketiranih družbe Accenture sicer ni primerljiv z mojim, so pa anketirani odgovarjali na vsebinsko primerljiva vprašanja.

Slika 24: Banke brez poslovalnic so vse bolj sprejemljive (v Severni Ameriki po podatkih iz leta 2013, v %)



Vir: D. Viršek, *Ko stranka ne gre v banko, temveč banka k stranki*, 2014.

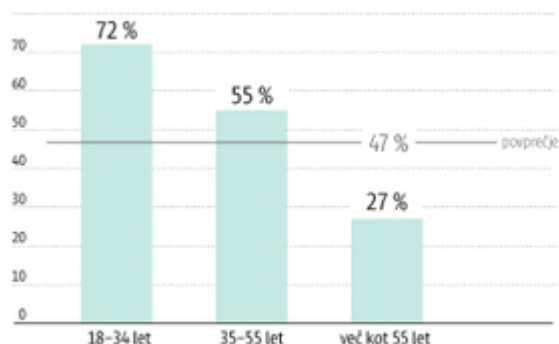
Slika 24 kaže rezultat anketiranih v Severni Ameriki po podatkih iz leta 2013, ki so bili vprašani, ali bi se odločili za zamenjavo banke, ki je brez poslovalnic. 39 odstotkov vprašanih, starih med 18 in 34 let, bi se za to odločilo, saj menijo, da je glavna naloga banke, da jim omogoča transakcije z njihovim denarjem, torej prejetje plače, uporabo plačilnih instrumentov in poravnava računov (Viršek, 2014).

Primerjava teh rezultatov z mojo analizo, v kateri sem ugotavljala, kje anketirani najpogosteje opravljajo dvig gotovine, ali na bančnem avtomatu ali se raje napotijo po gotovino na bančno okence (Slika 16) kaže, da so si mnenja anketiranih iz obeh raziskav popolnoma nasprotujoča.

O dejavnikih, ki vplivajo na odnos uporabnikov do denarja, so bile opravljene že številne raziskave in večina se jih strinja, da na odnos uporabnikov do denarja vplivajo predvsem demografski dejavniki, kot sta spol in starost, generacijska razlika ter kultura in vera.

Po pridobljenih rezultatih (Slika 16 in Slika 24) si upam trditi, da so razlike v odnosu do denarja značilne predvsem zaradi različne kulture, ki ji posameznik pripada.

Slika 25: Menjava ponudnika bančnih storitev (v Severni Ameriki po podatkih iz leta 2013, v %)



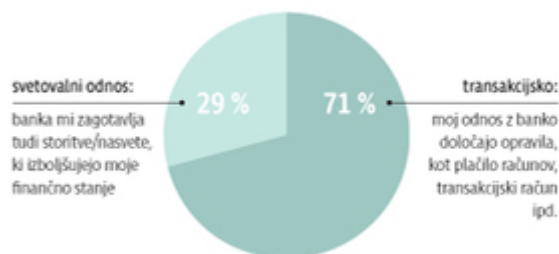
Vir: D. Viršek, Ko stranka ne gre v banko, temveč banka k stranki, 2014.

Po podatkih iz leta 2013 se 72 odstotkom vprašanih (Slika 25) v Severni Ameriki, starih med 18 in 34 let, zdi sprejemljivo, da bi odprli račun v nefinančnih družbah, če bi se te začele ukvarjati z bančništvom. Rezultat kaže na »nezanimanje« ljudi za varčevanje in izposojanje denarja v banki, kar lahko vsaj deloma pojasnimo s posledicami gospodarske krize. Za banke pa so potencialno še bolj alarmantni drugi izsledki (Viršek, 2014).

Če rezultate raziskave zgoraj primerjam s svojo analizo (Slika 19), v kateri sem želela ugotoviti, ali so anketirani že kdaj zamenjali banko zaradi boljše ponudbe storitev drugega ponudnika, ugotavljam, da so si tudi tukaj mnenja anketiranih obeh raziskav popolnoma

nasprotujoča. Tudi tukaj si upam trditi, da so razlike značilne predvsem zaradi različne kulture, ki ji posameznik pripada.

Slika 26: Banke uporabljamo za izvajanje transakcij (v Severni Ameriki, v %)

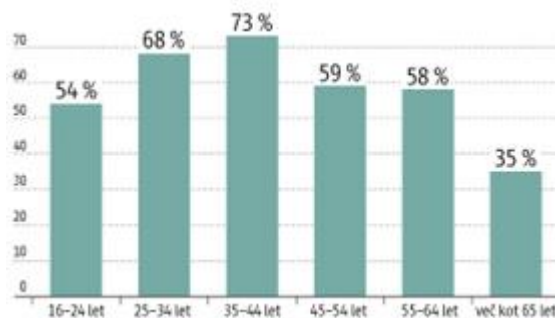


Vir: D. Viršek, Ko stranka ne gre v banko, temveč banka k stranki, 2014.

Slika 26 kaže, da kar 71 odstotkov vprašanih v Severni Ameriki bančne institucije uporablja le za opravilo transakcij, komaj 29 odstotkov vprašanih banke uporablja tudi za svetovalne namene. Analiza temelji na podatkih za leto 2013.

Podatki kažejo, da se vloga banke kot svetovalca pri bančnih odločitvah pomika v ozadje. Uporabniki menijo, da je glavna naloga banke, da jim omogoča transakcije z njihovim denarjem in uporabo plačilnih instrumentov (Viršek, 2014).

Slika 27: Uporaba internetnega bančništva v Veliki Britaniji v letu 2013 (v %)



Vir: D. Viršek, Ko stranka ne gre v banko, temveč banka k stranki, 2014.

Kot kažejo podatki za leto 2013 (Slika 27) v Veliki Britaniji, je več kot 70 odstotkov vprašanih, starih med 35 in 44 let, vsaj enkrat v četrletju svoje račune plačalo s pomočjo interneta.

Rezultatov (Slika 26 in 27) ni mogoče popolnoma primerjati s katerim od vprašanj iz mojega anketnega vprašalnika, vendar lahko iz podatkov obeh analiz ugotovimo, da so uporabniki v Sloveniji, v primerjavi z Veliko Britanijo, bolj naklonjeni uporabi gotovine. Kot v prejšnjih primerjavah lahko na razlike med navadami državljanov Velike Britanije in Slovenije spet vplivajo kulturne razlike in različna razvitost držav.

4.3.3 Preverjanje hipotez

Teoretična izhodišča in izhodišča raziskave, ki sem jih obravnavala v prejšnjih poglavjih, dopolnujem še s preverjanjem zastavljenih hipotez in s predstavitvijo ugotovitev raziskave.

Pri preverjanju hipotez sem uporabila statistični program SPSS ter analizo podatkov v programu Microsoft Excel.

Za potrebe preverjanja hipotez z ustrezno bivariatno metodo sem preverila, ali so razlike glede na skupine statistično značilne. Kjer sem imela opraviti z nominalnim tipom spremenljivk, sem morebitne razlike testirala s hi-kvadrat testom (hipoteza 1), tam, kjer pa so anketiranci dejavnik ocenjevali na ordinalni 5-stopenjski merski lestvici, pa sem razlike med povprečjema v obeh raziskovanih vzorcih preverila z enosmerno analizo variance (hipoteza 2a) ali s t-testom (hipoteza 2b), s katerima preverjamo, ali so povprečja odvisne spremenljivke v skupinah na populaciji enaka ali različna. Povezave med ordinalnim tipom spremenljivk sem izračunala s pomočjo Pearsonovega koeficienta korelacije (hipoteza 1).

Hipoteza 1: Pogostost uporabe različnih načinov poslovanja z banko je odvisna od zanesljivosti poslovanja preko spletnega bančništva.

Pred izračunom korelacijskega koeficienta sem vprašanje 10 - ali je poslovanje na bančnem okencu zanesljivejše od spletnega bančništva? (v nadaljevanju V10) - rekodirala tako, da ocena 5 pomeni popolno strinjanje in ocena 1 popolno nestrinjanje. Lestvica pri vprašanjih 6 - Ali ste uporabnik katere izmed spodaj naštetih bančnih storitev? (v nadaljevanju V6) - je bila že v osnovi zastavljena na način, da nižja ocena pomeni nižjo pogostost in višja večjo frekvenco porabe. Korelacija je med oceno zanesljivosti poslovanja na bančnem okencu in pogostostjo uporabe različnih načinov plačil (V10 in V6).

Z izračunom korelacijskih koeficientov med V10 in V6 se pokaže, da tisti, ki menijo, da je poslovanje na bančnem okencu odvisno od spletnega bančništva, pogosteje poslujejo z gotovino (korelacija je pozitivna in visoko statistično značilna), tisti, ki se manj strinjajo s to trditvijo, pa pogosteje plačujejo s plačilno kartico ter uporabljajo spletno banko (pri obeh omenjenih je korelacija negativna in visoko statistično značilna). In če pogledamo še

korelacije med samimi načini poslovanja z banko, prav tako ugotovimo, da tisti, ki več plačujejo z gotovino, redkeje uporabljajo druge oblike elektronskih plačil (negativna korelacija), medtem ko je korelacija med spletno banko in uporabo plačilnih kartic pozitivna, enako velja za korelacijo med plačilno kartico in mobilno banko.

S prvo hipotezo sem predvidevala, da je pogostost uporabe različnih načinov odvisna od zanesljivosti poslovanja preko spletnega bančništva. Analiza koeficientov korelacije to potrди, saj se anketirani, ki pogosteje uporabljajo spletno ali mobilno banko, manj strinjajo s trditvijo, da je poslovanje na bančnem okencu odvisno od spletnega bančništva. **Hipotezo 1 potrdimo.**

Tabela 4: Korelacijska analiza med oceno zanesljivosti poslovanja na bančnem okencu in pogostostjo uporabe različnih načinov plačil - Pearsonov koeficient korelacije

		v10RR-Ali je poslovanje na bančnem okencu zanesljivejše od spletnega bančništva?	v6_2-Gotovina	v6_1-Spletna banka	v6_3-Plačilna kartica	v6_4-Mobilna banka
v10RR-Ali je poslovanje na bančnem okencu zanesljivejše od spletnega bančništva?	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti (dvostransko) Število	1 ,001 86	,364** ,001 86	-,343** ,001 86	-,344** ,001 86	-,178 ,102 86
v6_2-Gotovina	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti (dvostransko) Število	,364** ,001 86	1 ,000 86	-,505** ,000 86	-,584** ,000 86	-,251* ,020 86
v6_1-Spletna banka	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti (dvostransko) Število	-,343** ,001 86	-,505** ,000 86	1 ,003 86	,321** ,003 86	,063 ,565 86
v6_3-Plačilna kartica	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti (dvostransko) Število	-,344** ,001 86	-,584** ,000 86	,321** ,003 86	1 ,003 86	,314** ,003 86
v6_4-Mobilna banka	Pearsonov korelacijski koeficient Stopnja značilnosti (dvostransko) Število	-,178 ,102 86	-,251* ,020 86	,063 ,565 86	,314** ,003 86	1 ,003 86

Legenda: ** Koeficient korelacije, pri katerih je stopnja značilnosti enaka 0.01 (dvostransko).

* Koeficient korelacije, pri katerih je stopnja značilnosti enaka 0.05 (dvostransko).

Hipoteza 2: Na odločitev oziroma preferenco glede uporabe različnih oblik denarja vplivajo sociodemografske značilnosti posameznikov.

V tem delu sem želela preveriti, kako se uporabniki odločajo glede na različne sociodemografske značilnosti. Ker se ukvarjamo z dvema neodvisnima spremenljivkama (spol, starost), sem oblikovala dve podhipotezi.

Hipoteza 2a: Moški in ženske različno pogosto plačujejo s plačilno kartico.

Z gotovino tako moški kot ženske poslujejo najpogosteje, povprečna ocena pri moških je 4,34 pri ženskah pa 4,49. Uporaba gotovine pri ženskah je torej nekoliko višja kot pri moških, vendar gre za minimalno razliko, ki ni statistično značilna. Sledi uporaba plačilne kartice: moški jo v povprečju uporabljajo »pogosto« (ocena 4,02), ženske pa »občasno« (ocena 3,34). V tem primeru je razlika v pogostosti uporabe med moškimi in ženskami statistično značilna ($p < 0,05$). Tudi spletno in mobilno banko (ki se sicer v splošnem redkeje uporabljata kot gotovina in plačilne kartice) moški nekoliko pogosteje uporabljajo, vendar razlika ni statistično značilna. Telefonskega bančništva pa ne uporabljajo niti moški niti ženske.

Hipotezo 2a potrdimo, saj je dokazano, da moški in ženske različno pogosto plačujejo s plačilno kartico, ki jo štejemo med elektronske načine poslovanja.

Tabela 5: Spol in pogostost uporabe različnih načinov plačil – T - test za dva neodvisna vzorca

	v1R Spol	Število	Aritmetična sredina	Std. odklon	Std. napaka ocene
v6_2 Gotovina	1 moški	35	4,34	,482	,081
	2 ženska	51	4,49	,505	,071
v6_1 Spletna banka	1 moški	35	2,80	1,828	,309
	2 ženska	51	2,63	1,574	,220
v6_3 Plačilna kartica*	1 moški	35	4,02	1,714	,290
	2 ženska	51	3,34	,761	,107
v6_4 Mobilna banka	1 moški	35	1,51	1,292	,218
	2 ženska	51	1,41	1,152	,161
v6_5 Telefonsko bančništvo	1 moški	35	1,00	,000 ^a	,000
	2 ženska	51	1,00	,000 ^a	,000

Legenda: a. se ne more izračunati, ker je standardni odklon v obeh skupinah 0.

* Razlika med skupinama je statistično značilna ($p < 0,05$).

Tabela 6: Rezultati T - testa za neodvisne vzorce

		Levenov test enakosti varianc		t-test za enakost povprečij						
		F	Stopnja značilnosti	t	Stopnja prostosti	Stopnja značilnosti (dvostransko)	Aritmetična sredina razlike	Standardna napaka za razliko	95% Interval zaupanja	
									Spodnja meja	Zgornja meja
v6_2 Gotovina	Varianci sta enaki	5,383	,023	-1,354	84	,179	-,147	,109	-,364	,069
	Varianci sta različni			-1,367	75,445	,176	-,147	,108	-,362	,067
v6_1 Spletna banka	Varianci sta enaki	6,763	,011	,467	84	,641	,173	,369	-,561	,907
	Varianci sta različni			,455	65,827	,651	,173	,380	-,585	,930
v6_3 Plačilna kartica	Varianci sta enaki	53,792	,000	-2,489	84	,015	-,677	,272	-1,217	-,136
	Varianci sta različni			-2,192	43,291	,034	-,677	,309	-1,299	-,054
v6_4 Mobilna banka	Varianci sta enaki	,607	,438	,386	84	,701	,103	,266	-,426	,631
	Varianci sta različni			,378	67,553	,707	,103	,271	-,439	,644

Hipoteza 2b: Starejši anketiranci bolj pozitivno ocenjujejo lastnosti gotovine kot mlajši.

Pri hipotezi 2b sem testirala odnos do gotovine glede na različne starostne skupine. Merila sem ga s tremi indikatorji, pri katerih so morali anketirani s pomočjo 5 - stopenjske lestvice oceniti, ali navedeno 1 - sploh ne drži za gotovino ali to 5 - popolnoma drži. Rezultati so pokazali, da so pri vseh treh trditvah prisotne statistično značilne razlike v povprečni oceni trditvev glede na starost ($p < 0$). Da je gotovina vredna zaupanja, preprosta za uporabo in nadzorljiva, se nadpovprečno strinjajo najmlajši in najstarejši anketiranci, torej tisti v starosti do 20 let ter nad 50 let. V teh dveh skupinah zaznamo torej najbolj pozitiven odnos do gotovine, medtem ko je ta v starostnih skupinah med 21 - 35 let in 36 - 50 let bolj zmeren. Kljub temu, da so med starostnimi skupinami prisotne statistično značilne razlike v povprečnih ocenah, pa **hipoteze 2b ne potrdimo**, saj smo predvidevali ravno nasprotno, da bodo namreč mlajši anketirani izrazili manj pozitiven odnos do gotovine kot starejši.

Tabela 7: Starost in odnos do gotovine - Enosmerna analiza variance

	Števil lo	Aritm etična sredin a	Standardni odklon	Standardn a napaka ocene	95% Interval zaupanja		Minimum	Maksimum	
					Spodnj a meja	Spodnja meja			
v11_1 Vredna zaupanja*	1 do 20 let	22	5,00	,000	,000	5,00	5,00	5	5
	2 21 - 35 let	25	3,68	,690	,138	3,40	3,96	3	5
	3 36 - 50 let	21	3,52	,750	,164	3,18	3,87	3	5
	4 nad 50 let	18	5,00	,000	,000	5,00	5,00	5	5
	Skupaj	86	4,26	,870	,094	4,07	4,44	3	5
v11_2 Preprosta za uporabo*	1 do 20 let	22	5,00	,000	,000	5,00	5,00	5	5
	2 21 - 35 let	25	4,08	,277	,055	3,97	4,19	4	5
	3 36 - 50 let	21	4,62	,498	,109	4,39	4,85	4	5
	4 nad 50 let	18	5,00	,000	,000	5,00	5,00	5	5
	Skupaj	86	4,64	,483	,052	4,54	4,74	4	5
v11_3 Nadzorljiva*	1 do 20 let	22	4,68	,477	,102	4,47	4,89	4	5
	2 21 - 35 let	25	2,40	1,000	,200	1,99	2,81	1	4
	3 36 - 50 let	21	3,00	,000	,000	3,00	3,00	3	3
	4 nad 50 let	18	4,00	,343	,081	3,83	4,17	3	5
	Skupaj	86	3,47	1,092	,118	3,23	3,70	1	5

Legenda: * Razlika med skupinami je statistično značilna ($p < 0,05$).

Tabela 8: Rezultati enosmerne analize variance

		Vsota kvadratov	Stopnja prostosti	Povprečje kvadratov	F	Stopnja značilnosti
v11_1 Vredna zaupanja	Med skupinami	41,694	3	13,898	50,253	,000
	Znotraj skupin	22,678	82	,277		
	Skupaj	64,372	85			
v11_2 Preprosta za uporabo	Med skupinami	13,033	3	4,344	52,447	,000
	Znotraj skupin	6,792	82	,083		
	Skupaj	19,826	85			
v11_3 Nadzorljiva	Med skupinami	70,623	3	23,541	62,729	,000
	Znotraj skupin	30,773	82	,375		
	Skupaj	101,395	85			

Hipoteza 3: Uporabniki storitev elektronskega denarja menijo, da je brezgotovinsko poslovanje vsaj enako varno kot gotovinsko poslovanje.

Za namene preverjanja hipoteze 3 sem morala anketirance najprej razdeliti v 2 skupini na osnovi uporabe različnih načinov poslovanja z banko. To razdelitev sem opravila na osnovi vprašanja V6: vse tiste, ki uporabljajo samo gotovino, sem uvrstila v skupino »neuporabniki«, takih je dobra desetina; vse preostale, ki so navedli, da uporabljajo vsaj en elektronski način plačevanja (plačilne kartice, spletno banko in/ali mobilno banko), pa sem uvrstila v skupino »uporabnikov«.

Tabela 9: Razdelitev na uporabnike in neuporabnike elektronskih načinov plačila

	Frekvenca	Odstotek	Veljavni odstotek	Kumulativni odstotek
Veljavno	0 Neuporabnik (samo gotovina)	10	11,6	11,6
	1 Uporabnik (plačilna kartica, spletna in/ali mobilna banka)	76	88,4	100,0
	Skupaj	86	100,0	100,0

Nato sem s pomočjo hi-kvadrat testa preverila, ali med neuporabniki in uporabniki elektronskih načinov plačila obstajajo statistično značilne razlike v dojetanju varnosti pri uporabi elektronskega poslovanja. Rezultat v kontingenčni tabeli kaže na to, da na nivoju neuporabnikov ni nobenega, ki bi menil, da je uporaba elektronskega denarja varnejša od gotovine, med uporabniki pa je takšnih kar 64,5 odstotkov. To je kar opazna razlika, ki jo na osnovi rezultatov hi-kvadrat testa lahko označimo kot statistično značilno. **Hipotezo 3 potrdimo.**

Tabela 10: Uporaba elektronskih načinov plačila in ocena varnosti elektronskega denarja - Hi-kvadrat test

		v6 Uporabniki elektronskih načinov plačila*		Skupaj
		0 Neuporabnik (samo gotovina)	1 Uporabnik (plačilna kartica, spletna in/ali mobilna banka)	
v12R Ali menite, da je uporaba elektronskega denarja varnejša od gotovine?	1 Da	Frekvenca 0	49	49
		% med v6 Uporabniki elektronskih načinov plačila 0,0%	64,5%	57,0%
	2 Ne	Frekvenca 10	27	37
		% med v6 Uporabniki elektronskih načinov plačila 100,0%	35,5%	43,0%
Skupaj	Frekvenca 10	76	86	
	% within v6 Uporabniki elektronskih načinov plačila 100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Legenda: * Razlika med skupinami je statistično značilna ($p < 0,05$).

Tabela 11: Rezultati Hi-kvadrat testa

	Vrednost	Stopnje prostosti	Asimptotične stopnje značilnosti (dvostranski)	Natančne stopnje značilnosti (dvostranski)	Natančne stopnje značilnosti (enostranski)
Pearsonov Hi-kvadrat	14,986 ^a	1	,000		
Število popravkov ^b	12,471	1	,000		
Podrobnostno razmerje	18,644	1	,000		
Natančni Fisherjev test				,000	,000
Linearno –linearne asociacije	14,812	1	,000		
Število veljavnih elementov v vzorcu	86				

Legenda: a. 1 celica (25,0%) ima pričakovano frekvenco nižjo od 5 (ta znaša 4,30).

b. Se računa samo za tabelo 2x2.

Hipoteza 4: Prihodnost je v digitalni valuti, ki bo v celoti nadomestila gotovinsko poslovanje.

Hipotezo, da je prihodnost v digitalni valuti zavrnilo, saj se s to navedbo ni strinjal niti en anketiranec. Vseh 86 je pri tem vprašanju izbralo odgovor »ne«. **Hipoteze 4 ne potrdimo.**

Tabela 12: Ocena uporabe elektronskega denarja v prihodnosti - frekvenčna porazdelitev

	Frekvenca	Odstotek	Veljavni odstotek	Kumulativni odstotek
Veljavno 1 Ne	86	100,0	100,0	100,0

SKLEP

Marsikdo bi se strinjal s trditvijo, da si poslovanja z banko ne predstavlja več drugače kakor elektronsko, torej preko spleta ali bančnega avtomata. Za banke je postalo pomembno, da se obnašajo tržno in se ves čas prilagajajo novim potrebam ter interesom svojih komitentov. Zadovoljstvo uporabnikov in varnost uporabe denarja sta postala pomembna dejavnika pri ustvarjanju konkurenčne prednosti na trgu in prav ta dejavnika pomembno prispevata k težnji in želji, da bi se banke razlikovale od drugih in na ta način privabile čim več komitentov (Harris & Spence, 2002).

Pred prihodom interneta je največji dobiček v bančništvu prinesla uporaba bančnega avtomata. Bankomati so privedli do napredka s tem, da so uporabniki lahko dostopali in urejali finančne storitve ne več le preko bančnega okenca, ampak samostojno na bančnem avtomatu, ki jim je na voljo 24 ur na dan. Bankovci in bančni avtomat sta dva izmed najbolj vseprisotnih in povezanih izdelkov na svetu (Batiz-Lazo, 2015).

V primerjavi z drugimi evropskimi državami v Sloveniji še vedno zaostajamo v ponudbi in uporabi elektronskih bančnih storitev in delež tistih, ki posegajo le po fizični gotovini, ker ne znajo uporabljati storitev elektronskega bančništva ali jim to ni omogočeno oziroma si tega ne morejo privoščiti, je še vedno velik (revščina ipd.).

Bankovci in kovanci, v primerjavi z kartičnim poslovanjem, v evroobmočju še vedno predstavljajo 9 odstotkov gotovinskega poslovanja. Tudi v skoraj brezgotovinski Švedski gotovinsko gospodarstvo, v primerjavi z kartičnim poslovanjem, predstavlja 3 odstotke poslovanja. Za večino razvitih gospodarstev gotovina predstavlja približno polovico poslov pod zneskom 50 dolarjev (približno 47 EUR). Razlog naj bi bil predvsem v večjem nadzoru nad gotovino in hitreje opravljeni storitvi (Batiz-Lazo, 2015).

Glavni namen magistrske naloge je bil analizirati, katere oblike denarja - iz te široke palete, ki nam jo trg ponuja - se uporabniki najpogosteje poslužujejo in kakšno vlogo še ima gotovina v dobi elektronskega bančništva in elektronskega denarja. Ali ob povečani ponudbi elektronskega bančništva povpraševanje po fizični gotovini narašča ali upada?

Prvi cilj naloge je bil analizirati, ali je pogostost uporabe različnih načinov poslovanja z banko odvisna od zanesljivosti poslovanja preko spletnega bančništva. Trditev sem preverila s korelacijsko analizo in jo potrdila, saj se anketirani, ki pogosteje uporabljajo spletno ali mobilno banko, manj strinjajo s trditvijo, da je poslovanje na bančnem okencu odvisno od spletnega bančništva.

Drugi cilj je bil ugotoviti, ali ljudje še vedno v veliki meri uporabljajo gotovino. Iz teorije vemo, da na odločitev oziroma preferenco glede uporabe različnih oblik denarja vplivajo tudi različne sociodemografske značilnosti (spol, starost), kar pa se v mojem primeru za

uporabo gotovine ni izkazalo za statistično značilno. Uporaba gotovine pri ženskah je sicer bila nekoliko višja kot pri moških, a je podatek zanemarljiv. Je pa bila statistično značilna razlika v primeru uporabe plačilne kartice: moški nekoliko pogosteje uporabljajo plačilno kartico kot ženske ($p < 0,05$). Statistično najbolj značilne razlike sem ugotovila pri testiranju odnosa do gotovine glede na različne starostne skupine. Rezultati so pokazali, da se s trditvijo, da je gotovina vredna zaupanja, preprosta za uporabo in nadzorljiva, nadpovprečno strinja najmlajša in najstarejša skupina anketiranih, to so tisti do 20 let ter nad 50 let.

Tretji cilj naloge je bil oceniti, ali so uporabniki storitev elektronskega denarja mnenja, da je brezgotovinsko poslovanje vsaj tako varno kot gotovinsko poslovanje. Med anketiranimi, ki kot plačilno sredstvo uporabljajo samo gotovino, so se vsi strinjali (100 odstotkov), da je gotovina varnejša kot elektronski denar. V skupini, v kateri so uporabniki elektronskega denarja in gotovine, pa je bilo 64,5 odstotkov takšnih, ki menijo, da je uporaba elektronskih poti varnejša v primerjavi z gotovino.

Četrty cilj je bil ugotoviti, ali različne gospodarske razmere na evropskih trgih vplivajo na razvoj in uporabo sodobnih tržnih poti v bančništvu. Na področju bančništva Slovenija še vedno zaostaja za Evropo. Zatorej je mogoče predvidevati, da bo brezgotovinsko poslovanje v prihodnosti vsekakor spremenilo kulturo plačevanja, vendar nikakor ne nadomestilo gotovine.

Ugotovitve ankete kažejo, da uporabniki med 20 in 50 letom pogosteje uporabljajo elektronsko bančništvo kot mlajše in starejše generacije. Ker se v Sloveniji kot tudi v svetu uporaba interneta drastično povečuje, uporabljajo ga vedno mlajše generacije, lahko pričakujemo, da se bo ob zamenjavi generacije povečalo tudi število mlajših in starejših uporabnikov interneta, posledično pa tudi elektronskih storitev, kot je elektronsko bančništvo, mogoče tudi uporaba še neprivlačne digitalne valute.

Povečanje spletnega poslovanja lahko vpliva na zmanjšanje deleža gotovinskih plačil, saj je to področje, kjer so gotovinska plačila nepraktična. Številne analize, ki jih najdemo na spletu, kažejo, da posamezniki iz leta v leto več kupujejo preko interneta. V primeru, da se bo izboljšala priročnost negotovinskega poslovanja in povečali njegova hitrost in varnost, je na dolgi rok lahko pričakovati velik vpliv elektronskega denarja kot tudi digitalne valute na gotovinsko poslovanje.

Številne analize kažejo tudi pozitivne učinke v zvezi s prihodnostjo uporabe gotovine. Mnogi so mnenja, da bo gotovina ohranila svoj položaj znotraj drugih plačilnih instrumentov predvsem zato, ker je za posameznika anonimna, poceni in dostopna. V primeru manjših zneskov ne zahteva posebnih dovoljenj oziroma avtorizacij za uporabnika, je preprosta za nošenje in ne zahteva posebne strojne opreme za dokončanje

posla, ki ga opravljamo. Posamezniki, ki z njo poslujejo, imajo občutek, da imajo večji pregled nad svojimi financami. V primerjavi z elektronskim denarjem je gotovina manj občutljiva na razvoj informacijske tehnologije in zato skoraj povsod sprejemljiva. Danes se praktično v vseh gospodarskih panogah ukvarjajo s problemom zniževanja stroškov, pri tem ima avtomatizacija poslovnih procesov pomembno vlogo, zato menim, da na dolgi rok pomeni brezgotovinsko poslovanje le eno izmed alternativ možnosti plačil.

LITERATURA IN VIRI

1. Abanka Vipava d.d. (2014). Letno poročilo podjetja Abanke Vipava d.d. za leto 2014. Ljubljana: Abanka Vipava d.d.
2. ATM Marketplace. (2015). Number of consumers who prefer ATMs over other banking channels rises in 2013, ABA says. Najdeno 5. marca 2015 na spletnem naslovu <http://www.atmmarketplace.com/news/number-of-consumers-who-prefer-atms-over-other-banking-channels-rises-in-2013-aba-says/>
3. Aktiva. (2015). MasterCard PayPass. Najdeno 8. aprila 2015 na spletnem naslovu <http://www.aktiva.si/pametnaKartica/paypass.asp>
4. Bajde, J. (2011). Kako se v luči recesije obnašajo različni segmenti retail potrošnikov na finančnem trgu? Najdeno 22. junija 2015 na spletnem naslovu http://www.gfkorange.si/?option=com_gfkorange&Itemid=57&id=134
5. Banka Slovenije. (b.l.). Nadzor družb za izdajo elektronskega denarja. Najdeno 30. septembra 2015 na spletnem naslovu <https://www.bsi.si/placilni-sistemi.asp?MapaId=1436>
6. Bankart d.o.o. (2014). Rast števila bančnih avtomatov v mreži Bankarta. Najdeno 25. decembra 2014 na spletnem naslovu <http://www.bankart.si/si/ponudba/upravljanje-mreze-bancnih-avtomatov/>
7. Banka Slovenije. (2015). Bilten. *Statistične informacije*. (Št. 24, 28. januar 2015). Ljubljana: Banka Slovenije. Najdeno 30. septembra 2015 na spletnem naslovu <https://www.bsi.si/iskalniki/bilteni.asp?MapaId=229>
8. *BankAway! Internet Banking. Issues & Challenges*. Najdeno 10. aprila 2015 na spletnem naslovu http://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-322-86627-1_14#
9. Batiz-Lazo, B. (2015). As cash becomes quaint, are ATMs on path to obsolescence? Najdeno 16. junija 2015 na spletnem naslovu <http://theconversation.com/as-cash-becomes-quaint-are-atms-on-path-to-obsolescence-38930>
10. Berentsen, A. (1998). Monetary policy implications of digital money. Najdeno 30. septembra 2015 na spletnem naslovu <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1467-6435.00039/abstract>
11. Bertonec, B. (2006). *Gotovinsko poslovanje* (gradivo za udeležence programa). Ljubljana: Izobraževalni center združenja bank Slovenije.
12. Bertonec, B., & Miklavčič, G. (2005). Prihodnost gotovine. *Bančni vestnik*, 54(12), 2-10.
13. Bitenc, M. (2010). Temelji bančnega poslovanja. Najdeno 22. junija 2015 na spletnem naslovu http://www.mizs.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/pageuploads/podrocje/vs/Gradiva_ESS/IMPLETUM/IMPLETUM_90EKONOMIST_Temelji_bp_Bitenc.pdf
14. Bohinc, P. (2015). Kaj je elektronsko poslovanje? Najdeno 8. aprila 2015 na spletnem naslovu <http://www.e-uspeh.com/kaj-je-elektronsko-poslovanje.html>
15. Borak, N. (1998). *Denarne reforme*. Ljubljana: Cankarjeva založba.

16. Bratanič, J. (2013, 11. november). Bankomati dajejo denar in prinašajo milijarde. *Dnevnik*. Najdeno 25. decembra 2014 na spletnem naslovu <https://www.dnevnik.si/1042612597/posel/novice/dajejo-denar-in-prinasajo-milijarde>
17. Bračun, F. (1997). Praktične izkušnje pri uvajanju elektronskega bančništva. Banke in tveganja. *Zbornik 3. strokovnega posvetovanja o bančništvu* (str. 150). Ljubljana: Zveza ekonomistov Slovenije.
18. Cöster, M. (2010). The delicate balance of internet banking and bricks and mortar offices. Najdeno 19. decembra 2014 na spletnem naslovu <http://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:323850/FULLTEXT01.pdf>
19. Čebokli, A. (2014). Po denar v Ljubljano na avtomat za bitcoine. Najdeno 16. aprila 2015 na spletnem naslovu <http://www.rtv slo.si/znanost-in-tehnologija/po-denar-v-ljubljano-na-avtomat-za-bitcoine/337380>
20. Dorn, J. A. (1997). *The Future of Money in the Information Age*. Najdeno 30. septembra 2015 na spletnem naslovu https://books.google.si/books?id=SL3-W7_bQTKC&printsec=frontcover&hl=sl&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
21. Evropska centralna banka – ECB. (b.l.-a). Payments statistics: acronyms, 2014. Najdeno 8. marca 2015 na spletnem naslovu <http://www.ecb.europa.eu/home/html/index.en.html>
22. Evropska centralna banka. (b.l.-b). Committee on Payments and Market Infrastructures, Statistics on payment, clearing and settlement systems in the CPMI countries. Figures for 2013, 2014. Najdeno 8. marca 2015 na spletnem naslovu <http://www.ecb.europa.eu/home/html/index.en.html>
23. Evropska centralna banka. (2014). Letno poročilo Evropske Centralne Banke za leto 2014. Najdeno 30. septembra 2015 na spletnem naslovu <http://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/annrep/ar2014sl.pdf?e7dffeac6fe4e1b46806901668e801f0>
24. *Elektronsko bančništvo*. Najdeno 8. aprila 2015 na spletnem naslovu <http://ebancnistvodoba3.blogspot.com/>
25. European Payments Council. (2014). White paper mobile wallet payments. Najdeno 15. aprila 2015 na spletnem naslovu <http://www.europeanpaymentscouncil.eu/index.cfm/knowledge-bank/epc-documents/epc-white-paper-mobile-wallet-payments-and-feedback-questionnaire/epc163-13-v20-white-paper-mobile-wallet-payments/>
26. Federal Reserve Board publications. (2015). Consumers and Mobile Financial Services 2015. Najdeno 5. aprila 2015 na spletnem naslovu <http://www.federalreserve.gov/econresdata/consumers-and-mobile-financial-services-report-201503.pdf>
27. Filipič, D., & Markovič Hribernik, T. (1998). *Osnove financ*. Maribor: EPF.
28. Frelih, T. (2011, 12. december). Mobilnik kot brezkontaktna kartica. *Finance*. Najdeno 16. aprila 2015 na spletnem naslovu <http://www.cetrtpot.si/novice/mobilnik-kot-brezkontaktna-kartica.html>

29. Grenko, B. (2000). Razvojni trendi v evropskem bančništvu. *Bančni vestnik*, 49(6), 36-41. Najdeno 4. junija 2015 na spletnem naslovu <http://www.worldcat.org/title/razvojni-trendi-v-evropskem-bancnistvu/oclc/440897237>
30. Harris, L., & Spence, L. J. (2002). The ethics of eBanking. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(2), 59 - 66. Najdeno 30. septembra 2015 na spletnem naslovu http://www.researchgate.net/publication/220437637_The_Ethics_of_eBanking
31. HRC Informacijski inženiring d.o.o. (2015). Mobilno bančništvo. Najdeno 8. marca 2015 na spletnem naslovu http://www.hrc.si/index.php?option=com_content&view=article&id=653&Itemid=796&lang=sl
32. Internet Live Stats. (2015). Internet users. Najdeno 5. marca 2015 na spletnem naslovu <http://www.internetlivestats.com/internet-users/>
33. Infogile. (2009). Number of internet users. Najdeno 5. januarja 2015 <http://rits.infogile.com/consulting.htm>
34. Kalakota, R., & Whinston, A. (1997). *Electronic commerce: a manager's guide*. Addison-Wesley. Najdeno 30. septembra 2015 na spletnem naslovu https://books.google.si/books?hl=sl&lr=&id=7UNqSnb52H4C&oi=fnd&pg=PA1&dq=36.%09Kalakota,+R.+%26+Whinston,+A.+%281997%29.+Electronic+commerce:+a+manager%27s+guide.+Addison-Wesley&ots=LSF-J5Ui8l&sig=IxoeNWOqJxgeJgT7nzI4itqmNtU&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
35. Kenneth, C. L., & Carol, G. T. (2011). E-Commerce. *Electronic commerce*, 2(1), 470 – 489.
36. Khan, M. S., Mahapatra, S. S., & Sreekrumah, S. (2009). Service Quality Evaluation in Internet Banking: An Empirical Study in India. *International Journal of Indian Culture and Business Management*, 2(1), 30 – 46.
37. Kocbek, D. (2014, 14. maj). Brezgotovinska družba? Ne, hvala! *Mladina*. Najdeno 29. maja 2015 na spletnem naslovu <http://www.mladina.si/156533/brezgotovinska-druzba-ne-hvala/>
38. Konečnik Ruzzier, M. (2011). *Temelji trženja: Pristop k trženjskemu načinu razmišljanja v 21. stoletju*. Ljubljana: Meritum.
39. Kreyer, N., Pouttchi, K., & Turowski, K. (2002). Characteristic of Mobile Payment procedures. Najdeno 29. decembra 2014 na spletnem naslovu <https://books.google.si/books?id=fcErTxKtUPQC&pg=PA548&lpg=PA548&dqhttp://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.10.437>
40. Kragelj, D. (2011). Prednosti in slabosti uvedbe območja plačil v evrih in SEPA v poslovni banki (zaključna projektna naloga). Najdeno 30. septembra 2015 na spletnem naslovu http://www.ediplome.fm-kp.si/Kragelj_Darja_20120207.pdf
41. Kropas, S. (2012). Mnenje Evropskega ekonomsko-socialnega odbora o zeleni knjigi –Na poti k integriranemu evropskemu trgu za kartična, spletna in mobilna plačila. Najdeno 30. septembra 2015 <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A7-2012-0304+0+DOC+XML+V0//SL>

42. Maher, N. (2009). Razvoj elektronskega poslovanja v slovenskih bankah (diplomska naloga). Najdeno 7. aprila 2015 na spletnem naslovu <https://dk.um.si/Dokument.php?id=10905>
43. Mihajlović, S. (2013, 23. oktober). Razkrivamo banke. *Finance*. Najdeno 15. aprila 2015 na spletnem naslovu <http://mojefinance.finance.si/8347200/Razkrivamo-banke>
44. Miš Svoltjšak, I. (1999). E-črka, ki spreminja svet. *Bančnik*, 4, 4-7.
45. *Mobile wallet – market trends and future predictions*. Najdeno 15. aprila 2015 na spletnem naslovu <https://iammoulude.wordpress.com/2014/06/30/mobile-wallet-market-trends-and-future-predictions/>
46. Motl, A. (2013, 13. oktober). Večina še ne uporablja mobilnega bančništva. *Delo*. Najdeno 9. aprila 2015 na spletnem naslovu <http://www.delo.si/gospodarstvo/posel/vecina-se-ne-uporablja-mobilnega-bancnistva.html>
47. Morgan, P. (2009). Mnenje Evropskega ekonomsko-socialnega odbora o predlogu direktive Evropskega parlamenta in Sveta o začetku opravljanja in opravljanju dejavnosti ter nadzoru skrbnega in varnega poslovanja institucij za izdajo elektronskega denarja, spremembah direktiv 2005/60/ES in 2006/48/ES ter razveljavitvi Direktive 2000/46/ES COM(2008) 627 konč. – 2008/0190 (COD). Najdeno 30. septembra 2015 na spletnem naslovu https://webapi.eesc.europa.eu/documentsanonymous/CES333-2009_AC_SL.doc/content
48. MOSS. (2015). Spletna populacija. Najdeno 8. marca 2015 na spletnem naslovu http://moss-soz.si/si/o_raziskavi/spletna-populacija/
49. Nared, K. (2015). Ali lahko živimo brez bank in finance obvladujemo sami. Najdeno 6. marca 2015 na spletnem naslovu http://www.siol.net/novice/gospodarstvo/2015/03/bitcoin_v_sloveniji.aspx
50. Netprojekt. (2014). Debetne in kreditne kartice prekosile gotovino, kot najbolj priljubljeno plačilno sredstvo. Najdeno 30. septembra 2015 na spletnem naslovu <http://varcu24.si/svetovalec/kreditne-kartice/debetne-in-kreditne-kartice-prekosile-gotovino-kot-najbolj-p/183/?print=1>
51. *Novi časi, novi produkti: NLB bo prva v Sloveniji uvedla brezstično poslovanje*. Najdeno 8. aprila 2015 na spletnem naslovu <http://govori.se/traci/domaci-traci/novi-casi-novi-produkti-nlb-bo-prva-v-sloveniji-uedla-brezsticino-placevanje/>
52. Nyberg, L. (2008). Cash and payments – what lies ahead? Najdeno 9. aprila 2015 na spletnem naslovu <http://www.riksbank.se/en/Press-and-published/Speeches/2008/Nyberg-Cash-and-payments--what-lies-ahead/>
53. *OTC Order Book*. Najdeno 5. marca 2015 na spletnem naslovu <http://bitcoin-otc.com/vieworderbook.php>
54. Payments cards and mobile. (2015). UK is the global leader in contactless payments. Najdeno 9. aprila 2015 na spletnem naslovu

- <http://www.paymentscardsandmobile.com/uk-is-the-global-leader-in-contactless-payments/>
55. Pomerleano, M., Masson, P., & E. Litan R. (2001). Open Doors: Foreign Participation in Financial Systems in Developing Countries, Brookings Institution. Najdeno 15. aprila 2015 na spletnem naslovu <http://www.brookings.edu/research/papers/2001/06/fdi>
 56. Pušnik, M. (2015, 24. februar). Ste prepričani, da znate upravljati denar? *Finance*. Najdeno 7. marca 2015 na spletnem naslovu <http://www.finance-akademija.si/8817985/Ste-prepričani-da-znate-upravljati-denar?cookietime=1425463844>
 57. Rijavec, A. (2011). Z novo normativno opredelitvijo elektronskega denarja do pogostejše rabe. *Bančni vestnik*, 4(60), 14–17.
 58. Ribnikar, I. (1994). *Od denarja do medvedjega trenda II*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
 59. Ribnikar, I. (1999). *Monetarna ekonomija I*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
 60. RIS, raba interneta v Sloveniji. (2010). Leta 2015 mobilno bančništvo pri polovici mobilnih uporabnikov? Najdeno 15. aprila 2015 na spletnem naslovu http://www.ris.org/db/26/11588/Novice/Leta_2015_mobilno_ban%C4%8Dni%C5%A1tvo_pri_polovici_mobilnih_uporabnikov/?&cat=705&p1=276&p2=285&p3=1318&p4=1357&id=1357
 61. RIS, raba interneta v Sloveniji. (2013). E-Bančništvo. Najdeno 5. marca 2015 na spletnem naslovu <http://www.ris.org/index.php?fl=2&lact=1&bid=9400&parent=26&p1=276&p2=285&p3=1354&p4=1351&p4=1357&id=1357>
 62. Rojšek, I. (2007). *Metode trženjskega raziskovanja*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
 63. Rommann, R. (2014). Techonomy. Cash Is Trash: The Future of Mobile Payment. Najdeno 8. marca 2015 na spletnem naslovu <http://www.forbes.com/sites/techonomy/2014/01/23/cash-is-trash-the-future-of-mobile-payment/>
 64. Saini, A., & Kumar Saini, R. (2015). ATM Banking in India: Problems and Prospects, ATM Banking. Najdeno 9. aprila 2015 na spletnem naslovu <http://www.slideshare.net/AshishSaini7/atm-banking-16112360>
 65. Schoenmakers, B. (1997). Basic security of the e-cash Payment system. Najdeno 30. septembra 2015 na spletnem naslovu <http://www.win.tue.nl/~berry/papers/cosic.pdf>
 66. SKB banka d.d. (2015). SKB telefonsko bančništvo. Najdeno 19. decembra 2014 na spletnem naslovu <http://www.skb.si/osebne-finance/sodobne-bancne-poti/skb-tel-telefonsko-bancnistvo>.
 67. Snellman, H., & Viren, M. (2009). ATM networks and cash usage. Najdeno 19. decembra 2014 na spletnem naslovu http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1018389##

68. Singhal, D., & Padhmanabhan, V. (2008). A Study on Customer Perception Towards internet Banking: Identifying major contributing factors. *The Journal of Nepalese Business Studies*, V(1), 101 – 111.
69. Trstenjak, M. (2003, 10. februar). Zlorabe plačilne kartice. *Kapital*, str. 24-25.
70. Unger, V. (2013). Trendi in izzivi razvoja bančništva v Sloveniji (zaključna projektna naloga). Najdeno 7. aprila 2015 na spletnem naslovu http://www.ediplome.fmkp.si/Unger_Vilijam_20130918.pdf
71. *Varnost kljub večji sproščenosti*. Najdeno 30. septembra 2015 na spletnem naslovu <http://www.finance.si/354925/Varnost-kljub-ve%C4%8Dji-spro%C5%A1%C4%8Denosti>
72. Vater, D., Cho, Y., & Sidebottom P. (2012). The digital challenge to retail banks. Najdeno 15. aprila 2015 na spletnem naslovu <http://www.bain.com/publications/articles/digital-challenge-to-retail-banks.aspx>
73. Vatovec, O. (2013). Trženje mobilnega bančništva (zaključna projektna naloga). Najdeno 7. aprila 2015 na spletnem naslovu http://www.ediplome.fmkp.si/Vatovec_Orjana_20130821.pdf
74. Vesel, M. (1994). Bančno poslovanje na daljavo. *Gospodarski vestnik*, 47(32), 60-63.
75. Viršek, D. (2014, 16. oktober). Ko stranka ne gre v banko, temveč banka k stranki. *Delo*. Najdeno 9. aprila 2015 na spletnem naslovu <http://www.delo.si/gospodarstvo/finance/ko-stranka-ne-gre-v-banko-temvec-banka-k-stranki.html>
76. *Za začetek zaprtje 22 poslovalnic*. Najdeno 7. aprila 2015 na spletnem naslovu <http://www.zurnal24.si/nlb-zapira-poslovalnice-clanek-225183>
77. Žiberna, M. (2014). Je bitcoin elektronski denar prihodnosti? Najdeno 7. aprila 2015 na spletnem naslovu <http://www.rtv slo.si/znanost-in-tehnologija/je-bitcoin-elektronski-denar-prihodnosti/337900>
78. Wang, C., & Wang, Z. (2005). The impact of internet on service quality in the banking sector. Najdeno 7. aprila 2015 na spletnem naslovu <http://epubl.ltu.se/1653-0187/2006/07/LTU-PB-EX-0607-SE.pdf>.
79. 4eGenus. (2014). Pozabite na denarnice, vse bolj priljubljeno postaja mobilno plačevanje. Najdeno 15. aprila 2015 na spletnem naslovu http://www.4egenus.com/news/pozabite-na-denarnice-vse-bolj-priljubljeno-postaja-mobilno-placevanje_78.aspx

PRILOGA

Priloga: anketa o uporabi denarja

ANKETA O UPORABI DENARJA

Spoštovani!

Pred vami je anketni vprašalnik o uporabi denarja, s katerim želim zbrati nekaj osnovnih informacij o obliki in načinu uporabe gotovine v Sloveniji. Vprašalnik je anonimne narave, njeni rezultati pa bodo uporabljeni izključno v raziskovalne namene moje magistrske naloge.

1. Spol
 - a.) moški
 - b.) ženska

2. Starost
 - a.) do 20 let
 - b.) 21 do 35 let
 - c.) 36–50 let
 - d.) nad 50 let

3. Katero obliko denarja najpogosteje uporabljate kot plačilno sredstvo?
 - a.) Gotovino.
 - b.) Plačilno kartico.
 - c.) Spletno banko.
 - d.) Digitalni denar.
 - e.) Drugo: _____

4. Kje najpogosteje opravite dvig gotovine?
 - a.) Na bankomatu.
 - b.) Na bančnem okencu.

5. Kje plačujete položnice?
 - a.) Na bančnem okencu.
 - b.) Na bankomatu.
 - c.) Preko spletne banke.
 - d.) Preko mobilne banke
 - e.) Drugo: _____

6. Ali ste uporabnik katere izmed spodaj naštetih bančnih storitev? Obkrožite oziroma ustrezno označite odgovor. Odgovor 1 pomeni, da storitve sploh ne uporabljate, odgovor 5 pa, da jo uporabljate najpogosteje.

	sploh ne uporabljam	ne uporabljam	občasno uporabljam	pogosto uporabljam	najpogosteje uporabljam
Spletna banka	1	2	3	4	5
Gotovina	1	2	3	4	5
Plačilna kartica	1	2	3	4	5
Mobilna banka	1	2	3	4	5
Telefonsko bančništvo	1	2	3	4	5

7. Kateri dejavniki so pri izbiri uporabe elektronskega bančništva za vas odločilni? Obkrožite oziroma ustrezno označite odgovor. Odgovor 1 pomeni, da za vas to sploh ni pomembno, odgovor 5 pa, da je zelo pomembno.

	sploh ne	malo	do neke mere	precej	zelo
Prihranek časa	1	2	3	4	5
Nižji stroški	1	2	3	4	5
Udobje	1	2	3	4	5
Stalna razpoložljivost	1	2	3	4	5
Preprostost					

8. Kako ste zadovoljni z uporabo spletnih storitev? Odgovor a.) pomeni popolno strinjanje, odgovor e.) pa popolno nestrinjanje.

- a.) Zelo zadovoljen
- b.) Zadovoljen
- c.) Niti zadovoljen / niti nezadovoljen
- d.) Nezadovoljen
- e.) Zelo nezadovoljen

9. Ste že kdaj zamenjali banko zaradi boljše ponudbe bančnih storitev pri drugi banki?

- a.) Da
- b.) Ne

10. Ali je poslovanje na bančnem okencu zanesljivejše od spletnega bančništva? (Odgovor a.) pomeni popolno strinjanje, odgovor e.) pa nestrinjanje.

- a.) popolnoma se strinjam
- b.) zelo se strinjam
- c.) se strinjam
- d.) včasih se strinjam
- e.) se ne strinjam

11. Ali menite, da spodaj naštetih dejavnikov vplivajo na izbiro gotovine pred ostalimi plačilnimi sredstvi, ki v današnjem času nadomeščajo gotovino (plačilne kartice, spletno plačevanje, digitalna valuta ipd.). Odgovor 1 pomeni, da storitve sploh ne vplivajo, odgovor 5 pa, da zelo vplivajo.

	sploh ne	malo	do neke mere	precej	zelo
Vredna zaupanja	1	2	3	4	5
Preprosta za uporabo	1	2	3	4	5
Nadzorljiva	1	2	3	4	5

12. Ali menite, da je uporaba elektronskega denarja varnejša od gotovine?

- a.) Da
- b.) Ne
- c.) Ne vem

13. Ali menite, da bo digitalni denar v prihodnosti nadomestil gotovino?

- a.) Da
- b.) Ne
- c.) Ne vem

14. Kakšne spremembe mislite, da potrebuje banka, da bi bila uporaba interneta še bolj priročna?

Prosim napišite kakršen koli predlog za izboljšanje spletnega bančništva.

Za vaš čas in sodelovanje se vam zahvaljujem,

Vesna Kep