

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

**ANALIZA RAZVOJA SPLETNIH BANČNIH STORITEV V
SLOVENSKIH BANKAH**

Ljubljana, september 2019

ANITA PEJIĆ

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Anita Pejić, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Analiza razvoja spletnih bančnih storitev v slovenskih bankah pripravljenega v sodelovanju s svetovalcem red. prof. dr. Alešem Groznikom

IZJAVLJAM

1. da sem predloženo delo pripravila samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobila vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označila;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnala v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobila soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.

V Ljubljani, dne _____

Podpis študentke: _____

KAZALO

UVOD	1
1 ELEKTRONSKO BANČNIŠTVO	2
1.1 Delovanje elektronskega bančništva	5
1.2 Razvoj spletnega bančništva	7
1.3 Pomen elektronskega bančništva za banko in komitente.....	9
1.4 Družbeno koristni vidik spletnega bančništva	12
1.5 Varnost in implementacija	14
2 RAZVOJ SPLETNEGA BANČNIŠTVA PO SVETU.....	17
2.1 Zgodovina razvoja spletnega bančništva	18
2.2 Razvoj spletnega bančništva v Evropi	23
2.3 Razvoj spletnega bančništva na Kitajskem	26
2.4 Direktno ali virtualno bančništvo.....	27
3 SPLETNO BANČNIŠTVO V SLOVENIJI	29
4 EMPIRIČNI DEL RAZISKAVE.....	36
4.1 Metoda intervjuja	36
4.2 Analiza opravljenih intervjujev z zaposlenimi v analiziranih bančnih ustanovah.....	38
4.3 Primerjalna metoda	44
5 SPLETNE BANČNE STORITVE, KI BI JIH BILO POTREBNO UVESTI PRI SLOVENSКИH BANKAH	50
5.1 Trendi elektronskega bančništva	51
5.1.1 Vključevanje socialnih medijev v elektronsko bančništvo.....	51
5.1.2 Mobilno bančništvo	52
5.1.3 FX trading in druge trgovalne aplikacije	53
5.1.4 Bančništvo v oblaku	54
5.1.5 Integracija vseh bančnih kanalov	54
5.2 Prihajajoči trendi bančništva v Sloveniji.....	55
SKLEP	56
LITERATURA IN VIRI	58
PRILOGE.....	1

KAZALO TABEL

Tabela 1: Funkcije storitev elektronskega bančništva.....	6
Tabela 2: Uporaba internetnih storitev	22
Tabela 3: Zagon spletnega bančništva na Kitajskem	26
Tabela 4: Spletne bančne storitve NLB Klik (NLB banka d. d.)	33
Tabela 5: Spletne bančne storitve Bank@net (NKBM banka)	33
Tabela 6: Spletne bančne storitve Abanet	34
Tabela 7: Primerjalna analiza odgovorov intervjuvancev	41
Tabela 8: Časovnica uvedbe spletnega bančništva	44
Tabela 9: Primerjava ponudbe storitev pregledanih bank med seboj.....	45

KAZALO SLIK

Slika 1: Oblike elektronskega bančništva	3
Slika 2: Delitev storitev elektronskega bančništva	4
Slika 3: Ožji in širši vidik bančništva.....	5
Slika 4: Način delovanja elektronskega bančništva preko interneta	7
Slika 5: Prednosti in slabosti spletnega bančništva	11
Slika 6: Odstotek posameznikov, ki so naleteli na probleme, povezane z varnostjo med uporabo spleta v zasebne namene	17
Slika 7: Uporaba spletnega bančništva v Evropi.....	25
Slika 8: Obseg bančnih nakazil skozi spletno bančništvo na Kitajskem od leta 2008 do leta 2018 (v milijardah juanov).....	27
Slika 9: Tržni delež bank v Sloveniji v % bilančne vsote za leto 2017	32
Slika 10: Analiza slovenske bančne panoge	36

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Vprašanja za intervju.	1
Priloga 2: Intervju z vodjo poslovalnice NLB Zagorje, opravljen 30. julija 2018 (INT 1). 2	
Priloga 3: Intervju z osebnim bančnikom SKB banka d. d., SKB poslovalnica Škofja Loka, opravljen 31. julija 2018 (INT 2).	4
Priloga 4: Intervju z uslužbenko banke Abanka d. d. (klicni center Abafon 080 13 60), opravljen 31. julija 2018 (INT 3).	6
Priloga 5: Intervju z uslužbenko banke NKBM d. d. (klicni center 080 17 70 NKBM), opravljen 30. julija 2018 (INT 4).	8
Priloga 6: Analiza opravljenih intervjujev z bančnimi uslužbenci.	10

UVOD

V današnjem hitro se spreminjajočem poslovnem okolju se organizacije srečujejo s številnimi ovirami pri doseganju konkurenčnosti na trgu. Prihodnost podjetij namreč tiči v doseganju tako imenovane mednarodne konkurenčnosti, zato so podjetja primorana posegati po uporabi različnih strateških orodjih. Nekatere organizacije se odločajo za zniževanje stroškov ali za izboljšanje kakovosti svojih produktov ali storitev. Vsekakor je pomembna tudi prenova poslovanja, in sicer v smislu prestrukturiranja, preoblikovanja ali prenove poslovnih procesov s pomočjo sodobne informacijske tehnologije. Uporaba le-te je v današnjih časih ključnega pomena, ne le pri izboljšanju poslovanja organizacij, ampak tudi pri vzajemnem sodelovanju z drugimi podjetji (Kovačič, Groznik & Ribič, 2009, str. 7).

Tendenca uporabe elektronskega poslovanja je prišla tudi zaradi težnje po čim višji stopnji brezpapirnega poslovanja in hitrejši komunikaciji tako z dobavitelji in kupci/strankami, kar se je zgodilo tako v gospodarskem sektorju, med podjetji, bankami itd., kot tudi v javnem sektorju. Tako sedaj klasično poslovanje le-teh izdatno dopolnjuje elektronsko poslovanje, z namenom doseganja čim bolj učinkovitega poslovanja poslovnih in javnih subjektov. V nadaljevanju bomo поблиžje spoznali pojem elektronsko poslovanje in e-finance, ki predstavljata podlago za razvoj elektronskega/spletnega bančništva.

Namen magistrskega dela.

Spletno bančništvo, ki ga poznamo danes, se je začelo z razvojem svetovnega spleta in nam omogoča, da lahko upravljamo s svojim denarjem 24 ur na dan - vse dni v letu. Lahko spremljamo stanje na našem računu, vršimo nakazila, plačujemo položnice, zaprosimo za posojilo ali ponekod celo polagamo depozite. Kako so se posamezne spletne bančne storitve razvijale po svetu in pri nas, pa želimo preučiti v svojem delu. Namen magistrskega dela je prikazati in analizirati razvoj spletnih bančnih storitev pri slovenskih bankah v primerjavi z bankami po svetu. Glavni namen je ugotoviti, ali so slovenske banke primerljive s tujimi bankami. Preučiti nameravamo nabor storitev, ki jih ponujajo le v tujih bankah in bi jih bilo potrebno uvesti tudi pri nas.

Cilji magistrskega dela.

Ker je namen magistrskega dela ugotoviti, ali se slovenske banke dovolj hitro razvijajo na področju spletnega bančništva v primerjavi s tujimi bankami, je glavni cilj preučiti, katerih storitev banke pri nas ne ponujajo in katere od teh storitev bi bilo smiselno uvesti. Analizirali bomo, ali slovenske banke dovolj hitro sledijo novim trendom in katere implementacije na tem področju bi bile še potrebne za uvedbo. Skladno s tem ciljem, nameravamo preučiti tudi časovni razvoj spletnih bančnih storitev slovenskih bank v primerjavi s tujimi. Eden od ciljev v zvezi z drugim raziskovalnim vprašanjem bo preučiti pomen elektronskega bančništva in njegov družbeno koristen vidik.

Raziskovalni vprašanji.

Spletno bančništvo in v splošnem e-bančništvo predstavljata hitro razvijajočo se vejo v bančništvu in financah. V slovenskih bankah je e-bančništvo veliko pripomoglo k uspešnosti finančnih institucij, lajša poslovanje, omogoča konkurenčnost in izboljšuje socialno korist. Prvo raziskovalno vprašanje se glasi: »Ali slovenske banke uspešno sledijo trendom tujih bank, kar zadeva spletno bančništvo?« Drugo raziskovalno vprašanje pa: »Ali spletno bančništvo pozitivno vpliva na družbeno blaginjo in prinaša korist finančnim institucijam?«

Metodologija dela.

Metodologija dela je kvalitativne narave. Gre za teoretično raziskovanje s pomočjo metode analize. Z analizo bomo poskušali odgovoriti na zgoraj omenjeni vprašanji. Vsebinsko lahko delo razdelimo na tri dele: (1) **opis in analiza temeljnih pojmov**. Za lažje nadaljnje razumevanje je potrebno analizirati pomen pojmov, e-bančništvo in spletno bančništvo. S prebiranjem literature številnih avtorjev bomo s pomočjo opisne metode definirali omenjene pojme. (2) **Analiza pomena spletnega bančništva**. Ker je spletno bančništvo bistvo tega magistrskega dela, se bomo poglobili v preučevanje njegovega pomena tako za uporabnike kot tudi z vidika bank. Z metodo kompilacije bomo poskušali združiti ugotovitve in spoznanja več avtorjev. (3) **Časovni okvir in analiza razvoja**. Ugotoviti želimo, ali so slovenske banke primerljive s tujimi bankam z vidika spletnega bančništva. Tudi v tem delu bomo uporabili opisno metodo in metodo kompilacije, da bomo lahko predstavili razvoj spletnih bančnih storitev skozi časoven okvir.

V uvodnem delu magistrskega dela bomo opredelili problematiko in namen dela ter način postopka izvedbe raziskave. Dela se bomo lotili tako, da bomo sprva definirali glavne pojme in se bolj poglobili v raziskovanje, kaj je spletno bančništvo. V skladu s tem bomo preverili tudi, kako varne so tovrstne storitve ter kako poteka implementacija. Kasneje se bomo lotili temeljite analize razvoja spletnih bančnih storitev, in sicer, kako sta se njihov razvoj in uporaba uveljavila drugod po svetu in kako pri naših bankah. Nazadnje bomo analizirali pomen posameznih bančnih storitev tako za banke kot tudi za komitente. Številnih spletnih bančnih storitev pri nas še nimamo na voljo. Vsekakor bomo ob koncu pisanja dela preučili tudi katere storitve ponujajo druge banke v tujini in bi jih bilo dobro uvesti tudi pri nas. Ključne ugotovitve bomo združili v sklep in magistrsko delo zaključili.

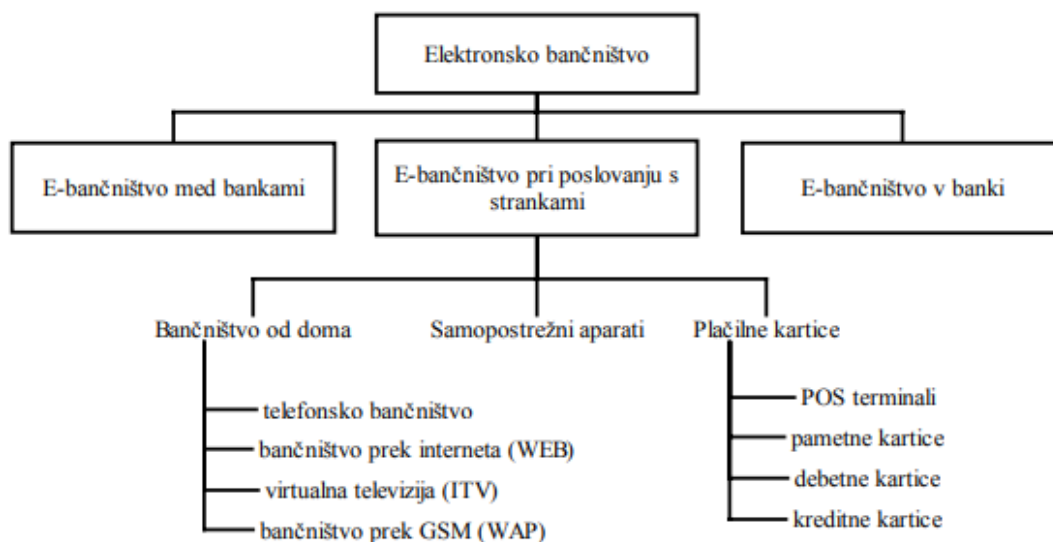
1 ELEKTRONSKO BANČNIŠTVO

Ob misli na elektronsko bančništvo sprva pomislimo na izogib fizičnem stiku z banko in nič več čakanja pri bančnih okencih. To je pravzaprav dejanski začetek tovrstne oblike bančništva. Vse skupaj se je začelo s komunikacijo med komitenti in banko prek elektronskih medijev. Sprva seveda komuniciranje prek telefona, kasneje z uporabo pametnih kartic in bankomatov, ob razmahu svetovnega spleta pa so oblike finančnih in denarnih transakcij kar razcvetele. Kot ugotavlja Dovečar (2008), je izziv s katerim se soočajo finančne institucije danes, ta, kako vzpostaviti »takšno elektronsko bančništvo, ki

bo zagotavljalo visok nivo storitvene in informacijske celovitosti.« Na področju gospodarstva je elektronsko bančništvo eden najpomembnejših dosežkov tehnološke revolucije, kot ugotavljata Rabi in Boostani (2011, str. 312).

Povečana dostopnost in lagodnost za komitente ni edina družbena korist elektronskega bančništva, pač pa so tudi banke deležne večje dobičkonosnosti. E-bančništvo je hitro razvijajoča se veja v bančništvu in financah. V slovenskih bankah je e-bančništvo veliko pripomoglo k uspešnosti finančnih institucij, lajša poslovanje, omogoča konkurenčnost in izboljšuje socialno korist. Kot ugotavljata Razgoršek in Potočar (2009, str. 33) nekateri avtorji elektronsko bančništvo imenujejo tudi direktno bančništvo, ker »lahko komitent opravlja bančne storitve neposredno s svojega delovnega mesta ali od doma, brez neposredne pomoči bančnega uslužbenca.« V nadaljevanju s sliko 1 prikazujemo shemo oblik elektronskega bančništva.

Slika 1: Oblike elektronskega bančništva



Vir: Malenšek (2002, str. 10); Nahtigal (2010, str. 41); Groznik & Lindič (2007, str. 7).

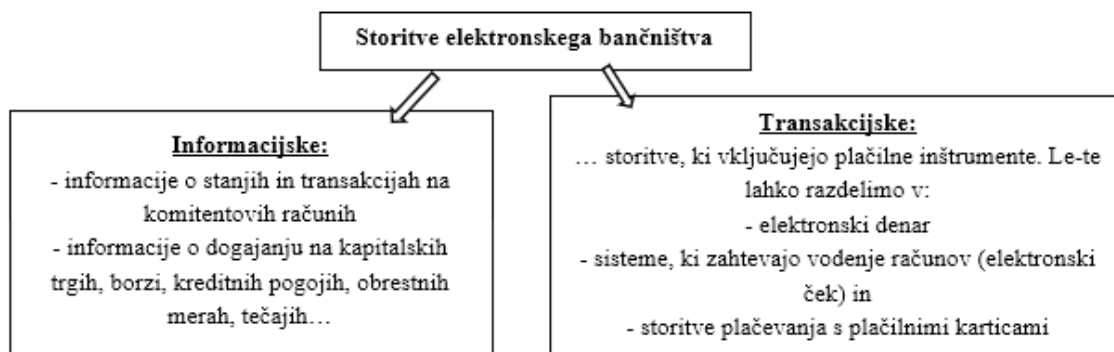
Sam termin elektronsko bančništvo različni avtorji različno opredeljujejo, zato so definicije le-tega različne. Nahtigal (2010, str. 40) ugotavlja, da se e-bančništvo v najširšem pomenu lahko razume kot elektronsko poslovanje v bankah in da le-to pomeni vsako bančno storitev, ki se opravlja preko elektronskih poti. S tem se strinjata tudi Groznik in Lindič (2007, str. 7), saj pravita, da se pod terminom elektronsko bančništvo razume sklepanje bančnih poslov na elektronski način. Kot ugotavlja spletna stran Mestne knjižnice Ljubljana (Spletno bančništvo in finance), predstavlja elektronsko bančništvo način poslovanja banke s stranko, ki je dejansko neodvisen od poslovalnice, poleg tega pa temelji na informacijski tehnologiji; njegov namen je, da se izognemo daljšim bančnim postopkom ali celo morebitnimi fizičnim dolgim čakalnim vrstam. Groznik in Lindič (2007, str. 7) se z omenjenim strinjata, saj kot pravita, se banke v želji, da bi svoje storitve ponudile čim bližje stranki, poslužujejo različnih medijev, kot so denimo internet, telefon. Kot še dodajata, elektronsko bančništvo »omogoča

optimizacijo distribucije bančnih storitev preko elektronskih medijev« (Groznik & Lindič, 2007, str. 7).

Definicijo poda tudi Konferenca ZN za trgovino in razvoj (UNCTAD v Hannan Mia, Anisur Rahman & Uddin, 2007, str. 37–38), ki ugotavlja, da se internetno bančništvo nanaša na uvajanje maloprodajnih in veleprodajnih bančnih storitev prek interneta; vključuje posameznike in pravne osebe ter vključuje bančne prenose, plačila in poravnave, zbirke dokumentov in kredite, posojila podjetjem in gospodinjstvom, kartično poslovanje in nekatere druge oblike. Gup (2003, str. 131) ugotavlja, da je elektronsko bančništvo vsakršna oblika bančne aktivnosti ali storitve, do katere se lahko dostopa ali se jo izvaja z elektronskimi sredstvi, kot so denimo bankomati, internet, mobilni telefon, avtomatizirani odzivni center, itd. Kot ugotavljajo Insley in drugi (v Berce, 2014, str. 50), potrjujejo pa tudi Keivani Sameni, Jouzbarkand, Khodadadi & Khalili Sourkouhi (2012, str. 62), je elektronsko bančništvo krovni izraz za procese/postopke, s katerimi (lahko) stranka opravlja bančne posle/transakcije brez fizičnega/neposrednega obiska poslovalnice.

Če pogledamo omenjene definicije poglobljene, lahko ugotovimo, da se sicer razlikujejo v obsegu definicije, medtem ko bistvo ostaja nespremenjeno, in sicer, da elektronsko bančništvo predstavlja poslovanje v bankah na elektronski način oziroma preko elektronskih poti, torej ne na tradicionalen način (na primer z obiskom poslovalnice). V nadaljevanju predstavljamo delitev storitev elektronskega bančništva, kot kaže slika 2.

Slika 2: Delitev storitev elektronskega bančništva

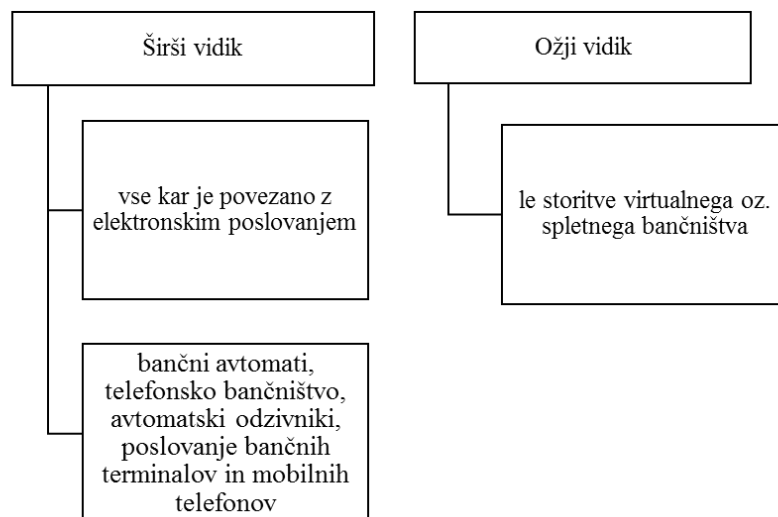


Vir: Groznik & Lindič (2007, str. 8).

Elektronsko poslovanje je prisotno že več kot 40 let in omogoča organizacijam, da sledijo mednarodnim trendom pri dosegu konkurenčnosti. Ker gre za obliko poslovanja, ki sledi in se izboljšuje sočasno z razvojem tehnologije, morajo podjetja nenehno izboljševati in spreminjati svoj način poslovanja. Tudi banke in finančne organizacije skrbijo za svoj nenehen razvoj. Elektronsko bančništvo se je začelo okrog 1970. leta, ko so v obtoke prišle tako imenovane pametne kartice (ang. *smart cards*) in nekaj let za njimi tudi prihod prvih bankomatov (ang. *ATM ali Automated Teller Machine*) (Banks, 2001, str. 22–24). Elektronsko bančništvo je torej relativno mlada oblika bančnega poslovanja tako pri nas kot

drugod po svetu. Ker se elektronsko poslovanje razvija sočasno z razvojem informacijske tehnologije, se to področje med posameznimi državami nekoliko razlikuje. Namreč, ponekod po svetu je področje elektronskega bančništva bolj razvito, drugod pa manj. Priznati pa si je treba, da so nekatere storitve e-bančništva pri nas v manjšem zaostanku in da je ponudba bank na tem področju nekoliko bolj skromna kot v drugih državah po svetu. Ločimo širše in ožje vidike bančništva, kar je razvidno na sliki 3.

Slika 3: Ožji in širši vidik bančništva



Vir: Bobek, Šišovska & Sternad Zabukovšek (2014, str. 39).

Poznamo naslednje storitve e-bančništva, in sicer: bankomati, plačilne kartice, uporaba bančnih storitev na osebem računalniku, mobilno bančništvo preko mobilnih telefonov in drugih prenosnih naprav (denimo tabličnih računalnikov) (Mestna knjižnica Ljubljana, brez datuma). Elektronsko bančništvo tako iz dneva v dan vse bolj nadomešča tradicionalni (gotovinski) način poslovanja z banko in kot ugotavlja Miš Svoltjšak (1999, str. 4–5), postaja elektronsko bančništvo bančna storitev prihodnosti. Bančne ustanove, ki v Sloveniji omogočajo storitve e-bančništva (Mestna knjižnica Ljubljana, brez datuma).

1.1 Delovanje elektronskega bančništva

Slovenski bančni sistem je odgovoren za ustvarjanje in vzpostavljanje infrastrukture, potrebno za elektronsko bančništvo na širokem gospodarskem področju in območju. Ena od dimenzij pogojev za spodbujanje elektronskega bančništva je priprava potrebnih aplikacij in programske opreme ter njihova lokalizacija. Eden od vidikov pripravljalnih in razvojnih zahtev teh storitev se nanaša na usposabljanje direktorjev, uradnikov in zaposlenih v bančnem sistemu, za nove bančne pristope in seznanjanje z njihovimi prednostmi. Pri povezovanju z elektronskimi bančnimi storitvami so strokovnjaki na področju elektronskega bančništva identificirali nekatere funkcije, ki so bile ocenjene v smislu različnih vidikov, kot so infrastrukturni, kulturni ekonomski, varnostni, dobičkonosni vidik ter vidik učinkovitosti

(Zanjirani & Farokhnejad, 2016, str. 3–4). Identificirani dejavniki so navedeni in opisani v tabeli 1.

Tabela 1: Funkcije storitev elektronskega bančništva

Funkcija (vidik)	Opis
Ekonomičnost	Voditi mora k prihrankom stroškov, časovni in prostorski neodvisnosti in ohranjanju okolja.
Varnost	Pomeni poznavanje strank in banke, pa tudi zaščito podatkov tekom procesa transferja. Varnostne težave pri elektronskem prenosu sredstev so možne na področju dodatkov, računalniki, terminalih in bančnih karticah.
Kompatibilnost z vrednotami in kulturo	Nanaša se na sprejemanje elektronskih bančnih orodij in metod s kulturo ljudi, duhom in znanjem; ljudje se dolgo navajajo na tradicionalne metode in se jim niso pripravljeni preprosto odreči.
Izvajanje podrobnih revizij	Banke se soočajo z izzivom zagotavljanja prisotnosti učinkovitega notranjega nadzora. Zato je treba nadzor elektronskega bančništva in občutljive dejavnosti revidirati neodvisno.
Neprepustnost sistema	Upravni odbor in višje vodstvo morata uporabljati celovito in ustrezno metodo spremljanja za upravljanje bančnih odnosov z zunanjimi viri in odvisnost od tretjih oseb, ki dajejo podporo elektronskemu bančništvu.
Usposabljanje za elektronsko bančništvo	Pomanjkanje učinkovitega usposabljanja za uporabo novih tehnologij in posledično občutek negotovosti s strani strank so dejavniki, ki zavirajo razvoj elektronskih dejavnosti.
Telekomunikacijske infrastrukture	Vključujejo uporabo globalnega širokopasovnega interneta, satelitske sisteme, optične linije, široko mobilno in fiksno telefonsko omrežje.
Odobritev zakonov in zakonodaje	Pravne in sodne postopke je treba ustrezno razviti, da bi lahko reševali težave, ki nastanejo zaradi elektronskih odnosov različnih udeležencev v bančnem poslovanju.
Uporaba večjega nadzora	Zagotoviti je treba možnosti zmanjšanja časa delovanja v avtomatiziranih sistemih, zmanjšanja človeških napak pri delovanju, integracijo različnih kanalov in optimalno upravljanje informacij.
Povečani prihodki bank	Banke z zagotavljanjem elektronskih storitev, cenovnih storitev in povečanjem naložb zaradi povečanih vlog, večajo prihodke.

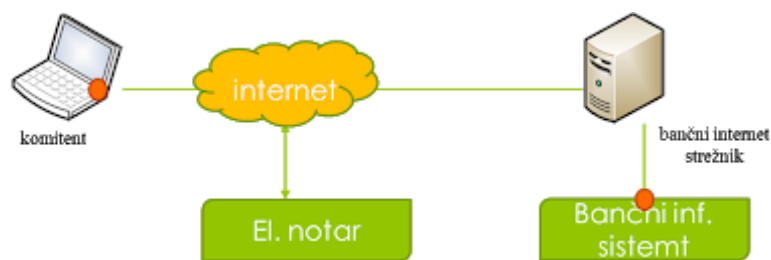
Vir: Zanjirani & Farokhnejad (2016, str. 4).

Princip delovanja elektronskega bančništva preko interneta ima drugačne značilnosti v primerjavi s standardnim načinom delovanja, s čimer ima tudi določene prednosti pred le-tem, in sicer (Munir, 2017, str. 150–151):

- »temelji na javnem standardiziranem načinu prenosa po komunikacijskem omrežju,
- vmesniki so standardizirani,
- za uporabo komitenti potrebujejo le osebni računalnik z modemom, telefon in standarden vmesnik,
- vmesniki nekaterih najbolj uveljavljenih proizvajalcev so brezplačni,
- vmesniki podpirajo varen prenos podatkov preko javnih telefonskih omrežij,

- komitent in banka se lahko prepričata o medsebojni identiteti na standardiziran način.«

Slika 4: Način delovanja elektronskega bančništva preko interneta



Vir: Kovačič (1997); Drakulič (2013).

Najpomembneje je, da je zagotovljena varnost dostopa in uporaba ter varnost elektronskih transakcij, kar je pomembno tako za komitente, kot za banko. Dobrodošlo je, da uporabniki sami lahko vidijo, da je sistem varen in da se da le-to tudi dokazati (Solat, 2017, str. 24). S tem namenom banke ponujajo lastnim komitentom specializirane programske pakete, s katerimi se lahko priključi računalnik neposredno na bančni sistem, vendar pa se večina največkrat odloči za posredni način preko interneta in komercialnega programskega paketa. »Prvi sistem je varnejši, kajti internet je odprt sistem z mnogimi varnostnimi luknjami. In ko govorimo o varnosti elektronskega bančništva, moramo ločiti tri vidike varnosti - varnost informacijskega sistema banke, varnost povezave med banko in uporabnikom ter varnost osebnega računalnika uporabnika« (Kovačič, 1997, str. 133; Drakulič, 2013). V nadaljevanju se bomo posvetili pregledu razvoja spletnega bančništva z namenom, da vidimo, kako se je ta skozi čas razvijal in kako daleč z razvojem le-tega smo sedaj.

1.2 Razvoj spletnega bančništva

Kot ugotavlja Klajnščak (1999, str. 6) sega elektronsko bančništvo v dobo pred vsesplošnim razmahom interneta, saj so bile prve oblike elektronskega poslovanja telefonske bančne storitve, s čimer se strinja tudi Drakulič (2017). Sledil je razvoj programov, ki so omogočili neposredni priklop na bančni strežnik; prva banka z uvedbo ožjega elektronskega bančništva, pa je Security First Network Bank iz Atlante v ZDA (Klanjščak, 1999, str. 6). Primarno gledano, je glavna naloga bank ta, da skrbijo za čim bolj učinkovito alokacijo sredstev, in sicer tako, da nastopajo kot finančni posredniki med posojiljemalci in med tistimi, ki varčujejo. Ko pa proces prerazporeditve sredstev poteka prek interneta, to imenujemo spletno bančništvo.

Prve dosežke finančnega posredništva prek spleta so omogočila podjetja (v nadaljevanju razvijalci), ki so razvijala programsko opremo za upravljanje financ od doma (ang. *home financial management software*). Razvijalci so se trudili dodajati razne funkcije programski opremi tako, da bi bila bolj sprejemljiva in zaželeno med uporabniki. Da bi razvili programsko opremo, ki omogoča plačevanje in opravljanje transakcij prek interneta, so se

razvijalci povezali z bankami, saj je navsezadnje pri plačevanju in pri večini transakcij potreben bančni račun. Za vse ponujene storitve so razvijalci zaračunavali komitentom določeno provizijo (VanHoose, 2011, str. 395–396).

Kmalu za tem so finančne institucije in banke spoznale, da lahko same ustvarijo prihodek z zaračunavanjem provizije, če bi same ponujale tovrstne bančne storitve. Želja po prihodku iz provizij je privedla številne bančne in finančne institucije, da so vložile v lasten razvoj programske opreme, ki podpira spletne bančne storitve. In tako se je rodilo spletno bančništvo, ki zahteva nenehen razvoj in izboljšave (VanHoose, 2011, str. 395–396). Kot ugotavlja Dovečar (2008) je v Sloveniji »na področju elektronskega poslovanja dobro razvito poslovanje za opravljanje negotovinskih plačil s plačilnimi in kreditnimi karticami, poslovanje preko elektronske banke za opravljanje celotnega plačilnega prometa, poslovanje z bankomati za 24 urno postrežbo z gotovino in v zadnjem času še poslovanje za opravljanje malih negotovinskih plačil z mobilnim telefonom.«

Kot ugotavljata Razgoršek in Potočar (2009, str. 33) se elektronsko bančništvo med organizacijami oziroma bankami razvija že zelo dolgo, večji uspehi pa so bili doseženi predvsem na področju standardizacije tehničnih rešitev kakor tudi medsebojnega povezovanja. »Vrhunec tega predstavlja uveljavitev mednarodnega informacijskega sistema za izvajanje plačilnega prometa S.W.I.F.T. (ang. *Society to Worldwide Interbank Financial Transactions*), brez katerega si mednarodnega poslovanja danes ni več mogoče zamišljati« (Razgoršek & Potočar, 2009, str. 33).

Banka mora pri razvoju elektronskega bančništva primarno upoštevati želje in zahteve strank, kakor tudi tehnološke zmožnosti. Dejstva, ki jih je potrebno upoštevati, kakor tudi predvidevati pri takšnem razvoju, so številna (Drakulič, 2013). Uporabniki želijo dostopati do storitev brez časovnih in prostorskih omejitev ter z raznolikimi možnostmi načina uporabe teh. Poznati je treba vrsto tehnologije, s katero razpolagajo uporabniki. Ni priporočljivo, da stranki vsiljujemo specifično tehnologijo. Namesto tega je bolje v obzir vzeti obstoječo, do katere dostopajo v domačem okolju ali v podjetju. Poznati moramo tudi celotno komunikacijsko infrastrukturo v državi. Banka mora opredeliti vizijo vrste povezanosti v odnosu z njenimi strankami. Upoštevati mora dolgoročne in kratkoročne učinke elektronskega bančništva. Za uspešno delovanje bank morajo slednje pridobiti zaupanje strank v njihove storitve. Pri tem mora banka zagotoviti najvišjo možno stopnjo varnosti. Nazadnje, banka mora poznati svojo ciljno skupino uporabnikov. »Da bi ločili storitve elektronskega bančništva od zastarelih nestandardnih sistemov, morajo le-te ustrezati določenim kriterijem: neprekinjena dosegljivost 24 ur na dan, sedem dni v tednu; dosegljivost kjerkoli, morajo biti varne in popolnoma avtomatizirane.« (Kovačič, 1997, str. 133; Drakulič, 2013)

Tako Vozel (1999, str. 74–76) kot tudi Drakulič (2013) ugotavljata, da se je izkazalo, da nekatere banke niso ubrale prave smeri razvoja in tako so se kot ključne izkazale tri napake. Prvič, zanašajo se na počasen razvoj interneta – kjer so bile banke prepričane, da je internet

le alternativa klasičnemu načinu poslovanja, ki bo dosegljiva mladim izobraženim uporabnikom, ob sočasni prepričanosti, da takšna oblika bančništva ne bo doživela hitrega razmaha in posledično niso imeli na voljo zadosti časa za prilagajanje. Drugič, čakanje na rešitev sistemskih problemov – kjer banke čakajo, da konkurenca odpravi vse tehnične zagate v povezavi z novo tehnologijo (na primer pomisleki glede varnosti, kakor tudi zasebnosti in/ali varovanja osebnih podatkov itd.) ter nato pričakujejo, da bodo lahko v določenem trenutku kupili vse tehnološke rešitve, vendar pa se takšen način ni izkazal kot uspešen za hiter prodor na trg in zato je marsikatera banka zamudila svojo priložnost za hiter nastop na trgu. Tretjič, na tradicionalne marketinške pristope v svetu interneta, se ne gre zanašati na lojalnost strank določeni blagovni znamki, saj internetni uporabniki veljajo za nelojalne stranke in sledijo boljšim ponudbam na trgu. Banke morajo stranke zato pri izbiri načrtno in skrbno voditi, nikakor pa ne smejo prepustiti izbire prepustiti naključju in čakati, da bodo komitenti sami stopili do njih. Izbira marketinških orodij mora biti preudarna z namenom opaznosti in prepoznavnosti banke.

1.3 Pomen elektronskega bančništva za banko in komitente

Elektronsko bančništvo je korenito spremenilo poslovanje bank, kakor tudi komitentom, ter posledično obema skupinama precej olajšalo medsebojno poslovanje. Kljub marsikaterim prednostim, ki jih je elektronsko bančništvo prineslo tako za banke kot komitente, pa je le-to kljub temu izpostavljeno marsikaterim tveganjem in slabostim, kar bomo spoznali v nadaljevanju in s čimer strinja tudi Koskosas (2011, str. 54). **Prednosti.** Za banko pomeni elektronsko poslovanje (Drakulič, 2013):

- znižanje stroškov bančnega poslovanja, saj se zmanjša uporaba papirja,
- odsotnost potrebe po klasičnem bančnem okencu, s čimer odpade kup dodatnih stroškov, povezanih s fizično prisotnim zaposlenim ali določenim fizičnim prostorom, kar vpliva tudi na zmanjšanje čakalnih vrst pred bančnimi okenci in na zmanjšanje števila potrebnih poslovalnic in posledično zmanjšanje števila potrebnih delovnih mest, kar neposredno vpliva tudi za zniževanje ali celo ukinjanje stroškov,
- poleg tega banka ne plača stroška komunikacije,
- ima boljši pogled nad poslovanjem,
- lažje poteka obdelava podatkov,
- poleg tega so ponujene storitve kvalitetnejše,
- lažje se pridobi nove komitente tudi območja izven klasičnega poslovanja banke oziroma na tistih lokacijah, kjer banka nima svoje fizične poslovalnice,
- lažje zagotavlja večjo ažurnost in informiranost o poslovanju komitentov, glede na to, da so vsi načini poslovanja povezani v en sistem, kar posledično omogoča banki boljši in lažji vpogled v stanje njenih komitentov in omogoča, da banka hitrejša in lažje odgovarja na želje, ki jih imajo njeni komitenti,

- ker poteka zajem in obdelava podatkov elektronsko, kjer uporabniki sami vnašajo zahtevane in potrebne podatke, ki jih sistem avtomatsko obdeluje, banki ni potrebno še dodatno vnašati podatkov,
- hitro in natančno spremljanje dejanske uporabe,
- kakovost poslovanja je zaradi bolj kakovostnih podatkov, ki so pridobljeni v elektronski obliki in posledično obdelava le-teh ne dopušča napak, večja, saj je tudi večja možnost preverljivosti zanesljivosti pridobljene informacije,
- ker je komitent na drugem mestu kot banka, le-ta s tem pridobi tudi nove trge,
- elektronsko bančništvo pa tudi »pospešuje kroženje denarja in omogoča bolj redno plačevanje obveznosti«.

Za stranko so pomembnejše prednosti, kot so prihranek časa, krajše čakalne vrste pred bančnim okencem, nižje cene bančnih storitev (gledano primerjalno s storitvijo za bančnim okencem), večja preglednost in enostavnost uporabe, kot tudi večja možnost naročanja novih storitev in večja svoboda uporabnika, saj ne obstajajo (večje) časovne omejitve, višja stopnja zasebnosti, dostop do banke je možen, kadarkoli in kjerkoli si zaželim, ne glede na našo trenutno lokacijo, nenehna dosegljivost – tudi izven delovnih ur (Drakulič, 2013).

Omenjene ugotovitve potrjuje in nadgrajuje tudi Mestna knjižnica Ljubljana (brez datuma), saj kot pravi, so prednosti e-bančništva za stranke (oziroma komitente) naslednje: 1) pregleduje se tekoče stanje in promet na računu, 2) plačuje se obveznosti prek posebne položnice in plačilnega naloga, 3) pri plačevanju se lahko določi datum plačila (valuta), 4) deluje 24 ur na dan, 5) prihrani se čas, 6) izogne se čakalnim vrstam, 7) deležni smo manjše cene transakcij v primerjavi z enakimi storitvami, ki se opravijo na bančnem okencu ter 8) udobnost (saj se lahko vse naredi doma oziroma v pisarni) (Mestna knjižnica Ljubljana, brez datuma). Fišer (2010, str. 34) se s tem strinja in dodaja, da so pomembne prednosti e-bančništva »bolj ekonomično poslovanje zaradi znižanja stroškov, izboljšana kakovost kontrole storitev in zanesljivosti informacij, dostopnost storitev strankam tudi izven obratovalnega časa bank, velik obseg dosega.«

Slabosti. Glavne slabosti za banko so: (1) visoki stroški zaradi sorazmerno zahtevnega razvoja potrebnih aplikacij, z namenom približevanja storitev stranki; (2) obstaja možnost (namenskega) vdora v bančni elektronski sistem in posledično do zlorabe zasebnih podatkov; (3) obstaja možnost pojava tehničnih napak in izkazovanje nezanesljivosti sistema; (4) potreba po zaposlitvi dodatnega izobraženega kadra, kar pomeni dodaten (višji) strošek; (5) pojavi se lahko nezaupanje novi tehnologiji (tako s strani banke kot s strani strank); (6) omejenost uporabe storitve (nezaupanje ali neznanje uporabe s strani komitentov) (Drakulič, 2013).

Slabosti za stranke pa so nedvomno pomisleki glede varnosti pri elektronskih transakcijah, kar potrjuje tudi ugotovitev spletne strani Mestne knjižnice Ljubljana, (Spletno bančništvo in finance), s čimer se strinja tudi Drakulič (2013), ki pa pravi, da postaja ta ovira za uporabnike vse manjša. Omenjeno potrjuje tudi Fišer (2010, str. 34) ko pravi, da so slabosti

e-bančništva »visoki stroški ob začetni investiciji, zapletenost tehnologije, nepopolna varnost. Velika slabost pa je prav gotovo dejstvo, da nekateri ljudje še vedno bolj zaupajo človeku kot stroju.« Z navedenim se strinja tudi Drakulič (2013), ki izpostavlja še naslednje slabosti: pojav težav z računalniško opremo in/ali zagotovljenim dostopom do interneta; pomanjkanje osebnega kontakta z bančnim uslužbencem, saj marsikdo banko obišče tudi zato, ker želijo govoriti z bančnim uslužbencem, se z njim posvetovati in ne nazadnje z njim zgraditi poslovni odnos, ki temelji na medsebojnem zaupanju; težavnost zagotavljanja zasebnosti podatkov; navade strank na klasične bančne storitve, ki jih ne želijo spremeniti in/ali (nezadostno) poznavanje delovanja elektronskega bančništva.

Slika 5: Prednosti in slabosti spletnega bančništva

	BANKA	STRANKA
PREDNOSTI	-izboljšanje odnosov s strankami, -nižji stroški bančne transakcije, -večja preglednost in kontrola poslovanja -širok krog potencialnih strank, -prihranki pri obvestilih o stanju na računu,	-izogibanje gneči, -možnost dostopa od doma, -prihranek časa, -nižja cena bančnih storitev, -možnost opravljanja storitev ob kateremkoli času, -večja informiranost,
SLABOSTI	-višji stroški uvedbe, -storitev ni primerna za vse,	-problem varnosti, -odsotnost osebnega kontakta, -nepoznavanje narave, -stare navade,

Vir: Groznik & Lindič (2004, str. 12).

Slika 5 prikazuje prednosti in slabosti spletnega bančništva, ki je seveda zelo podobno kot v elektronskem bančništvu. Omenjene prednosti in slabosti nadgrajuje tudi Kermelj Ribnikar (2011, str. 167), saj kot pravi, banka s spletnim bančništvom pridobi na boljšem odnosu s strankami, znižanju stroškov bančnih transakcij, poveča preglednost in kontrolo poslovanja, poveča potencial strank in prihrani pri obvestilih o stanju na računu; medtem ko se težava pri banki pojavi ob nastanku visokih stroškov uvedbe in nezadostne primernosti storitve za vse komitente/stranke. Medtem ko je komitent s spletnim bančništvom v (določeni) prednosti zaradi manjše (fizične) gneče, možnosti dostopa od doma, kar mu nedvomno omogoči več časa za druga opravila, sočasno se znižajo tudi cene bančnih storitev, saj ni potrebe po fizičnih poslovalnicah, ima možnost, da opravi bančno storitev ob kateremkoli času in kjerkoli, sočasno pa (lahko) doseže večjo stopnjo informiranosti; problem pri komitentu se lahko pojavi pri varnostnem vprašanju, fizični odsotnosti osebnega kontakta z zaposlenimi v banki, kar lahko vodi do določenega nezaupanja, nezadostnem poznavanju sistema spletnega bančništva in (prevelike) navezanosti na stare navade (torej odhod v fizično poslovalnico).

Kljub temu pa lahko zaključimo, da si brez elektronskega bančništva praktično več ne predstavljamo svojega življenja. Slabosti, ki jih le-ta s seboj prinaša, skušajo banke čim boljše omejevati (predvsem kar se tiče zasebnosti in varnosti), zaradi hektičnega tempa življenja, ki ga živimo, pa bo elektronsko bančništvo postajalo vse bolj pomembno oziroma bo predstavljalo vse bolj nepogrešljiv del našega življenja. Vse pomembnejši, in predvsem za mlajšo in delovno populacijo, skorajda nenadomestljiv segment elektronskega bančništva, pa je postal segment spletnega bančništva, ki ga bomo spoznali v naslednjih poglavjih.

1.4 Družbeno koristni vidik spletnega bančništva

Glede na to, da imajo dandanes socialni mediji velik vpliv tudi na bančništvo, smo povprašali prijatelje, znance in člane raznoraznih Facebook skupin ter forumov, z namenom pridobitve vpogleda v mnenje uporabnikov socialnih omrežij glede tega, kakšne spletne bančne storitve so jim všeč, kaj jim ni in seveda, pri katerih bankah imajo odprto spletno bančništvo, kakšne izkušnje imajo s spletnim bančništvom. Odzvalo se je precejšnje število posameznikov, ki so na kratko predstavili po njihovem mnenju najbolj pomembne izkušnje in lastnosti spletnega bančništva.

Takoj smo lahko razbrali, da sta zaupanje v spletno bančništvo in njegova uporaba vedno večja, tako med mladimi kot tudi med starejšimi generacijami uporabnikov družbenih omrežij. Vsi so enotnega mnenja, da jim je spletno bančništvo izboljšalo kakovost življenja, saj ni potrebno več čakati pred bančnimi okenci, prav tako pa so izpostavili cenejše opravljanje storitev – kot na primer plačevanje položnic, saj ima spletno bančništvo nižje provizije in pristojbine.

Z vidika bank, Marinč (2013, str. 1–4) razloži, da bančne aktivnosti delimo na transakcijsko bančništvo in bančništvo odnosov. Banke, ki se osredotočajo na bančništvo odnosov, gradijo dolgoročen odnos s svojimi strankami in informacijsko tehnologijo izkoristijo v prid izboljšanju svojih storitev, da bi strankam ponudili storitve po meri. Po drugi strani pa se banke lahko odločijo za doseganje ekonomij obsega. V tem primeru gre za transakcijsko bančništvo, ki temelji na uporabi e-bančništva. Marinč (2013, str. 27) izpostavi, da imata oba pristopa svoje prednosti in slabost. Banke, ki si prizadevajo doseči ugodnosti ekonomij obsega (na podlagi standardiziranih storitev), skušajo te ugodnosti doseči s transakcijsko osredotočenimi bančnimi aktivnostmi, te pa ne spodbujajo bančništva odnosov (bolj osebnega pristopa do strank). Problem lahko nastane, ker stranke zaradi pomanjkanja osebnega pristopa, nimajo do banke nikakršnih zavez in zato se lahko oportunistično vedejo, to pa privede do nestabilnosti. Po drugi strani pa lahko informacijska tehnologija ponudi osnovo za inovativne storitve, ki so lahko še bolj prilagojene strankam. V tem primeru, pa tehnologija izboljša bančništvo odnosov.

Kot smo že omenili v zgornjih poglavjih in kot navaja Young (2014) je uporaba spletnega bančništva nedvomno priročna in prednosti definitivno odtehtajo slabosti. Young (2014) kot prednosti izpostavi priročno plačevanje položnic, mobilno zmogljivost (ang. *mobile capability*), ki nam omogoča opravljanje storitev kjerkoli in kadarkoli ter preprostost namestitve in uporabe, saj je le-ta relativno enostavna. Beers (2019) dodaja, da so prednosti še višje obrestne mere, nižje pristojbine in boljša ponudba storitev. Kot pomanjkljivost Young (2014) izpostavi varnost; storitve, ki jih stranke še vedno rajši opravljamo v banki zaradi direktnega kontakta (zaradi večjega zaupanja); in preglednost nad transakcijami in porabo sredstev (na primer v primeru, ko impulzivno porabljamo sredstva se lahko zgodi, da zanemarimo dejstvo, da se transakcije vknjižijo s časovnim zamikom in imamo lahko dejansko manj razpoložljivih sredstev, kot jih prikazuje naša spletna banka). Beers (2019) pa poleg navedenih dodaja še kot pomanjkljivost storitev, ki še niso ponujene prek spleta (kot na primer razna zavarovanja in finančno posredništvo). Tudi Beers (2019) ter Singh & Kumar (2014) povzamejo, da v splošnem pozitivne lastnosti spletnega bančništva odtehtajo pomanjkljivosti. Singh & Kumar (2014) trdita, da je glavni razlog za našete pomanjkljivosti integracija sistema, težave pa bi se dalo premostiti s preprostostjo uporabe in odlično podporo strankam.

V splošnem lahko na podlagi pomena spletnih bančnih storitev opredelimo družbeno koristni vidik in trdimo, da ima spletno bančništvo definitivno pozitiven vpliv na celotno družbo. Napredek informacijske tehnologije je treba izkoristiti, in njegova vloga v bančništvu ima ključen pomen. Banke tako lahko gradijo na bančništvu odnosov, strankam ponujajo bolj kakovosten izbor storitev, višje obrestne mere in nižje pristojbine, ki jih lahko ponudijo na osnovi stroškovne učinkovitosti (nižji stroški zaradi manjšega števila fizičnih poslovalnic). Kljub visokim začetnim investicijam, lahko opazimo, da se vsakršno vlaganje v informacijsko tehnologijo in marketing spletnih bančnih storitev, bankam na dolgi rok obrestuje, saj sledijo trendom, konkurenci in potrebam svojih strank.

Splet ima vsekakor zelo pomembno vlogo v bančništvu, saj gre za izboljšanje storitev strankam in splošno izboljšanje kakovosti življenja. Na primer že samo čas, ki bi ga porabili za obisk banke in bankomatov, je veliko bolje izkoriščen. Pridobimo več prostega časa, manj smo pod stresom, storitve opravimo ceneje, kjerkoli in kadarkoli nam to ustreza. Sodeč po vseh ugodnostih, ki jih spletno bančništvo ponuja, nedvomno lahko trdimo, da ima pozitiven družbeno koristni vidik.

Zato smo preverili, katere bančne storitve, ki nam koristijo, imamo na voljo. Zavedamo se pomembnosti mnenja vseh akterjev pri spletnem bančništvu, tako komitentov, kot tudi bančnih uslužbencev. Zato smo prosili uslužbenke bank SKB, NLB, NKBM in Abanke, da nam v intervjujih predstavijo spletno bančništvo, ki ga ponujajo, kar bomo predstavili v poglavju Empirični del raziskave.

1.5 Varnost in implementacija

Z nastankom interneta smo bili (in smo še vedno) priča razvoju novega družbenega prostora, ki ga zaradi njegovih virtualnih razsežnosti ni mogoče (vsaj za enkrat) uspešno v celoti nadzirati ter v katerem prihaja do starih in tudi novih oblik kaznivih dejanj, pojavov sovražnega govora, predvsem pa novih oblik računalniške kriminalitete, ki nemalokrat ostane nekaznovana zaradi neuspešnih mehanizmov preprečevanja takšnih oblik kriminalitete ter posledično neuspešnih mehanizmov pregona le-te. Razgoršek in Potočar (2009, str. 85) ugotavljata, da »je računalniški kriminal splošen izraz za kakršnokoli uporabo računalniških sistemov pri nezakonitih dejanjih.« Razgoršek in Potočar (2009, str. 85) tudi ugotavljata, da lahko računalniški kriminal razdelimo na dva glavna področja, in sicer tatvino s pomočjo informacijskega sistema ter na sabotažo in vandalizem. Dodajata še, da med najpogostejše načine tatvin s pomočjo informacijskega sistema uvrščamo tako tatvine z vnosom napačnih podatkov, s spremembo računalniškega programa, kot tudi tiste z neposredno krajo podatkov iz informacijskega sistema (Razgoršek & Potočar, 2009, str. 85). »Zlonamerna programska oprema je način vandalizma ali sabotaže, ki ima za osnovni namen povzročanje škode, izgube ali vohunjenja. Prevladujoče skupine zlonamerne programske opreme so: virusi, trojanski konji, črvi in kombinirani virusi.« (Razgoršek & Potočar, 2009, str. 85)

Varnost je zato eden glavnih ključnih pomislov pri elektronskem, in predvsem spletnem, bančništvu, saj se prav pri takšni obliki bančništva, v kolikor niso vzpostavljeni ustrezni varnostni mehanizmi, najlažje pojavi zloraba le-tega. Iz tega razloga se je razvoj varnostnih mehanizmov okrepil in pospešil, čemur botruje dejstvo, da je trenutna raven varnosti elektronskega poslovanja, na zavirljivi ravni, s čimer se strinjata tudi Groznik in Lindič (2007, str. 16). Ker je elektronsko poslovanje na splošno še za enkrat precej (zakonsko) neregulirano, pa se zlorabe seveda še vedno pojavljajo, zato je ključnega pomena, da se tako banke kot komitenti čim bolj zavarujejo pred morebitnimi zlorabami, ki bi se lahko pojavile pri takšni obliki poslovanja.

Zlorabe se poleg tega, da banke ne uspejo v zadostni meri zavarovati svojega elektronskega poslovanja (kar sedaj več ni tako velik problem, saj je varnost elektronskega poslovanja v bankah na zavirljivi ravni), pojavijo tudi (in včasih predvsem) zaradi neprevidnosti ali celo naivnosti komitentov, saj le-ti napačnim osebam zaupajo ali preveč olajšajo dostop do identifikacijskih podatkov. S to trditvijo se strinja tudi spletna stran Varni na internetu (2013), ki ugotavlja, da so pogosto najšibkejši član sami uporabniki, ki nevede odprejo vrata (potencialnim) zlorabam. Ker pa je tema varnosti pri elektronskem poslovanju zelo obsežna in kompleksna tema, bomo za potrebe pričujočega magistrskega dela le nakazali poglobljene pomisleke pri elektronskem poslovanju in razsežnosti te tematike, podrobneje pa se v to temo zaradi dejstva, da se naše magistrsko delo ukvarja z drugim raziskovalnim vprašanjem, ne bomo spuščali.

Kot ugotavljata Groznik in Lindič (2007, str. 16–17) se celovitost zaščite v spletni banki dosega na takšen način, da se upoštevajo vsi osnovni varnostni mehanizmi, in sicer:

- pristnost (ang. *authentication*) – ki zagotavlja prejemniku, da je sporočilo, ki ga je prejel, dejansko poslal pošiljatelj in le-to ni ponarejeno, kar se zagotavlja denimo z uporabo digitalnih podpisov, certifikatov, gesel ...);
- avtorizacija (ang. *authorisation*) – ki zagotavlja, da do podatkov pride le pooblaščen oseba, kar se zagotavlja z uporabo uporabniškega imena in gesla ali z biometrično identifikacijo;
- zaupnost (ang. *confidentiality*) – ki preprečuje, da pride do nepooblaščenega razkritja podatkov z uporabo šifriranja, kartografije, zaupanja vredne tretje osebe (ang. *Certifying Authority* ali CA);
- celovitost (ang. *integrity*) – ki zagotavlja, da se podatki med prenosom ne spreminjajo, kar se izvede s pomočjo uporabe šifriranja in digitalnih podpisov;
- nezavrnitev (ang. *nonrepudation*) – ki zagotavlja zaščito pred tem, da bi pošiljatelj lahko lažno zanikal, da je podatke poslal oziroma prejemnik lažno zanikal, da jih je prejel;
- nadzor pretoka (ang. *transfer control*) – za katerega skrbi požarni zid (ang. *firewall*);
- tajnost – ki zagotavlja, da so podatki namenjeni le naslovniku in nihče drug ne ve za prenos in tudi ne rabi vedeti za le-tega.

Z omenjenim se strinjata tudi Razgoršek in Potočar (2009, str. 85), ki pravita, da mora organizacija »pri elektronskem poslovanju zadostiti naslednjim varnostnim storitvam: overjanje (možnost preveriti identiteto subjekta), zaupnost (informacije ne smejo biti razkrite nepooblaščenim osebam), neokrnjenost (podatki morajo biti zaščiteni pred nepooblaščenim spreminjanjem), nadzor dostopa (preprečevanje nepooblaščen uporabe, preprečevanje zanikanja o sodelovanju v aktivnostih pri elektronskem poslovanju, razpoložljivost (storitve elektronskega poslovanja morajo biti stalno na voljo). Za zagotovitev omenjenih varnostnih zahtev so na voljo različne metode: šifriranje, elektronski podpis, digitalni certifikati, postopki za preverjanje identitete, požarni zid.«

Groznik in Lindič (2007, str. 18) ugotavljata, da se izvajalci računalniške kriminalitete (hekerji) poslužujejo naslednjih oblik delovanja:

- vdor v sistem z uporabo uporabniškega gesla in imena komitenta, zaradi česar se poudarja izrazita pozornost glede shranjevanja in menjave gesel;
- prestrežanje sporočil in vmešavanje, kjer lahko pride do tega, da se spremeni vsebina našega sporočila in ga spremenjenega posreduje naslovniku (takšen primer so denimo največkrat kraje števil kreditnih kartic);
- onemogočanje storitev, kjer hekerji onemogočijo delovanje sistema, kar včasih povzroči, da se strežnik »obesi«, saj strežnik in posledično spletno stran zasujejo z zahtevami po uslugah, kar povzroči to, da le-ta več ne more sprovesti vseh zahtev in preneha delovati;

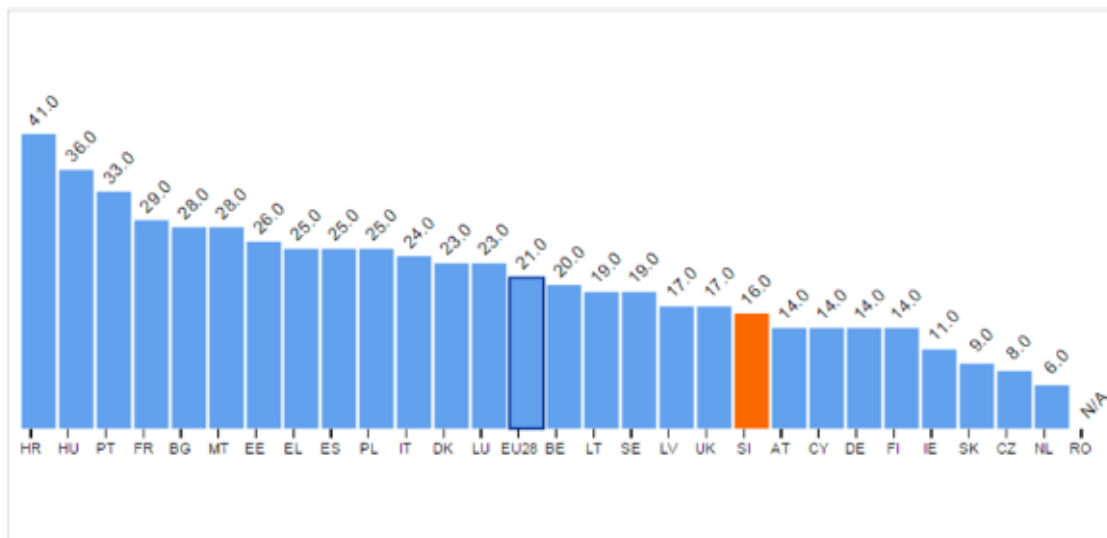
- pretvarjanje, kjer hekerji ali posamezniki, ki vedo določene podrobnosti o uporabniku, uporabijo le-te za identifikacijo kot ta oseba in delujejo le-temu v škodo (najbolj problematične so številke kreditnih kartic, »saj imajo določeno strukturo, ki jo je moč presteči, pa še večinoma potujejo preko delov omrežja, ki ni pod našim nadzorom.« (Groznik & Lindič, 2007, str. 18)

Kot ugotavlja spletna stran Varni na internetu (2013) lahko spletni uporabniki sami največ storijo za zaščito lastnega e-bančnega računa, in sicer tako, da digitalnih certifikatov ne shranjuje na disk računalnika, ampak denimo na t. i. pametno kartico ali pametni USB ključ. Ustvarijo lahko močna gesla, ki jih nato nikomur ne zaupajo. V kolikor je to mogoče, ne opravljajo bančnih storitev z računalnikom, ki ga uporablja mnogo oseb ali se ga uporablja denimo za igranje igrice in uporabo omrežij za distribucijo avtorsko zaščitene vsebin (t. i. P2P-omrežja), kot tudi, da za opravljanje bančnih storitev uporabljajo drugi brskalnik kot za opravljanje drugih spletnih aktivnosti. Pri svoji banki se lahko pozanimajo, ali ponujajo dodatne varovalne mehanizme ter spremljajo tudi varnostna obvestila banke o morebitnih »ponarejenih« spletnih straneh (ang. *phishing* napad). Dobro je, da vedno preverijo varnost povezave in pravilnost naslova url, ko dostopajo do svojega spletnega bančnega računa. Poskrbijo lahko, da so na njihovih računalnikih nameščeni zadnji varnostni popravki, požarna pregrada (ang. *firewall*) in ustrezen antivirusni program, ki ga tudi redno uporabljajo. Svojih podatkov (digitalnega potrdila, številke kreditne kartice, gesla za spletno banko) nikoli ne smejo posredovati na spletnih straneh ali prek elektronskih sporočil, saj banka, katere komitent so, tega nikoli ne bi zahtevala od njih. Groznik in Lindič (2007, str. 18–21) izpostavljata šest varnostnih ukrepov: šifriranje, elektronski podpis, digitalni certifikati, postopki za preverjanje identitete, varnostni protokoli in previdnost.

Raziskava Eurostata (2016), ki je bila izvedena med posamezniki, ki so v zadnjem letu uporabljali internet, kaže, da je v Sloveniji samo 17 % uporabnikov, ki so imeli slabo izkušnjo glede spletne varnosti. Zgolj 15 % Slovencev je imelo težavo z virusi. Slaba četrtina (24 %) uporabnikov je zaradi strahu zaradi varnosti razmeroma zelo zadržana do spletnih nakupov. Približno petina (18 %) je precej zadržana pri uporabi bančnih storitev, saj ne uporablja bančnih storitev iz varnostnih zadržkov. Samo 5 % uporabnikov interneta se ne povezuje na brezžično omrežje izven doma zaradi nevarnosti, ki se lahko skrivajo v povezovanju na nezaščitene oziroma nepreverjene povezave.

Kot lahko vidimo iz slike 6, je Slovenija sorazmerno »varna« država glede uporabe spleta v zasebne namene, saj je le 16 % posameznikov navajalo probleme, povezane z varnostjo med uporabo spleta v zasebne namene, ne glede na razlog, zaradi katerega je prišlo do le-tega (denimo okužba z računalniškim virusom ali druga okužba računalnika, ki je rezultirala v izgubi podatkov in/ali časa (Eurostat, 2016).

Slika 6: Odstotek posameznikov, ki so naleteli na probleme, povezane z varnostjo med uporabo spleta v zasebne namene



Vir: Eurostat (2016).

Primarna odgovornost za vzpostavitev varnosti pri elektronskem bančništvu je seveda nedvomno na banki, vendar pa se moramo varnostnih aspektov zavedati tudi komitenti in delovati tako, da tudi sami zagotavljamo čim višjo mero varnosti in opreznosti pri elektronskem poslovanju z banko (torej ne posredujemo svojih podatkov, gesel ipd., ustvarimo močno in varno geslo, imamo nameščene ustrezne antivirusne programe in tako dalje). Če bomo delovali samozaščitno ob dovolj visokih varnostnih standardih, ki jih postavljajo banke, bo raven zaščite, ki jo imamo zadosten, da do zlorab (načeloma) ne bo prišlo (no, vsaj zlahka ne). Se je pa potrebno zavedati, da seveda programa, ki bi v celoti zaščitil elektronsko bančništvo, ni in posledično ni mogoče zagotoviti 100 % varnosti pri uporabi elektronskega bančništva, zato je velika mera odgovornosti na nas samih, da se na spletu obnašamo tako previdno kot tudi preudarno in se držimo zgoraj zapisanih napotkov ter napotkov, ki nam jih poda naša banka, preko katere uporabljamo elektronsko bančništvo.

2 RAZVOJ SPLETNEGA BANČNIŠTVA PO SVETU

Začetki spletnega bančništva segajo v osemdeseta leta prejšnjega stoletja, vendar je potrebno omeniti, da sta se definicija in uporaba spletnega bančništva takrat zelo razlikovali glede na to, kar imamo omogočeno za uporabo. V samem začetku je tovrstna oblika bančništva predstavljala uporabo terminala, tipkovnice in televizijskega ali računalniškega zaslona z uporabo stacionarnega telefona (Banks, 2001).

Na spletni strani WealthHow (brez datuma) je spletno bančništvo opredeljeno kot ustanovitev oziroma kreacija bančnih in finančnih institucij, ki omogočajo svojim uporabnikom, da lahko opravljajo bančne storitve in transakcije prek interneta. Pritchard

(2019) v svojem članku trdi, da je spletno bančništvo zmožnost upravljanja denarja z uporabo računalnika ali prenosnih naprav. »Denar narašča elektronsko. Nekateri ljudje še vedno uporabljajo gotovino, ampak druge oblike plačil so postale bolj popularne. Zakaj? Ker so bolj preproste za uporabo, so cenejše ali celo zastonj in je z njimi lažje slediti porabi.« (Pritchard, 2019). Največja prednost uporabnikom je vsekakor udobje opravljanja storitev od doma, pri čemer ni potrebno osebno obiskovati banke. Internet je tako omogočil, da lahko določene storitve izvrši uporabnik sam, kar se je izkazalo zelo priročno in učinkovito tako za bančne institucije kot tudi za uporabnike. Sam koncept uporabe spletnega bančništva se je tako izkazal kot revolucija na področju bančništva in financ (WealthHow, brez datuma).

Pomemben poslovni model elektronskega bančništva predstavlja splet, s pomočjo katerega lahko banke izpolnijo pričakovanja svojih strank. Kot ugotavljata Groznik in Lindič (2007, str. 7) se v praksi termina elektronsko in spletno bančništvo pogosto zamenjujeta, kljub temu, da je spletno bančništvo podpomenka elektronskega bančništva, glede na to, da se elektronsko bančništvo, ki poteka preko interneta, imenuje spletno bančništvo. Spletno bančništvo, ki ga poznamo danes, se je začelo z razvojem svetovnega spleta in nam omogoča, da lahko upravljamo s svojim denarjem 24 ur na dan - vse dni v letu. Lahko spremljamo stanje na našem računu, vršimo nakazila, plačujemo položnice, zaprosimo za posojilo ali ponekod celo polagamo depozite. Je tudi oblika elektronskega bančništva, ki se dandanes zelo hitro razvija, kar potrjuje tudi Kermelj Ribnikar (2011, str. 166).

Sarreal (2019) ugotavlja, da je spletno bančništvo pridobilo na popularnosti v poznih 80. letih prejšnjega stoletja. Leta 1981 je mesto New York testiralo inovativen način poslovanja z zagotavljanjem oddaljenih storitev za stranke za štiri njene največje banke - Citibank, Chase Manhattan, Chemical Bank in Manufacturers Hanover. Leta 1983 je Bank od Scotland ponudila prvo storitev internetnega bančništva, imenovano »Homelink«. Ljudje so se povezali na internet s pomočjo televizije ali telefona, da so lahko plačevali račune in prenašali denar. V tem času se je tudi oblikovalo to, kar sedaj vemo o spletnem bančništvu. Leta 1994 je Stanford Federal Credit Union postala prva finančna institucija v ZDA, ki je ponujala spletno bančništvo vsem svojim strankam. Leto kasneje, je le-ta postala tudi prva banka v državi, ki je ponudila svojim strankam spletni dostop do njihovih računov. Leta 1996 je bila ustanovljena NetBank, ki je poslovala le na spletu (le-ta se je zaprla leta 2007). Razvoj spletnega bančništva je nato postal ekstrapolenten in sedaj predstavlja spletno bančništvo standardno prakso poslovanja z banko (Sarreal, 2019), s čimer se strinja tudi Fuchs (2016, str. 18).

2.1 Zgodovina razvoja spletnega bančništva

Koncept spletnega bančništva se je oblikoval sočasno z razvojem svetovnega spleta. V osemdesetih letih prejšnjega stoletja so se računalniški programerji lotili dela na področju podatkovnih baz bank. Najbrž je do ideje prišlo potem, ko so podjetja pričela s spletno prodajo in je tako spletna trgovina spodbudila uporabo kreditnih kartic preko interneta. Tako

je preskočila iskrica v razvoju spletnega bančništva in mnoge bančne organizacije so pričele širiti svoje podatkovne baze, ki so jih širno uporabljale med razvojem prvih bankomatov (WealthHow, brez datuma).

Carrel (2017) v svojem članku povzame, da se je spletno bančništvo pričelo nekje v osemdesetih letih prejšnjega stoletja. V Franciji so pričeli eksperimentirati z uporabo tako imenovanih Minitel terminalov, s katerimi so se lahko opravljale transakcije in pridobivale informacije. Nekje v osemdesetih letih prejšnjega stoletja, so bančne in finančne organizacije v Ameriki in ZDA pričele s predlaganimi raziskavami. Programerji so izvajali preizkuse na koncept »bančništvo od doma« (ang. *home banking*). Seveda je potrebno poudariti, da takrat tehnologija še ni bila tako napredna in računalniki ter internet še niso bili tako dobro razviti, zato je »bančništvo od doma« pravzaprav potekalo z uporabo telefonov in faxes. Drastičen razvoj interneta in programerskih ustanov pa je ustvaril nadaljnje možnosti razvoja tovrstnega bančništva (WealthHow, brez datuma). V nadaljevanju je prikazan kronološki razvoj spletnega bančništva po svetu, kot ga je povzela Sarreal (2019).

Leta 1981 Newyorške banke preizkusijo »bančništvo od doma«. Predhodnica današnjega spletnega bančništva se je pričela leta 1981, ko so prvič v ZDA v New York City-u preizkusili inovativne oblike bančništva. Štiri glavne banke (Sarreal, 2019; Carrel, 2017): Citibank, Chase Manhattan, Chemical Bank in Manufacturers Hanover so svojim strankam (fizična in mala podjetja) omogočile oddaljen dostop do opravljanja bančnih storitev in tako so priskrbele svojim strankam, da lahko opravljajo bančne storitve od doma. Carrel (2017) v svojem članku opomni, da se te storitve niso obnesle, saj z njimi niso privabili dovolj strank za preboj.

Leta 1983 Bank of Scotland ustvari prvi spletni bančni sistem – Homelink. Leto 1983 je bilo prelomno leto v razvoju bančništva in lahko rečemo, da je takrat uradno nastalo spletno bančništvo. Tega leta je v Veliki Britaniji banka Nottingham Building Society ali skrajšano NBS svojim strankam ponudila prve spletne bančne storitve, ki so postale osnova drugim spletno bančniškim zmožnostim. Prve zmožnosti niso bile dobro razvite in lastniki računov so imeli na voljo za opravljanje omejeno število transakcij in funkcij. Celoten sistem delovanja je temeljil na osnovi podatkovnih baz pošte Velike Britanije. Namreč, NBS je v sodelovanju z Bank of Scotland z uporabo podatkovnega sistema PRESTEL, ki je v lasti britanske pošte, ustvaril prvi spletni bančni sistem imenovan HOMELINK. PRESTEL je videotoks sistem, v katerem se lahko informacije prenašajo preko telefonske linije in gledajo na prilagojeni televiziji (PRESTEL definition, brez datuma). Uporabniki so morali imeti odprt račun pri NBS, s katerim so lahko plačevali račune prek spleta. Dostop do gotovine pa je bil omogočen tako, da je bil denar prenešen na Bank of Scotland in je uporabnik lahko gotovino dvignil na bankomatu (WealthHow, brez datuma).

Leta 1994 Stanford Federal Credit Union omogoči prve spletne bančne storitve v ZDA. Po podatkih spletne strani WealthHow (brez datuma), kar je zapisal tudi Carrel (2017) se je

za Američane spletno bančništvo v pravem pomenu začelo oktobra 1994. Storitve je razvila finančna institucija Stanford Federal Credit Union.

Sarreal (2019) in Carrel (2017) v svojih delih opišeta, da je leta 1995 Presidential Bank postala prva banka v državi, ki je svojim strankam ponudila dostop do njihovih računov prek spleta. Presidential Bank si je prizadevala rasti brez ustanavljanja večjega števila poslovalnic in je tako postala vzor drugim bankam, ki so ji kmalu zatem pričele slediti. Spletne bančne storitve so postale vedno bolj razširjene zaradi vedno bolj razvitih sistemov. Vendar poleg ugodnost so s seboj prinesle tudi nekatere pomanjkljivosti oziroma potencialne nevarnosti (WealthHow, brez datuma). Povečan obseg plačil opravljenih prek spleta je spodbudila tudi spletna trgovina Amazon. Popolo (2017) v svojem delu izpostavi, da Amazon, ki se je sprva imenoval Cadabra, občutno spodbudil plačevanje prek spleta. Istega leta je nastal tudi eBay, ki je imel takšno vlogo kot Amazon. Namreč, ljudje po celem svet so pridobili zaupanje v spletne nakupe, posledično pa tudi v spletno plačevanje.

Med letoma 1995 in 1996 nastanejo prve virtualne banke. Oktobra 1995 je bila ustanovljena prva virtualna oziroma direktna banka – Security First Network Bank. Svojim strankam je ponujala naslednje storitve: plačilo položnic, direkten dostop do računov in pregled stanja. Sarreal (2019) pa v svojem delu zapiše, da je prelomno leto za nastanek virtualnih bank 1996: »Evolucija spletnega bančništva se izpopolni s prvič resnično uspešno direktno oziroma virtualno banko – Netbank, ki je bila ustanovljena leta 1996. Leta 2007 sta bili njeno poslovanje in obstoj zaključeni, njeno ime in domeno pa je leta 2012 prevzela banka Bofl Federal Bank.«

Leta 1998 je podjetje Confinity lansiralo storitev, s katero je možno upravljati plačila v imenu trgovcev. Tovrstna storitev je bila zelo priljubljena med kupci. Pri registraciji in povezavi z bančnim računom je lahko stranka uporabila Confinity pri plačevanju, ne da bi ponovno vnašala podatke o bančni kartici. To podjetje nam je bolj znano pod imenom, ki ga ima danes – PayPal (Popolo, 2017). Z razvojem mobilnih telefonov, ki so omogočali uporabo WAP (ang. *Wireless Application Protocol*), je tudi internet postal mobilen, kar so banke tudi izkoristile kot nov kanal komuniciranja s strankami. To je bilo leta 1999. Prva banka, ki je ponudila mobilno bančništvo je norveška – Norwegian Bank DnB. Seveda so bile prve mobilne bančne storitve omejene le na SMS obveščanje, preverjanje stanja in plačevanje računov s pošiljanjem zahtevkov s sporočili (Sarreal, 2019).

Leta 2000 je več kot 80 % ameriških bank v svoji ponudbi imelo spletno bančništvo. »V procesu samega razvoja je spletno bančništvo pridobilo novo populacijo v e-poslovanju. Večje banke so pričele s ponudbo številnih spletnih bančnih produktov in storitev in e-bančništvo je pridobilo legitimnost za potrošnike. Leta 2000 se je pričel razmah spletnega bančništva, ki je vedno bolj prevladoval med uporabniki in istega leta je v ZDA več kot 80 odstotkov bank imelo omogočen dostop in opravljanje storitev prek spleta.« (Sarreal, 2019).

Leta 2001 je Bank of America beležila več kot 3 milijone uporabnikov spletnega bančništva. »Bank of America se je zapisala v zgodovino kot prva finančna institucija, ki je pridobila več kot 3 milijone spletnih uporabnikov, kar je takrat predstavljalo okoli 20 odstotkov vseh strank.« (Sarreal, 2019) Leto pozneje je na trg vstopila nova virtualna banka po imenu Ally Bank. Ally Bank kot direktna banka brez poslovalnic svojim strankam ponuja višje obrestne mere pri varčevanju sredstev in je priročna ter na voljo strankam kadarkoli potrebujejo pomoč (Ally Bank, brez datuma). Danes je Ally Bank po mnenju avtorja McCormic (2019) ena najuspešnejših virtualnih bank, ravno zaradi ugodnosti in pestrosti ponudb bančnih storitev.

Leta 2010 je spletno bančništvo raslo hitreje kot internet. Podjetje Fiserv, ki se ukvarja s tehnologijo finančnih storitev, se je lotilo ankete o plačilnih trendih in obračunih potrošnikov. Ugotovili so, da rast spletnega in mobilnega bančništva prehiteva rast interneta. Spletno bančništvo se je konstantno razvijalo in izpopolnjevalo ter strankam omogočalo vedno večji nabor bančnih storitev, ki so jih lahko opravljali prek spleta ali z uporabo mobilnega bančništva. Bank of Internet USA je uvedla številne nove tehnološko napredne bančne produkte in storitve kot na primer mobilno bančništvo, Popmoney plačilni sistem ter druge storitve (Sarreal, 2019). Popmoney je plačilni sistem (P2P), ki uporabnikom omogoča pošiljanje in prejemanje plačil po elektronski poti. Popmoney je pravzaprav nadomestil tradicionalno plačevanje in prejemanje čekov (Popmoney, brez datuma).

V letu 2018 je spletno bančništvo postalo standardna praksa. Uporaba spletnega bančništva je množična in stranke si prizadevajo imeti bančne račune, kjer jim banke ponujajo brezplačno spletno bančništvo. Vedno več storitev je mogoče opraviti prek spleta in vedno več je direktnih bank, ki poslujejo samo prek interneta. Na tak način lahko banke ponudijo bolj konkurenčne obrestne mere, inovativne storitve in so vedno dostopne strankam (Sarreal, 2019).

Elektronsko poslovanje in spletne storitve je potrebno obravnavati iz dveh vidikov. Prvi je vidik ponudnika, kar je pri spletnem bančništvu banka, drugi pa je vidik uporabnika e-storitev. Velikokrat sta vidika banke in bančne stranke različna, prav tako so lahko različna pričakovanja, bojazni itd. Parasuraman (v Bobek, Šišovska & Sternad Zabukovšek, 2014), pravi, da je eden izmed modelov, ki razlaga, kako uporabniki sprejemajo nove tehnologije, Parasuramanov TRI (ang. *Technology readiness index – TRI*) – indeks tehnološke pripravljenosti, ki zajema štiri dejavnike. »Optimizem kaže, kako ljudje, izhajajoč iz pozitivnega pogleda na tehnologijo, verjamejo, da jim ta omogoča večji nadzor, prilagodljivost in učinkovitost v njihovem življenju. Inovativnost kaže, kdaj so ljudje tehnološki »pionirji« in miselni vodje. Nelagodje se pokaže, ko ljudje zaznavajo pomanjkanje nadzora nad tehnologijo in imajo občutek preobremenjenosti z njo. Negotovost se pojavi, ko ljudje ne zaupajo tehnologiji in dvomijo glede njenega pravilnega delovanja.« Količina informacij o spletnem bančništvu, ki jo imajo uporabniki, vpliva na njihovo zavedanje o možnostih ter prednostih in slabostih, ki jih ponuja spletno bančništvo.

Uporabniki so z naraščanjem izdelkov in storitev, ki so na voljo preko spleta, vedno bolj zaskrbljeni za svojo varnost in zasebnost, kar uvršča ta vidik med zelo pomembne.

Zavedanje banke, o kakovosti spletnega bančnega portala, postaja vse pomembnejši dejavnik uspeha, kot ponujanje nizkih cen ali biti le prvi na trgu. Izpolnjevanje zahtev in pričakovanj strank je mogoče doseči z razumevanjem občutkov, ki jih imajo bančne stranke, ko se odločijo za uporabo določenega bančnega spletnega portala (Bobek, Šišovska & Sternad Zabukovšek, 2014). »Na dvig ravni in obsega uporabe spletnega bančništva vplivajo (Devi & Malavrizhi v Bobek, Šišovska & Sternad Zabukovšek, 2014): »uporabna funkcionalnost, zaznana preprosta uporaba, verodostojnost, zmanjšanje stroškov, zaupanje, varnost, izbira dostopa do banke in ugled banke.« Na neuporabo pa vpliva naslednje (Gerrad in drugi v Bobek, Šišovska & Sternad Zabukovšek, 2014): »tveganje; ni zaznane potrebe; pomanjkanje znanja; nedostopnost tehnologije; stroški povezani s tehnologijo, želja po osebnem kontaktu pri bančni storitvi.«

Poročilo o digitalnem napredku v Evropi za leto 2017 (EDPR, brez datuma) ugotavlja, da če pogledamo tabelo 2, lahko vidimo, da je v letu 2017 primerjalno gledano z letom 2016, odstotek uporabe bančništva narasel za 1 % odstotek, vendar je še vedno pod odstotek povprečja Evropske unije (59 %). Slovenci še vedno največ časa uporabljajo internetne storitve za prebiranje novic (80 %), kar je višje kot povprečje Evropske unije (70 %), sledi glasba, videoposnetki in igre (78 %), kar sovpada s povprečjem Evropske unije, nato pa še za nakupovanje, in družbena omrežja.

Tabela 2: Uporaba internetnih storitev

	Slovenija				EU
	DESI 2017		DESI 2016		DESI 2017
	Vrednost	mesto	vrednost	mesto	Vrednost
3a1 Novice % posameznikov, ki so internet uporabili v zadnjih treh mesecih	80% ↑ 2016	11	77% 2015	15	70% 2016
3a2 Glasba videoposnetki in igre ¹² % posameznikov, ki so internet uporabili v zadnjih treh mesecih	78% 2016	16	n.p.		78% 2016
3a3 Video na zahtevo ¹³ % posameznikov, ki so internet uporabili v zadnjih treh mesecih	18% ↑ 2016	12	n.p.		21% 2016
3b1 Videoklici % posameznikov, ki so internet uporabili v zadnjih treh mesecih	42% 2016	18	36% 2015	20	39% 2016

se nadaljuje

Tabela 2: Uporaba internetnih storitev (nad.)

	Slovenija				EU
	DESI 2017		DESI 2016		DESI 2017
	vrednost	mesto	vrednost	mesto	vrednost
3b2 Družbena omrežja % posameznikov, ki so internet uporabili v zadnjih treh mesecih	51% → 2016	27	51% 2015	26	63% 2016
3c1 Bančništvo % posameznikov, ki so internet uporabili v zadnjih treh mesecih	47% ↑ 2016	21	46% 2015	21	59% 2016
3c2 Nakupovanje % posameznikov, ki so internet uporabili v zadnjih treh mesecih	53% ↑ 2016	19	52% 2015	18	66% 2016

Vir: EDPR (brez datuma).

Spletno kot tudi elektronsko (in ne nazadnje tudi mobilno) bančništvo sta torej perspektivna načina bančnega poslovanja, ki jima morajo banke v prihodnje namenjati ogromno pozornosti, predvsem v smislu povečevanja obsega takšnega poslovanja kot zagotavljanja ustreznega nivoja varnosti za takšno obliko poslovanja s svojimi komitenti. Kot lahko vidimo iz zgornje slike, kot tudi ugotovitve Kermelj Ribnikar (2011), vedno več uporabnikov zaupa v varnost spletnega bančništva, vendar pa še vedno zaostajamo za uporabo le-tega v tujini, čemur bo potrebno v prihodnje posvečati več pozornosti.

2.2 Razvoj spletnega bančništva v Evropi

Rojstvo spletnega bančništva se je začelo leta 1983 v Evropi, in sicer v Združenem kraljestvu, kjer je Nottingham Buliding Society prva ponudila bančne storitve preko spleta (WealthHow, brez datuma). Uporabniki so imeli na voljo sistem Homelink, s katerim so lahko (Popolo, 2017): preverjali stanje, plačevali položnice, prenosili sredstva med računi in lahko so celo zaprosili za posojilo. Homelink se sicer ni obdržal. Po dveh letih obstoja je propadel, saj je bil za banke predrag, vsekakor pa je postavil temelje današnjem spletnem bančništvu. Popolo (2017) navaja, da so francoske banke imele nekoliko več sreče pri razvoju prototipa spletnega bančništva. Minitel, ki je bil ustanovljen leta 1984 je bil izjemno priljubljen, in ko je leta 2012 bil ukinjen, je bilo še vedno aktivnih 600 tisoč Minitelov.

Prvotno je spletno bančništvo strankam nudilo le informacije. Spletna stran je imela vlogo reklamnega letaka, torej na spletni strani banke so bile na voljo informacije o banki, o mreži poslovalnic, ki jih ima, kontaktne številke in seveda informacije o bančnih produktih. Prve spletne bančne strani so bile zgolj informativne in niso bile interaktivne (Popolo, 2017).

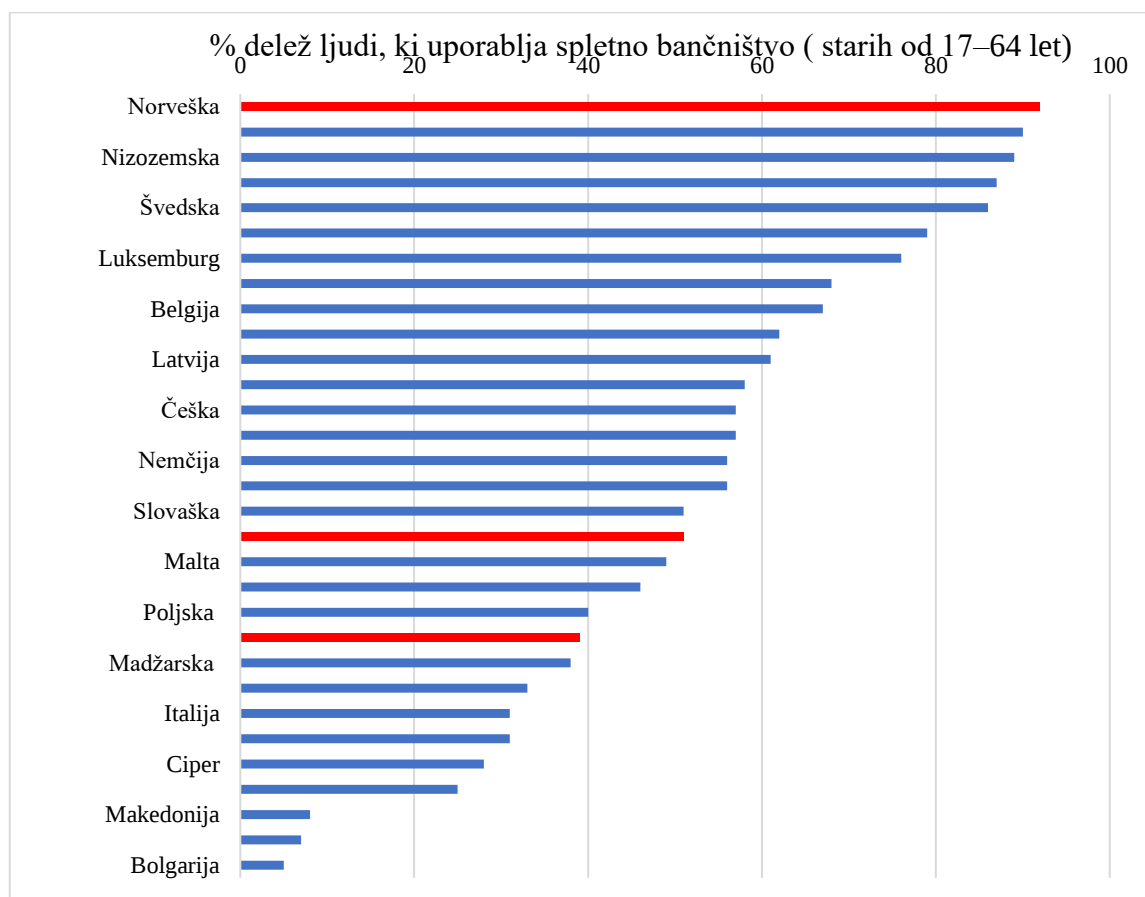
Kmalu za tem so banke odkrile priložnosti, ki jih lahko izkoristijo z internetom. Vse prednosti spletnih bančnih storitev, ki smo jih našli v zgornjih poglavjih, potencialno vodijo k večjem dobičku banke. Ta dobiček pa dopušča, da banke svojim strankam ponudijo storitve z manjšimi pristojbinami in višje obrestne mere, kar pa je seveda v korist strankam. Zniževanje stroškov in čakalnih vrst pa strankam prinese bolj personalizirane bančne izkušnje. Nordijske države so nedvomno videle potencial in so se odločile za intenzivno vlaganje v razvoj informacijske tehnologije.

Z razvojem interneta in splošno rabo osebnih računalnikov med gospodinjstvi je raslo tudi spletno bančništvo. Kot navaja Popolo (2017) zaradi intenzivnega vlaganja v IT se skandinavske države uvrščajo v države, kjer je odstotek ljudi, ki danes uporabljajo spletno bančništvo, med najvišjimi na svetu. Prav tako lahko ta podatek razberemo na spletnih straneh Eurostat (2018) in Statista (2018a).

Leta 2017 je spletno bančništvo uporabljalo 92 % Norveškega prebivalstva. Norveška je država z največjo uporabo spletnega bančništva v Evropi (Statista, 2018a). Norveški sledijo še Danska z 90 %, Nizozemska z 89 %, Finska z 87 % in Švedska, kjer spletno bančništvo uporablja 86 % ljudi (starih med 16 in 74 let). Glede na podatke lahko razberemo, da v Sloveniji še precej nazadujemo v primerjavi s skandinavskimi državami. Namreč s slabimi 39 % zaostajamo za Norveško kar 54 odstotnih točk. V tabeli se nahajamo pod povprečjem Evropske unije, kjer 51 % celotnega prebivalstva uporablja spletno bančništvo in gre za 12 odstotnih točk več kot v Sloveniji.

Na sliki 7 lahko razberemo, da smo na 13. mestu in smo višje od naših sosednjih držav Italije (31 %), Madžarske (38 %) in Hrvaške (33 %), med tem ko je naša severna sosednja Avstrija malo nad povprečjem EU in tamkajšnjih 57 % prebivalstva uporablja spletno banko. Kozic, Prevodnik, Vehovar in Kogovšek (2009) dodajajo: »Uporaba naprednih storitev preko interneta (na primer e-bančništvo, e-nakup, e-zdravstvene storitve ...) je v Sloveniji v splošnem relativno slabo razvita. Posebej to velja za e-bančništvo, ki je v EU v osnovnem naboru internetnih storitev po pogostosti uporabe na 2. mestu, v Sloveniji pa šele na 5. mestu.«

Slika 7: Uporaba spletnega bančništva v Evropi



Vir: Eurostat (2018); Statista (2018a).

Če pogledamo trenutno ponudbo spletnega bančništva, lahko ugotovimo, da po besedah avtorice Vrešak (1997) storitve spletnega bančništva zajemajo naslednja področja:

- »Informacije o stanju na računih komitenta,
- pregled opravljenih transakcij na posameznem računu,
- opravljanje posameznih plačil,
- plačila trajnikov,
- prenos sredstev iz enega računa na drugega,
- pregled opravljenih plačil s kreditno kartico in poravnavo obveznosti, izhajajočih iz njih,
- pregled poročil o prihodkih in izdatkih,
- določanje kategorij za transakcije po lastni želji,
- poročila o stanju portfelja,
- opozorilo o spremembah na borzi,
- razne druge storitve.«

Spletno bančništvo bankam ne omogoča le izvajanja bančnih transakcij, ampak služi tudi za izvajanja štirih temeljnih funkcij (Krstanović, 2007, str. 25). Prva funkcija je predstavitev vseh informacij o kontaktu banke, mreži poslovalnic, o bančnih produktih in storitvah itd.

Tu gre predvsem za enosmerno komunikacijo, kjer banke svojim strankam omogočajo dostop do želenih splošnih informacij. Druga temeljna funkcija je predstavitev informacij z dvosmernim komuniciranjem. Dvosmerna komunikacija predstavlja nov nivo komuniciranja banke s strankami in obratno. Sprva je šlo za vzpostavitev kontakta prek elektronske pošte, danes pa imamo za to na voljo več orodij. Tretja temeljna funkcija je interaktivno komuniciranje. Komitent s pomočjo interneta dostopa do svojih podatkov, opravi ustrezno avtorizacijo in identifikacijo pri prijavi v spletno banko. Četrta temeljna funkcija je funkcija izvajanja transakcij. Ta funkcija je zahtevnejše narave in opredeljuje izvajanje plačil, prenosa sredstev med računi in podobno. V nadaljevanju bomo pogledali, kako je potekal razvoj spletnega bančništva na Kitajskem, saj kot bomo videli v poglavju Analiza razvoja, je Kitajska sledila ZDA in nato Evropi (in s tem tudi Sloveniji) pri razvoju spletnega bančništva in bo, poleg dejstva, da gre za finančno velesilo, zato zelo zanimiva za primerjavo z ostalimi izbranimi bankami.

2.3 Razvoj spletnega bančništva na Kitajskem

Kot ugotavljajo Yuan, Seok Lee in Yong Kim (2017) je leta 1996 Bank of China razširila svoje poslovanje tudi na internet. China Merchants Bank je bila prva banka, ki je leta 1997 uvedla internetni plačilni sistem, po katerem so se sistemi spletnega bančništva in telefonskega bančništva pričeli hitro širiti po vsej državi. Kljub temu je znanje uporabe interneta ostaja lep čas ostajalo na splošno na nizkem nivoju, internetno bančništvo pa ostajalo v zaostanku na Kitajskem, primerjalno gledano z ostalim svetom, kar potrjujejo tudi Yuan, Seok Lee in Yong Kim (2017). Tabela 3 prikazuje čas zagona storitev spletnega bančništva med glavnimi komercialnimi bankami na Kitajskem.

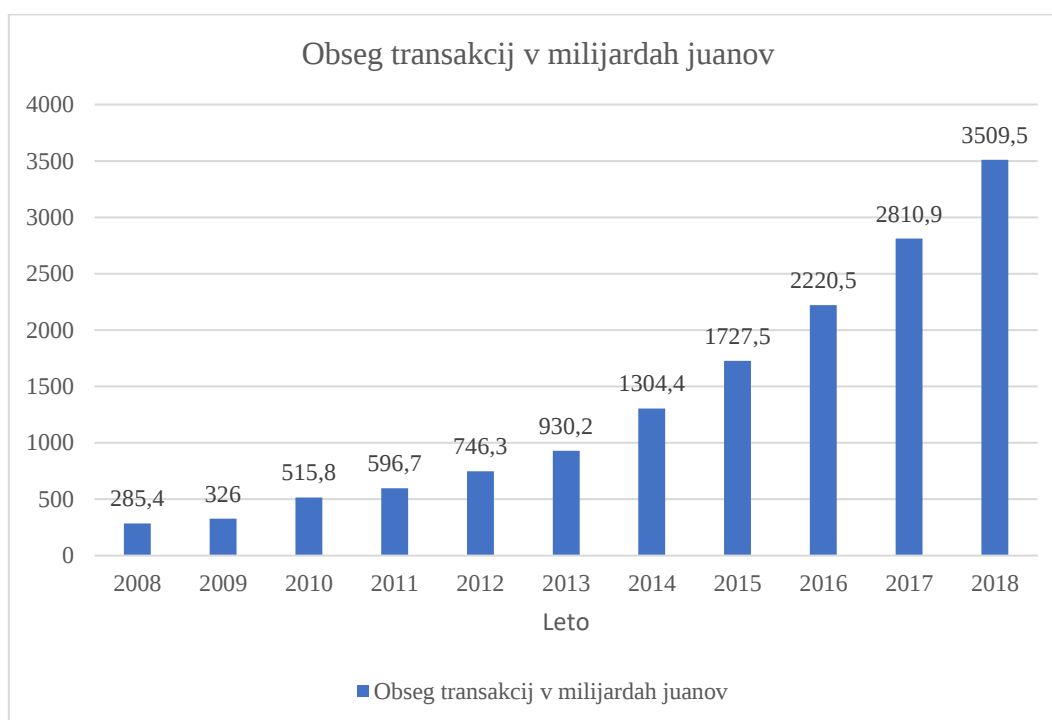
Tabela 3: Zagon spletnega bančništva na Kitajskem

Ime banke	Čas zagona spletnega bančništva
Bank of China	Junij 1999
China Merchants Bank	April 1997
China Construction Bank	Avgust 1999
China EverBright Bank	December 1999
Industrial and Commercial Bank of China	Februar 2000
HuaXia Bank	Oktober 2000
Shenzen Development Bank	November 2000
Guangdong Development Bank	December 2000
Fujian Industrial Bank	December 2000
China Minsheng Bank	Junij 2001
Shanghai Pudong Development Bank	Junij 2001
Agricultural Bank of China	April 2002

Vir: Yuan, Seok Lee & Yong Kim (2017).

Kot lahko torej opazimo, je do razvoja spletnega bančništva, gledano primerjalno z Evropo in znotraj le-te s Slovenijo, kot tudi z ZDA, prišlo najkasneje na Kitajskem. Kljub temu, da je bil začetek tam pozen in da je internetno bančništvo ostajalo v zaostanku v tem delu sveta, pa se le-to ekstrapolentno širi v zadnjem času, kar prikazuje tudi slika 8. Na podlagi vidnega lahko zaključimo, da bo spletno in posledično tudi mobilno bančništvo na Kitajskem v prihodnje perspektivno (tako kot drugje po svetu).

Slika 8: Obseg bančnih nakazil skozi spletno bančništvo na Kitajskem od leta 2008 do leta 2018 (v milijardah juanov)



Vir: Statista (2018b).

2.4 Direktno ali virtualno bančništvo

Virtualne banke so sanje mnogih današnjih bank in finančnih institucij, saj na prvi vtis bančno poslovanje brez stroškov vzdrževanja poslovalnic in stroškov zaposlenih, zveni zelo privlačno. Hiter razvoj tehnologije v bančnem sektorju je bankam omogočil zmanjšanje števila poslovalnic, pojavile pa so se tudi prve virtualne banke. Koncept direktni ali virtualnih bank se je pričel razvijati v zgodnjih devetdesetih letih prejšnjega stoletja, ko je napredoval razvoj informacijske in komunikacijske tehnologije ter predvsem interneta. Direktno banke so sprva nastajale pod okriljem tradicionalnih bank, saj so te postopoma uvajale spletne bančne storitve, kasneje pa so se odločile za ustanavljanje novih direktnih bank. Prvotno so svojim komitentom ponujale le varčevalne račune, seveda z relativno višjimi obrestnimi merami, ki so jih lahko ponudile na podlagi nižjih operativnih stroškov.

Dandanes pa sta spletno in mobilno bančništvo postala temelj bančnega poslovanja s prebivalstvom. Razvoj spletnih bančnih storitev z vsemi svojimi lastnostmi je pripeljal do zmanjševanja in prestrukturiranja mrež bančnih poslovalnic (Beers, 2019).

Junkersdorf (2009, str. 21) v svojem delu navaja, da sta glavna medija virtualnih ali direktnih bank informacijska in komunikacijska tehnologija. Vse banke, ki omogočajo uporabo spletnih bančnih storitev, pa niso direktne banke. Sikorovsky in Case (2001, str. 25) trdita, da so direktne banke vstopile na finančni trg z bolj radikalnimi pristopi. Prizadevale so si poslovati brez poslovalnic, in sicer samo prek spleta. Takšno poslovanje bankam omogoča, da na podlagi nižjih stroškov, ki bi jih normalno imele z obstojem poslovalnic, ponudijo svojim komitentom višje obrestne mere in nižje pristojbine. Takšna ponudba predstavlja trajnostno konkurenčno prednost, ki bo posledično vodila k dobičkonosnosti. Ampak v realnem svetu ni vedno tako. Virtualne banke so se spopadale s številnimi izzivi, ki so pokazali, da doseganje nižjih stroškov poslovanja, ni vedno tako poceni. Zaradi pomanjkanja fizičnega stika s strankami, virtualne banke niso mogle vzpostaviti dobičkonosne posojilne odnose z manjšimi podjetji in fizičnimi strankami. Ker teh odnosov niso mogle vzpostaviti, so bile primorane k investiranju svojih sredstev v nižje donosne kapitalske investicije.

Kljub vsem prizadevanjem zniževanju stroškov, se je izkazalo, da so virtualne banke dejansko stroške le premaknile, kot pa zmanjšale. Namreč, stroški vzdrževanja poslovnih prostorov in zaposlenih so bili nizki, stroški marketinga pa neverjetno visoki v primerjavi s stroški marketinga, ki so jih imele tradicionalne banke. Ker niso bile nikjer fizično prisotne, so se morale virtualne banke precej potruditi pri razločevanju od konkurence, da so bile lahko prepoznavne med potencialnimi strankami in investitorji (Sikorovsky & Case, 2001, str. 25).

Junkersdorf (2009, str. 21) poudari, da se direktne banke med seboj razlikujejo ne le po obliki spletnih strani ampak tudi glede na njihovo pestrost ponujenih storitev in načelo doseganja dobička. Obstaja 5 različnih osnovnih načel, na podlagi katerih se direktne banke med seboj razlikujejo (Junkersdorf, 2009, str. 21–22).

- Spletno načelo opredeljuje, da direktne banke pri komuniciranju s strankami uporabljajo samo spletni medij. S tem lahko dosežejo stroškovne prednosti, saj se pri poslovanju poslužujejo samo enega medija.
- Načelo svetovanja pomeni, da stranka prejme objektivno investicijsko in premoženjsko svetovanje. Večinoma se svetovanje nanaša na izbiro investicijskih skladov.
- Načelo domače banke (nem. *Hausbankprinzip*) pomeni, da direktne banke, ki upoštevajo to načelo, stremijo k zagotavljanju vseh storitev oziroma vseh standardnih storitev, ki jih njihove stranke potrebujejo. Cilj je doseči vzpostavitev prve bančne povezave in seveda ta odnos s strankami tudi vzdrževati s tem, da strankam nudijo čim več storitev. Namreč, bistveno je vzpostaviti uspešen odnos s strankami, saj ta predstavlja konkurenčno prednost.

- Z načelom druge banke (nem. *Zweitbankprinzip*) skušajo direktne banke znižati visoke stroške. S tem namenom, preusmerjajo pozornost z varčevalnih in plačilnih računov ter tako ponujajo samo storitveno orientirane pasivne bančne produkte, kot na primer dnevne depozitne račune ipd. Torej nudijo preproste bančne produkte, da bi imeli nižje stroške. Direktne banke, ki sledijo temu načelu si prizadevajo zagotoviti, da število produktov ostaja obvladljivo, pregledno in razumljivo.
- Direktne banke, ki sledijo načelu ciljne skupine, se osredotočajo na določene tržne segmente. Z opredelitvijo tržnega segmenta, lahko jasno opredelijo ciljno skupino in jo obravnavajo na podlagi njenih značilnosti.

Po besedah Carrel (2017) je bila prva virtualna banka, ki je svoje poslovanje opravljala prek spleta, ustanovljena v ZDA oktobra 1995. Imenovala se je Security First Network Bank (SFNB) in je bila zavarovana z Federal Deposit Insurance Corporation. SFNB sprva ni ustvarjala veliko dobička, ampak je prikazala koncept virtualnih bank in kako bi lahko delovale. Po mnenju avtorjev Sikorovsky in Case (2001, str. 26) tiči konkurenčnost bank v kombinaciji delovanja tradicionalnih in virtualnih bank. Pomembno je dejstvo, da so v prednosti oziroma so uspešnejše tradicionalne banke, ki lahko poleg kvantitativnih informacij pridobijo od strank tudi kvalitativne in imajo tako več informacij na voljo pri odločanju. Virtualne banke kljub trudu k minimiziranju stroškov bremenijo stroški marketinga in potencialno vlaganje v manj donosne investicije zaradi pomanjkanja informacij.

McCormic (2019) v svoji raziskavi poudarja, da se trenutno med prve tri virtualne banke po svetu uvrščajo: (1) Ally Bank, ki slovi po ugodnostih, ki jih tradicionalne banke ne morejo ponuditi svojim strankam. Ally Bank ponuja najbolj dobičkonosne obrestne mere pri varčevalnih računih in dolgoročnih depozitih, ima največjo mrežo bankomatov, prav tako pa ponuja številne druge finančne storitve; (2) Discover bank, glede na ustvarjanje najboljše vrednosti. Discover bank je primerna za stranke, ki veliko uporabljajo debetne kartice, saj jim na podlagi skupne rabe Cashback Checking Account omogoča vračilo 0,10 USD na vsak opravljen nakup ali transakcijo, poleg drugih ugodnosti, seveda; (3) Bank of Internet USA, uvrščena na tretje mesto, saj ponuja najvišje obrestne mere na tekočem računu.

V Sloveniji na trgu trenutno ni virtualnih bank. Kljub privlačnosti, ki jih prinašajo višje obrestne mere in maksimalno udobje strank, saj lahko do svojih bančnih storitev dostopajo kadarkoli želijo, je potrebno premisliti tudi o visokih stroških vlaganja v informacijsko tehnologijo, marketing in potencialno nevarnost vlaganja v manj donosne investicije. Vsekakor pa predstavljajo privlačno tržno nišo.

3 SPLETNO BANČNIŠTVO V SLOVENIJI

Kot ugotavljata Groznik in Lindič (2004, str. 6), z njima pa se strinja tudi Kermelj Ribnikar (2011, str. 166), je imela vidno vlogo pri razmahu spletnega bančništva Banka Slovenije z

izvedeno reformo bančnega sistema s tem, ko je prenesla domači plačilni promet za pravne osebe v bančno okolje. Fuchs (2016, str. 18) dodaja, da je bila v Sloveniji prva domača banka, ki je »svojim komitentom ponudila možnost opravljanja bančnih storitev preko interneta, SKB banka, kmalu pa so ji sledile NLB in druge, ki so v začetni fazi priključile svoj strežnik na internet in uporabnikom omogočile interaktiven dostop do aplikacij, ki so jih vodile do informacij o bančnih storitvah. Danes praktično vse banke v Sloveniji komitentom ponujajo storitve spletnega bančništva.« Kot zagotavlja Žižek (v Košmrlj, 2018) pa spletno bančništvo v Sloveniji uporablja 39 odstotkov uporabnikov (največ je uporabnikov, starih med 24 in 35 let, največja pa je rast uporabnikov med 35 in 54 let, kot tudi med najmlajšimi od 16 do 24 let), medtem ko je ta odstotek v Združenem kraljestvu precej višji (približno 47–48 %), zato bodo morale banke v Sloveniji narediti še konkretne spremembe, da bodo zadovoljile potrebe posameznikov, ki jih le-ti imajo v povezavi s spletnim bančništvom. Omenjene podatke potrjuje tudi Zupan (2017) iz Statističnega urada Republike Slovenije, saj kot ugotavlja, se internet najpogosteje uporablja predvsem za iskanje informacij in komuniciranje. V prvem četrtletju 2017 je 39 % oseb, starih 16–74 let, uporabljalo storitve e-bančništva, medtem ko je med starejšo generacijo, in sicer v starostni skupini 65–74 let, storitev e-bančništva uporabljalo 14 %. V prihodnje se pričakuje rast predvsem na področju mobilnega bančništva (Žižek v Košmrlj, 2018).

Kot ugotavlja Grosman (2015), z njim pa se strinja tudi Fuchs (2016, str. 18) slovenske banke ponujajo dve najpogostejši obliki elektronskega/spletnega bančništva, ki temeljita na digitalnem certifikatu ali "kalkulatorju" oziroma generatorju enkratnih gesel. Uporabnik med le-tema nima možnosti izbire, saj ju vnaprej določi banka, pri čemer pa uporabnik ve, da je banki v interesu, da zagotovi ustrezen nivo varnosti opravljanja svojih storitev. Oba sistema se soočata z določeno stopnjo ranljivosti, ki sta najpogosteje posledica neustreznega in nepremišljenega ravnanja uporabnikov, in sicer pri generatorju gesla predstavlja ključno tveganje – ribarjenje (angl. *phishing*), medtem ko pri digitalnem certifikatu ključno tveganje predstavlja okužba računalnika (Grosman, 2015; Fuchs, 2016, str. 18–19).

Prva banka, ki je pričela z uvajanjem elektronskega bančništva v Sloveniji je bila Hipotekarna banka Brežice, ki pa danes ne posluje več (Oman, 2002, str. 20). Prelomno leto, ki v Sloveniji predstavlja rojstvo spletnega bančništva je bilo leto 1995, ko je SKB banka vzpostavila spletno stran, na kateri je javnosti predstavila svoje storitve in dejavnosti. Tako kot so druge banke po svetu sprva imele pri spletnem bančništvu bolj informativno funkcijo oziroma je šlo za enosmerno komunikacijo bank, ki predstavljajo svoje produkte in sebe, je tudi SKB banka najprej pričela z informiranjem ljudi o svojem delovanju. Marolt (2007, str. 31) v svojem delu izpostavi, da je pri vzpostavljanju spletnega bančništva pri SKB bila prvotna težava organiziranost, saj so klasične enote in elektronsko bančništvo bili med seboj neodvisni, kot samostojna dobičkonosna centra. Do težav je prišlo, ker v poslovalnicah niso želeli promovirati spletnih bančnih storitev, saj so na nek način s tem izgubljali stranke. Namreč, pri opravljanju spletnih bančnih storitev je provizijo prejel drug dobičkonosni center, namesto poslovalnica, ki bi ga prejela na svojem bančnem okencu. Težavo so kasneje

odpravili s tem, da je spletno bančništvo postalo podkanal klasičnih enot, v smislu druge cenejše tržne poti do strank. Kmalu zatem so pričele tudi druge banke s posnemanjem SKB banke.

Kronološko lahko izpostavimo, da se je pri nas spletno bančništvo pričelo leta 1995, sicer je šlo bolj za spletno stran banke z informacijsko funkcijo, z namenom predstavitve banke in njenih produktov. Dve leti kasneje, leta 1997, pa je SKB banka kot prva ponudila storitve elektronskega bančništva SKB NET za fizične osebe (SKB, d. d., 2018b). Leta 1998 je nadgradila programski sistem in tako omogočila spletno bančništvo še za pravne osebe – POSLOVNI SKB NET, ki se je leta 2005 nadgradil in postal PRO SKB NET (SKB, d. d., 2018b). Kmalu za tem, leta 2000 pa se je SKB pohvalila še s tem, da so prvi v Sloveniji razvili bančne storitve prek telefonov WAP, ki so pravzaprav osnova današnjemu mobilnemu bančništvu. Leta 2006 je bil strankam dan na uporabo še MULTI SKB NET, ki omogoča izmenjavo plačil z različnimi bankami.

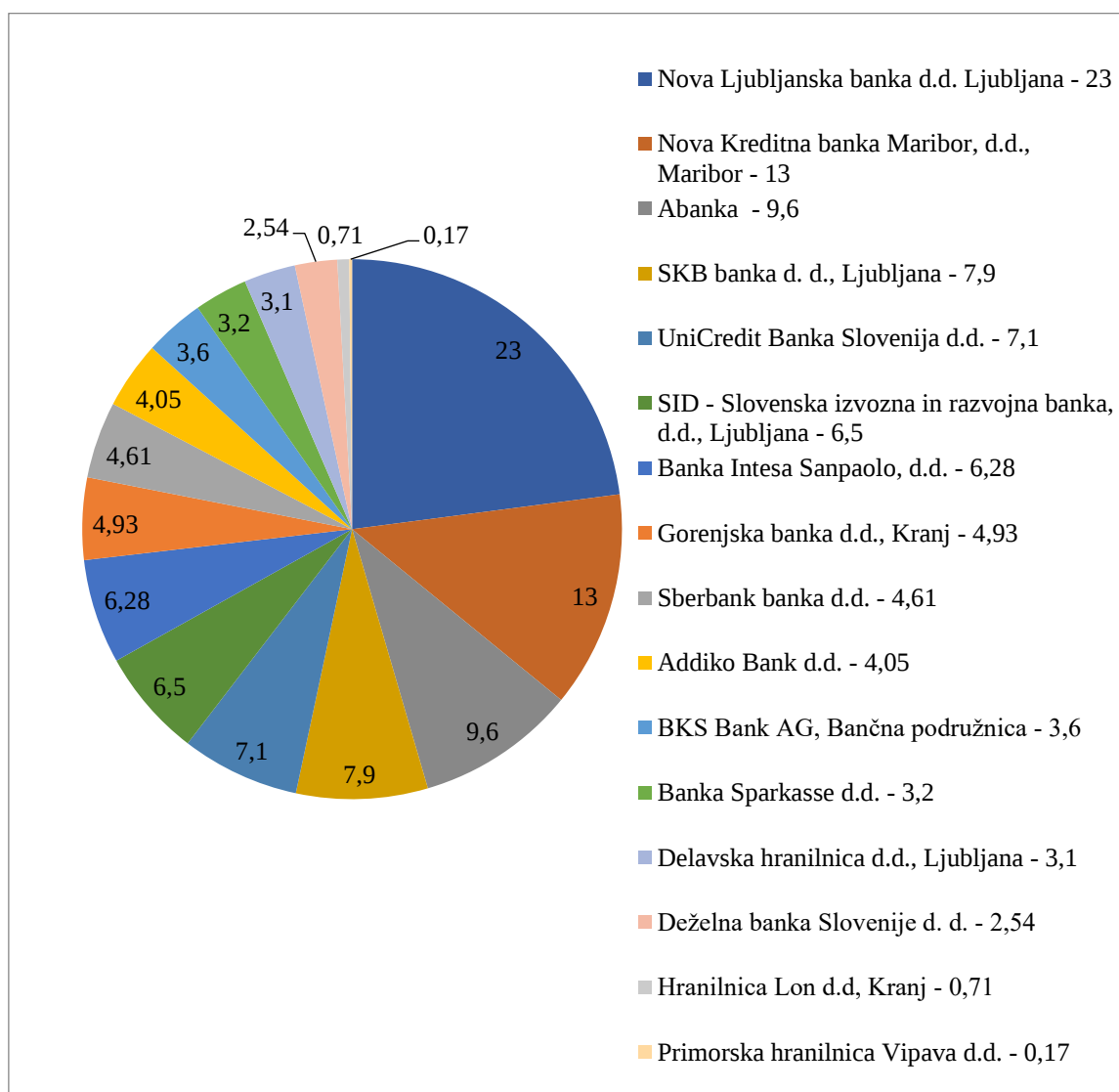
Ker je SKB banka prva uvedla spletno bančništvo v Sloveniji, smo se odločili, da raziščemo vse storitve, ki jih ponuja le-ta svojim komitentom prek spleta. Pogoji pri uporabi je seveda potrebna informacijska tehnologija (računalnik, mobilni telefon), odprt transakcijski račun in seveda ustrezno zavarovanje pri prijavi in uporabi – pri SKB gre za generator začasnih kod, s katerim lahko dostopajo stranke do svojih spletnih bančnih storitev. SKB NET svojim uporabnikom omogoča (SKB, d. d., 2018a):

- »pregled stanja, prometa, izpiskov in drugih informacij na računih, odprtih pri SKB (osebni, varčevalni, kartični);
- cenejša plačila za domače plačilne transakcije kot v poslovalnicah, z možnostjo določitve poznejšega datuma izvedbe plačila;
- brezplačne prenose sredstev med osebnimi računi različnih oseb, odprtimi pri SKB, z možnostjo nastavitve datuma v prihodnosti;
- brezplačne prenose sredstev med osebnimi računi in varčevalnimi računi, ki jih ima stranka odprte pri SKB;
- prenose deviznih sredstev na skrbniški in lasten račun pri SKB ali drugi banki v Sloveniji;
- odpiranje, pregled in zapiranje trajnih nalogov;
- storitev e-račun (prejem e-računov);
- pregled transakcij, opravljenih prek SKB NET-a in SKB TEL telefonskega bančništva;
- sklepanje vezav ter pregled sklenjenih vezav v evrih in tujih valutah;
- oddajo naročil oziroma vlog za: odobritev izrednega limita na računu, povečanje limita za dvig gotovine na bankomatu, napoved dviga večje vsote gotovine, odprtje varčevalnega računa, MasterCard kartico in VISA kartico, spremembo višine limita porabe ali okvirnega kredita na kartičnem računu, odobritev hitrega kredita;
- menjavo valut;
- informacije o sklenjenih kreditnih poslih;

- varnostne nastavitve: nastavitve osebnega seznama prejemnikov, nastavitve skupnega dnevnega zneska plačil in najvišjega zneska posameznega plačila;
- hitro spreminjanje vaših kontaktnih podatkov;
- varno pošiljanje sporočil v banko;
- upravljanje dodatnih varnostnih nastavitvev in dnevnih limitov za VISA debetne kartice.«

Za nadaljnjo izbiro ustreznih bank za primerjavo, smo pogledali v poročilo Banke Slovenije za 2017, iz katerega lahko razberemo, da je v Sloveniji leta 2017 delovalo 12 bank, tri podružnice tujih bank in tri hranilnice. Iz slike 10 lahko razberemo, kolikšen tržni delež bilančne vsote so imele posamezne banke v letu 2017. Pri svoji analizi smo se zato posvetili raziskovanju bank, ki imajo trenutno najvišji tržni delež v odstotkih bilančne vsote, torej preverili smo, katere spletne bančne storitve ponujajo NLB, d. d., NKBM, d.d. Abanka, d.d. in (že omenjena) SKB banka d.d.

Slika 9: Tržni delež bank v Sloveniji v % bilančne vsote za leto 2017



Vir: Združenje bank Slovenije (2018).

Novost pri NLB Klik (NLB Klik, brez datuma) je ta, da imajo komitenti možnost spletnega klepeta in video klica. Ta storitev jim je na voljo 24 ur na dan 7 dni v tednu in so bančni svetovalci na voljo strankam za kakršna koli vprašanja in pomoč pri izvajanju storitev. NLB Klik omogoča svojim strankam tako kot SKB: pregled stanja in prometa na osebnih računih (tudi tistim, za katere so stranke pooblašcene), možnost nastavitve mesečnih e-izpiskov, plačevanje položnic, prenos sredstev med računi, naročila plačil v tuji valuti, prejemanje, plačevanje in naročanje e-računov, pridobitev individualne ponudbe za katerikoli NLB Kredit, sklepanje depozitov.

Tabela 4: Spletne bančne storitve NLB Klik (NLB banka d. d.)

Spletno bančništvo	Celotna ponudba spletnega bančništva
NLB klik	Pregledovanje stanja in prometa na osebnem računu in osebnih računih, za katere je oseba pooblašcana; na voljo so tudi mesečni e-izpiski. Plačevanje z nalogi UPN doma in v območju SEPA. Prenašanje sredstev med računi in oddaja naročilo plačila v tuji valuti. Prejemanje, plačevanje in naročanje e-računov. Nudenje individualne ponudbe za kateri koli NLB Kredit. Sklenitev depozita.

Vir: lastno delo.

Bank@net (NKBM, brez datuma): Vse banke v osnovi ponujajo podobne bančne produkte. Tudi NKBM prek Bank@net svojim uporabnikom nudi časovni prihranek s celovitim pregledom nad financami. Nudi tako kot SKB NET in NLB Klik vse storitve povezane s preverjanjem stanja in izpiskov; plačevanjem položnic in e – računov; prenos med računi; naročanje in upravljanje z limiti in plačilnimi karticami; polnjenje predplačniških kartic 24/7. Prav tako nudi sklenitev hitrega kredita in odprtje ter upravljanje z varčevalnimi računi.

Tabela 5: Spletne bančne storitve Bank@net (NKBM banka)

Spletno bančništvo	Celotna ponudba spletnega bančništva
Bank@net	Pregled in stanje na vaših računih. Sklepanje in pregled nad varčevanji, depoziti, zavarovanji, karticami. Naročanje in upravljanje z limiti na računu in plačilnih karticah. Enostavno izvajanje plačil doma in v tujino. Polnjenje predplačniške kartice 24/7.

Vir: lastno delo.

Abanet (Abanka, brez datuma): Abanet omogoča tako kot SKB NET, NLB Klik, Bank@net vse storitve povezane s plačevanjem, transakcijami, naročanjem kreditov, sklepanje kratkoročnih in dolgoročnih depozitov, ipd. Vse spletne bančne storitve pri slovenskih bankah so si v osnovi zelo podobne ali enake. Vse so namenjene prilagajanju strankam z namenom, da bi jim banke ponudile čim bolj kakovosten nabor storitev, ki strankam omogoča cenejše in hitrejše upravljanje s financami.

Tabela 6: Spletne bančne storitve Abanet

Spletno bančništvo	Celotna ponudba spletnega bančništva
Abanet	Izvajanje domačih in čezmejnih plačil in prenosov sredstev. Vnos plačilnih nalogov v čakalno vrsto plačil tudi do 360 dni vnaprej. Možnost oddaje naročila in digitalno sklepanje pogodbe za kratkoročne in dolgoročne depozite, potrdilo o izvršenem plačilnem nalogu, e-računi, varčevalni račun, pooblastilo za prenos sredstev na varčevalni račun, mobilna storitev Abasms, storitev Oblikuj si kartico! in plačilo v tujino. Prijavo/odjavo prejema e-računov v spletno banko Abanet pri izbranih izdajateljih računov. Pregled prejema e-računov. Informacijo o stanju in prometu po računih. Pregled, podajo ugovora in zahteve za povračilo direktnih obremenitev SEPA na račun uporabnika. Vpogled v stanja in promet depozitov, varčevanj, naložb, storitve Abacent in kreditov. Vpogled v promet in čakalnico obremenitev bančnih in kreditnih kartic, ki jih uporabniku izda banka. Opravljanje plačilnih storitev znotraj države v domači valuti in čezmejna plačila v valuti evro. Možnost uporabe spletne banke Abanet brez digitalnega potrdila z omejenimi funkcionalnost. Varni spletni nakupi – Spletni plačilni servis.

Vir: lastno delo.

Dandanes je ponudba spletnega bančništva pri vseh bankah v osnovi enaka. Torej vse banke, ki omogočajo spletno bančništvo opravljajo osnovne funkcije, in sicer informativno funkcijo, katere namen je strankam predstaviti banko in svoje produkte, ter funkcijo opravljanja preprostih transakcij.

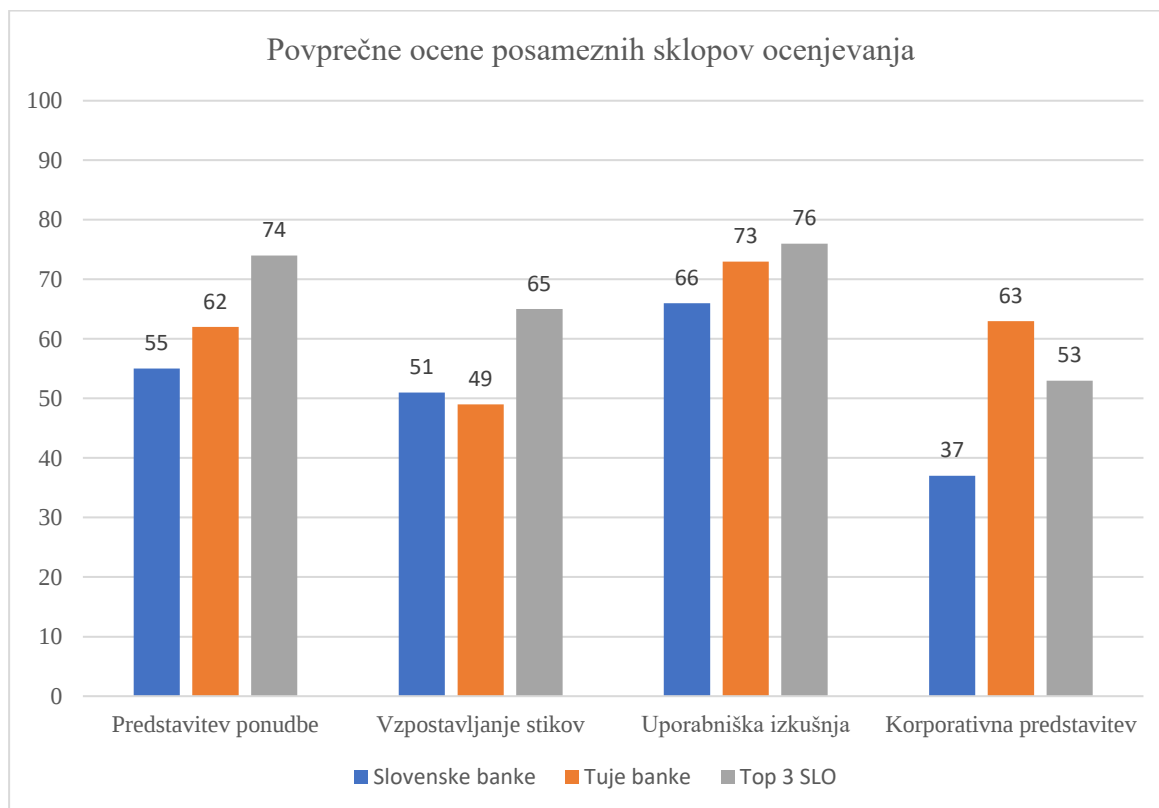
Tu lahko omenimo tudi analizo slovenske digitalne bančne panoge. To poročilo zajema vsa spletna mesta slovenskih bank ter hranilnic (skupaj 15 spletnih mest) in analizo 13 tujih bank, katere veljajo za ene izmed najbolj uspešnih na področju spletnega nastopa. Spletna mesta bank in hranilnic so kot že vsa leta poprej ocenjevali s pomočjo indikatorjev v naslednjih rubrikah: predstavitev ponudbe, uporabniška izkušnja, komunikacija s strankami ter predstavitev korporativnih informacij bank. Ker pa digitalno komuniciranje ni omejeno zgolj na lastna spletna mesta, temveč predstavlja skupek različnih kanalov so v poročilo vključene tudi informacije o prisotnosti slovenskih bank na družbenih omrežjih ter tržni deleži slovenskih bank na iskalniku Google. Prav tako so preverili tudi hitrost odziva na povpraševanja in različna vprašanja s pomočjo navideznega spletnega nakupovanja ter komuniciranje bank in hranilnic s strankami preko e-novic (množično pošiljanje elektronskih sporočil – ang. *newsletter*). Dodali pa so tudi uporabnike spletnih mest ter izvedli 10-sekundni test vstopnih strani spletnih mest bank in hranilnic s tehnologijo »*eyetracking*«, da bi preverili kaj obiskovalci ob obisku njihovih spletnih strani sploh zaznajo, vidijo ter si zapomnijo (E-laborat, 2018, str. 4).

Po končani analizi in ocenah je na prvem mestu med slovenskimi bankami kot že prejšnje leto Nova Ljubljanska banka, na drugo mesto se je uvrstila SKB, katera je s prenovljenim spletnim mestom od lanskega leta napredovala kar za pet mest, na tretjem mestu pa je Sberbank. Tri banke so se tako s svojimi točkami uspele dvigniti nad povprečje tujih spletnih mest. Tuja spletna mesta so povprečno bolje ocenjena kot naša spletna mesta bank pri naslednjih sklopih ocenjevanja: uporabniška izkušnja, predstavitev ponudbe ter korporativna predstavitev. V sklopu vzpostavljanje stikov se slovenske banke nahajajo malo nad povprečjem tujih bank. V kolikor pa v primerjavo dodamo spletna mesta treh najbolj ocenjenih slovenskih bank, so te v vseh poglavjih bolje ocenjene od povprečja slovenskih spletnih mest ter za povprečjem tujih spletnih mest zaostajajo zgolj v poglavju korporativna predstavitev. Uporabniška izkušnja in predstavitev ponudbe pa je v povprečju boljša na tujih spletnih mestih kot pa na slovenskih. V povprečju so načini vzpostavljanja stikov z obiskovalci spletnih mest boljši pri slovenskih bankah, drugačno razmerje in tudi največje razlike v primerjavi ocenjenih povprečij pa je zaznati pri korporativni predstavitvi. Kot smo ugotovili so tuja spletna mesta bank bolje ocenjena od naših (E-laborat, 2018, str. 5-6).

Najbolj pomembna naloga spletnih mest bank pa je seveda predstavitev njihove ponudbe in produktov, na način, da jih bodo uporabniki hitro razumeli. Vsebine morajo biti tako informativno kot tudi prodajno naravnane, predstavitev ponudbe na spletnem mestu pa mora odgovarjati na glavna vprašanja obiskovalcev ter jih ob enem uspešno nagovarjati k vzpostavitvi prvega kontakta. Če povzamemo morajo torej biti spletna mesta bank preprosta, s hitrimi dostopi in ureditvijo storitev v le nekaj korakih. Tako so bile predstavitvene strani produktov na spletnih mestih slovenskih bank ocenjene s povprečno oceno 62 točk od 100, na spletnih mestih tujih bank pa z 71 točkami od 100. To pomeni, da slovenske banke na področju predstavitve ponudbe in produktov na spletnih mestih niso daleč stran od tujih (E-laborat, 2018, str. 13).

Na enak način kot spletno bančništvo pa mora biti tudi mobilno bančništvo ustrezno predstavljeno na spletnem mestu, kar pomeni, da je potrebno predstaviti prednosti, značilnosti in funkcionalnosti, ki jih mobilna banka omogoča. Tako je bila predstavitev mobilnega bančništva na spletnih mestih slovenskih bank ocenjena s povprečno oceno 47 točk od 100, na spletnih mestih tujih bank pa z 61 točkami od 100, kar pomeni, da morajo banke na tem področju zadeve še izboljšati, da bi se približali zgledu tujih bank (E-laborat, 2018, str. 42).

Slika 10: Analiza slovenske bančne panoge



Vir: E-laborat (2018, str.6).

4 EMPIRIČNI DEL RAZISKAVE

Za izvedbo empiričnega dela magistrskega dela smo izvedli primerjalno metodo in kvalitativno raziskavo. V nadaljevanju bomo predstavili, zakaj smo se odločili za izbiro le-teh in predstavili ugotovitve empiričnega dela.

4.1 Metoda intervjuja

Za namen tega dela smo uporabili metodo intervjuja, saj nas je zanimalo individualno mnenje bančnih uslužbencev v pregledanih podjetjih. Ker smo želeli odgovore med seboj taksativno primerjati, smo v nalogi uporabili zaprti strukturirani intervju. Le-ta nam z

objektivnostjo, enakopravnostjo med intervjuvanci, kot tudi sočasno načrtovano togostjo, vnaprej določa način komunikacije, kar nam omogoči, da zbrane podatke med seboj ustrezno, objektivno primerjamo in iz le-teh oblikujemo določene želene zaključke.

Ker nas je zanimalo, kaj o ponudbi spletnega bančništva posamezne slovenske pregledane banke menijo bančni uslužbenci, smo za pridobitev ustreznih podatkov potrebovali osebe, ki so zaposlene v pregledanih bankah, torej SKB, NKBM, NLB in A BANKA. Z metodo intervjuja smo tako izvedli štiri intervjuje v obdobju med 30. in 31. julijem 2018. Naš vzorec torej predstavljajo bančni uslužbenci v navedenih bankah, vse osebe so redno zaposlene v navedenih bankah. Zaposleni so se med seboj razlikovali po spolu, starosti, kakor tudi po stopnji izobrazbe in času zaposlitve pri delodajalcu. Izmed vseh intervjuvancev je bil le eden intervjuvanec moškega spola, ostale tri intervjuvanke so bile ženskega spola. Osebe, ki so sodelovale pri intervjuju, so se razlikovale po starosti, saj je njihova starost variirala med 27 in 48 let. Tudi stopnja izobrazbe se je med zaposlenimi v bančnem sektorju razlikovala, saj sta dve zaposleni končali srednjo šolo, dva zaposlena pa imata višjo oziroma visokošolsko izobrazbo. Tudi trajanje zaposlitve pri tem delodajalcu je različno, in sicer od 2 let do 16 let delovne dobe pri pregledani bančni ustanovi.

Glede na izraženo željo zaposlenih v bančnih ustanovah, da bi njihova identiteta ostala anonimna, bomo to željo v pričujoči nalogi v celoti upoštevali in spoštovali. Imena zaposlenih smo na njihovo željo in za namen naloge zakrili tako, da smo naslovili:

- intervju z vodjo poslovalnice NLB Zagorje kot INT 1 (Priloga 2),
- intervju z osebnim bančnikom SKB banka d. d. kot INT 2 (Priloga 3),
- intervju z uslužbenko banke Abanka d. d. kot INT 3 (Priloga 4) ter
- intervju z uslužbenko banke NKBM d. d. kot INT 4 (Priloga 5).

Zaprti strukturirani intervju v magistrskem delu vključuje 13 vprašanj, ki so na voljo v Prilogi 1. Zanimalo nas je individualno mnenje bančnih uslužbencev glede določenih vprašanj. In sicer so nas poleg kratkih demografskih vprašanj (spol, starost, izobrazba, staž pri delodajalcu, tip zaposlitve – določen ali nedoločen čas), zanimala predvsem vsebinska vprašanja, povezana s spletnim bančništvom. Tako nas je zanimala 1) možnost odprtja transakcijskega računa preko spleta, 2) katere storitve se lahko opravljajo preko spletne banke, 3) možnost naročila hitrega kredita preko spletne banke in kako poteka takšno naročilo, 4) kam se (pre)usmeri e-naročilnica za kredit (v poslovalnico ali neposredno v centre za odločanje), 5) ali je možno naročiti limit preko spletne banke, 6) ali je možnost naročiti stanovanjski kredit in vprašanje smotrnosti implementacije e-naročilnic za le-tega, 7) možnost opravljanja ne-bančnih storitev preko spleta, 8) smiselnost opravljanja dodatnih storitev preko spleta, 9) vprašanje varnosti sistema in kritje stroškov ob morebitnem vdoru v spletno banko ter 10) vprašanje podpore pri spletnem bančništvu s strani banke.

Morebitne omejitve raziskave bi lahko eventualno nastale, če intervjuvanec in intervjuvanke na (določena) zastavljena vprašanja ne bi želeli odgovarjati, vendar takšnih primerov nismo

zabeležili. Prav tako se intervjuvanec in intervjuvanke niso srečali z morebitnimi etičnimi zadržki, saj tema ni izrazito občutljive narave.

Pridobljene podatke oziroma informacije, ki smo jih pridobili skozi intervjuje s pomočjo bančnih uslužbencev, smo za oblikovanje smiselnih zaključkov ustrezno obdelati, zaradi česar smo se poslužili metode obdelave, ki se imenuje metoda kodiranja. Ker so pogovori potekali telefonsko, smo v prvem koraku vse zbrane podatke iz raziskave čitljivo prepisali in ustrezno uredili. Gradivo smo najprej pretipkali v urejevalnik besedila Word in uredili tako, da je bilo zapisano v pravilnem slovenskem jeziku (torej brez nepotrebnih mašil,...). Oblikovali smo tabelo iz štirih delov. Na skrajni levi kot tabele smo umestili vprašanja, sledilo je celotno besedilo vsakega pretipkanega intervjuja, nato so sledili pojmi in kategorije, s pomočjo katerih smo oblikovali ustrezne zaključke. Ključne pojme in kategorije smo različno obarvali. Po izluščenju ustreznih ključnih pojmov, smo združevali odgovore po sklopih vsakega vprašanja posebej v kategorije. Nato smo le-te povezali v smiselno celoto, na podlagi katerih smo naredili ustrezne zaključke. Odgovori intervjuvancev se v celoti nahajajo v prilogi 2, 3, 4 in 5.

4.2 Analiza opravljenih intervjujev z zaposlenimi v analiziranih bančnih ustanovah

Vodja poslovalnice v Zagorju ob Savi nam je predstavila osnovne bančne storitve, ki jih lahko opravljamo prek spletne banke NLB Klik in KlikIn. Najbolj pogosto uporabljane so seveda: pregled stanja, plačevanje položnic, prenos sredstev med računi in vezane vloge (depozit). Na vprašanje, ali lahko njihove spletne banke sklenemo hitri kredit, pa pove, da ima banka NLB aplikativno podporo za izračun kreditne sposobnosti, prav tako izvrši vpogled v SISBON, listo nekorektnega poslovanja itd. Glede na vprašanje, kako je z naročanjem limita (prekoračitev stanja na TR) pa nam odgovori, da osebno najraje vidi, da se stranka oglasi v poslovalnici, saj se lahko s stranko pogovorijo in poiščejo ustrezno rešitev ter uredijo vse od začetka do konca. Sicer se limit tudi naroči kar prek spletne banke, v poslovalnici pa zberejo dokumentacijo ter vse sami uredijo (ni potrebno strankam priti v poslovalnico), v kolikor seveda ni potrebna strategija razdolževanja (v primeru, da je stranka prezadolžena ali pa je njeno poslovanje nekorektno), takrat se pa mora stranka oglasiti v poslovalnici. Zanimalo nas je tudi, ali je možno prek spleta zaprositi za stanovanjski kredit, na kar nam je vodja poslovalnice odgovorila, da to trenutno ni mogoče. Izpostavila je, da gre v tem primeru za bolj kompleksne zadeve, kjer je zahtevano ogromno birokracije in preverjanja, kar pa tudi po njenem mnenju niti ni praktično ne za stranke niti za banko. Poudarila je, da se prek spleta lahko brez obiska odpre transakcijski račun (kasneje tudi spletno bančništvo za odprte račune), storitve, ki pa jih ponujajo so pa vse, kar si stranke želijo. Poleg bančnih storitev so strankam na razpolago še sklepanje zavarovanj, na primer proti zlorabi ali izgubi plačilnih kartic, sklepanje turističnega zavarovanja itd. Pripomnila je, da vse kar želijo omogočiti strankam prek spleta, sprva analizirajo, izmerijo uporabniške izkušnje preden kaj izvedejo v produkcijo (analizirajo preference strank). Za podporo

strankam so na voljo prek video klepetalnice, in sicer kar 24/7 in so edini v Sloveniji s tovrstno obliko podpore strankam. V primeru vdora v sistem, banka povrne sredstva komitentu, s čimer so komitenti zavarovani in imajo tudi večje zaupanje v spletno bančništvo. Na naše vprašanje katere bančne storitve bi bilo po njenem mnenju smiselno še uvesti, nam odgovori, da zaenkrat vidi sistem kot zelo funkcionalen. Meni, da preveč storitev prek spleta lahko samo zakomplicira urejanje zadev, tako za banke kot tudi za stranke. Pravi, da so najboljše tiste storitve, ki so preproste za opravljanje.

Oglasili smo se osebno v poslovalnici SKB, kjer imamo tudi sami odprto spletno bančništvo SKB net. Tam smo osebnemu bančniku postavili identična vprašanja kot vodji poslovalnice NLB v Zagorju. Tamkajšnji bančnik nam je povedal, da je njihov podporni center za spletno bančništvo na voljo samo med delavnikom bančnih poslovalnic, torej med tednom od 8. – 16. ure. Ponudba storitev je, tako kot smo že zgoraj navedli, podobna vsem bankam. Za razliko od NLB pa ima SKB malce manj praktične storitve. Kot prvo bi izpostavili naročanje hitrih kreditov in prekoračitev stanja (limit). SKB net omogoča naročilo omenjenih produktov, vendar v obeh primerih mora stranka priti v poslovalnico in pri osebnem bančniku dokumente podpisati, kar lahko traja tudi kak dan več kot če bi se direktno prej oglasili v poslovalnici. Pri naročanju hitrega kredita pri spletni banki NLB Klik, gre za avtomatično preverjanje sposobnosti kreditojemalca, vloga pa je posredovana direktno v center za odločanja in ne v poslovalnico, ki je stranki najbližje. Torej poslovalnica in bančniki nimajo s tem nikakršnega dela, pove vodja poslovalnice. Pri banki SKB pa je zadeva drugačna. V vsakem primeru vlogo in potrebne priloge dobijo bančniki v poslovalnicah, ki potem zadeve urejajo naprej in koordinirajo vse med strankami in centrom za odločanje. Na naše vprašanje, katere vloge za kredit ali limit so za bančnike bolj praktične, nam je gospod odgovoril, da jim je načeloma vseeno, ali gre za e-vloge ali osebno oddane v poslovalnici. Nekoliko neprijetno je to, da so si osebno oddane- in e-vloge med seboj različne. Niso enake po obliki, formatu in vsebini ter je to pri delu malce moteče. Posebnih storitev ni mogoče opraviti preko SKB neta, kot na primer sklepanje življenjskih, premoženjskih zavarovanj ali zavarovanj proti zlorabi ali izgubi plačilnih kartic. Tudi SKB banka tako kot NLB jamči svojim strankam povračilo sredstev v primeru vdora v spletno banko. Na naše zadnje vprašanje, katere storitve bi bilo smiselno opravljati prek spleta, nam bančnik odgovori, da je skrajni čas za premik naprej. Tehnološki napredek je vedno večji, in čas bi bil, da pričnemo slediti trendom tujih bank. Kot primer nam je izpostavil virtualne banke. Po njegovem mnenju bi morale biti čim več storitev, tudi naročilo stanovanjskega kredita ipd., na voljo prek spletne banke. Kot primer nam izpostavil poslovanje banke Intesa San Paolo na Hrvaškem, kjer ga je navdušila poslovalnica brez osebja. Namreč, stranke lahko z uporabo terminalov elektronsko opravljajo vse storitve sami, prav tako pa imajo večjo uporabo mobilnega in spletnega bančništva.

Po telefonskem pogovoru z uslužbenko NKBM smo ugotovili, da je uporaba Bank@net zelo podobna SKB net. Za podporo strankam so na voljo prek telefona od 8. do 19. ure, in sicer samo med delavniki. Pri naročanju kratkoročnega kredita ali limita, je potrebno dokumente

podpisati, tako da komitent ali pride v poslovalnico ali pa vloge prejme po pošti ter jih pošlje nazaj na banko. Glede ponujanja nebančnih storitev je ponudba tudi bolj skromna, na voljo je le sklenitev zavarovanja proti zlorabi plačilnih kartic. Na vprašanje ali svojim strankam ponujajo povračilo sredstev v primeru vdorov v spletno banko, nam odgovori, da nima podatka, saj niso še imeli tovrstnih težav. Prav tako pove, da bi bilo v splošnem smiselno omogočiti več spletnih bančnih in tudi nebančnih storitev.

Pri Abanet-u imajo stranke za pomoč pri uporabi spletne banke na voljo klepetalnico od ponedeljka do petka od 8. do 17. ure. Prav tako imajo v tem času možnost uporabe Abafona, ki pa je dostopen tudi ob sobotah od 8. do 12. ure. Uslužbenka pove, da ni možno naročiti limita ali kredita prek spleta, so pa na voljo sklepanja depozitov in osnovne storitve. Glede na skromnejšo ponudbo spletnih bančnih storitev, gospa izpostavi, da bi po njenem mnenju v prihodnosti bilo dobro ponudbo razširiti in omogočiti strankam naročanje hitrih kreditov, celo stanovanjskih, saj pravi, da osebno zelo zaupa v spletno bančništvo in ne vidi težav pri opravljanju kompleksnejših storitev (na primer hipotekarni kredit) prek spleta.

Glede na poizvedbo po socialnih medijih (Facebook, forumi) vidimo, da so v splošnem stranke zelo zadovoljne z uporabo spletnega bančništva. Vsi trdijo, da si ne predstavljajo več opravljati storitve prek bančnega okenca. Tudi mi smo enakega mnenja. Menimo, da je internet v bančništvo prinesel veliko korist tako za stranke kot tudi za banke. Če primerjamo razvoj in ponudbo spletnih bančnih storitev v slovenskih bankah, lahko na podlagi zbranih informacij ugotovimo, da najbolj pester in kakovosten nabor storitev ponuja NLB Klik, kljub temu, da je SKB banka prva ponudila spletno bančništvo. Všeč so nam preprostost in avtomatiziran sistem, ki zahteva manj obiskov poslovalnic ter je v osnovi zelo podoben storitvam, ki jih ponujajo banke drugod po svetu. Vidimo veliko priložnosti za razvoj, zlasti v avtomatiziranju storitev, ki zmanjšajo podvajanje dela in čakalno dobo (na primer preverjanje kreditne sposobnosti je avtomatično, e-vloga gre direktno v center odločanja in ne v poslovalnic). V zgled bi nam lahko bile direktne oziroma virtualne banke, ki svojim strankam ponujajo vse preko interneta.

Po drugi strani, pa se strinjamo z idejo o izboljšanju bančnih aktivnosti, ki so značilni za bančništvo odnosov. Namreč, najbolj oseben pristop ponujajo ravno v poslovalnici, kjer se trudijo strankam poiskati ustrezne rešitve in njim najbolj ustrezne produkte. Stranke smo zahtevne, želimo si storitve po meri, ki nam najbolj ustrezajo. Konkurenčno prednost pa banke dosežejo tako, da nam to tudi omogočijo. Raziskave so pokazale, da so direktne banke večinoma sekundarni ponudnik bančnih storitev. S tega vidika lahko sklepamo, da so v prednosti tiste banke, ki ponujajo kakovostne spletne bančne storitve, hkrati pa so nam na voljo tudi fizično, kjer nam lahko omogočijo čim bolj oseben pristop.

Spodaj zaradi lažje primerjave in analize opravljenih intervjujev prilagamo primerjalno analizo odgovorov intervjuvancev, s katerimi smo opravili intervjuje za namen pričujočega magistrskega dela.

Tabela 7: Primerjalna analiza odgovorov intervjuvancev

Vprašanja	NLB	SKB	ABANKA	NKBM
Ali lahko prek spleta odprem transakcijski račun pri vaši banki?	Da.	Ne	Ne, preko spleta se lahko izpolni e-vlogo, v poslovalnici pa se le-to podpiše.	Ne.
Katere storitve lahko stranka opravlja prek vaše spletne banke?	Pregled stanja, plačevanje položnic, prenos med računi in vezane vloge (depoziti).	Pregled stanja, transakcij na računu, plačevanje položnic, nakazila, depoziti, prenos sredstev med računi...	Preverjanje stanja, plačevanje položnic, vezane vloge (depoziti), upravljanje trajnikov,...	Preverjanje stanja, plačevanje položnic, upravljanje trajnikov, prenos med računi, nakazila v tujino, depoziti...
Ali lahko stranka naroči hitri kredit prek spletne banke?	Da.	Da.	Ne.	Ne.
Kako pa poteka naročilo hitrega kredita? Ali gre samo za izpolnitev e – naročilnice, in mora stranka kasneje priti v poslovalnico?	Strankam pri oddaji naročilnice za hitri kredit ni potreben obisk poslovalnice. NLB banka ima aplikativno podporo za izračun kreditne sposobnosti, prav tako izvrši vpoglede v SISBON, listo nekorektnega poslovanja itd. Strankam ni potreben obisk poslovalnice, v kolikor je kreditno sposobna, dobi kredit odobren in sredstva na svoj račun.	Stranka odda vlogo, kasneje pa jo bančni uslužbenci pokličejo, da se oglasi v poslovalnici, za podpis vloge in da prinese potrebno dokumentacijo.	Stranka lahko natisne prek spleta naročilnico, jo izpolni in dostavi v poslovalnico.	Stranka izpolni naročilnico, vsekakor pa mora priti podpisati vloge v poslovalnico.

se nadaljuje

Tabela 7: Primerjalna analiza odgovorov intervjuvancev (nad.)

Vprašanja	NLB	SKB	ABANKA	NKBM
Ali gre e-naročilnica za kredit v stranki najbližjo poslovalnico ali direktno v centre za odločanje?	Direktno v center za odločanje.	V poslovalnico.	V poslovalnico.	V poslovalnico.
Kako pa je z naročanjem limitov (prekoračitev stanja na transakcijskem račun)?	Prek spletne banke se lahko odda naročilo. V bančni poslovalnici se zbere potrebna dokumentacija in se vse uredi tako, da strankam ni potrebno priti v poslovalnico, v kolikor ni seveda potrebna strategija razdolževanja (v primeru, če je stranka prezadolžena ali pa je njeno poslovanje nekorektno).	Postopek je isti kot pri hitrem kreditu; vloga se lahko odda prek spleta, stranka pa se kasneje oglasi v poslovalnici.	Naročilo v poslovalnici.	Naročilo v poslovalnici ali pošiljanje naročila preko navadne pošte neposredno v banko.
Ali je možno prek spleta naročiti stanovanjski kredit?	Ne.	Ne.	Ne.	Ne.
Se vam zdi smiselno implementirati e-naročilnice za stanovanjski kredit?	Ne (kompleksnost).	Da.	Ne (kompleksnost).	Ne (kompleksnost).

se nadaljuje

Tabela 7: Primerjalna analiza odgovorov intervjuvancev (nad.)

Vprašanja	NLB	SKB	ABANKA	NKBM
Je možno prek spleta opravljati kakšne ne-bančne storitve, kot na primer sklepanje zavarovanj ipd.?	Sklepanje zavarovanj, na primer proti zlorabi ali izgubi plačilnih kartic, sklepanje turističnega zavarovanja, ...	Ne, le v poslovalnici.	Ne, le v poslovalnici.	Sklepanje zavarovanja proti zlorabi plačilnih kartic.
Katere storitve bi bilo po vašem mnenju smiselno še opravljati prek spleta?	Nobenih.	Vse storitve bi počasi morali uvesti na splet, tudi hipotekarne kredite.	Čim več storitev, od hitrega kredita, limitov, zavarovanj, ...	Obstoječe storitve nadgraditi oziroma avtomatizirati (denimo avtomatiziran vpogled v SISBON ...).
Kako pa je z varnostjo sistema, ali banka krije stroške pri morebitnem vdoru v spletno banko, oziroma ali v takšnih primerih strankam povrne sredstva, za katere je bila oškodovana?	Da.	Da.	Da.	Teh podatkov ni na voljo s strani intervjuvanca.
Kakšno podporo strankam nudite pri spletnem bančništvu?	Podpora strankam 24 ur na dan 7 dni v tednu, preko telefona in video klepetalnic.	Podporni center za spletno bančništvo je na voljo samo med delavnikom bančnih poslovalnic, torej med tednom od 8. – 16.ure.	Na voljo klepetalnica od ponedeljka do petka od 8. do 17. ure, v tem času pa obstaja tudi možnost uporabe Abafona, ki pa je dostopen tudi ob sobotah od 8. do 12.ure.«	Preko telefona od 7. do 20.ure, in sicer samo med delavniki.

Vir: lastno delo.

4.3 Primerjalna metoda

Za primerjalno metodo smo se odločili zato, ker smo hoteli izvesti historičen pregled razvoja spletnega bančništva med slovenskimi in tujimi bankami ter narediti primerjavo ponudbe spletnih bančnih storitev med bankami, ki so prve uvedle spletno bančništvo, to so Citibank, Bank of Scotland, JPMorgan Chase Bank in Chinese Merchandise Bank. Smisel uporabe te metode je ta, da smo navedene tuje banke primerjali s ponudbo največjih (komercialnih bank) v Sloveniji, in sicer SKB d. d., NKBM d. d., NLB d. d. in A BANKA d. d., nakar smo na podlagi teh ugotovitev in ugotovitev kvalitativne raziskave, ki smo jo opravili s pomočjo intervjujev, lahko ugotovili, kakšne storitve ponujajo tuje banke v primerjavi s slovenskimi in katere spletne bančne storitve bi v Sloveniji še lahko ponudili, poleg obstoječih.

Če pogledamo časovnice uvajanja spletnega bančništva v Evropi in znotraj le-te v Sloveniji, ter jih primerjamo z Kitajsko in ZDA, kot dvema velikima (finančnima in trgovskima) velesilama, lahko ugotovimo časovni razpored, kot je razviden iz spodnje tabele. Ker nismo uspeli najti točne časovnice razvoja spletnega bančništva za omenjene banke, ki jih bomo vzeli v podrobnejšo analizo, smo smiselno pogledali začetek postopka uvedbe spletnega bančništva in trenutno ponudbo, ki jo imajo le-te na področju elektronskega bančništva, saj je šel vmesni razvoj smiselno v smeri trenutne ponudbe.

Tabela 8: Časovnica uvedbe spletnega bančništva

Država	Ime banke	Postopek uvedbe spletnega bančništva	Čas uvedbe spletnega bančništva
ZDA	4 največje newyorške banke (Citibank, Chase Manhattan, Chemical Bank in Manufacturers Hanover)	Štiri omenjene glavne banke so svojim strankam omogočile oddaljen dostop do opravljanja bančnih storitev od doma	1981
Evropa	Bank of Scotland	Nottingham Building Society ali skrajšano NBS je v sodelovanju z Bank of Scotland ustvaril prvo spletni bančni sistem imenovan HOMELINK	1983
Slovenija	SKB banka	Prva domača banka, ki je svojim komitentom ponudila možnost opravljanja bančnih storitev preko interneta	1995
Kitajska	China Merchants Bank	Uvedba internetnega plačilnega sistema	1997

Prirejeno po Yuan, Seok Lee & Yong Kim (2017); Sarreal (2019); Carrel (2017); Marolt (2007).

V analizo razvoja in obstoječe ponudbe spletnih bank, smo poleg spodaj navedenih bank vključili tudi banko, ki je bila v letu 2018 izbrana kot ena izmed desetih najboljših spletnih bank, CIT banko, sodeč po mnenju Blank (2019). Na podlagi primerjalne analize obstoječe ponudbe spletnega bančništva teh bank s ponudbo spletnega bančništva v Sloveniji, smo lahko ugotovili, katere spletne bančne storitve bi bilo potrebno/smotrno uvesti pri slovenskih bankah v prihodnje.

V prejšnjem poglavju smo pogledali značilnosti spletnega bančništva pri štirih največjih bankah v Sloveniji, in sicer NLB, NKBM, A Banka ter SKB, ki jih bomo sedaj taksativno primerjali s prej naštetimi bankami, ki jih bomo vzeli v podrobnejšo primerjalno analizo zaradi najdaljše izkušnje spletnega bančništva na svetu. V spodnji tabeli se nahaja prikaz ponudbe spletnega bančništva pri izbranih bankah, na osnovi katerih bomo slovenske banke primerjali s tujimi.

Tabela 9: Primerjava ponudbe storitev pregledanih bank med seboj

	Citibank	Bank of Scotland	JPMorgan Chase Bank	Chinese Merchandise Bank	SKB d. d.	NKBM d. d.	NLB d. d.	ABANKA d. d.
Informacije o banki, bančnih produktih in kontaktih	da	da	da	da	da	da	da	da
Odpiranje/zapiranje računov	da	da	da	da	ne, samo v poslovalnici	ne, samo v poslovalnici	da	ne - preko spleta e-vloga, fizično v poslovalnici podpis
Preverjanje stanja	da	da	da	da	da	da	da	da

se nadaljuje

Tabela 9: Primerjava ponudbe storitev pregledanih bank med seboj (nad.)

	Citibank	Bank of Scotland	JPMorgan Chase Bank	Chinese Merchandise Bank	SKB d. d.	NKBM d. d.	NLB d. d.	ABANKA d. d.
Prejemanje bančnih izpiskov prek e-pošte	da	da	da	da	da	da	da	da
Prenos sredstev med računi	da	da	da	da	da	da	da	da
Opravljanje transakcij in čezmejnih plačil	da	da	da	da	da	da	da	da
Plačilo položnic	da	da	da	da	da	da	da	da
Uvoz, naročanje in plačevanje e-računov	da	da	da	da	da	da	da	da
Upravljanje s čeki	da	ne	da	ne	ne*nimajo čekov	ne*nimajo čekov	ne*nimajo čekov	ne*nimajo čekov
Upravljanje s kreditnimi karticami	da	da	da	da	da	da	da	da
Naročanje kreditnih, posojilnih, debetnih kartic	da	da	da	da	le e-vloga, podpis v poslovalnici	ne	da	ne

se nadaljuje

Tabela 9: Primerjava ponudbe storitev pregledanih bank med seboj (nad.)

	Citibank	Bank of Scotland	JPMorgan Chase Bank	Chinese Merchandise Bank	SKB d. d.	NKBM d. d.	NLB d. d.	ABANKA d. d.
Naročanje trajnikov	da	da	da	da	da	da	da	da
Naročanje hitrega kredita	da	da	da	da	le e-vloga, podpis v poslovalnici	le e-vloga, podpis v poslovalnici	da	ne
Naročanje limita (podaljšanje, sprememba vsote)	da	da	da	da	le e-vloga, podpis v poslovalnici	le e-vloga, podpis v poslovalnici	da	ne, v poslovalnici
Prejemanje SMS obvestil	da	da	da	da	da	da	da	da
Mobilno bančništvo	da	da	da	da	da	da	da	da
SMS bančništvo (preverjanje stanja in transakcij s sporočili)	da	da	da	da	ne	ne	ne	ne
Analitična orodja za načrtovanje prihodnosti	da	ne	ne	da	ne	ne	ne	ne
Orodja za analizo stroškov	da	ne	da	da	ne	ne	ne	ne

se nadaljuje

Tabela 9: Primerjava ponudbe storitev pregledanih bank med seboj (nad.)

	Citibank	Bank of Scotland	JPMorgan Chase Bank	Chinese Merchandise Bank	SKB d. d.	NKBM d. d.	NLB d. d.	ABANKA d. d.
Orodja za analizo stroškov	da	ne	da	da	ne	ne	ne	ne
Prilagodljivi budžet	da	ne	da	da	ne	ne	ne	ne
Pregled transakcij po kategorijah,...	da	da	da	da	ne	ne	ne	ne
Avtomatično varčevanje* varčevalni načrt v avtopilotu, samorazpored glede na prenos sredstev na varčevalni račun	da	ne	da	da	ne	ne	ne	ne
24/7 podpora	da	da	da	da	ne	ne	da	ne
Klic (v vnaprej določenem omejenem času)	da	da	da	da	da	da	da	da
Sporočilo	da	da	da	da	ne	ne	ne	ne
Videoklic	ne	ne	da	n.p.	ne	ne	da	ne
Zavarovanje v primeru vdorov	da	da	da	da	da	da	da	da

se nadaljuje

Tabela 9: Primerjava ponudbe storitev pregledanih bank med seboj (nad.)

	Citibank	Bank of Scotland	JPMorgan Chase Bank	Chinese Merchandise Bank	SKB d. d.	NKBM d. d.	NLB d. d.	ABANKA d. d.
Posebne storitve	Dodajanje avtoriziranega uporabnika v svoj lasten račun. Sklepanje zavarovanj proti zlorabi ali izgubi plačilnih kartic.	SIGN VIDEO*za gluhe in naglušne stranke. Plačevanje preko Apple aplikacij iSite – hkratno upravljanje bančnih računov večjega števila strank. FX trading - ekonomske raziskave, analize tveganja,... Sklepanje zavarovanj proti zlorabi ali izgubi plačilnih kartic.	Online investiranje. Paket za sprejemanje plačil s strani strank (fizični/online/prek o telefona). Refinanciranje in nakup vozil ter nepremičnin. Primerjava varčevalnih računov na spletu. Vojaško bančništvo. Plačevanje preko Apple, Chase, Fitbit, Garmin, Google, Samsung aplikacij, sklepanje zavarovanj proti zlorabi ali izgubi plačilnih kartic.	Dodatna ponudba za bogate kliente. Online investiranje. FX trading - ekonomske raziskave, analize tveganja,... Možnost najema in refinanciranja kredita, sklepanje zavarovanj proti zlorabi ali izgubi plačilnih kartic.	Sklepanje zavarovanj proti zlorabi ali izgubi plačilnih kartic.	Sklepanje zavarovanj proti zlorabi ali izgubi plačilnih kartic.	Ne - na voljo le informacije, vse se uredi fizično v poslovalnici	Ne - na voljo le informacije, vse se uredi fizično v poslovalnici

Prirejeno po Citibank (brez datuma); Bank of China (brez datuma); Bank of Scotland (brez datuma); JP Morgan Chase (brez datuma)

5 SPLETNE BANČNE STORITVE, KI BI JIH BILO POTREBNO UVESTI PRI SLOVENSKIH BANKAH

Slovenske banke so že kronološko gledano pričele veliko kasneje z uvajanjem spletnega bančništva kot ostale pregledane banke, ki imajo najdaljšo tradicijo spletnega bančništva na svetu, tj. Citibank, Bank of Scotland, JPMorgan Chase Bank in Chinese Merchandise Bank. Kljub temu, da slovenske banke v konceptualni osnovi ponujajo podobne storitve kot omenjene banke, pa se izrazitejše spremembe pokažejo pri dodatni ponudbi storitev, kjer pa slovenske banke zaostajajo z izrazito skopo ponudbo le-teh, poleg tega so storitve nekoliko manj avtomatizirane, denimo lahko naročimo storitve, še vedno moramo pa priti v poslovalnico na fizičen podpis vloge. Poleg tega zaostajamo v smislu izrazitejše uporabe spletnega bančništva, v primerjavi s tujimi državami manj uporabljamo spletno bančništvo, saj smo pod povprečjem Evropske Unije, ker nimamo dovolj razvitega zaupanja v bančništvo, kar potrjujeta tako Zupan (2017) kot tudi Žižek (v Košmrlj, 2018). Če gledamo primerjalno z evropskimi državami, lahko ugotovimo, da so skandinavske države, ki imajo največji odstotek ljudi, kateri uporabljajo spletno bančništvo, intenzivno vlagale v informacijsko tehnologijo v začetku razvoja spletnega bančništva, kar potrjujeta tako Popolo (2017), Eurostat (2018) in Statista (2018a). Kar pa je sicer zanimiv paradoks dejstvu, da imajo na Kitajskem zelo dobro razvite spletne bančne storitve, denimo pri analizirani Chinese Merchandise banki ponujajo še dodatno izboljšane storitve, prilagojene »zahtevnejšim« strankam (Bank of China, brez datuma), vseeno pa je odstotkovno raba internetnega bančništva sorazmerno nizka, kar potrjujejo tudi Yuan, Seok Lee in Yong Kim (2017).

Kot lahko ugotovimo na podlagi izvedene primerjalne analize bank, ki imajo najdaljšo tradicijo spletnega bančništva na svetu, s štirimi največjimi (komercialnimi) bankami v Sloveniji, zaostajamo tudi pri izrazitejši uporabi spletnega bančništva, kot tudi bogatejši ponudbi storitev spletnega bančništva. Slovenija ima gledano primerjalno z bankami kot so Citibank, Bank of Scotland, JPMorgan Chase Bank in Chinese Merchandise Bank, še ogromno možnosti razvoja na področju spletnega bančništva, saj ima primerjalno tehnološko gledano slabše razvito spletno bančništvo. Ogromno manevrskega prostora ostaja na področju razvoja ponudbe novih storitev, kot tudi večje optimizacije in avtomatizacije. NLB banka kot banka, ki ima od pregledanih bank, najbolj razvito ponudbo spletnega bančništva, skozi oči zaposlene v le-tej ne vidi smotrnosti v nadgradnji oziroma širitvi storitev spletnega bančništva, saj kot ugotavlja le-ta, je sistem popolnoma funkcionalen in bi lahko dodatna ponudba storitev le otežila delovanje sistema. Medtem ko vsi ostali intervjuvanci ugotavljajo, da so nadgradnje potrebne in zaželenе. Seveda je mnenje uslužbenke tudi paradoksalno, če ga podamo ob bok primerjalni tabeli, ki smo jo vzpostavili za namen raziskave v pričujoči magistrski, saj dodatna ponudba spletnega bančništva v Sloveniji izrazito zaostaja za večjimi svetovnimi bankami, ki smo jih analizirali.

Če pogledamo podporne storitve, lahko ugotovimo, da ima le NLB od slovenskih bank primerljivo raven podpore kot tuje banke, ki so (vsaj od pregledanih bank) strankam na voljo 24/7. Poleg tega lahko v Sloveniji gledano primerjalno s tujino zaznamo izrazit primanjkljaj virtualnih bank, torej bank, ki poslujejo samo preko spleta in nimajo fizičnih poslovalnic, saj le-te v Sloveniji ni. Medtem ko lahko v tujini v pregledanih bankah, celotno otvoritev računa izvedemo preko spleta, je to pri nas bolj izjema, saj je možno le v NLB (med pregledanimi bankami), drugje je potreben fizični obisk poslovalnice zaradi zagotovitve ustreznega podpisa, preko spleta pa lahko izpolnimo le naročilnico.

5.1 Trendi elektronskega bančništva

Ker se hitrost in stopnja vedenjskih sprememb pospešuje imajo banke na voljo malo časa, da predvidijo vpliv vedenjskih sprememb na poslovanje ter da se na te spremembe primerno odzovejo. Dlje kot čakajo s spremembami, večji postaja razkorak med storitvami, ki jih banke ponujajo in med pričakovanji uporabnikov. Temu primerno morajo hitro slediti trendom in jih pravočasno vpeljati v svojo ponudbo. Poslovanje pa se vedno bolj usmerja ne le k spletnim ampak tudi k mobilnim kanalom, saj omogoča uporabnikom še večjo enostavnost in priročnost opravljanja storitev (Vrhovac, 2018, str. 18).

»Osnovno gonilo ključnih bančnih trendov je izboljševanje uporabniške izkušnje preko celovite integracije vseh bančnih kanalov in ponudniku prilagojenih rešitev in storitev. Integracija socialnih medijev je prav tako visoko na listi prioritet, saj bankam omogoča koristen vpogled v posamezne stranke ter vodi k povečanju zvestobe kupcev z zagotavljanjem podpornih storitev.« (Vrhovac, 2018, str. 18)

5.1.1 Vključevanje socialnih medijev v elektronsko bančništvo

Ena izmed najbolj pogostih spletnih aktivnosti bank v letu 2014 je bila udeležba v socialnih medijih. To je seveda zelo priporočljivo saj skoraj polovica posameznikov, starih od 16 do 74 let uporablja internet za socialno mreženje (Twitter, Facebook ipd.). Ravno zato, ker vedno več ljudi uporablja socialna omrežja, uporabniki čedalje bolj pričakujejo, da bodo tudi banke ponujale svoje storitve preko tega. Bankam to predstavlja recimo pridobivanje novih strank, velik potencial za rast, kontaktiranje uporabnikov in reševanje težav preko socialnih omrežij, obveščanje o novostih in spremembah, ponudba storitev in izdelkov bank ter pridobivanje povratnih informacij ipd. (Vrhovac, 2018, str. 22).

Ker vedno več ljudi prisostvuje na socialnih omrežjih, obstaja velika potreba za banke, da sprejmejo ta hitro nastajajoč kanal in tudi same sodelujejo v njem. Slovenske banke uporabljajo socialna omrežja zgolj za predstavitev svojih produktov, lahko pa bi socialna omrežja izkoristile še za druge zadeve, kot so recimo: ozaveščenost kupcev (osredotočenost na stranke, katere recimo veliko potujejo ter jim tako banka lahko ponudi plačilne kartice za uporabo v tujini, popust na potovalno zavarovanje ali pa ko recimo nekdo objavi informacijo

o prihajajočem potovanju, mu banka ponudi prodajo potovalnega zavarovanja, valutnih izdelkov, denarne kartice ipd.), zbiranje povratnih informacij, vpogled v profil stranke (stranka objavi na svojem profilu življenjski dogodek kot je recimo rojstvo otroka, banka pa ji ponudi varčevalni račun za otroka), hitra in pravočasna odzivnost bank (stranka se recimo na socialnih omrežjih pritožuje nad težavami pri uporabi svoje kreditne kartice, banka pa ji takoj javno ponudi odpravo težav) ter razvoj in prepoznavnost znamke (ko recimo en uporabnik všečka objavo od banke to opazijo tudi drugi). Prav tako pa bi lahko banke na socialnih omrežjih objavile tudi razne nagradne igre, katere bi še bolj pritegnile nove in stare uporabnike (Vrhovac, 2018, str. 23–24).

5.1.2 Mobilno bančništvo

Uporaba mobilnih telefonov predvsem pametnih se zelo hitro širi prav tako pa se širi uporaba mobilnih aplikacij. Tako v nekaterih državah uporaba mobilne tehnologije že prevladuje nad uporabo prenosnih računalnikov. Ena izmed mobilnih aplikacij je tudi mobilno bančništvo, ki omogoča zagotavljanje bančnih ter finančnih storitev preko mobilnih naprav, uporabnik pa tako do svojih bančnih storitev dostopa kjerkoli in kadarkoli. Uporabnik lahko tako preko mobitela potrdi svojo identiteto ter odpira nove račune, najema posojila, plača račune, preveri svoje denarno stanje na računu, se prijavi za neposredne vloge ipd. Vsem mobilnim bančnim trendom pa je skupno to, da omogočajo bankam trženje storitev glede na interese, način življenja ali družbene obveznosti strank ne glede na njihovo lokacijo. Zaradi vedno večje uporabe mobilne tehnologije je pričakovati, da bo mobilno bančništvo v kratkem najpomembnejši distribucijski kanal (Vrhovac, 2018, str. 18–21).

Na začetku se je mobilno bančništvo uveljavilo v državah tretjega sveta, kjer običajnega modela bančništva niso poznali ali pa je bilo zelo slabo razvito. Kot zanimivost lahko omenimo, da v Afriki obstaja veliko naselij, ki so oddaljena več ur od najbližje bančne poslovalnice. Zaradi te oddaljenosti prebivalci potrebujejo celo en dan, da opravijo eno samo transakcijo. Mobilno bančništvo v Afriki je osredotočeno na mobilno plačevanje, kot je M-Pesa (Kenija), Ant Financial (Kitajska), Cacao (Južna Koreja), itd. ter predstavlja »ultra« hitro plačevanje. V letu 2016 je tako način plačila »M-Pesa« sprovedel približno 6 milijard transakcij, torej 529/sekundo v primerjavi z dnevnimi transakcijami evropskih POS-terminalov, ki dosežejo 1700 transakcij na sekundo (Dremelj, 2019, str. 47).

Storitve mobilnega poslovanja v finančnem sektorju so splošno znane kot mobilne finančne storitve, ki so sestavljene iz mobilnega plačevanja in mobilnega bančništva. Pri mobilnem plačevanju gre za brezstična plačila blaga in storitev ter za oddaljena plačila, kjer gre za prenos denarnih sredstev, kot je recimo nakazilo denarja ipd. Poznamo več oblik mobilnega plačevanja, in sicer: plačevanje s optičnim branjem QR kode, plačevanje preko SMS sporočil, virtualne predplačniške kartice, čitalniki kartic, mobilne denarnice ter brezstično plačevanje s tehnologijo komunikacije kratkega dosega (Vrhovac, 2018, str. 21–22).

Mobilno plačevanje je torej trend elektronskega bančništva, ki je v razširjanju ter lahko bankam prinese dodatne prednosti. Omeniti pa moramo tudi morebitno slabost oziroma nevarnost. Nevarnost, ki bi lahko upočasnila rast uporabe mobilnega bančništva ter nedenarnega poslovanja v vseh članicah Evropske unije, je vprašanje varnosti. Mobilne naprave trenutno zaradi manjše procesne moči kot računalniki ne morejo biti zavarovane s protivirusno programsko opremo in virus se lahko med napravami prenese tudi recimo prek bluetoottha, kar pomeni, da nam lahko tudi neka tretja oseba vdre v mobilnel. Mobilno bančništvo bo moralo imeti dobro zastavljena pravila za zmanjševanje tveganj, dodatne varnostne sisteme, kateri bodo zmanjšali pošiljanje nepopolne informacije ter nove načine preverjanja identitete. Mobilnel pa se lahko tudi izgubi, ga nekdo ukrade ipd., kar tudi predstavlja dodatno nevarnost (Dremelj, 2019, str. 51).

Tu pa lahko omenimo tudi napredni mobilni način plačevanja. Tako v sklopu mobilnega bančništva postajajo vedno bolj privlačne mobilne denarnice. Gre za način plačevanja prek Google in Apple aplikacij, kot na primer Apple Pay. To je poseben plačilni sistem, kateri omogoča hitro in preprosto brezstično opravljanje plačil z uporabo določenih (predvsem novjših modelov) Apple mobilnih naprav. Poleg plačevanja prek mobilnih aplikacij omogoča plačevanje tudi prek spletnega iskalnika Safari. Uporabniki naprav z operacijskim sistemom Android pa imajo na voljo uporabo mobilnih denarnic Google Pay, ki deluje prav tako kot Apple Pay in omogočajo hitro brezstično plačevanje s svojimi mobilnimi napravami. V praksi to pomeni, da odklenemo telefon, ga prislonimo na brezstični POS terminal ter počakamo na zvočni signal, ki nam naznani, da je plačilo izvedeno (Bank of Scotland, brez datuma). Vedno bolj priljubljene so tudi Fitbit in Garmin ure ter zapestnice. Tudi te imajo svoj plačilni sistem Fitbit Pay in Garmin Pay. Tovrstni način plačevanja je še posebej privlačen za športno aktivne ljudi, ki se pri treningih mimogrede lahko ustavijo in opravijo zelen nakup, saj imajo svojo bančno kartico naloženo na mobilnih denarnicah v svojih urah in fitnes zapestnicah, katere potem samo prislonijo na brezstični POS terminal ter tako izvedejo plačilo (Chase, brez datuma).

Ta najsodobnejši način plačevanja je aktualen tudi pri nas in sicer pri NLB banki, ki svojim uporabnikom omogoča nastavitel mobilne denarnice NLB Pay, ki omogoča plačevanje na brezstičnih terminalih POS ter dvig gotovine na brezstičnih bankomatih v Sloveniji in tujini. Mobilna denarnica deluje na tehnologiji NFC in omogoča plačevanje s plačilnimi karticami, ki so shranjene v mobilni denarnici (Visa, Maestro in Mastercard). Gre za hiter, varen in preprost način plačevanja le tako, da telefon odklenemo, ga prislonimo na brezstični POS terminal ter počakamo na zvočni signal (NLB, brez datuma).

5.1.3 FX trading in druge trgovalne aplikacije

FX trading je posebna aplikacija namenjena vsem, ki se odločijo svoje prihranke oplemenititi z investicijami v dobičkonosne projekte. Na svoji spletni strani Fxpro.com so v svojem predstavitvenem videu izpostavili, da v enem dnevu stranke prek njihove aplikacije opravijo

preko 300 tisoč trgovanj z delnicami, valutami ipd., v več kot 150 državah. Integracija tovrstnih borznih aplikacij v spletno in mobilno bančništvo ima zelo dober potencial za bančništvo, saj omogoča preprostost in transparentnost za stranke, ki se potem lahko lažje odločijo za investiranje v različne projekte. JP Morgan Chase banka v sklopu svojega spletnega bančništva ponuja možnost otvoritve trgovalnega računa in uporabo spletnega portala ali mobilne aplikacije You Invest Trade (Chase, brez datuma; FxPro, brez datuma). Na podlagi njihovega primera vidimo veliko priložnosti za vzpostavitev trgovalnih računov tudi pri naših bankah. Posebnost borznih oziroma trgovalnih aplikacij je v tem, da omogočajo širok pregled podatkov in omogočajo strankam oz. potencialnim investitorjem različne analize tveganj, ekonomske raziskave ipd. Trgovanje na borzi je tako hitrejše, nadzor nad investicijami pa bi bil povezan tudi s spletno banko, kar pa omogoča večjo transparentnost ter nadzor (Chase, brez datuma; FxPro, brez datuma).

5.1.4 Bančništvo v oblaku

Računalništvo v oblaku je dostop do informacijsko tehnoloških sredstev, ki so razvrščena zunaj lastnega podatkovnega centra. Vse več bank se odloča za računalništvo v oblaku, saj jim izbira takega modela poslovanja zagotavlja minimalne investicijske stroške, relativno nizke operativne stroške ter večjo prilagodljivost trenutnim razmeram. Banke tako sredstva vlagajo zlasti v storitve v oblaku za podporo bistvenih poslovnih dejavnosti z namenom doseganja večje prožnosti ter izboljšane stroškovne učinkovitosti svojih poslovnih strategij. Velika večina bank se osredotoča na zasebne oblake, ki so namenjeni uporabi ene same organizacije in omogočajo večji nadzor podatkov ter virov. Glavni razlogi za uporabo računalništva v oblaku so naslednji: ponudnik je odgovoren za upravljanje tehnologije, kar bankam omogoča višjo raven podatkov ter več možnosti za njihovo obnovo v primeru napak; nižji investicijski stroški, saj tako niso potrebne visoke investicije v programsko ter strojno opremo; banke z oblakom lahko prenesejo svoje storitve v virtualno okolje, s tem pa zmanjšujejo ogljični odtis, ki nastaja v primeru fizične infrastrukture ter porabo energije; prilagodljivost poslovnih modelov, ki temeljijo na oblaku zagotavlja bankam doseganje krajših razvojnih ciklov za nove izdelke, zaradi česar se lahko učinkoviteje ter hitreje odzovejo na potrebe strank. Prav tako računalništvo v oblaku omogoča razvoj novih produktov brez začetnih kapitalskih naložb (Vrhovac, 2018, str. 27-28).

Za banke je smiselna uvedba bančništva v oblaku zaradi vseh prednosti, ki jih ta prinaša. Tako lahko zagotavljajo svojo odzivnost na tehnološke spremembe ter svojo konkurenčnost. Z vidika banke pa je bančništvo v oblaku dobro predvsem za zniževanje stroškov ter za nadzor nad občutljivimi podatki (Vrhovac, 2018, str. 28).

5.1.5 Integracija vseh bančnih kanalov

Integracija vseh bančnih kanalov še zmeraj predstavlja ogromen izziv mnogim bankam. Glavna naloga vsake banke mora biti ta, da uporabniku omogoči uporabo različnih kanalov

ter jim istočasno zagotovi celovito izkušnjo ob prehajanju iz enega v drugi kanal. Banke pa morajo prav tako integrirati svoje zaledne sisteme z vsemi kanali, katere ponujajo, da bo uporabniška izkušnja ter pretok informacij dejansko zadovoljiva. Banke v povprečju uporabljajo tri različne kanale, in sicer: fizične (poslovalnice), interaktivne (socialni mediji, spletne strani, mobilne aplikacije) ter statične (brošure, oglasi). Uporaba omenjenih kanalov je odvisna od tega kakšno je opravilo, ki ga ima uporabnik. Če bo recimo uporabnik potreboval svetovanje se bo odpravil v poslovalnico, za enostaven pregled stanja na računu pa bo izbral mobilno aplikacijo (Vrhovac, 2018, str. 30).

5.2 Prihajajoči trendi bančništva v Sloveniji

Vsi zgoraj omenjeni trendi so priporočljivi za uvedbo tudi v Sloveniji, saj jih večino od njih ne poznajo in ne izvajajo. Spletno bančništvo v Sloveniji ima torej ogromno možnosti za nadgradnjo in razvoj le-tega. Potrebno bi bilo izvesti še (vsaj) naslednje spremembe/nadgraditve, da bi se skušali približati tehnološkemu razvoju in inovativnosti spletnih bank po svetu:

- spletni bančni sistem bi moral biti bolj avtomatiziran, z namenom, da omogoča čim manj podvajanja dela (integriran/avtomatiziran vpogled v SISBON in evidenco nekorektnega poslovanja), poleg tega pa bi tudi zagotovil, da gredo vse vloge direktno v centre odločanja, namesto v poslovalnico, s čimer bi omogočili strankam, da ne bi rabile fizično obiskovati poslovalnice, delo bančnih uslužbencev pa se ne bi podvajalo;
- po našem mnenju obstaja tržna niša za vstop virtualnih bank, ki kljub uspešnem poslovanju in dobrim rezultatom generalno zastopajo manjše tržne deleže;
- definitivno bi bilo potrebno delati na bančništvu odnosov. Naj torej tehnologija služi olajšanju dela (torej čim manj podvajanja) in nižjim stroškom ter izboljšanju storitev strankam (primer bančništva na Kitajskem v China Merchants Bank, ki je prilagojeno bogatim klientom, ...);
- smiselno bi bilo omogočiti tudi druge storitve, ki so povezane z bančništvom, prek spleta, denimo pri sklepanju kreditov bi obstajala izbira, če želi stranka sočasno opraviti tudi zavarovanje nepremičnine/premičnine, za katero najema kredit, bi se ob potrditvi, takšno zavarovanje samo avtomatsko pripravilo, poleg tega pa bi se znižala obrestna mera kredita ob takšni odločitvi;
- smiselno bi bilo omogočiti storitve analitičnih orodij, saj bi tako imela stranka omogočeno analizo svojih stroškov in transakcij, ter se tako v prihodnje lažje odločila glede ustreznega upravljanja svojih financ;
- prav tako bi bilo smiselno poleg analitičnih orodij vpeljati še kakšne druge avtomatizirane storitve, kot na primer izbira avtomatičnega varčevanja (primer: Citibank). S pomočjo analitičnih orodij lahko banka namreč oceni, kolikšna so bila povprečna mesečna vlaganja oziroma prenosi na varčevalni račun (torej, koliko stranka mesečno nameni za varčevanje). Na podlagi te analize se lahko stranka sama odloči, da se banka avtomatično določen znesek odvaja na varčevalne pakete, ki si jih stranka sama izbere.

Tu lahko izpostavimo še primer Chinese Mercants Bank, ki ima v sklopu spletnega bančništva za svoje uporabnike poleg osnovnih storitev na voljo upravljanje z investicijami in upravljanje s posojili. Njihovi komitenti lahko trgujejo z vrednostnimi papirji, obveznicami in delnicami. Na voljo imajo različna orodja za oceno tveganja in orodja za avtomatično investiranje sredstev pri investicijah, kjer je bil ustvarjen presežek nad vnaprej določenim/pričakovanim zneskom. Pri upravljanju s posojili, komitenti lahko zaprosijo za kredite, si prilagodijo višino kredita, odplačilno dobo, ali pa celo zaprosijo za celotno prestrukturiranje posojil (Cmbchina, brez datuma).

Posebnost spletnega bančništva pri Chinese Merchants Bank so posebne spletne bančne storitve, prilagojene zahtevnejšim uporabnikom. Te napredne storitve so (Cmbchina, brez datuma):

- Opomnik dnevnega reda.
Uporabnik si nastavi opomnike za različna opravila, kot na primer za poslovne aktivnosti, pravice upnikov, obveznosti, itd. Sistem uporabnika opomni prek e-pošte.
- Finančne analize.
Sistem omogoča, da si komitenti prilagodijo računovodske izkaze, da ti ustrezajo njihovim potrebam. Sistem samodejno zbira podatke o dohodkih in odhodkih, ki se nanašajo na vse odprte račune, analizira finančno stanje in omogoča dodajanje informacij iz drugih bank za celovito finančno analizo.
- Prilagojene storitve.
Komitenti si lahko oblikujejo spletno stran glede na informacije, ki so za njih relevantne. To jim omogoča hitrejše opravljanje storitev in hitrejši pregled nad storitvami, ki so za njih pomembne in uporabne. Sistem ponuja prilagojene informacije na podlagi odprtih računov in portfelja vrednostnih papirjev.

Takšnih storitev slovenske banke še ne ponujajo in bi jih bilo smiselno uvesti, saj posameznikom olajšujejo opravljanje spletnih bančnih storitev. To pomeni da, če bodo banke sledile omenjenim trendom in bodo hitro posodabljale svoje poslovanje na omenjene načine, bodo lahko postale bolj uspešne ter konkurenčne na trgu.

SKLEP

Spletno in mobilno bančništvo postajata vse bolj izrazito opazni alternativni obiskovanja fizičnih poslovalnic bank. Zaradi hitrega tempa življenja se tudi bančništvo prilagaja potrebam svojih komitentov, saj le-ti težko fizično obiskujejo poslovalnice v poslovnem času, ko so le-te odprte zaradi svojih delovnih obveznosti, poleg tega je takšen način poslovanja z banko nedvomno predvsem lažnejši, saj lahko kar nekaj storitev opravimo iz svojega domačega naslonjača.

V magistrskem delu smo želeli prikazati in analizirati razvoj spletnih bančnih storitev pri slovenskih bankah v primerjavi z bankami po svetu. Glavni namen je bil ugotoviti, ali so

slovenske banke primerljive s tujimi, pri čemer smo preučili nabor storitev, ki jih ponujajo le v tujih bankah in bi jih bilo potrebno uvesti tudi pri nas. Kot smo z analizo ugotovili, so slovenske banke kronološko gledano pričele veliko kasneje z uvajanjem spletnega bančništva kot ostale primerjane banke, ki imajo najdaljšo tradicijo spletnega bančništva na svetu, tj. Citibank, Bank of Scotland, Citibank, Bank of Scotland, JPMorgan Chase Bank in Chinese Merchandise Bank. Cilj tega dela je bil odgovoriti na vprašanje ali slovenske banke uspešno sledijo trendom tujih bank, kar zadeva spletno bančništvo. Ugotavljali smo, katerih storitev banke pri nas ne ponujajo in katere od teh storitev bi bilo smiselno uvesti. Kot smo ugotovili, se osnovne storitve ne razlikujejo v večji meri med slovenskimi in tujimi pregledanimi bankami, medtem ko tuje pregledane banke ponujajo izrazito širši spekter dodatnih storitev oziroma dodatne ponudbe. NLB d. d. je od slovenskih spletnih bank najbližje ponudbi pregledanih tujih spletnih bank, saj zagotavlja širši spekter storitev kot ostale pregledane slovenske banke, a kljub temu je manevrskega prostora za razširitev bančnega poslovanja na spletu še ogromno. To potrjuje tudi analiza za leto 2018, katera navaja kot najbolj uspešne banke na spletnem področju NLB, SKB in Sberbank. Te tri banke so se tako letos s svojimi točkami uspele dvigniti nad povprečje tujih spletnih mest, kar pomeni, da se približujemo vzorcu in uspešnosti tujih bank na spletu, vendar pa je vseeno potrebno nekatere zadeve še izpopolniti, razširiti in urediti. Na prvo zastavljeno raziskovalno vprašanje bi odgovorili, da delno potrjujemo uspešnost slovenskih bank pri sledenju trendom tujih bank. Namreč, slovenske banke sicer res sledijo trendom tujih bank, vendar težko rečemo, da je le-to v celoti uspešno, saj kot smo videli, imajo slovenske banke primerjalno gledano s tujimi bankami, osnovno ponudbo spletnega bančništva podobno solidno urejeno, izrazita odstopanja pa se pokažejo pri dodatnih spletnih storitvah, ki jih tuje banke ponujajo. Glede na navedeno ocenjujemo, da bo potrebno še ogromno dela na izpopolnjevanju spletnega bančništva, da bomo lahko zaključili, da slovenske banke dejansko uspešno sledijo ali celo prehitevajo trende tujih bank. Res pa je, da praktično vse slovenske banke komitentom ponujajo storitve spletnega bančništva. Ključno pomanjkljivost zaznavamo v skoposti dodatne ponudbe na tem področju.

V predhodnem poglavju smo navedli, kakšne spremembe/nadgraditve bi bilo potrebno pri slovenskih bankah izvesti, da bi se skušali približati tehnološkemu razvoju in inovativnosti spletnih bank po svetu (večja avtomatizacija, izboljšati bančništvo odnosov, vpeljati storitve analitičnih orodij in druge avtomatizirane storitve, kakor razširiti obstoječo ponudbo storitev spletnega bančništva). Ocenjujemo, da obstaja v Sloveniji privlačna tržna niša za razvoj virtualnih bank, ki jih v tej državi na trgu trenutni ni. Kljub privlačnosti, ki jih prinašajo višje obrestne mere in maksimalno udobje strank, ki lahko do svojih bančnih storitev dostopajo kadarkoli želijo, pa ne smemo zanemariti tudi visokih stroškov vlaganja v informacijsko tehnologijo, marketing in potencialno nevarnost vlaganja v manj donosne investicije.

Na drugo raziskovalno vprašanje pa bi odgovorili, da ima spletno bančništvo nedvomno pozitiven vpliv na družbeno blaginjo in prinaša korist finančnim institucijam. Ugotavljamo namreč, da po zaslugi spletnega bančništva zapravimo manj časa za bančno poslovanje, saj

ne obiskujemo fizičnih poslovalnic, storitve so cenejše, saj odpadejo stroški zaposlenega, vzdrževanja fizičnega prostora, dostopno je kadarkoli po volji uporabnika. Kakovost življenja povprečnega potrošnika se zaradi tega izboljšuje. Za finančne institucije je spletno bančništvo koristno predvsem v kontekstu zmanjšanega obsega fizičnega dela, kar velja predvsem za tuje banke, ki zaradi večjega števila storitev, ki jih je možno opraviti preko spleta, potrebujejo manj zaposlenih, kakor tudi manjše število fizičnih poslovalnic, kar velja tudi za slovenske banke, lahko se posledično ponudijo tudi konkurenčnejše obrestne mere, nižje pristojbine. Kljub temu pa ob tem ni potrebno pozabiti na sorazmerno visoke stroške vlaganja v informacijsko tehnologijo, ki se mora nenehno posodabljati in onemogočati morebitne vdore v spletno bančništvo. Vendar pa je ne nazadnje e-bančništvo veliko pripomoglo k uspešnosti finančnih institucij, saj le-to olajša poslovanje, omogoča konkurenčnost ter izboljšuje socialno korist.

Na podlagi opravljene raziskave lahko zaključimo, da sta tako spletno bančništvo, kakor tudi mobilno bančništvo, stvar tako sedanjosti, še bolj pa prihodnosti, saj si ljudje vse bolj želijo opravljati svoje bančne storitve virtualno, brez nepotrebnega obiska fizične poslovalnice, razen v kolikor je to resnično potrebno. Na splošno se strmi se k temu, da postane spletno bančništvo čim bolj avtomatizirano in da lahko manj zahtevne storitve opravljajo stranke same. Za zahtevnejše storitve pa je in bo še vedno potreben neposreden fizičen kontakt z bančnim uslužbencem. Namreč, pri pomembnejših odločitvah še vedno veliko bolj zaupamo bančnemu uslužbencu.

Nazadnje je potrebno opozoriti na omejitve opravljene raziskave. Ključno omejitev zaznavamo v morda preširokem polju primerjave bank tako na nacionalnem kot tudi mednarodnem nivoju. Ugotovitve zaradi tega izgubljajo na verodostojnosti, poleg tega ne moremo zagotoviti možnosti posplošitve ugotovitev na vse banke v Sloveniji in/ali v tujini. Omejitev se kaže tudi v relativno hitrem procesu zastarelosti prikazanih podatkov in informacij v tem delu. Že v času priprave vsebine lahko namreč banke sprejemajo nove ukrepe in razširijo oziroma modificirajo svojo ponudbo. Hiter tehnološki razvoj in sprejemanje novih smernic banke pri njihovem poslovanju namreč silijo k reorganizaciji in izboljšavam. Zato je težko slediti novostim, sploh na tako obsežnem vzorcu preučevanja.

LITERATURA IN VIRI

1. Ally Bank. (brez datuma). *Our history*. Pridobljeno 28. julija 2018 iz <https://www.ally.com/about/history>
2. Bank of China. (brez datuma). *Online banking*. Pridobljeno 30. avgusta 2018 iz http://www.boc.cn/en/pbservice/pb5/200807/t20080711_1323962.html
3. Bank of Scotland. (brez datuma). *Online banking*. Pridobljeno 29. avgusta 2018 iz <https://www.bankofscotland.co.uk/aboutonline>
4. Banks, E. (2001). *E-finance: the electronic revolution*. Chichester: John Wiley and Sons, Ltd.

5. Beers, B. (2019, 21. april). *The Pros And Cons Of Internet Banks*. Pridobljeno 19. maja 2019 iz <https://www.investopedia.com/articles/pf/11/benefits-and-drawbacks-of-internet-banks.asp>
6. Berce, M. (2014). *Varnostni vidiki e-bančništva v Sloveniji* (magistrsko delo). Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
7. Blank, L. (2019, 20. marec). *Best Online Banks in 2019*. Pridobljeno 26. maja 2019 iz <https://wellkeptwallet.com/best-online-banks/>
8. Bobek, S., Šišovska, I. & Sternad Zabukovšek, S. (2014). Dejavniki kakovosti spletnih bančnih storitev. *Bančni vestnik*, 63(10), 39–43.
9. Carrel, L. (2017). #1 Online Banking. *Global Finance*, 31(6), 40.
10. Chase. (brez datuma). *Chase*. Pridobljeno 10. avgusta 2019 iz <https://www.chase.com/>
11. Citibank. (brez datuma). *Online Citi*. Pridobljeno 30. januarja 2019 iz <https://online.citi.com/US/JRS/pands/detail.do?ID=OnlineBankingOverview>
12. Cmbchina. (brez datuma). *Description of functions*. Pridobljeno 9. avgusta 2019 iz <http://english.cmbchina.com/Personal/Electronic/Default.aspx?guid=e75d1c65-78a0-4d9f-a343-5204fec0cfa5>
13. Dovečar, B. (2008, 22. oktober). *Razvoj elektronskega poslovanja v bankah*. Pridobljeno 16. julija 2018 iz <https://www.academia.si/novice/razvoj-elektronskega-poslovanja-v-bankah>
14. Drakulič, R. (2013, marec). *Elektronsko bančništvo*. Pridobljeno 16. decembra 2018 iz <https://sites.google.com/site/ebancnistvord/home>
15. Dremelj, U. (2019). Bančništvo 4.0 in mobilno bančništvo v EU. *Bančni vestnik*, 68(6), 47–51.
16. E-laborat. (2018, december). *Analiza slovenske digitalne bančne panoge 2018*. Pridobljeno 3. julija 2019 iz http://www.e-laborat.si/wp-content/uploads/2019/01/Analiza-slovenske-digitalne-ban%C4%8Dne-panoge-2018_IZSEKI.pdf
17. EDPR. (brez datuma). *Poročilo o digitalnem napredku v Evropi (EDPR) za leto 2017. Profil države Slovenija*. Pridobljeno 18. julija 2018 iz http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44336
18. Eurostat. (2016, 12. februar). *Eurostat: Slovenci relativno varni uporabniki spleta*. Pridobljeno 18. julija 2018 iz <https://safe.si/novice/eurostat-slovenci-relativno-varni-uporabniki-spleta>
19. Eurostat. (2018, 15. januar). *Internet banking on the rise*. Pridobljeno 23. julija 2018 iz <http://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/DDN-20180115-1>
20. Fišer, R. (2010). *Temelji bančnega poslovanja*. Pridobljeno 17. julija 2018 iz http://www.mizs.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/pageuploads/podrocje/vs/Gradiva_ESS/IMPLETUM/IMPLETUM_91EKONOMIST_Temelji_bp_Fiser.pdf
21. Fuchs, M. (2016). *Zlorabe elektronskega bančništva*. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
22. FxPro. (brez datuma). *About*. Pridobljeno 12. avgusta 2019 iz <https://www.fxpro.com/about>

23. Grosman, G. (2015, 21. maj). Kako so hekerji spremenili spletno bančništvo. *Večer*. Pridobljeno 18. julija 2018 iz <https://www.vecer.com/clanek/201505216117266>
24. Groznik, A. & Lindič, J. (2004). *Elektronsko poslovanje*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
25. Groznik, A. & Lindič, J. (2007). *Elektronsko poslovanje: dodatno študijsko gradivo in vodnik po predmetu*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
26. Gup, B. E. (2003). *The Future of banking*. Westport: Quorum books.
27. Hannan Mia, A., Anisur Rahman, M. & Uddin, M. (2007). E-Banking: Evolution, Status and Prospects. *The Costs and Management*, 35(1), 36–48.
28. JP Morgan Chase. (brez datuma). *Online banking*. Pridobljeno 29. marca 2019 iz <https://www.chase.com/digital/online-banking>
29. Junkersdorf, J. (2009). *Der Bankkunde 50plus: Kundenbindungsstrategien für Direktbanken*. Hamburg: Diplomica Verlag.
30. Keivani Sameni, F., Jouzbarkand, M., Khodadadi, M. & Khalili Sourkouhi, Z. (2012). *A General View on the E-banking*. Pridobljeno 16. julija 2018 iz <http://ipedr.com/vol43/013-ICFME2012-M00033.pdf>
31. Kermelj Ribnikar, K. (2011). Zaupanje v spletno bančništvo. V A. Ježovnik (ur.), *Zbornik 8. Festivala raziskovanja ekonomije in managementa* (str. 165–172). Koper: Fakulteta za Management.
32. Klajnsčak, B. (1999). Elektronsko bančništvo v Sloveniji, 2. del. *Finance*, 73, str. 6.
33. Koskosas, I. (2011, januar). *The Pros And Cons Of Internet Banking: A Short Review*. Pridobljeno 17. julija 2018 iz https://www.researchgate.net/publication/227489888_THE_PROS_AND_CONS_OF_INTERNET_BANKING_A_SHORT_REVIEW
34. Košmrlj, T. (2018, 13. marec). *Dobre spletne banke komunicirajo z uporabnikom*. Pridobljeno 18. julija 2018 iz <https://val202.rtvsllo.si/2018/02/poslovne-krivulje-97/>
35. Kovačič, M. (1997). *Storitve elektronskega bančništva. Banke in tveganja*. Zbornik III. strokovnega posvetovanja o bančništvu. Portorož: Zveza ekonomistov Slovenije, str. 131-142.
36. Kovačič, A., Groznik, A. & Ribič, M. (2009). *Temelji elektronskega poslovanja*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
37. Kozic, T., Prevodnik, K., Vehovar, V. & Kogovšek, L. (2009). *E-bančništvo 2009*. Pridobljeno 23. julija 2018 iz <http://www.ris.org/index.php?fl=2&lact=1&bid=9754&menu=0>
38. Krstanović, D. (2007). *Elektronsko bančništvo Nove Ljubljanske banke za področje prebivalstva* (diplomsko delo). Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
39. Malenšek, B. (2002). *Elektronsko bančništvo*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
40. Marinč, M. (2013, 24. januar). *Banks and Information Technology: Marketability vs. Relationships*. Pridobljeno 30. avgusta 2018 iz http://www.ef.uni-lj.si/docs/osebnestrani/Marinc_IT_Banks_24_January_2013.pdf
41. Marolt, T. (2007). *Elektronsko bančništvo* (specialistično delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

42. McCormic, E. (2019, 2. maj). *Best bank online 2019: top online-only banks reviewed*. Pridobljeno 11. maja 2019 iz <http://www.toptenreviews.com/money/services/best-online-only-banks>
43. Mestna knjižnica Ljubljana. (brez datuma). *Spletno bančništvo in finance*. Pridobljeno 9. julija 2018 iz <https://www.mklj.si/spletno-bancnistvo>
44. Miš Svoljšak, I. (1999). E-črka, ki spreminja svet. *Bančnik*, (4), str. 4–7.
45. Munir, M. M. M. (2017). An Empirical Study on Risks and Benefits of E-banking in Context of Employee Satisfaction in Rajshahi Division, Bangladesh. *Journal of Social Sciences*, 3(3), 149-156.
46. Nahtigal, F. (2010). *Elektronsko poslovanje: gradivo za 2. letnik*. Ljubljana: Zavod IRC.
47. NLB. (brez datuma). *Mobilna denarnica NLB Pay*. Pridobljeno 9. avgusta 2019 iz <https://www.nlb.si/pay>
48. NLB. (brez datuma). *NLB Klik*. Pridobljeno 8. julija 2018 iz <https://www.nlb.si/klik>
49. Abanka. (brez datuma). *Spletna banka Abanet*. Pridobljeno 7. julija 2018 iz <https://www.abanka.si/poti-do-banke/elektronsko-in-mobilno-bancnistvo/spletna-banka-abanet>
50. NKBM. (brez datuma). *Spletna banka Ban@net*. Pridobljeno 3. avgusta iz <https://www.nkbm.si/bankanet>
51. Oman, S. (2002). Online bančništvo. *Bančni vestnik*, (6), str. 20.
52. Popmoney. (brez datuma). *Learn more about Popmoney*. Pridobljeno 28. julija 2017 iz <https://www.popmoney.com>
53. Popolo, M. (2017, 21. november). *The evolution of the bank account – Part III: The Rise of the Internet and Online Banking*. Pridobljeno 22. julija 2018 iz <https://www.thepaypers.com/expert-opinion/the-evolution-of-the-bank-account-part-iii-the-rise-of-the-internet-and-online-banking/770921>
54. PRESTEL definition. (brez datuma). V *Collins dictionary*. Pridobljeno 19. julija 2018 iz <https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/prestel>
55. Pritchard, J. (2019, 7. februar). *What is Online Banking?* Pridobljeno 17. maja 2019 iz <https://www.thebalance.com/what-is-an-online-bank-315204>
56. Rabi, A. & Boostani, Z. (2011). Barriers of Electronic banking development. Study case: Saman bank. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(5), 311–324.
57. Razgoršek, J. & Potočar, Z. (2009). *Elektronsko poslovanje: gradivo za 2. letnik*. Ljubljana: Zavod IRC.
58. Sarreal, R. (2019, 21. maj). *History of Online Banking: How Internet Banking Went Mainstream*. Pridobljeno 7. junija 2019 iz <https://www.gobankingrates.com/banking/banks/history-online-banking>
59. Sikorovsky, E. & Case, L. (2001). Virtual Banking and the Bottom Line. V B. V. Education (ur.), *Electronic Banking: The Ultimate Guide to Business and Technology of Online Banking* (str. 25–36). Braunschweig: Vieweg.
60. Singh, P. & Kumar D. (2014, 4. maj). *Impact of Internet Banking on Customer*. Pridobljeno 31. avgusta 2018 iz

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.687.3750&rep=rep1&type=pdf>

61. SKB, d. d. (2018a). SKB NET *spletno bančništvo*. Pridobljeno 8. julija 2018 iz <http://www.skb.si/osebne-finance/sodobne-bancne-poti/skb-net-spletno-bancnistvo>
62. SKB, d. d. (2018b). *Zgodovina*. Pridobljeno 25. julija 2018 iz <http://www.skb.si/o-skb/zgodovina>
63. Solat, S. (2017). *Security of Electronic Payment Systems: A Comprehensive Survey*. Paris: Sorbonne Universités, UPMC University of Paris VI, French National Centre for Scientific Research CNRS, Computer Laboratory.
64. Statista. (2018a, 22. november). *Online banking penetration in selected European markets in 2017*. Pridobljeno 23. julija 2018 iz <https://www.statista.com/statistics/222286/online-banking-penetration-in-leading-european-countries>
65. Statista. (2018b). *Online banking gross transaction volume (GMV) in China from 2008 to 2018 (in trillion yuan)*. Pridobljeno 28. julija 2018 iz <https://www.statista.com/statistics/248967/online-banking-transaction-volume-in-china>
66. VanHoose, D. D. (2011). *E-commerce Economics*. London, New York: Routledge.
67. Varni na internetu. (2013, 12. oktober). *Vodila varnega e-bančništva*. Pridobljeno 18. julija 2018 iz <https://www.varninainternetu.si/article/vodila-varnega-e-bancnistva>
68. Vozel, A. (1999). Napake v internetni strategiji bank. *Gospodarski Vestnik*, 48, 74–76.
69. Vrešak, S. (1997). Internet in elektronsko bančništvo. *Bančni vestnik*, 46(12), 60–63.
70. Vrhovac, S. (2017). *Analiza trendov v elektronskem bančništvu* (magistrsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
71. WealthHow. (brez datuma). *History of Internet Banking*. Pridobljeno 9. julija 2018 iz <https://wealthhow.com/history-of-internet-banking>
72. Young J. (2014, 9. marec). *The Pros and Cons of Online Banking*. Pridobljeno 31. avgusta 2018 iz <https://www.nasdaq.com/aspx/stockmarketnewsstoryprint.aspx?storyid=the-pros-and-cons-of-online-banking-cm386361>
73. Yuan, X., Seok Lee, H. & Yong Kim, S. (2017). *Present and Future of Internet Banking in China*. Pridobljeno 26. julija 2018 iz <http://www.icommercecetral.com/open-access/present-and-future-of-internet-banking-in-china.php?aid=38280>
74. Zanjirani, D. M. & Farokhnejad, K. (2016). Introduction to process planning of service by using quality function development case study: Electronic banking services. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 21(5).
75. Združenje bank Slovenije. (2018). *Tržni delež bank v Sloveniji za leto 2017*. Ljubljana: Združenje bank Slovenije.
76. Zupan, G. (2017, 6. oktober). *Prvo četrtletje 2017: interneta doslej še ni nikoli uporabilo 18 % oseb, starih 16–74 let*. Pridobljeno 18. julija 2018 iz <https://www.stat.si/StatWeb/News/Index/6998>

PRILOGE

Priloga 1: Vprašanja za intervju.

1. Ali lahko prek spleta odprem transakcijski račun pri banki NLB/SKB/NKBM/ABANKI?
2. Katere storitve lahko stranka opravlja prek spletne banke NLB Klik/SKBNET/Bank@net/ABANET?
3. Ali lahko stranka naroči hitri kredit prek spletne banke?
4. Kako pa poteka naročilo hitrega kredita? Ali gre samo za izpolnitev e – naročilnice, in mora stranka kasneje priti v poslovalnico?
5. Ali gre e – naročilnica za kredit v stranki najbližjo poslovalnico ali direktno v centre za odločanje?
6. Kako pa je z naročanjem limitov (prekoračitev stanja na transakcijskem račun)?
7. Ali je možno prek spleta naročiti stanovanjski kredit?
8. Se vam zdi smiselno implementirati e-naročilnice za stanovanjski kredit?
9. Je možno prek spleta opravljati kakšne ne-bančne storitve, kot na primer sklepanje zavarovanj ipd.?
10. Katere storitve bi bilo po vašem mnenju smiselno še opravljati prek spleta?
11. Kako pa je z varnostjo sistema, ali banka krije stroške pri morebitnem vdoru v spletno banko, oziroma ali v takšnih primerih strankam povrne sredstva, za katere je bila oškodovana?
12. Kakšno podporo strankam nudite pri spletnem bančništvu?
13. Preden končamo, me zanima vaša starost, izobrazba, ali ste zaposleni za določen ali nedoločen čas, koliko časa ste pri tem delodajalcu ter kakšna je vaša izobrazba? Hvala za vaše sodelovanje in pripravljenost odgovarjati.

Priloga 2: Intervju z vodjo poslovalnice NLB Zagorje, opravljen 30. julija 2018 (INT 1).

Ali lahko prek spleta odprem transakcijski račun pri banki NLB?

»Seveda, na spletni strani banke NLB vložite vlogo za otvoritev transakcijskega računa, kasneje pa tudi spletno bančništvo za odprte račune.«

Katere storitve lahko stranka opravlja prek spletne banke NLB Klik?

»Najbolj pogosto uporabljane storitve so nedvomno: pregled stanja, plačevanje položnic, prenos med računi in vezane vloge (depoziti).«

Ali lahko stranka naroči hitri kredit prek spletne banke?

»Da.«

Kako pa poteka naročilo hitrega kredita? Ali gre samo za izpolnitev e – naročilnice, in mora stranka kasneje priti v poslovalnico?

»Strankam pri oddaji naročilnice za hitri kredit ni potreben obisk poslovalnice. Namreč, NLB banka ima aplikativno podporo za izračun kreditne sposobnosti, prav tako izvrši vpogled v SISBON, listo nekorektnega poslovanja itd. Strankam ni potreben obisk poslovalnice, v kolikor je kreditno sposobna, dobi kredit odobren in sredstva na svoj račun.«

Ali gre e – naročilnica za kredit v stranki najbližjo poslovalnico ali direktno v centre za odločanje?

»Naročilnice za hitri kredit, ki so oddane prek spleta, ne gredo dodatno v poslovalnice, tako da uslužbenci nimajo z njimi dodatnega dela, ampak gredo direktno v center za odločanje.

Kako pa je z naročanjem limitov (prekoračitev stanja na transakcijskem račun)?

»Prek spletne banke se lahko odda naročilo. V bančni poslovalnici se zbere potrebna dokumentacija in se vse uredi tako, da strankam ni potrebno priti v poslovalnico, v kolikor ni seveda potrebna strategija razdolževanja (v primeru, če je stranka prezadolžena ali pa je njeno poslovanje nekorektno), takrat se stranko pokliče, da se oglasi v najbližji poslovalnici. Osebnost najraje vidim, da se limiti urejajo osebno v poslovalnici, saj se lahko s stranko pogovorimo in poiščemo ustrezen rešitev ter uredimo vse od začetka do konca.

Ali je možno prek spleta naročiti stanovanjski kredit?

»Ne. Stanovanjski krediti so veliko bolj kompleksni, zahtevano je veliko več dokumentacije, zato tudi naročilnice za stanovanjski kredit ni možno oddati prek spleta.«

Se vam zdi smiselno implementirati e – naročilnice za stanovanjski kredit?

»Ne. Tu je zahtevano preveč birokracije in preverjanja, zato spletne naročilnice za stanovanjski kredit niso praktične ne za stranke ne za banko. Poleg tega, kdo bi si želel najeti stanovanjski kredit na primer za 30 let preko spletne banke? To je zadeva o kateri se konkretno pogovoriš z bančnikom. Stranke imajo prek spleta na voljo informativne izračune.«

Je možno prek spleta opravljati kakšne ne-bančne storitve, kot na primer sklepanje zavarovanj ipd.?

»Poleg bančnih storitev so strankam na razpolago še sklepanje zavarovanj, na primer proti zlorabi ali izgubi plačilnih kartic, sklepanje turističnega zavarovanja itd.«

Katere storitve bi bilo po vašem mnenju smiselno še opravljati prek spleta?

»Zaenkrat ne. Sistem je popolnoma funkcionalen in preveč storitev prek spleta lahko samo zakomplicira urejanje zadev, tako za banke kot tudi za stranke. Najboljše so tiste storitve, ki so preproste za opravljanje. Prav tako vse, kar želimo omogočiti strankam prek spleta, sprva analiziramo, izmerimo uporabniške izkušnje oziroma analiziramo, kakšne so želje strank. V kolikor zaposleni vidimo priložnost, da je opravljanje določene storitve smiselno omogočiti tudi prek spleta, predlagamo to nadrejenim in imamo konstantne nadgradnje sistemov.«

Kako pa je z varnostjo sistema, ali banka krije stroške pri morebitnem vdoru v spletno banko, oziroma ali v takšnih primerih strankam povrne sredstva, za katere je bila oškodovana?

»Če gre za vdor v spletno banko, potem so vsa sredstva pokrita. Če gre za krivdo na strani stranke, na primer da stranka izda podatke o kartici osebi, ki je to zlorabila, potem ni takšnega zavarovanja.«

Kakšno podporo strankam nudite pri spletnem bančništvu?

»Smo prvi v Sloveniji, ki se lahko pohvalimo s podporo strankam 24 ur na dan 7 dni v tednu. Strankam smo na voljo kadarkoli prek telefona in tudi prek video klepetalnic.«

Preden končamo, me zanima vaš spol, vaša starost, izobrazba, ali ste zaposleni za določen ali nedoločen čas, koliko časa ste pri tem delodajalcu ter kakšna je vaša izobrazba? Hvala za vaše sodelovanje in pripravljenost odgovarjati.

Sem ženskega spola, stara 36 let, imam končano višjo izobrazbo ekonomske smeri, sem 12 let pri NLB, zaposlena za nedoločen čas.

Priloga 3: Intervju z osebnim bančnikom SKB banka d. d., SKB poslovalnica Škofja Loka, opravljen 31. julija 2018 (INT 2).

Ali lahko prek spleta odprem transakcijski račun pri banki SKB?

»Ne. Račun lahko odprem v poslovalnici.«

Katere storitve lahko stranka opravlja prek spletne banke SKB NET?

»Stanke lahko pregledujejo stanje, transakcije na računu. Lahko plačujejo položnice, vršijo nakazila, depozite, prenašajo sredstva med računi itn.«

Ali lahko stranka naroči hitri kredit prek spletne banke?

»Da.«

Kako pa poteka naročilo hitrega kredita? Ali gre samo za izpolnitev e – naročilnice, in mora stranka kasneje priti v poslovalnico?

»Stranka odda vlogo, kasneje pa jo bančni uslužbenci pokličejo, da se oglasi v poslovalnici, za podpis vloge in da prinese potrebno dokumentacijo.«

Ali gre e – naročilnica za kredit v stranki najbližjo poslovalnico ali direktno v centre za odločanje?

»Naročilnice za hitri kredit vedno sprva obravnavamo v poslovalnicah. Zberemo vse potrebne dokumente in posredujemo naprej v center za odločanje.«

Kako pa je z naročanjem limitov (prekoračitev stanja na transakcijskem račun)?

»Postopek je isti kot pri hitrem kreditu. Vloga se lahko odda prek spleta, stranka pa se kasneje oglasi v poslovalnici. Nimamo takšnega sistema, ki bi nadomeščal digitalen podpis. Zato je pri vseh teh primerih potreben obisk poslovalnice.«

Kako pa je potem z obdelavo vlog? Kot zaposleni, kaj rajši vidite e-vloge ali obravnavanje »klasičnih« vlog, ki jih izpolnimo v poslovalnici?

»Načeloma mi je vseeno, ali gre za e-vlogo, ali za vlogo izpolnjeno v poslovalnici. Mogoče je rahlo moteče pri delu, ker sta si vlogi med seboj različni po videzu, formatu, vsebini, saj bi bilo lažje, če bi bile vse vloge iste.«

Ali je možno prek spleta naročiti stanovanjski kredit?

»Ne.«

Se vam zdi smiselno implementirati e – naročilnice za stanovanjski kredit?

»Definitivno.«

Je možno prek spleta opravljati kakšne ne-bančne storitve, kot na primer sklepanje zavarovanj ipd.?

»Na voljo so samo informacije. Vse se uredi v poslovalnici.«

Katere storitve bi bilo po vašem mnenju smiselno še opravljati prek spleta?

»Tehnološki napredek je vedno večji, in čas bi bil, da pričnemo slediti trendom tujih bank. Banke, ki nimajo fizičnih poslovalnic ponujajo vse storitve prek spleta. In vse lepo funkcionira. Navdušila me je poslovalnica banke Intesa San Paolo na hrvaškem, kjer gre za poslovalnico brez osebja. Namreč, stranke lahko z uporabo terminalov elektronsko opravljajo vse storitve sami, prav tako pa imajo večjo uporabo mobilnega in spletnega bančništva. Vse storitve bi počasi morali uvesti na splet, tudi hipotekarne kredite, saj so konec koncev vsi potrebni dokumenti dostopni bankam prek spleta (vpogled v GURS, zemljiško knjigo). Po mojem mnenju bi bilo potrebno vse počasi uvajati na splet.«

Kako pa je z varnostjo sistema, ali banka krije stroške pri morebitnem vdoru v spletno banko, oziroma ali v takšnih primerih strankam povrne sredstva, za katere je bila oškodovana?

»Če gre za vdor v spletno banko, potem vsa sredstva krije banka.«

Kakšno podporo strankam nudite pri spletnem bančništvu?

»Podporni center za spletno bančništvo je na voljo samo med delavnikom bančnih poslovalnic, torej med tednom od 8. – 16. ure.«

Preden končamo, me zanima vaša starost, izobrazba, ali ste zaposleni za določen ali nedoločen čas, koliko časa ste pri tem delodajalcu ter kakšna je vaša izobrazba? Hvala za vaše sodelovanje in pripravljenost odgovarjati.

Sem moškega spola, star sem 34 let, imam končano višjo stopnjo izobrazbe ekonomske smeri, pri tem delodajalcu sem 6 let, zaposlen za nedoločen čas.

Priloga 4: Intervju z uslužbenko banke Abanka d. d. (klicni center Abafon 080 13 60), opravljen 31. julija 2018 (INT 3).

Ali lahko prek spleta odprem transakcijski račun pri Abanki?

»Preko spleta izpolnite e-vlogo, kasneje pa vas pokličemo v bližnjo poslovalnico za podpis vlog.«

Katere storitve lahko stranka opravlja prek spletne banke Abanet?

»Preproste spletne bančne storitve, kot so preverjanje stanja, plačevanje položnici, vezane vloge (depoziti), upravljanje trajnikov, itn.«

Ali lahko stranka naroči hitri kredit prek spletne banke?

»Ne.«

Kako pa poteka naročilo hitrega kredita? Ali gre samo za izpolnitev e – naročilnice, in mora stranka kasneje priti v poslovalnico?

»Stranka lahko natisne prek spleta naročilnico, jo izpolni in dostavi v poslovalnico..«

Ali gre e – naročilnica za kredit v stranki najbližjo poslovalnico ali direktno v centre za odločanje?

»Naročilnice gredo v poslovalnice, kjer ji obdelamo in posredujemo naprej.«

Kako pa je z naročanjem limitov (prekoračitev stanja na transakcijskem račun)?

»Tudi limit je potrebno naročiti v poslovalnici.«

Ali je možno prek spleta naročiti stanovanjski kredit?

»Ne.«

Se vam zdi smiselno implementirati e – naročilnice za stanovanjski kredit?

»Zaenkrat ne, ker je potrebno veliko več dokumentacije in obenem je smiselno, da se stranka z bančnikom pogovori o vseh možnostih, ki jih ima na voljo.«

Je možno prek spleta opravljati kakšne ne-bančne storitve, kot na primer sklepanje zavarovanj ipd.?

»Na voljo so nekatere informacije o produktih, vse se pa naredi v poslovalnici.«

Katere storitve bi bilo po vašem mnenju smiselno še opravljati prek spleta?

»Čim več storitev. Postopoma bi bilo smiselno uvesti vedno več storitev, kot ste že vprašali, od hitrega kredita, limitov, zavarovanj itn.«

Kako pa je z varnostjo sistema, ali banka krije stroške pri morebitnem vdoru v spletno banko, oziroma ali v takšnih primerih strankam povrne sredstva, za katere je bila oškodovana?

»V kolikor gre za napako s strani banke, da gre za vdor, so vsa sredstva stranki pokrita.«

Kakšno podporo strankam nudite pri spletnem bančništvu?

»Pri Abanet-u imajo stranke za pomoč pri uporabi spletne banke na voljo klepetalnico od ponedeljka do petka od 8. do 17. ure. Prav tako imajo v tem času možnost uporabe Abafona, ki pa je dostopen tudi ob sobotah od 8. do 12.ure.«

Preden končamo, me zanima vaš spol, vaša starost, izobrazba, ali ste zaposleni za določen ali nedoločen čas, koliko časa ste pri tem delodajalcu ter kakšna je vaša izobrazba? Hvala za vaše sodelovanje in pripravljenost odgovarjati.

Sem ženskega spola, imam 48 let, končano imam srednjo šolo, zaposlena sem za nedoločen čas in sem pri A banki že 16 let.

Priloga 5: Intervju z uslužbenko banke NKBM d. d. (klicni center 080 17 70 NKBM), opravljen 30. julija 2018 (INT 4).

Ali lahko prek spleta odprem transakcijski račun pri NKBM?

»Ne, samo v poslovalnici. Stranka nas prek spleta lahko kontaktira, kasneje pa jo preusmerimo v najbližjo poslovalnico.«

Katere storitve lahko stranka opravlja prek spletne banke Bank@net?

»Klasične spletne bančne storitve. Najpogostejše so preverjanje stanja, plačevanje položnic, upravljanje trajnikov, prenos med računi, nakazila v tujino, depoziti itd.«

Ali lahko stranka naroči hitri kredit prek spletne banke?

»Ne.«

Kako pa poteka naročilo hitrega kredita? Ali gre samo za izpolnitev e – naročilnice, in mora stranka kasneje priti v poslovalnico?

»Stranka izpolni naročilnico, vsekakor pa mora priti podpisati vloge v poslovalnico.«

Ali gre e – naročilnica za kredit v stranki najbližjo poslovalnico ali direktno v centre za odločanje?

»Naročilnice gredo prvo v poslovalnice.«

Kako pa je z naročanjem limitov (prekoračitev stanja na transakcijskem račun)?

»Pri naročanju kratkoročnega kredita ali limita, je potrebno dokumente podpisati, tako da komitent ali pride v poslovalnico ali pa vloge prejme po pošti ter jih pošlje nazaj na banko..«

Ali je možno prek spleta naročiti stanovanjski kredit?

»Ne.«

Se vam zdi smiselno implementirati e – naročilnice za stanovanjski kredit?

»Ne, ker je tovrstna oblika kredita bolj kompleksna.«

Je možno prek spleta opravljati kakšne ne-bančne storitve, kot na primer sklepanje zavarovanj ipd.?

»Glede ponujanja nebančnih storitev je ponudba tudi bolj skromna, na voljo je le sklenitev zavarovanja proti zlorabi plačilnih kartic.«

Katere storitve bi bilo po vašem mnenju smiselno še opravljati prek spleta?

»Mogoče bi bilo smiselno obstoječe storitve nadgraditi, bolj avtomatizirati, tako da bi bilo manj podvajanja dela za banko in hitrejšje opravljanje storitev za stranke. Recimo avtomatiziran vpogled v SISBON in podobno.«

Kako pa je z varnostjo sistema, ali banka krije stroške pri morebitnem vdoru v spletno banko, oziroma ali v takšnih primerih strankam povrne sredstva, za katere je bila oškodovana?

»Teh podatkov nimam, ker do sedaj nismo imeli vdorov v spletno bančništvo.«

Kakšno podporo strankam nudite pri spletnem bančništvu?

»Za podporo strankam smo na voljo prek telefona od 7. do 20. ure, in sicer samo med delavniki.«

Preden končamo, me zanima vaš spol, vaša starost, izobrazba, ali ste zaposleni za določen ali nedoločen čas, koliko časa ste pri tem delodajalcu ter kakšna je vaša izobrazba? Hvala za vaše sodelovanje in pripravljenost odgovarjati.

Sem ženskega spola, stara sem 27 let, imam končano visoko stopnjo izobrazbe ekonomske smeri, zaposlena sem 5 let pri tem delodajalcu, in sicer za nedoločen čas.

Priloga 6: Analiza opravljenih intervjujev z bančnimi uslužbenci.

Besedilo v spodnji tabeli je označeno z različnimi barvami zgolj zaradi hitrejšega pregleda in kodiranja podatkov. Kodiranje smo uporabili za postopek kategoriziranja enot kvalitativnega gradiva (intervjujev).

Tabela 1: Analiza opravljenih intervjujev z bančnimi uslužbenci

Teme: vprašanja	Teme: odgovori	Pojmi	Kategorije
Ali lahko prek spleta odprem transakcijski račun pri vaši banki?	INT 1: »Seveda, na spletni strani banke NLB vložite vlogo za otvoritev transakcijskega računa, kasneje pa tudi spletno bančništvo za odprte račune.«	Da Vložitev spletne vloge Spletno bančništvo za odprte račune	1 x DA 3 x NE Preko spleta možna izpolnitev e-vloge 2 x 1 x le informacije
	INT 2: »Ne. Račun lahko odpremo v poslovalnici.«	Ne	
	INT 3: »Preko spleta izpolnite e-vlogo, kasneje pa vas pokličemo v bližnjo poslovalnico za podpis vlog.«	Ne Izpolnitev e-vloge	
	INT 4: »Ne, samo v poslovalnici. Stranka nas prek spleta lahko kontaktira, kasneje pa jo preusmerimo v najbližjo poslovalnico.«	Ne Kontakt preko spleta	
Katere storitve lahko stranka opravlja prek vaše spletne banke?	INT 1: »Najbolj pogosto uporabljane storitve so nedvomno: pregled stanja, plačevanje položnic, prenos med računi in vezane vloge (depoziti).«	Pregled stanja Plačilo položnic Prenos sredstev med računi Depoziti	Pregled stanja 4x Plačilo položnic 3x Transakcije na računu 1x Prenos sredstev med računi 3x Depoziti 4x Nakazila 2 x Upravljanje trajnikov 2x
	INT 2: »Stanke lahko pregledujejo stanje, transakcije na računu. Lahko plačujejo položnice, vršijo nakazila, depozite, prenašajo sredstva med računi itn.«	Pregled stanja Transakcije na računu Nakazila Depoziti Prenos sredstev med računi	
	INT 3: »Preproste spletne bančne storitve, kot so preverjanje stanja, plačevanje položnic, vezane vloge (depoziti), upravljanje trajnikov, itn.«	Pregled stanja Plačilo položnic Depozit; Upravljanje trajnikov	

se nadaljuje

Tabela 1: Analiza opravljenih intervjujev z bančnimi uslužbenci (nad.)

Teme: vprašanja	Teme: odgovori	Pojmi	Kategorije
	INT 4: »Klasične spletne bančne storitve. Najpogostejše so preverjanje stanja, plačevanje položnic, upravljanje trajnikov, prenos med računi, nakazila v tujino, depoziti itd.«	Pregled stanja Plačilo položnic Upravljanje trajnikov Prenos med računi Nakazila (v tujino) Depoziti	
Ali lahko stranka naroči hitri kredit prek spletne banke?	INT 1: »Da.«		2 x da 2 x ne
	INT 2: »Da.«		
	INT 3: »Ne.«		
	INT 4: »Ne.«		
Kako pa poteka naročilo hitrega kredita? Ali gre samo za izpolnitev e – naročilnice, in mora stranka kasneje priti v poslovalnico?	INT 1: »Strankam pri oddaji naročilnice za hitri kredit ni potreben obisk poslovalnice. Namreč, NLB banka ima aplikativno podporo za izračun kreditne sposobnosti, prav tako izvrši vpoglede v SISBON, listo nekorektnega poslovanja itd. Strankam ni potreben obisk poslovalnice, v kolikor je kreditno sposobna, dobi kredit odobren in sredstva na svoj račun.«	Ni potreben obisk Aplikativna podpora za izračun kreditne sposobnosti Vpogled v SISBON Vpogled v listo nekorektnega poslovanja Kreditna sposobnost Odobritev kredita Prejem sredstev na račun	1 x ni potreben fizičen obisk poslovalnice – možno preko spleta 3 x potreben fizičen obisk poslovalnice Izpolnitev naročilnice 4 x Podpis vloge v poslovalnici 3 x
	INT 2: »Stranka odda vlogo, kasneje pa jo bančni uslužbenci pokličejo, da se oglasi v poslovalnici, za podpis vloge in da prinese potrebno dokumentacijo.«	Oddaja vloge Klic uslužbencev Fizičen obisk poslovalnice Podpis vloge Dostava potrebne dokumentacije	

se nadaljuje

Tabela 1: Analiza opravljenih intervjujev z bančnimi uslužbenci (nad.)

Teme: vprašanja	Teme: odgovori	Pojmi	Kategorije
	INT 3: »Stranka lahko natisne prek spleta naročilnico, jo izpolni in dostavi v poslovalnico.«	Tisk spletne naročilnice Izpolnitev naročilnice Dostava naročilnice v poslovalnico Fizičen obisk poslovalnice	
	INT 4: »Stranka izpolni naročilnico, vsekakor pa mora priti podpisati vlogo v poslovalnico.«	Izpolnitev naročilnice Podpis vloge v poslovalnici Fizičen obisk poslovalnice	
Ali gre e – naročilnica za kredit v stranki najbližjo poslovalnico ali direktno v centre za odločanje?	INT 1: »Naročilnice za hitri kredit, ki so oddane prek spleta, ne gredo dodatno v poslovalnice, tako da uslužbenci nimajo z njimi dodatnega dela, ampak gredo direktno v center za odločanje.	Direktno v center za odločanje Ni dodatnega dela	V poslovalnico 3x Direktno center za odločanje 1x Posredovanje v center za odločanje 2x
	INT 2: »Naročilnice za hitri kredit vedno sprva obravnavamo v poslovalnicah. Zberemo vse potrebne dokumente in posredujemo naprej v center za odločanje.«	V poslovalnico Zbiranje dokumentov Posredovanje v center za odločanje	
	INT 3: »Naročilnice gredo v poslovalnice, kjer ji obdelamo in posredujemo naprej.«	V poslovalnico Obdelava in posredovanje v center za odločanje	
	INT 4: »Naročilnice gredo prvo v poslovalnice.«	V poslovalnico	

se nadaljuje

Tabela 1: Analiza opravljenih intervjujev z bančnimi uslužbenci (nad.)

Teme: vprašanja	Teme: odgovori	Pojmi	Kategorije
Kako pa je z naročanjem limitov (prekoračitev stanja na transakcijskem račun)?	INT 1: » Prek spletne banke se lahko odda naročilo. V bančni poslovalnici se zbere potrebna dokumentacija in se vse uredi tako, da strankam ni potrebno priti v poslovalnico , v kolikor ni seveda potrebna strategija razdolževanja (v primeru, če je stranka prezadolžena ali pa je njeno poslovanje nekorektno), takrat se stranko pokliče, da se oglasi v najbližji poslovalnici. Osebo najraje vidim, da se limiti urejajo osebno v poslovalnici, saj se lahko s stranko pogovorimo in poiščemo ustrezno rešitev ter uredimo vse od začetka do konca.«	Oddaja naročila/vloge preko spletne banke Zbiranje potrebne dokumentacije Ni potreben fizični obisk Strategija razdolževanja Vprašanje potrebe po fizičnem obisku poslovalnice Iskanje rešitev Celoten postopek preko spleta	Oddaja naročila/vloge preko spletne banke 2 x Celoten postopek preko spleta 1x Naročilo v poslovalnici 2 x Fizični obisk poslovalnice 3 x Možnost pošiljanja vloge po pošti 1 x
	INT 2: »Postopek je isti kot pri hitrem kreditu. Vloga se lahko odda prek spleta, stranka pa se kasneje oglasi v poslovalnici. Nimamo takšnega sistema, ki bi nadomeščal digitalen podpis. Zato je pri vseh teh primerih potreben obisk poslovalnice.«	Oddaja naročila/vloge preko spletne banke Isti postopek kot pri hitrem kreditu Fizični obisk poslovalnice	
	INT 3: »Tudi limit je potrebno naročiti v poslovalnici. «	Naročilo v poslovalnici	
	INT 4: »Pri naročanju kratkoročnega kredita ali limita, je potrebno dokumente podpisati, tako da komitent ali pride v poslovalnico ali pa vloge prejme po pošti ter jih pošlje nazaj na banko..«	Naročilo v poslovalnici Možnost pošiljanja vloge po pošti	
Ali je možno prek spleta naročiti stanovanjski kredit?	INT 1: » Ne. Stanovanjski krediti so veliko bolj kompleksni, zahtevano je veliko več dokumentacije, zato tudi naročilnice za stanovanjski kredit ni možno oddati prek spleta.«	Kompleksnost naročanja Več dokumentacije Nezmožnost oddaje naročilnice preko spleta	4 x nezmožnost oddaje naročilnice preko spleta
	INT 2: » Ne. «	Nezmožnost oddaje naročilnice preko spleta	

se nadaljuje

Tabela 1: Analiza opravljenih intervjujev z bančnimi uslužbenci (nad.)

Teme: vprašanja	Teme: odgovori	Pojmi	Kategorije
	INT 3: »Ne.«	Nezmožnost oddaje naročilnice preko spleta	
	INT 4: »Ne.«	Nezmožnost oddaje naročilnice preko spleta	
Se vam zdi smiselno implementirati e – naročilnice za stanovanjski kredit?	INT 1: »Ne. Tu je zahtevano preveč birokracije in preverjanja, zato spletne naročilnice za stanovanjski kredit niso praktične ne za stranke ne za banko. Poleg tega, kdo bi si želel najeti stanovanjski kredit na primer za 30 let preko spletne banke? To je zadeva o kateri se konkretno pogovoriš z bančnikom. Stranke imajo prek spleta na voljo informativne izračune.«	Ne Problem birokracije Problem preverjanja Nepraktičnost za stranko in banko Predolga doba kredita Želja po neposrednem pogovoru z bančnikom Dosegljivost informativnih izračunov preko spleta	3 x ne 1 x da Problem birokracije Želja po neposrednem pogovoru z bančnikom Kompleksnost kredita
	INT 2: »Definitivno.«	Da	
	INT 3: »Zaenkrat ne, ker je potrebno veliko več dokumentacije in obenem je smiselno, da se stranka z bančnikom pogovori o vseh možnostih, ki jih ima na voljo.«	Ne Problem birokracije Želja po neposrednem pogovoru z bančnikom	
	INT 4: »Ne, ker je tovrstna oblika kredita bolj kompleksna.«	Ne Kompleksnost kredita	

se nadaljuje

Tabela 1: Analiza opravljenih intervjujev z bančnimi uslužbenci (nad.)

Teme: vprašanja	Teme: odgovori	Pojmi	Kategorije
Je možno prek spleta opravljati kakšne ne-bančne storitve, kot na primer sklepanje zavarovanj ipd.?	INT 1: »Poleg bančnih storitev so strankam na razpolago še sklepanje zavarovanj, na primer proti zlorabi ali izgubi plačilnih kartic , sklepanje turističnega zavarovanja itd.«	Sklepanje zavarovanj proti zlorabi/izgubi plačilnih kartic Sklepanje turističnega zavarovanja	Sklepanje zavarovanj proti zlorabi/izgubi plačilnih kartic 2 x Sklepanje turističnega zavarovanja 1 x
	INT 2: »Na voljo so samo informacije . Vse se uredi v poslovalnici. «	Preko spleta samo informacije Fizični obisk poslovalnice	Preko spleta samo informacije 1 x Fizični obisk poslovalnice 2 x
	INT 3: »Na voljo so nekatere informacije o produktih, vse se pa naredi v poslovalnici. «	Preko spleta samo informacije Fizični obisk poslovalnice	
	INT 4: »Glede ponujanja nebančnih storitev je ponudba tudi bolj skromna, na voljo je le sklenitev zavarovanja proti zlorabi plačilnih kartic. «	Skromna ponudba Sklepanje zavarovanj proti zlorabi/izgubi plačilnih kartic	
Katere storitve bi bilo po vašem mnenju smiselno še opravljati prek spleta?	INT 1: » Zaenkrat ne . Sistem je popolnoma funkcionalen in preveč storitev prek spleta lahko samo zakomplicira urejanje zadev, tako za banke kot tudi za stranke. Najboljše so tiste storitve, ki so preproste za opravljanje. Prav tako vse, kar želimo omogočiti strankam prek spleta, sprva analiziramo, izmerimo uporabniške izkušnje oziroma analiziramo, kakšne so želje strank. V kolikor zaposleni vidimo priložnost, da je opravljanje določene storitve smiselno omogočiti tudi prek spleta, predlagamo to nadrejenim in imamo konstantne nadgradnje sistemov.«	Ne Funkcionalen sistem Komplikacije pri urejanju zadev Preproste zadeve za upravljanje Predhodne analize Merjenje uporabniških izkušenj Analiza želja strank Vprašanje smiselnosti opravljanja storitev preko spleta Predlog nadrejenim Nadgradnja sistema	1 x ne 3 x da Sledenje tehnološkemu naredku in trendom tujih bank Uvedba vseh storitev na spletu Avtomatizacija in nadgradnja obstoječih storitev

se nadaljuje

Tabela 1: Analiza opravljenih intervjujev z bančnimi uslužbenci (nad.)

Teme: vprašanja	Teme: odgovori	Pojmi	Kategorije
	INT 2: »Tehnološki napredek je vedno večji, in čas bi bil, da pričnemo slediti trendom tujih bank. Banke, ki nimajo fizičnih poslovalnic ponujajo vse storitve prek spleta. In vse lepo funkcionira. Navdušila me je poslovalnica banke Intesa San Paolo na Hrvaškem, kjer gre za poslovalnico brez osebja. Namreč, stranke lahko z uporabo terminalov elektronsko opravljajo vse storitve sami, prav tako pa imajo večjo uporabo mobilnega in spletnega bančništva. Vse storitve bi počasi morali uvesti na splet, tudi hipotekarne kredite, saj so konec koncev vsi potrebni dokumenti dostopni bankam prek spleta (vpogled v GURS, zemljiško knjigo). Po mojem mnenju bi bilo potrebno vse počasi uvajati na splet.«	Da Tehnološki napredek Sledenje trendom tujih bank Odsotnost fizičnih poslovalnic Ponujanje storitev preko spleta Dobro delovanje Uporaba terminalov Elektronsko opravljanje storitev Večja uporaba mobilnega in spletnega bančništva Uvedba vseh storitev na spletu Hipotekarni kredit Dostopnost dokumentov preko spleta	
	INT 3: »Čim več storitev. Postopoma bi bilo smiselno uvesti vedno več storitev, kot ste že vprašali, od hitrega kredita, limitov, zavarovanj itn.«	Da Uvedba vseh storitev na spletu Hitri kredit Limit Zavarovanje	
	INT 4: »Mogoče bi bilo smiselno obstoječe storitve nadgraditi, bolj avtomatizirati, tako da bi bilo manj podvajanja dela za banko in hitrejše opravljanje storitev za stranke. Recimo avtomatiziran vpogled v SISBON in podobno.«	Da Nadgradnja obstoječih storitev Avtomatizacija Manj podvajanja dela Hitrejše opravljanje storitev Avtomatiziran vpogled v SISBON	

se nadaljuje

Tabela 1: Analiza opravljenih intervjujev z bančnimi uslužbenci (nad.)

Teme: vprašanja	Teme: odgovori	Pojmi	Kategorije
Kako pa je z varnostjo sistema, ali banka krije stroške pri morebitnem vdoru v spletno banko, oziroma ali v takšnih primerih strankam povrne sredstva, za katere je bila oškodovana?	INT 1: »Če gre za vdor v spletno banko, potem so vsa sredstva pokrita. Če gre za krivdo na strani stranke, na primer da stranka izda podatke o kartici osebi, ki je to zlorabila, potem ni takšnega zavarovanja.«	Vdor v spletno banko Pokrita sredstva Krivda na strani stranke Nezmožnost zavarovanja	3 x pokrita sredstva v primeru vdora v spletno banko 1 x ni podatkov zaradi odsotnosti vdorov Krivda stranke – nezmožnost zavarovanja/kritja 1 x
	INT 2: »Če gre za vdor v spletno banko, potem vsa sredstva krije banka.«	Vdor v spletno banko Pokrita sredstva	
	INT 3: »V kolikor gre za napako s strani banke, da gre za vdor, so vsa sredstva stranki pokrita.«	Vdor v spletno banko Pokrita sredstva	
	INT 4: »Teh podatkov nimam, ker do sedaj nismo imeli vdorov v spletno bančništvo.«	Ni podatkov Odsotnost vdorov	
Kakšno podporo strankam nudite pri spletnem bančništvu?	INT 1: »Smo prvi v Sloveniji, ki se lahko pohvalimo s podporo strankam 24 ur na dan 7 dni v tednu. Strankam smo na voljo kadarkoli prek telefona in tudi prek video klepetalnic.«	Prvi v Sloveniji Celodnevna podpora Telefonska podpora Video klepetalnica	Celodnevna podpora 1 x Podpora le v omejenem času 3 x (Video)klepetalnica 2x Telefonska podpora 2 x
	INT 2: »Podporni center za spletno bančništvo je na voljo samo med delavnikom bančnih poslovalnic, torej med tednom od 8. – 16.ure.«	Podpora le v omejenem času	
	INT 3: »Pri Abanet-u imajo stranke za pomoč pri uporabi spletne banke na voljo klepetalnico od ponedeljka do petka od 8. do 17. ure. Prav tako imajo v tem času možnost uporabe Abafona, ki pa je dostopen tudi ob sobotah od 8. do 12.ure.«	Klepetalnica Telefonska podpora Podpora le v omejenem času	
	INT 4: »Za podporo strankam smo na voljo prek telefona od 7. do 20.ure, in sicer samo med delavniki.«	Podpora le v omejenem času	

Vir: lastno delo.