

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VISOKE POSLOVNE ŠOLE

**PRIMERJAVA ELEKTRONSKEGA BANČNIŠTVA
MED BANKAMA DBS IN NKBM**

VALERIJA KOKOT

IZJAVA O AVTORSTVU

Spodaj podpisana Valerija Kokot, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, izjavljam, da sem avtorica zaključne strokovne naloge z naslovom Primerjava elektronskega bančništva med bankama DBS in NKBM, pripravljene v sodelovanju s svetovalcem dr. prof. Ivanom Groznikom.

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

S svojim podpisom zagotavljam, da

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

V Ljubljani, dne _____

Podpis avtorja(-ice): _____

KAZALO

UVOD	1
1 ELEKTRONSKO POSLOVANJE	2
2 BANČNIŠTVO PO ELEKTRONSKO	3
2.1 Spletno bančništvo	5
2.1.1 Trendi uporabe spletnega bančništva	5
2.2 Uvedba spletnega bančništva ima tudi prednosti in slabosti	7
2.2.1 Bančne prednosti	7
2.2.2 Bančne slabosti	7
2.2.3 Slabosti za komitente	7
2.3 Elektronsko bančništvo v DBS d.d in NKBM d.d.	8
2.4 Predstavitev bančništva v DBS d.d. in NKBM d.d.	8
2.4.1 Deželna banka Slovenije d.d.	8
2.4.2 Nova kreditna banka Maribor d.d.	8
2.5 Sodobne storitve e-bančništva v DBS d.d. in NKBM d.d.	9
2.5.1 Sodobne storitve e-bančništva v DBS d.d.	9
2.5.1.1 Bančni avtomati	9
2.5.1.2 Telefonsko bančništvo	10
2.5.1.3 Mobilno bančništvo	11
2.5.1.4 Internetno bančništvo	11
2.5.2 Sodobne storitve e-bančništva v NKBM d.d.	13
2.5.2.1 Bančni avtomati	14
2.5.2.2 Telefonsko bančništvo	15
2.5.2.3 Mobilno bančništvo	16
2.5.2.4 Internetno bančništvo	18
2.6 Stroški e-bančništva v primerjavi s klasičnim poslovanjem	21
SKLEP	22
LITERATURA IN VIRI	24

KAZALO SLIK

Slika 1: Bančniške oblike elektronskega poslovanja	3
Slika 2: Način delovanja sistemov elektronskega bančništva na internetu.....	4
Slika 3: Uporaba bančnih storitev vsaj enkrat mesečno po spolu.....	6
Slika 4: Uporaba e-bančništva v slovenski populaciji, stari med 10 in 47 let	6
Slika 5: Varčevalnik.....	14
Slika 6: Bančni avtomat NKBM	15
Slika 7: Napredna mobilna banka	18

KAZALO TABEL

Tabela 1: Storitve, ki jih omogoča Bank@Net	17
Tabela 2: Sodobna spletna banka nam omogoča	19
Tabela 3: Bank@Net po naše.....	19
Tabela 4: Koliko vas stanejo bančne storitve.....	21

UVOD

Beseda bank izvira iz zgodovine človeštva, povezana pa je z razvojem menjave dobrin. Ime »banco« izhaja iz italijanske besede. V osnovi je to pomenilo, da so lahko zamenjali različne vrste denarja. Z obrtno dejavnostjo se je začela ukvarjati skupina ljudi, glavni namen je bil zaslužek in denarni posli.

Iz besede »banca« izhaja tudi izpeljanka za bankrot, ki velja za izraz gospodarske neučinkovitosti in propada posameznika ter gospodarskega subjekta.

Nastajanje samostojne Slovenije v zgodovini spremlja tudi nastajanje slovenskega bančništva, ki s svojim delom in z vztrajnostjo stremi po samostojnosti in neodvisnosti Slovenije, čeprav doslej to dejstvo ni bilo dovolj družbeno ovrednoteno ter priznано, saj javnost z njim ni bila v celoti seznanjena. Danes je slovensko bančništvo temelj ekonomske suverenosti neodvisne države, v prihodnosti pa naj varuje samobitnost in identiteto države v razmerah globalne konkurence.

Hrbtenica Slovenije se je v krizi nekoliko ukrivila. Bančništvo je v izgubi, potrebuje pomoč v obliki dodatnih kapitalskih injekcij. Potreben je zdravniški poseg, nova sanacija bank. Najbolj ugodna rešitev bi bila hitro okrevanje gospodarstva, vrnitev dobička in oživitev kapitalskih trgov, kar bi dvignilo cene zastavljenih delnic.

Strateški premik pa bo omogočilo močno domače bančništvo, ki – združeno z zavarovalništvom – podpira slovenski gospodarski prodor na tuje trge (prek finančnih »one stop« agencij – predstavništev) in oskrbuje realni sektor gospodarstva ter prebivalstvo v domovini. Tako bo bančništvo upravičeno še naprej ohranilo status »hrbtenice samostojne Slovenije« (Štiblar, 2010, str. 15–20).

V svojem delu želim primerjati elektronsko bančništvo med bankama DBS d.d. in NKBM d.d. Namen moje strokovne naloge je na začetku opredeliti poslovanje in bančništvo na elektronski način.

V prvem delu naloge bom s pomočjo teorije opisala elektronsko poslovanje.

V drugem poglavju bom preučila elektronsko bančništvo v povezavi s spletnim bančništvom.

V tem poglavju bom predstavila dve slovenski banki: DBS d.d. in NKBM d.d., v nadaljevanju predstavila njune sodobne storitve e-bančništva ter njihov razvoj sodobnih storitev. Podrobneje bom opredelila posamezne bančne storitve, kot so: bančni avtomati, telefonsko bančništvo, mobilno bančništvo in internetno bančništvo.

Na koncu poglavja bom primerjala še stroške poslovanja e-bančništva in stroške pri klasičnem poslovanju na primeru bank DBS d.d. in NKBM d.d.

V strokovni nalogi v prvem delu obravnavam teoretične opredelitve, povezane z elektronskim poslovanjem, v zadnjem delu pa, kako se le-te uveljavljajo v praksi, pri čemer bom med seboj primerjala različne uveljavljene storitve elektronskega bančništva na primeru preučevanih bank.

Osnova strokovnega dela so različni viri, domača literatura in različni interni podatki Deželne banke Slovenije ter Nove kreditne banke Maribor. V nekaterih poglavjih sem teoretično vsebino podkrepila s konkretnimi števili, z grafi in s slikami.

1 ELEKTRONSKO POSLOVANJE

Sodoben način življenja, v katerem je vsaka minuta prostega časa dragocena, je ob podpori novih tehnologij pripeljal do elektronskega poslovanja, ki poteka preko svetovnega spleta.

Začetki uporabe interneta segajo še pred poslovno uporabnost, kasneje se je s hitrim razvojem in z razvejanostjo uporabnost računalnikov hitro širila v industrijo, v prvi vrsti za osnovno spoznavanje računalnikov ter njihovega dela, kalkulacijo plač, pripravljane računalniških načrtov za proizvodnjo in managerje (Kovačič, Groznik, & Ribič, 2004, str. 54).

Poslovanje na elektronski način danes odpira nove načine in poti komuniciranja s strankami ter ponuja možnosti za uvajanje novih storitev. E-poslovanje je vse tisto, kar danes delamo s pomočjo računalniških omrežij in računalniških aplikacij. E-poslovanje je zelo razširjeno, saj zajema še ekonomske, pravne, tehnične, tehnološke in organizacijske okvirje. Namen je te tipične transakcije prenesti v model elektronskega bančništva, saj to pomeni skrajšanje vrst pred bančnimi okenci in nižje stroške poslovanja.

V slovenskem jeziku ima elektronsko poslovanje samo en pomen, v angleškem pa obstajata dva:

- *elektroniccommerce* se pojavi prvi in
- *e-business*.

E-commerce pomeni nakup, prodajo in izmenjavo izdelkov, podatkov ter informacij po spletu in drugih podobnih omrežjih. Takšna opredelitev je bila preozka. Zato je imel večji in širši pomen *e-business*, ki povezuje servisiranje potrošnikov, učenje na daljavo, sodelovanje zaposlenih itd. Veliko jih uporablja izraz izmenično.

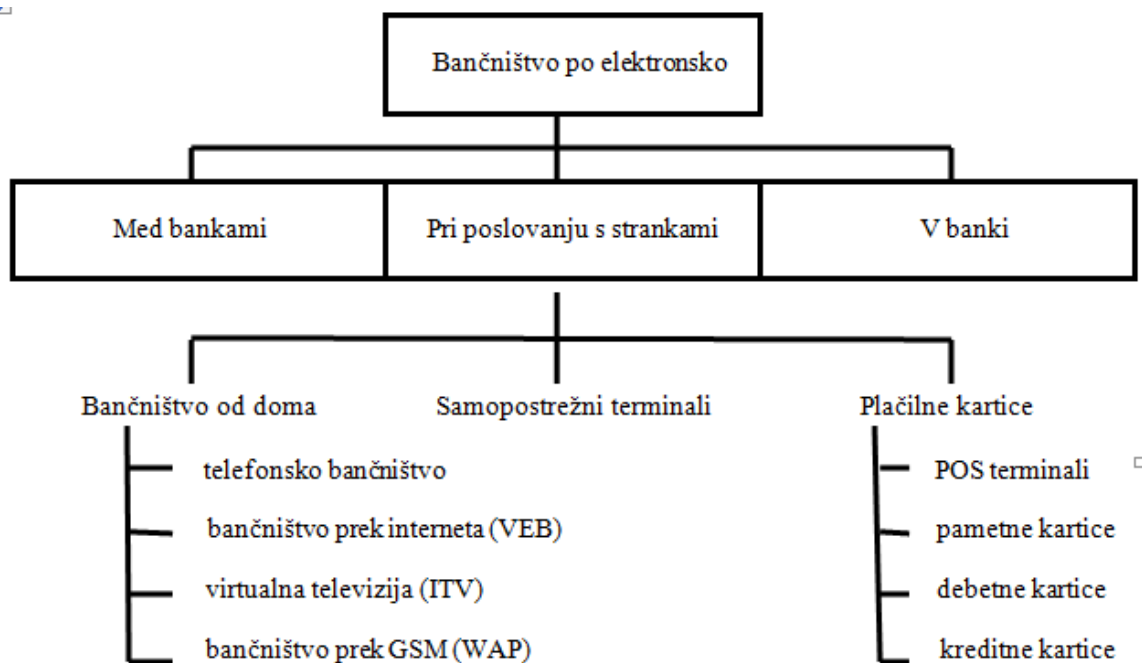
Slovenski izraz poslovanje po elektronsko ali krajše e-poslovanje ustreza v pomenu *e-business* in vključuje tudi *e-commerce*.

Danes lahko organizacije poslujejo na več načinov; klasično, fizično, elektronsko oziroma digitalno – pomeni v različnih stopnjah. Veliko je takšnih, ki uporabljajo kombinirani način. Predvsem glede na vsebino in udeležence ločimo različne oblike ter vrste e-poslovanja. (Gradišar, Jaklič, & Talib, & Baloh, 2005, str. 138, 139).

2 BANČNIŠTVO PO ELEKTRONSKO

Bančništvo po elektronsko bi lahko rekli sprejemanju bančnih stvari na elektronski način. Banke želijo svoje storitve približati stranki, zato uporabljajo različne medije (na primer telefon, telefaks, internet ...). Elektronsko bančništvo omogoča optimizacijo distribucije bančnih storitev prek elektronskih medijev. Zaradi vse večje konkurence na trgu bančnih storitev morajo banke iskati vedno nove poti za ponudbo storitev, ki pomenijo napredek v njihovi ponudbi. Banke so v hudem konkurenčnem boju prisiljene uvajati nove storitve, ki temeljijo na sodobnih tehnologijah. V praksi se termina spletno in elektronsko bančništvo pogosto zamenjujeta. Elektronsko bančništvo prek interneta imenujemo spletno bančništvo. Oblike elektronskega bančništva prikazuje Slika 1.

Slika 1: Bančniške oblike elektronskega poslovanja



Vir: S. Miš, *Elektronsko poslovanje*, 1999.

Poznamo tri skupine poslovanja v elektronski obliki med bankami:

- v odnosu med banko in posameznikom (fizičnimi subjekti),
- v odnosu med banko in podjetjem (pravnimi subjekti),
- med bankami (npr. SWIFT-3).

Vedno večji delež sodelovanja in poslovanja se izraža med banko in pravnimi subjekti. Tako je elektronsko bančništvo v tesni povezavi z reformo plačilnega prometa oziroma prenosa evrskih faktur podjetij z Agencije za plačilni promet (APP) na poslovne banke. Določena podjetja so pod

pogojem pri banki zahtevala odprtje transakcijskega računa, da bi lahko sodelovala z Agencijo za plačilni promet, ker bi si s tem omogočila odprtje elektronskega bančništva.

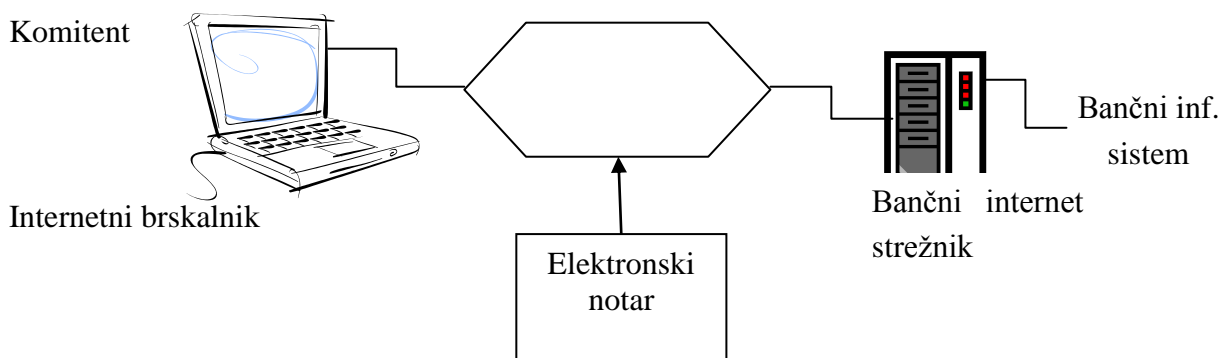
Že nekaj časa se uveljavlja elektronsko poslovanje. Tako so se izoblikovale bančne organizacije – SWIFT, ki prispevajo k boljšemu poslovanju med bankami v različni državah.

SWIFT je tako imenovana mreža, sestavljena iz najete linije, računalniške opreme in ustrezne programske opreme. Pomembna naloga SWIFT-a je izmenjava poročil po njeni mreži. Ta pomaga pri večji sprejemljivosti, shranjevanju, njeni veljavnosti in pri dobavi poročil. Vsem, ki jo uporabljajo, je na voljo 24 ur na dan.

Bančništvo predstavljamo s širšega in z ožjega pomena. Elektronsko bančništvo širšega pomena je vse, kar je povezano z elektronskim poslovanjem, to so bančni avtomati, avtomatski odzivniki, poslovanje bančnih in mobilnih terminalov, telefonsko bančništvo.

V elektronsko bančništvo ožjega pomena uvrščamo storitve virtualnega bančništva oz. bančništva na internetu s pomočjo spletnih strani. Opredelimo ga torej kot kakršen koli način poslovanja z banko, ki v glavnem temelji na tehnologiji in neodvisnosti poslovalnic (Sjekloča, 1999, str. 31).

Slika 2: Način delovanja sistemov elektronskega bančništva na internetu



Vir: M. Kovačič, Elektronsko bančništvo, 1997, str. 133.

Poznamo področja na internetu, ki obsegajo domače bančništvo (PC banking), informacije po internetu, internetno trženje in internetno bančništvo.

Računalnik v podjetju zavzema pravo bančno podružnico, njegov uporabnik pa je neke vrste prostovoljni bančni uslužbenec. S tem so zaključene pozitivne strani elektronskega bančništva (Sjekloča, 1999, str. 31–33):

- vedno bolj se posvečajo fleksibilnejšim opravkom, njihovi delavci niso več administrativni delavci,
- prihranek časa – krajše vrste na bančnih okencih,
- stroški bančnega poslovanja se zmanjšajo,
- domači računalnik postane bančna podružnica – izginjajo fizične meje trga,
- ažurirane informacije na računu ali bančnih storitvah,
- dober obtok denarja – sprotno plačevanje obveznosti,
- na informacije se lahko zaneseš – multimedijška komunikacija je preverjena,
- klasične potrebe na okencu izginjajo, banke nimajo več stroškov komunikacije.

Z nastankom reforme plačilnih poti so naše banke pričele opravljati storitve prometa za pravne in za fizične osebe, pri čemer so zraven poslovnih priložnosti naleteli tudi na različne probleme. Bančne storitve so se pri svoji ponudbi srečevale z velikim številom novih komitentov, njihove tržne poti pa so v začetkih devetdesetih let omogočile dostopnejšo storitev: teledom – telefaks in telefonsko sporočanje, bančni avtomat in bančno okence.

Ker se je poslovanje nekoliko razširilo, kasneje niso več zadoščale (Sistem elektronskega bančništva, 2004).

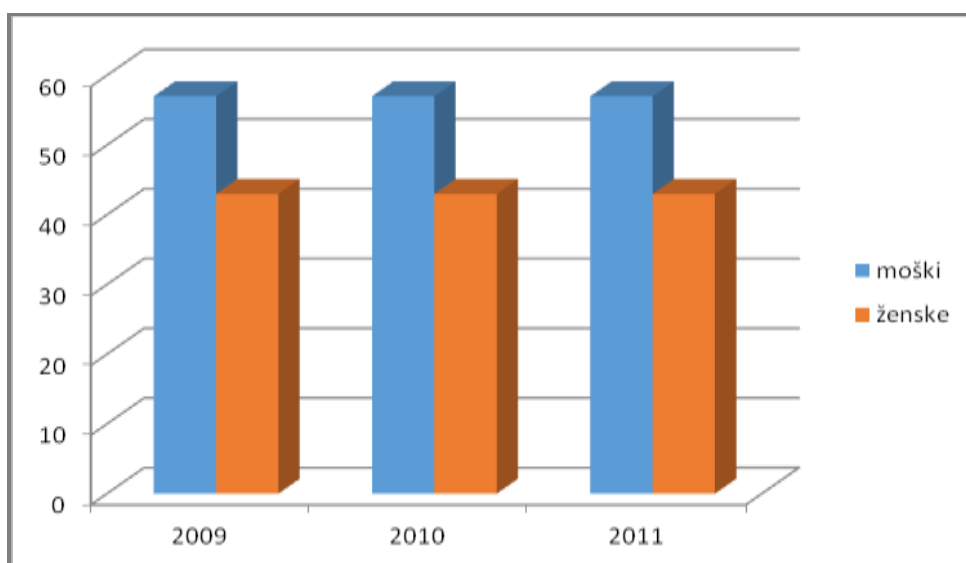
2.1 Spletno bančništvo

V zelo hitrem razvoju je danes bančništvo po spletu ena izmed oblik elektronskega bančništva. Glavni vzrok je reforma bančnega sistema, ki ponuja številne prednosti za stranko in banko. Bančna reforma se je v Sloveniji dogajala v času preloma tisočletja. Reforma plačilnih sistemov v slovenski banki se je zaključila konec leta 2002. V državi in vse do tujine je bila naložena skrb za obvladovanje tveganja, predvsem v našem domačem sistemu, pa tudi likvidnosti v državi, vključno z izvedbo monetarne politike, na podlagi obveznosti in z zakonom določenih pooblastil. Posledica bančne reforme je bil prenos domačega plačilnega prometa s pravnimi osebami. Že nekaj časa pred tem pa so v okolju bančništva uredili plačilni promet s fizičnimi osebami in plačilni promet s tujino.

2.1.1 Trendi uporabe spletnega bančništva

Raziskava *MOSS* (Merjenje obiskanosti spletnih strani) je ugotovila, da 43 odstotkov slovenskih spletnih uporabnikov, starih med 10 in 75 let, vsaj enkrat mesečno uporablja storitve spletnega bančništva. Po podatkih raziskave *MOSS* bančne storitve preko spleta v večji meri uporabljajo moški, saj je njihov delež 57 odstotkov, medtem ko je delež žensk 43-odstoten. Rezultati raziskave so prikazani na spodnji sliki (*MOSS*, 2011).

Slika 3: Uporaba bančnih storitev vsaj enkrat mesečno po spolu

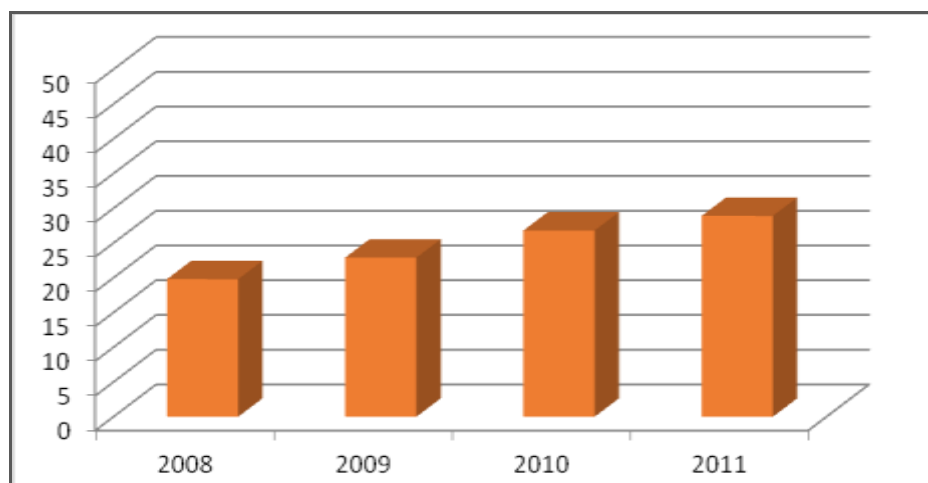


Vir: Moss, 2011.

Glede na raziskavo Norwich in družbe iz Velike Britanije, odrasli iz te države na spletu preživijo kar 143 milijonov ur prostega časa dnevno. Po raziskavi sodeč so najbolj obiskane spletne strani internetnega bančništva in spletne strani z novicami. Vsak peti spletno bančništvo uporablja dnevno (MOSS, 2011).

Trend gre torej v smeri vse večje uporabe elektronskega bančništva tako v Sloveniji kot tudi v tujini. V Sloveniji je leta 2011 elektronsko bančništvo uporabljalo 28,9 % populacije, stare med 10 in 74 let, kar je skoraj 2 odstotka več kot leto poprej. Uporaba elektronskega bančništva je lepo razvidna na spodnji sliki (RISS, 2012).

Slika 4: Uporaba e-bančništva v slovenski populaciji, stari med 10 in 47 let



Vir: Riss, 2012.

2.2 Uvedba spletnega bančništva ima tudi prednosti in slabosti

2.2.1 Bančne prednosti

Dobre lastnosti spletnega bančništva so, da so koristne in uporabne za obe strani, kar je osnovni predpogoj za dobro širitev storitve. Med pomembnejše lastnosti lahko štejemo:

- dobre in hitre informacije,
- prihranimo čas,
- usluge lahko opravimo ob kateri koli uri,
- izognemo se vrstam v banki,
- cene bančnih storitev so nižje,
- lahko dostopamo od doma in iz službe.

Je pa tudi veliko ugodnosti, kot so:

- prihranek in številne prednosti za stranko,
- velik spekter stalnih strank,
- boljši odnosi s strankami,
- stroški transakcije postanejo nižji,
- boljši pregled in evidenca poslovanja.

2.2.2 Bančne slabosti

Poleg prednosti spletnega bančništva zaznavamo tudi določene slabosti:

- bančne storitve niso za vse,
- veliko stanejo.

2.2.3 Slabosti za komitente

Spletno bančništvo z vidika komitenta nima le prednosti, ampak tudi slabosti, kot so: (Groznik & Lindič, 2004, str. 9–15).

- navajenost na stari sistem,
- varnost se poslabša,
- sistem delovanja je nepoznan,
- zmanjša se stik med banko in ljudmi.

2.3 Elektronsko bančništvo v DBS d.d in NKBM d.d.

Na začetku želim predstaviti obe banki in morebitne razlike med njunimi storitvami oziroma izpostaviti konkurenčne prednosti posamezne banke. Novo Kreditno banko Maribor sem izbrala, saj sem sama komitentka te banke. Želim jo primerjati z Deželno banko Slovenije, katere komitenti so iz kmetijske dejavnosti in ostali. Opredelila bom, kolikšen je njun delež na bančnem trgu in morebitne razlike v njunih storitvah, ki lahko posledično izhajajo tudi iz velikosti posamezne banke. Podrobneje bom opredelila sodobne storitve e-bančništva obeh bank, njuno poslovanje in na koncu še stroške e-bančništva v primerjavi s klasičnim poslovanjem.

2.4 Predstavitev bančništva v DBS d.d. in NKBM d.d.

2.4.1 Deželna banka Slovenije d.d.

Poslovalnica je bila ustanovljena že 1990 pod imenom Slovenska zadružna kmetijska banka d.d. Prvotni cilj je bil dopolniti finančni sistem predvsem v kmetijstvu, zadružništvu, živilstvu, bila je nadgradnja zadružnih hranilno-kreditnih služb.

V letu 2004 je prevzela sredstva in obveznosti Zveze hranilno-kreditnih služb, uskladili sta interese, v bistvu pa sta že prej sinergijsko delovali v okviru kmetijskega sektorja. Še večjo in močnejšo finančno institucijo so poimenovali v Deželno banko Slovenije d.d.

Banka vodi posle s sedeža v Ljubljani, s strankami pa posluje preko mreže 10 poslovnih enot. Znotraj teh ima banka 24 poslovalnic in 64 blagajniških mest (skupaj 88 enot). Za razliko od drugih bank, ki imajo večino poslovalnic le v večjih mestih, so poslovalnice DBS strateško nameščene tudi v manjših krajih (Zgodovina, DBS d.d., 2014).

2.4.2 Nova kreditna banka Maribor d.d.

Za začetek Nove Kreditne banke Maribor d.d. (v nadaljevanju NKBM) bi lahko označili leto 1862, ko je začela delovati Mestna hranilnica Maribor, ki je kasneje postala del NKBM. 100 let kasneje se je Mestna hranilnica pripojila h Komunalni banki Maribor in 3 leta kasneje začela poslovati kot Kreditna banka Maribor. Leta 1994 pa je bila z novim ustanovnim zakonom ustanovljena Nova Kreditna banka d.d.

Nekje v devetdesetih letih 20. stoletja je banka pričela oblikovati Skupino Nove KBM. Univerzalna banka Nova KBM ima dolgo tradicijo poslovanja v Sloveniji in velik ugled doma ter po svetu, v štirih državah pa ima že 13 družb.

Banka ima sedež na ulici Vita Kraigherja 4 v Mariboru. S 614 poslovalnicami in z več kot 1500 zaposlenimi ter 9,6-odstotnim tržnim deležem je ena vodilnih slovenskih bank in je s približno 300.000 komitenti druga največja banka v državi (Mejniki v razvoju, NKBM d.d., 2014).

2.5 Sodobne storitve e-bančništva v DBS d.d. in NKBM d.d.

2.5.1 Sodobne storitve e-bančništva v DBS d.d.

Prednosti, ki jih prinaša e-račun v Deželni banki Slovenije.

Pri izdaji e-računov je potrebno imeti:

- spletno banko DBS PRONET,
- dogovor z banko o vključitvi izdajatelja v sistem E-račun in pričetku uporabe storitve,
- ustrezeni program za izdajo in sprejemanje e-računov,
- odprt račun pri Deželni banki Slovenije,
- soglasje z banko o prejemanju računov v elektronski obliki (Služba sodobnih plačilnih poti, DBS d.d., 2011).

Pri izdaji in sprejemanju računov v obliki elektronskega poslovanja skupaj s spletno banko si lahko pomagamo s storitvijo DBS PRONET. Ta nam pomaga tudi pri izdajanju e-računov, da so ti stroškovno, časovno in ekološko učinkovitejši, plačilo prejetih faktur pa je hitrejše in bolj preprosto.

SEPA (angl. – *Single Euro Payments Area*) je območje plačil v evrih, pri katerem imetniki transakcijskih računov fizičnih in pravnih oseb plačujejo ter prejemajo plačila v evrih, z enakimi obveznostmi in pravicami ter enakimi osnovnimi pogoji v notranjosti države in med ostalimi državami EU.

Enotno območje plačil v evrih – SEPA je bilo uvedeno leta 2008.

Leta 2011 je bila vzpostavljena infrastruktura v okviru SEPA direktnih obremenitev.

Obrazec UPN je postopoma zamenjal obstoječe obrazce, banka pa bo ponudila tudi možnost izmenjave in plačila e-računa preko elektronske banke (Sepa, DBS d.d., 2013).

V skladu z Zakonom o bančništvu (ZBan-1) bančne in hranilne poslovalnice podatke zbirajo ter pošljejo v sistem. V bistvu so zbiratelji osebnih podatkov svojih komitentov, fizičnih oseb v SISBON. Z Zakonom o varstvu osebnih podatkov, ZVOP-1 (Ur. l. RS., št. 86/04, 113/05, 51/07, 67/07), in z Zakonom o bančništvu, ZBan-1 (Ur. RS. št., 99/10 – uradno prečiščeno besedilo, 52/11 – popr., 9/11–ZPlaSB, 35/11, 59/11, 85/11, 48/12, 105/12, 56/13, 63/13 -ZS-K, 96/13), podatke v SISBON-u hranijo ter nadzirajo, kasneje pa posredujejo svojim komitentom in tretjim osebam za pravilne ter ažurne informacije (Sisbon, DBS d.d., 2014).

2.5.1.1 Bančni avtomati

Bančni avtomati so se uveljavili kot oblika samopostrežnega poslovanja. Kot samopostrežni terminali, povezani z računalnikom, omogočajo komitentom opravljanje preprostih bančnih opravil brez prisotnosti bančnega delavca. V Sloveniji so se začeli uporabljati leta 1990.

Bančni avtomati v Sloveniji nudijo:

- dvig gotovine s tekočega računa,
- polog gotovine na tekoči račun,
- plačilo položnic (v breme tekočega računa),
- vpogled v trenutno stanje na tekočem računu in njegov izpis, najnovejša pa je
- predplačniška storitev v mobilnih omrežjih Debitel, Mobitel in Simobil.

V tujini lahko komitent na bančnih avtomatih opravlja še nekatere dodatne storitve. To so:

- prenos sredstev med računi,
- zahteva za zvišanje limita,
- izdaja osebnih čekov,
- nakup in izpis raznovrstnih vstopnic,
- nakup poštних znamk – hit leta v ZDA (internet, bančni avtomati).

Za uporabo bančnega avtomata potrebuje uporabnik bančno kartico, ki vsebuje magnetni zapis in tajno osebno številko. Ta preprečuje možnost zlorabe bančne kartice v primeru izgube, saj je bančni avtomat programiran tako, da ob večkratnem nepravilnem vnosu osebne številke kartico odvzame. Razlogi, da so se bančni avtomati v svetu in pri nas tako uveljavili, so pri uporabnikih naslednji:

- prihranek časa,
- intimnost pri poslovanju z banko,
- neprekinjena servisna storitev 24 ur na dan,
- nižji stroški pri plačilu položnic.

Za banko to pomeni predvsem prihranek pri stroških (manjše število zaposlenih, cenejše bančne storitve in prisotnost kjer koli ter kadar koli).

2.5.1.2 Telefonsko bančništvo

Banke omogočajo komitentom, da nekatere storitve (finančne transakcije, pridobivanje informacij) uporabljajo s pomočjo javne telekomunikacijske mreže oz. z neposrednim klicnim dostopom preko telefona. Pogojno mora komitent, če želi uporabljati te tržne poti, imeti pravilno identifikacijsko sredstvo – enkratno časovno geslo, statično geslo. Ločimo bančništvo preko avtomatskega odzivnika in bančništvo preko bančnega operaterja.

Avtomatski telefonski aparat z vnaprej pripravljenim posnetkom se odziva na klic uporabnika. Ta lahko z uporabo gumbov izbere določene aplikacije. Neznanim uporabnikom prinaša odzivnik osnovne informacije o menjalni valuti, obrestni meri, o ponudbi banke, za ostale storitve pa se morajo znani uporabniki z osebnim geslom identificirati sami. Telefonsko bančništvo preko bančnega operaterja pomeni, da stranka brezplačno pokliče klicni center bančne poslovalnice in se v živo dogovori z uslužbencem banke, po identifikaciji klicane osebe

pa opravi storitev po želji. Storitve, ki jih lahko opravimo tudi preko telefona, so omejene, saj je potrebno za dokončanje nekaterih storitev po navadi obiskati še njihovo poslovalnico.

2.5.1.3 Mobilno bančništvo

Bančništvo preko mobilnega telefona je sveža oblika komuniciranja komitentov z banko. S sodobno mobilno tehnologijo imamo možnost dostopa do interneta in tudi do banke kar preko mobilnega telefona. Uporabniki lahko z uporabo mobilnega terminala uporabljajo bančne storitve, ne glede na čas in kraj, v katerem se nahajajo.

2.5.1.4 Internetno bančništvo

Deželna banka Slovenije nam preko interneta z dvakratnim klikom na miško prikaže veliko storitev, ki jih ponuja. Te lahko opravimo po nižjih cenah, kot bi jih običajno ob čakanju v vrstah. Njihove storitve v spletnem pristopu storimo varneje, hitreje in ugodneje s kakršnega koli računalnika, ki je povezan z internetom. Z DBS NET-om je poslovanje banke možno vsak dan in vse dni v letu.

Storitve internetnega bančništva

Deželna banka Slovenije opravlja naslednje storitve:

- izpisek potrdil o vplačilu,
- uvoz nalogov iz paketov (s. p. in društva),
- celoten pregled na osebnem računu,
- celoten pregled stanja na računih,
- stanje na plačilni kartici Activa MasterCard,
- plačevanje preko nalogov za tujino,
- pregled podatkov na osebnem računu (limitu in rezervacijah),
- tiskanje izpiskov in celoten pregled,
- po uporabi plačilne kartice je potreben pregled Active Maestro,
- negotovinska menjava valut na računih,
- plačevanje preko internega in univerzalnega naloga,
- različni informativni izračuni,
- vezava denarnih sredstev,
- urejanje reklamacij,
- vnašanje SEPA nakazil,
- naročanje limita in celoten pregled,
- pošiljanje podatkov v formalni obliki (App, ZBsxm1, MSA Excel),
- sporočila banke,
- sprememba dnevne limita v bančni poslovalnici,
- naročanje papirnatih in elektronskih izpiskov,
- naročanje plačilne kartice Activa MasterCard,
- naročanje spremembe stanja na računu,

- vnaprejšnja napoved višjega zneska gotovine,
- naročanje čekovnih blanketov.

Svoje uporabnike obvešča preko DBS NET-a o vseh spremembah in novostih elektronske poslovalnice.

Prednosti poslovanja preko DBS NET-a:

- hitrejši pristop do informacij (npr. obrestne mere, informativni izračuni in tečajna lista),
- preprosta uporaba,
- popoln pregled poslovanja na osebem računu,
- možnost opravljanja storitev kjer koli in kadar koli,
- 24-urni dostop,
- prihranek časa in denarja.

Za uporabo je potrebno imeti:

- pravilno identifikacijsko napravo in generator enkratnih gesel,
- elektronski naslov,
- internetni dostop za osebni računalnik,
- pravo programsko opremo.

Potrebno pa je tudi izpolniti obrazce za pristop v DBS NET in se prijaviti z generatorjem ter enkratnim geslom.

Za dostop do prijave sta potrebna pametna plačilna kartica Activa Maestro in generator z enkratnim geslom. Generator enkratnih gesel je nekaj podobnega kot žepno računalno, na podlagi osebne številke PIN in vstavljenih pametnih kartic naredi enkratno geslo, s katerim se kadar koli vpišete v internetno Deželno banko Slovenije. Lahko ga prenašate, uporablja pa ga lahko več ljudi.

Kartica je označena z aplikacijo Secure Code, ki omogoča varnejše poslovanje z uporabo banke ali trgovine preko spleta. Omogoča zanesljivo avtentikacijo imetnikov te plačilne kartice.

Vstop v DBS NET je preprost, enako tudi njegova uporaba. Prednost je uporaba generatorja in mobilni dostop do spletne banke. Z dostopom do interneta se lahko preko računalnika prijaviš z enkratnim geslom.

Prijava je možna preko digitalnega potrdila, je brezplačna, dobiš pa jo lahko kjer koli na upravni enoti. Za vse pa je potrebno imeti digitalno potrdilo kvalificiranega izdajatelja SIGEN-CA.

V bančni poslovalnici je poskrbljeno tudi za varno poslovanje z DBS NET-om. Za boljšo zaščito podatkov in tekočih računov v omenjenih omrežjih sodobne tehnologije so vgradili več

varnostnih elementov, ki so dosežek sodobne tehnologije. Zagotovljena je varna uporaba vseh storitev, ki jih ponuja naj sodobnejše poslovanje. Omenjene večplastne zaščite so:

- sistem varnosti pri ugibanju gesla,
- sistem varnosti na podlagi identifikacije z enkratnim geslom,
- sistem varnosti naše odjave,
- bančna priporočila glede varnosti,
- sistem varnosti na podlagi identifikacije z osebnim geslom,
- (enkripcija) podatkovno šifriranje na internetu,
- (s certifikatom) področje varnosti na podlagi identičnosti z internetnim vpisom.

Za vstop z enkratnim geslom priporočamo, da skrbno hranite osebno številko PIN in plačilno kartico. PIN-številko kartice si je priporočljivo nekako zapomniti in je ne nikamor zapisovati, prav tako ne povedati komur koli.

Pri vpisu je priporočljivo, da si shranite osebno geslo in potrebno potrdilo.

Le na ta način bomo lahko nezaželeni osebi zmanjšali možnost dostopa ali preprečili dostop do strani z zasebnim ključem, ki sestavlja certifikat.

Na USB-ključek ali na zgoščenko lahko shranite varnostne kopije digitalnega potrdila, ker jih lahko kasneje spet potrebujete, če izgubite prvotno verzijo.

Na svoj računalnik lahko shranite digitalno potrdilo, vendar je tveganje veliko, če se računalnik pokvari ali ga izgubimo, če gre za krajo ali napad. Za nas je boljše, da digitalno potrdilo raje shranimo na drugo računalniško opremo, ki je tudi pravilno kriptografsko zaščitena.

Če želite digitalno potrdilo varno shraniti, imate na razpolago dva načina. Prvi je čitalec ali pametni ključ USB in pametna kartica (USB-ključ je samo za varnejše shranjevanje digitalnih potrdi), vse z ustreznim programom.

2.5.2 Sodobne storitve e-bančništva v NKBM d.d.

Novost v NKBM je VARČEVALNIK. To je najnovejša oblika varčevanja, ki nudi različne varčevalne cilje (npr. avtomobil, dopust, stanovanje). Izberete cilj varčevanja, znesek, ki ga želite privarčevati in v katerem času oz. obdobju. Z Varčevalnikom lahko gotovino s svojega transakcijskega računa naložite na varčevalni cilj, podobno kot če bi ga dali doma v hranilnik. Nekaterim stvarim se lahko tudi odrečete, npr. ne greste na kosilo, avto operete doma, kavo spijete doma namesto v gostilni itd., ta denar pa raje naložite na varčevalni cilj.

S tem vam bo Varčevalnik pomagal in vas motiviral, kako se lahko odrečete stvarim oz. razvadam vsakdanjika, da lahko tudi tako dosežete zastavljeni cilj. Npr. v službo greste raje peš kot z avtomobilom, namesto fitnesa greste raje na kolo, nedeljsko kosilo raje skuhate doma,

namesto da bi šli v restavracijo itd. Zbrana sredstva lahko vsak trenutek prenesete nazaj na svoj osebni račun.

Slika 5: Varčevalnik



Vir: Nkbm, Varčevalnik, 2014.

Bančni kredit dobite takoj. Z banko se lahko dogovorite za kratkoročni ali dolgoročni kredit, ki ga v višini 3.000 evrov lahko dobite takoj. Doba odplačevanja je do 36 mesecev, stroški, ki nastanejo, pa so 10 evrov. Kot komitent oz. uporabnik spletne banke sklenete kredit takoj, za svoj osebni račun in v svojem imenu.

Aplikacija Dodatno varovanje dostopa je vrsta prijave, kjer uporabniki običajno prijavo z geslom in imenom nadomestijo z drugim načinom pristopa v spletno banko – z varnostno kodo PIN in enkratnim geslom identifikacijske kartice Secur ID.

Z aplikacijo Moj denar lahko spremljate svoje finance oz. transakcije na vašem osebnem računu, z vsemi vašimi plačilnimi karticami in Moneto, če jo imate (npr. trgovina, tobačna ...). To določite sami v spletni banki. Svoje transakcijske račune razporedite z avtomatizmom ali ročno, lahko si jih določite sami ali pa že delujejo na nastavljenih navodilih. To prikažete grafično ali številčno po vrstah kategorije in časovnih obdobjih. Lahko pa si jih ogledate v predstavitvenem filmu (Mobilna banka, NKBM d.d., 2014).

2.5.2.1 Bančni avtomati

Pri poslovanju s plačilno kartico potrebujemo kodo PIN. Na bančnem okencu so navodila preprosta, morate jim samo dobro prebrati in jim slediti. Avtomati ponujajo še nakup GSM-kartic, preverjanje stanja, polaganje gotovine in plačevanje položnic.

Bankomati Nove KBM omogočajo:

- dvig gotovine – določeni bankomati pri dvigu nad 50 omogočajo izplačilo bankovcev za 50 evrov,
- preverjanje stanja na računu,

- na določenih bankomatih prenos denarja med računi,
- polog denarja oziroma plačilo položnic na bankomatih z depozitno enoto (DE),
- plačilo posebnih položnic na bankomatih s čitalcem posebnih položnic (IDM),
- nakup GSM-kartic za polnitev prenosnega telefona,
- natis mini izpiska.

Bančne avtomate Nove KBM lahko uporabljajo vsi komitenti in nekomitenti, ki imajo kartico Maestro s PIN-om, tudi tisti, ki imajo mednarodne plačilne kartice z odloženim plačilom. Komitenti Nove KBM in Poštne banke Slovenije lahko na njih poslujejo brezplačno, nekomitentom za dvig zaračunajo provizijo (29) v skladu z veljavnim cenikom. Te provizije ne zaračunavajo študentom, dijakom in osnovnošolcem. Gotovino lahko na bankomatih dvignemo v okviru razpoložljivega stanja in do omejenega zneska svojega dnevnega limita (Bančni avtomati, NKBM d.d., 2014).

Slika 6: Bančni avtomat NKBM



Vir: Nkbm, Bančni avtomati, 2014.

2.5.2.2 Telefonsko bančništvo

Telefonsko bančništvo ali Telebanko v Novi KBM opredeljujejo kot hiter in varen način bančnega poslovanja. Čeprav jo uporablja veliko komitentov, je bila v osnovi namenjena strankam, ki so že v vstopile v tretjo življenjsko obdobje.

Prednosti Telebanke so:

- Odpiralni čas banke je že ob 7. uri, ob sobotah ob 8. uri.
- Uporabljate jo lahko doma, v službi in na dopustu.
- Provizije položnic so enake kot na bančnem okencu.
- Uporaba je varna in preprosta.

Telefonske značilnosti so:

- Delovni čas telefonske banke je med 7. in 18., ob sobotah med 8. in 12. uro.
- Storitve telefonske banke se izvedejo najkasneje eni uri, plačila pa takoj naslednji dan – po pravilih plačilnega prometa v banki in v državi.
- Če želite izvesti plačilo, potrebujete generator enkratnih gesel – identifikacijsko kartico Secure ID, hkrati jo uporabljate za poslovanje preko spletne banke Bank@Net.
- Za pregled stanja in druge informacije zadostuje že identifikacija z uporabniškim imenom in geslom.
- Priporočila banke z navodili so, da se vsi klici na številko in s številke Telebanke snemajo. Vse zapise hranijo 6 mesecev.
- Kontaktna številka Telebanke je 02 229 2088, kjer so na razpolago bančni svetovalci.

Njihov uporabnik postanete, če izpolnite pristopnico preko Telebanke, dobite jo v najbližji poslovalnici. Pred podpisom pristopnice morate prebrati splošne pogoje poslovanja za uporabo Telebanke. Izpolnjen obrazec oddate v eni izmed njihovih enot, potrdijo ga v tisti, v kateri imate odprt račun.

V roku enega tedna dobite po pošti obvestilo o potrditvi Telebanke, kasneje vas povabijo, da v svoji enoti prevzamete:

- PIN,
- uporabniško ime in geslo,
- identifikacijsko kartico SecureID in generator gesel,
- navodila za uporabo Telebanke,
- splošne pogoje poslovanja njihove poslovalnice.

Ko prevzamete zgoraj navedeno, s podpisom dokumentacije potrdite prevzem identifikacijske kartice, PIN-a, osebnega gesla, uporabniškega imena, navodil za uporabo in splošnih pogojev za uporabo Telebanke (Telefonska banka Telebanka, NKBM d.d., 2014).

2.5.2.3 Mobilno bančništvo

mBanka@Net Nove KBM omogoča, da poslujemo z banko na našem mobilnem telefonu.

Je najsodobnejša bančna storitev, pri kateri lahko z mobilnim telefonom dostopate na svoj račun pri Novi KBM in opravite plačila na več mestih, kot so pred večjimi nakupovalnimi centri itd. V osnovi je na voljo vsem uporabnikom Bank@Neta, saj lahko za dostop uporabljate enako uporabniško ime in geslo.

Identifikacija v mBank@Net poteka na podlagi številke mobilnega telefona.

mBanka@Net uporabnikom omogoča naslednje storitve:

- pregled stanja na računu, pa tudi prometa na lastnem in pooblaščenih osebnih računih,
- pregled kartične porabe in vse informacije o imetniku kartice z odloženim plačilom,
- stanje in porabo z Moneto,
- pregled kreditov, varčevanj, depozitov in vrednostnih papirjev,
- opravljanje nekaterih transakcij: plačilo posebne položnice in plačilnega naloga ter prenos med računi.

Za dostop potrebujete:

- mobilni operacijski sistem,
- uporabniško geslo in ime banke Bank@Neta,
- vklopljeno storitev prenosa podatkov.

Brezplačne aplikacije naprav brezplačno prenesete iz:

- App Store,
- mBanka@Net,
- Google play.

Dostop do spletne banke imate še vedno tisti, ki ne delate s sistemom Android.

Tabela 1: Storitve, ki jih omogoča Bank@Net

mBank@net – mobilna banka	Mobilne bančne storitve
Poskeniraj in nato plačaj	Plačilne naloge preprosto skenirate in jih plačate
Lokacija storitev	Neposredna bližina bankomata in poslovalnice NKBM ter PBS
Tečajna valuta in menjalnica	Menjalnica in tečajna lista
Računi	Poenostavljanje plačil med računi, s plačilnimi nalogi in posebnimi položnicami Pregled stanja na lastnih in pooblaščenih računih za preteklih 30 dni
Monete in kartice	Pregled stanja, zapadle in nezapadle porabe na karticah in Moneti
Kredit	Pregled stanja glavnice in stanja kredita
Depoziti in varčevanje	Pregled varčevanja in depozitov

Vir: Nkbm, Mobilna banka, 2014.

SMS-sporočila je storitev, ki nam pokaže stanje na osebnem računu. SMS-sporočila lahko naročite banki kot komitent računa, lahko pa tudi oseba, ki je pooblaščen na tem računu v Novi KBM. Pri uporabi njihovih storitev lahko individualno vložite prošnjo, kdaj in v katerih terminih

vas obveščajo. Celotni stroški za informacije, ki so vam jih posredovali, se obračunavajo mesečno, in sicer z vašega transakcijskega računa.

Mobilno banko lahko uporabljate komitenti, nekomitenti spletne banke Bank@Net in njihovi uporabniki.

Na mobilni banki je zagotovljena najvišja raven varnosti. Finančni podatki so zaščiteni z imenom in geslom, ki je enako kot za internetno banko. Lahko si nastavimo mGeslo za hiter dostop, samodejni izklop pa nam zagotavlja večjo varnost po določenem času neuporabe. Če pride do izgube ali kraje mobilnega telefona, lahko kar na daljavo onemogočite dostop do finančnih podatkov (Mobilna banka, NKBM d.d., 2014).

Slika 7: Napredna mobilna banka



Vir: Nkbm, Mobilna banka, 2014.

2.5.2.4 Internetno bančništvo

NKBM je internetno bančništvo leta 1998 realizirala kot druga banka v Sloveniji. Komitentom je z uvedbo elektronskega bančništva Bank@Net ponudila možnost opravljanja bančnih storitev preko interneta. S primerno in z učinkovito strategijo trženja ter oglaševanja je imela do leta 1998 že več kot 1.000 uporabnikov. Leta 2009 v reviji Kapital ugotavljajo, da je to tako imenovana varna spletna banka.

Uporabniki spletnega bančništva brezplačno pridobijo tudi dostop do mobilne banke mBank@Net. Dostop je možen 24 ur na dan. Uporaba njihovih storitev preko spleta je hitra, varna in cenejša kot v njihovih bančnih enotah.

Za svoje uporabnike so namestili Paket NKBM, ki si ga lahko sami naložite na svoj računalnik. Preko te aplikacije je možno izvesti plačila brez povezave z internetom, če želite izmenjati podatke, pa morate imeti linijo s spletno povezavo do Bank@Net-a.

Tabela 2: Sodobna spletna banka nam omogoča

Storitve:	Kaj omogoča:
Vrednostni papirji	<ul style="list-style-type: none"> - vodenje tečajnih vrednostnih papirjev v porfelju - vpogled v tečajno listo Ljubljanske borze za pretekli dan - vpogled v promet in stanje na računu trgovanja Nove KBM
Kredit	<ul style="list-style-type: none"> - vodenje stanja glavnice in odplačevanja najetih kreditov - urejanje druge kreditne dokumentacije in odobritev Kredita takoj
Moja naložba	<ul style="list-style-type: none"> - pregled na računih pri Moji naložbi in že preteklela plačila - pregled stanja na računu pri Moji naložbi
KBM Infond skladi	<ul style="list-style-type: none"> - pregled stanja naložb v KBM Infond skladih
Varčevanje	<ul style="list-style-type: none"> - sklepanje (SVR), ZA-TO – to pomeni stanovanjskega varčevalnega računa, sklenitev varčevalnega računa z odpovednim rokom - evidentiranje rentnega varčevanja, stanovanjsko-varčevalnega računa, varčevanja v nacionalni varčevalni shemi (NSVS) in spremljanje stanja ter prometa na VOR
Računi	<ul style="list-style-type: none"> - menjava valut, naročilo in blokada čekovnih blanketov - pregled stanja in prometa na lastnih TR, in sicer v evrih in tuji valuti - naročilo prejemanja izpiskov oz. preklic - prošnja z zahtevkom za povišanje sredstev na računu - preklic in napoved zneska v gotovini - plačilo oz. prenos denarnih sredstev na lastnih računih (UPN, plačilni nalogi) v Sloveniji in v tujini
Moneta in Kartice	<ul style="list-style-type: none"> - naročilo plačilno-posojilne kartice Moneta in Karanta - pregled porabe in stanja na plačilnih karticah in Moneti pri NKBM

Vir: Nkbm, Spletna banka, 2014.

Če kliknete na aplikacijo Bank@Net po vaši meri, jo najdete pod menijem in kar nekaj funkcij (Nabiralnik, Krediti, Računi, Moj denar ...), po svoji želji jih lahko namestite ter odstranite z vaše osnovne strani. V celoti lahko aplikacije prikazujete v strnjeni in razširjeni obliki ali pa si jih še dodatno prilagodite. V naslovni vrstici lahko gradnik konfigurirate, razširite, odstranite ali zmanjšate tako, da se s klikom na miško postavite na naslovno vrstico.

Tabela 3: Bank@Net po naše

Gradnik	Kaj vsebuje gradnik
Koledar	V nekem časovnem obdobju prikazuje finančne in druge dogodke (potrjeno plačilo v tujini, e-računi, potek SecurID ključka ...).
Promet	Imate pregled na določenem računu, svoje podatke ažurirate v skladu s svojimi željami in potrebami.

se nadaljuje

Tabela 3: Bank@Net po naše (nad.)

Gradnik	Kaj vsebuje gradnik
Aktualno	Imate povezavo na arhiv celotnih obvestil, posebej na zadnja tri. Gradnika ne moremo brisati, kot uporabnik ga lahko samo minimizirate. Ob vsaki naslednji prijavi se samodejno maksimizira.
Graf stanja	V določenem časovnem obdobju prikazuje stanje na TRR.
Moj denar	Vsebine gradnika lahko prilagodite svojim željam in potrebam. Prikazane so vse transakcije v določenem časovnem obdobju.
Nabiralnik	Vsa obvestila so prikazana v Nabiralniku.
Proračun	Sami izberete, za koliko mesecev vam primerjajo povprečno porabo v tekočem mesecu.
Kredit	Ne prikazuje zapadlega stanja, ampak vse lastne in pooblaščne račune na TRR ter njegov opis in številko pogodbe.
Varčevalnik – novost	Prikazani so vaši varčevalni cilji.
Zahteve na čakanju	Zahtevane vsebine so prilagojene potrebam in željam.
Opravljenе zahteve	Zahtevane vsebine so prilagojene potrebam in željam.
Zahteve za potrditev	Prikazane so zahteve za potrditev, lahko jih prilagodite željam in potrebam.
Zavrjnene zahteve	Prikazane so zavrjnene zahteve, lahko jih prilagodite lastnim željam in potrebam.

Vir: Nkbm, Spletna banka, 2014.

Njihov komitent lahko postanete:

1. Najprej morate izpolniti pristopnico, lahko jo dobite v bančni poslovalnici.
Pred uporabo se morate strinjati s pogoji poslovanja Bank@Net-a.
2. Približno v roku enega tedna po pošti prejmete obvestilo o odobritvi uporabe Bank@Net-a in prevzamete podatke v svoji bančni enoti.

Prevzamete ovojnico, ki vsebuje naslednje podatke:

- splošne pogoje poslovanja za uporabo Bank@Neta,
- osebno geslo,
- uporabniško ime.

Da boste lahko izvajali plačila in prenašali sredstva med fakturami, potrebujete še:

- PIN
- njihov generator gesel (identifikacijsko kartico).

Ko prevzamete vse navedeno, se pri prevzemu dokumenta podpišete in dobite navodila za uporabo Bank@Net-a, PIN, osebno geslo, uporabniško ime ter splošne pogoje za uporabo Bank@Net-a.

Za dostop do bančnih storitev potrebujete:

- ekran s priporočeno ločljivostjo 1280 x 1024 točk, najmanj 1024 x 768 ali tudi več,
- internetni dostop,
- računalnik, ki ni okužen z virusi in nima zlonamerne programske opreme,
- najprimernejši brskalnik so Chrome 5.0 IE 9.0, Firefox 3.6 ali drugi s podporo standarda HTML5,
- brskalnik, izdan po letu 2005, Firefox 3.0 ali brskalnik, ki omogoča 128-bitno kodiranje in JavaScript,
- generator gesel – identifikacijsko kartico SecureID (za izvajanje plačil in drugih transakcij), za pristop v spletno banko Bank@Net uporabniško ime ter geslo.

Ugodnosti kredita pri Novi KBM:

- 100 % izplačilo na osebni račun,
- kreditna ročnost potrošniškega kredita je do 8 let,
- možnost odloga plačila do 12 mesecev,
- kreditna ročnost stanovanjskega kredita je do 31 let (Spletna banka, NKBM d.d., 2014).

2.6 Stroški e-bančništva v primerjavi s klasičnim poslovanjem

Kot kažejo raziskave Eurobarometra od 2008 leta naprej, je svoj račun v zadnjih dveh letih zamenjalo sedem odstotkov slovenskih imetnikov bank. Slovenci se glede na to, da obstajajo dražje in cenejše banke, ne odločamo kar tako za drugo, cenejšo banko. Po raziskavi Evropske komisije smo glede na cene bančnih storitev osma najdražja država v EU. Na letni ravni povprečen uporabnik banke odšteje kar 100 evrov.

Banka Slovenije vsake tri mesece objavi spremembo, ko jih banke obvestijo o cenah storitev.

Pri Novi KBM je odprtje računa brezplačno, če z njimi že posluješ. Stroške vodenja in zaprtja računa pa bom prikazala v Tabeli 4.

Cene v evrih:

Tabela 4: Koliko vas stanejo bančne storitve

Banka	Nova Kreditna banka Maribor	Deželna banka Slovenije
Vodenje računa – mesečno	1,85	1,95
Zaprtje računa	5,42	4,20

Tabela 4: Koliko vas stanejo bančne storitve (nad.)

Banka	Nova Kreditna banka Maribor	Deželna banka Slovenije
E-banka – pristop	31,30	6,27
E-banka – uporaba (mesečno)	0,00	0,42
Posebna položnica – interno	1,37	0,94
Posebna položnica – eksterno	1,37	0,94
Posebna položnica interno (e-banka)	0,32	0,25
Posebna položnica eksterno (e-banka)	0,32	0,25
Direktna obremenitev – interno	0,19	0,00
Direktna obremenitev – eksterno	0,19	0,10
Trajnik – interno	0,00	0,00
Trajnik – eksterno	0,19	0,10
		0,94 (ročni)
Bankomat druge banke – doma	0,45	0,00
Bankomat druge banke – tujina	2,75	1,80

Vir: Nkbm, Bančne storitve, 2014.

SKLEP

Zaradi vse večje uporabe elektronskega bančništva sem se v diplomski nalogi ukvarjala s primerjavo elektronskega bančništva med bankama DBS in NKBM.

Podrobneje sem opredelila banki in njune bančne storitve, ki jih srečujemo na vsakem koraku ter nam prihranijo veliko časa, saj na bankah ne čakamo več v dolgih vrstah.

Danes banke pri svojem poslovanju uporabljajo naslednje tržne poti: bančne poslovalnice, bančne avtomate, bančništvo preko telefona in mobilnega telefona ter preko spleta. Vse to zahteva velike naložbe, predvsem pri organizaciji delovnega procesa in vedenju do strank v okviru njihovega poslovnega modela.

Uporaba elektronskega bančništva nudi uporabnikom veliko prednosti. Najpomembnejše med njimi so prihranek časa in udobnost storitve, ki nam jo takšno poslovanje prinaša, saj nam za vsak evro gotovine ni treba obiskati bančne poslovalnice. Da niti ne omenjamo, kako dolgo bi čakali v vrsti. Tudi provizije za plačilo položnic so pri uporabi elektronskih storitev nekoliko nižje kot pri plačilu v poslovalnici.

Na trgu obstaja velika fleksibilnost bank. Pri bančnem poslovanju imata velik pomen tudi tehnologija in informacija. Danes imajo informacije velik pomen, dobimo jih veliko prej kot nekoč. Tudi tehnologija se vsakodnevno spreminja. V prihodnje lahko pričakujemo zmanjšanje oblik poslovanja po klasični poti, npr. v bančnih poslovalnicah, kar vedno bolj izpodriva internetno bančništvo.

Tako so se tudi v Novi KBM odločili prenoviti spletno bančništvo Bank@Net. S prenovljeno verzijo Bank@Net-a uporabnikom ponujajo lepši in boljši grafični vmesnik ter tudi možnost analiziranja in spremljanja svojega denarja. Seveda prenovljeni Bank@Net ponuja tudi nove funkcije, ki jih banka sproti dopolnjuje, tako da ima uporabnik iz domačega naslonjača dostop do več storitev.

Tudi plačevanje pri bančnih okencih je dražje kot preko spleta, s tem komitenti privarčujemo nekaj denarja. Prav tako vidimo, da elektronski način poslovanja uporablja vse večje število uporabnikov. To je posledica razvoja tehnologije, ki vedno bolj izpodriva klasični način poslovanja. Pomembna je tudi dobro izdelana spletna stran, kajti le tako se lahko komitent pri uporabi spletne banke dobro znajde. Vsekakor sta izrednega pomena tudi varnost in zanesljivost podatkov.

Analiza je pokazala, da ima DBS precej prednosti. Največja prednost je razvejana mreža poslovalnic, ki omogoča pokritost celotne Slovenije. Njihova konkurenčna prednost je tudi široka ponudba storitev za prebivalstvo, predvsem v agroživilstvu. Banka se mora naprej tehnološko in varnostno razvijati ter graditi celoten portfelj storitev. Dolgoročno pa se mora izpopolnjevati glede na potrebe trga in v skladu s standardi sodobnega bančništva.

Ljudje veliko slišijo o zlorabah računalnikov in o slabi internetni varnosti. Slaba je predvsem ozaveščenost in ljudje tudi ne poznajo vseh možnosti, ki jih te storitve nudijo. Internetna uporaba bančništva še vedno ni tako razširjena, kot si to želijo banke, komitenti bank pa te storitve še vedno premalo poznajo ali pa jih sploh ne uporabljajo.

LITERATURA IN VIRI

1. Baloh, P., Indihar Štemberger, M., & Vrečar, P. (2004). Poslovna informatika. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
2. Deželna banka Slovenije. (2014a). Elektronska poslovalnica. Najdeno 9. aprila 2014 na spletnem naslovu <http://www.dbs.si/prebivalstvo/elektronska-poslovalnica.html>.
3. Deželna banka Slovenije. (2014b). Sisbon. Najdeno 9. aprila 2014 na spletnem naslovu <http://Sisbon.si/sI/informacije-o-sistemu-sisbon>.
4. Deželna banka Slovenije. (2014c). Sistem elektronskega bančništva. Najdeno 9. aprila 2014 na spletnem naslovu <http://www.dbs.si/pdf/Ponudba-e-racun.pdf>.
5. Deželna banka Slovenije. (2014č). Služba sodobnih plačilnih poti. Najdeno 9. aprila 2014 na spletnem naslovu <http://www.dbs.si/pdf/Ponudba-e-racun.pdf>.
6. Deželna banka Slovenije. (2014d). Zgodovina. Najdeno 5. aprila 2014 na spletnem naslovu <http://www.dbs.si/o-banki/zgodovina.html?blnPrint=true&MapaID=306>.
7. Deželna banka Slovenije. (2014e). Online internetno bančništvo in mobilna banko, pregled banke. Najdeno 20. aprila 2014 na spletnem naslovu <http://financesbull.com/banks/moja-dbs-online-internet-ban%C4%8Dni%C5%A1tvo-in-mobilno-banko-pregled.html>
8. Deželna banka Slovenije. (2014f). Sepa. Najdeno 9. aprila 2014 na spletnem naslovu <http://dbs.si/prebivalstvo/sepa/sepa1.html>
9. Gradišar, M., Jaklič, J., Talib, D., & Baloh, P. (2005). Osnove poslovne informatike. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
10. Groznik, A., & Lindič, J. (2004). Elektronsko poslovanje. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
11. Jerman-Blažič, B. (2001). Elektronsko poslovanje na internetu. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
12. Kovačič, A., Groznik, A., & Ribič, M. (2004). Temelji elektronskega poslovanja. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
13. Kovačič, M. (1997). Način delovanja sistema elektronskega bančništva po internetu. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
14. Moss. (2011). Uporaba bančnih storitev. Najdeno 6. Junija 2014 na spletnem naslovu <http://www.moss-soz.si/si/novice/8240/detail.htm>.
15. Miš, S. (1994). Privabiti in obdržati komitenta. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
16. Nova Kreditna banka Maribor. (2014a). Bančni avtomati. Najdeno 3. maja 2014 na spletnem naslovu http://search?q=Slike+bančni+avtomati+Nkbm&newwindow=1&rlz=1C1CHMO_slSI547SI547&espv=2&tbm=isch&imgil=DE-L9WPijw5qVM%253A%25.
17. Nova Kreditna banka Maribor. (2014b). Cenik storitev. Najdeno 11. maja 2014 na spletnem naslovu <http://www.nkbm.si/cenik-storitev>.
18. Nova Kreditna banka Maribor. (2014c). Funkcionalnosti bankomatov. Najdeno 3. maja 2014 na spletnem naslovu <http://www.nkbm.si/opis-produkta/880/Funkcionalnosti-bankomatov>.
19. Nova Kreditna banka Maribor. (2014č). Mobilna banka. Najdeno 23. aprila 2014 na spletnem naslovu <http://www.nkbm.si/mbankanet>.
20. Nova Kreditna banka Maribor. (2014d). Primerjava cene storitev. Najdeno 12. maja 2014 na spletnem naslovu <http://www.posoja.com/?module91&id=50&cid=266>.

21. Nova Kreditna banka Maribor. (2014e). Telefonska banka *Telebanka*. Najdeno 11. maja 2014 na spletnem naslovu <http://www.nkbm.si/telefonska-banka-telebanka>.
22. Nova Kreditna banka Maribor. (2014f). Spletna banka. Najdeno 7. maja 2014 na spletnem naslovu <http://www.nkbm.si/bankanet>.
23. Riss. (2012). E-bančništvo in raba interneta v Sloveniji. Najdeno 6. junija 2014 na spletnem naslovu [http://www.ris.org./index.php?fl=2&lact=1&bid94008parent=26&pl=2768&p2=2858p3=1354&p4=1351&p4=1357\\$id=1357](http://www.ris.org./index.php?fl=2&lact=1&bid94008parent=26&pl=2768&p2=2858p3=1354&p4=1351&p4=1357$id=1357).
24. Sjekloča, M. (1999). *Elektronsko bančništvo*. Ljubljana. Ekonomska fakulteta.
25. Štiblar, F. (2010). *Bančništvo kot hrbtnica samostojne Slovenije*. Ljubljana. ZRC, ZRC SAZU.
26. Zakon o varstvu osebnih podatkov. *Uradni list RS*, št. 86/2004, 113/2005, 51/2007, 67/2007.
27. Zakon o bančništvu. *Uradni list RS*, št. 99/2010 – uradno prečiščeno besedilo, 52/2011 – popr., 9/2011, ZPlaSS-B, 35/2011, 59/2011, 85/2011, 48/2012, 105/2012, 56/2013, 63/2013 – ZS – K.