

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VISOKE POSLOVNE ŠOLE
**FINANČNO-TEHNOLOŠKA PODJETJA KOT KONKURENCA
KLASIČNIM BANKAM**

Ljubljana, april 2022

LARA POLUTNIK

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Lara Polutnik, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Finančno-tehnološka podjetja kot konkurenca klasičnim bankam, pripravljene v sodelovanju s svetovalko red. prof. dr. Andrejo Cirman

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 KLASIČNE BANKE	1
1.1 Opredelitev klasičnega bančništva	1
1.2 Digitalna preobrazba bank	2
1.2.1 Opredelitev digitalne preobrazbe.....	2
1.2.2 Vzroki za digitalno preobrazbo v bančništvu	3
1.3 Regulacija digitalnega bančništva	4
1.4 Kibernetska varnost v digitalnem bančništvu.....	4
2 FINTECH PODJETJA	5
2.1 Opredelitev fintech podjetij	5
2.2 Produkti po posameznih področjih	7
2.2.1 Kreditiranje.....	7
2.2.2 Plačila in plačilni sistemi.....	8
2.2.3 Osebne finance	9
2.3 Regulacija	10
2.4 Kibernetska varnost v Fintechu	11
3 analiza vpliva fintech podjetij na klasično bančništvo.....	12
3.1 Vpliv fintech podjetij na posamezna področja klasičnega bančništva	12
3.2 Odziv klasičnih bank na fintech podjetja	13
3.3 Odzivi bank v Sloveniji.....	14
3.4 Odziv potrošnikov	15
SKLEP	19
LITERATURA IN VIRI	20

KAZALO SLIK

Slika 1: starostna struktura anketirancev	16
Slika 2: izobrazba anketirancev	17
Slika 3: Frekvenca obiskov bančnih poslovalnic.	17
Slika 4: Najpogostejši razlogi za uporabo spletne/ mobilne banke.	18
Slika 5: Tradicionalne banke ali fintech podjetja?	19

UVOD

V zaključni nalogi se poglobim v področje finančno - tehnoloških (v nadaljevanju fintech) podjetij ter digitalizacije klasičnega bančništva. Skozi leta smo lahko spremljali, kako se bančništvo razvija hkrati z razvojem tehnologije, torej v smislu od tradicionalnega k modernemu. Z digitalizacijo procesov ter storitev so banke lahko strankam začele ponujati izboljšane storitve, optimizirali pa so se tudi marsikateri procesi. Digitalizacija oziroma avtomatizacija procesov zmanjšuje človeške napake, s tem pa se lahko izboljša uporabniška izkušnja strank. Pri tem prehodu je pomembno, ali bodo klasične banke z digitalizacijo procesov lahko konkurenčne fintech podjetjem, ter kako se bodo na to odzvale različne generacije uporabnikov storitev. Fintech podjetja strankam ponujajo možnost, da se izognejo izgubi časa z obiskom poslovalnic, saj lahko vse potrebne storitve opravijo preko pametnega telefona ali računalnika, to pa je v današnjem hitrem tempu življenja marsikomu zelo pomembno.

Namen zaključne naloge je podrobneje opredeliti pojem fintech podjetij ter digitalizacije klasičnega bančništva in pregledati, kakšne so posledice digitalizacije bančništva z vidika potrošnikov ter napredka v tehnologiji. V zaključni nalogi želim predstaviti, v kakšnem položaju so se znašle klasične banke zaradi prihoda novih konkurenčnih podjetij ter kaj lahko banke storijo, da bodo v koraku s časom oziroma da bodo lahko konkurirale novim podjetjem na tem področju. Z zaključno nalogo želim odgovoriti na vprašanje, ali lahko klasične banke konkurirajo fintech podjetjem s svojo digitalizacijo ter kaj bo potrebno za to storiti oziroma prilagoditi. Obenem želim tudi analizirati, kako ponudba vpliva na preference strank.

Cilji naloge so opredeliti, kakšno vlogo ima prihod fintech podjetij na digitalizacijo klasičnega bančništva ter odgovoriti na vprašanje, kako se bodo morale banke v prihodnosti dodatno prilagoditi in kakšni so izzivi, ki jih prinašata digitalizacija oziroma digitalna preobrazba ter poskus konkuriranja takim podjetjem. Izpostaviti želim, kakšne so slabosti, prednosti, priložnosti in nevarnosti digitalizacije procesov znotraj bank ter kako taka konkurenca vpliva na razvoj ponudbe slovenskih bank.

1 KLASIČNE BANKE

1.1 Opredelitev klasičnega bančništva

Bančništvo je industrija, ki upravlja z gotovino, se ukvarja s posojili in drugimi finančnimi transakcijami tako za fizične kot pravne osebe. Zagotavlja likvidnost, ki je pomembna tako posameznikom kot podjetjem za vlaganja v prihodnost, hkrati je tudi eden ključnih gonilcev gospodarstva. Storitve, ki jih ponujajo banke lahko posamezniki uporabijo za zaščito svojega denarja, za zadolževanje ter za ustvarjanje prihrankov, podjetja pa lahko ta posojila uporabljajo za zaposlovanje, prihodnje povpraševanje ter širitev podjetja. Bančništvo je

sestavljeno iz številnih dejavnosti, ki jih je mogoče izvesti preko raznih finančnih institucij, ki sprejemajo depozite od posameznikov in drugih subjektov, kasneje pa ta denar uporabijo za ponujanje posojil in vlaganje ter ustvarjanje dobička (Amadeo, 2021).

Tradicionalno bančništvo predstavlja potrošnikom način, da lahko bolj učinkovito upravljajo s svojim denarjem, imajo dostop do kreditov in varno hranijo svoj denar. Storitve, ki jih ponujajo banke, vključujejo poslovanje s čeki, varčevalne račune, hipotekarna posojila, osebna posojila in kreditne kartice. Večina potrošnikov bančne storitve opravlja v bančnih podružnicah. Preko lokalnih podružnic finančni svetovalci nudijo strankam finančno svetovanje, sklepanje kreditnih poslov in depozitov ter druge bančne storitve (Majaski, 2021).

1.2 Digitalna preobrazba bank

1.2.1 Opredelitev digitalne preobrazbe

Digitalna preobrazba ni le prehod iz tradicionalnega bančništva v digitalni svet, temveč je bistvena sprememba v tem, kako se banke in ostale finančne institucije učijo o strankah ter z njimi komunicirajo. Učinkovita digitalna transformacija se začne z razumevanjem vedenja strank, njihovih preferenc, potreb in želja. Digitalna preobrazba pa lahko vodi do velikih sprememb v organizacijah (Kamra, brez datuma, str. 3).

Današnji svet je vedno bolj digitalno usmerjen s tehnologijami, ki postopoma preoblikujejo vse industrije, vključno s finančnim področjem. Digitalna preobrazba postaja ključni del finančnega sektorja, saj uvaja tehnologijo v poslovne procese, produkte in storitve banke ter vodi do novih poslovnih modelov. Pomembno je poudariti, da digitalne preobrazbe ne bi smeli razumeti kot strategijo, ki temelji na tehnologiji. Gre za oblikovanje poslovne strategije, ki finančnim institucijam omogoča takojšen odziv na potrebe trga (Dolgorukov, 2020).

Digitalno preobrazbo lahko razumemo kot zbirko ukrepov, ki jih sprejme neka organizacija ali država, z namenom, da bi prevzeli neke nove digitalne tehnologije, ki bi zajele njihove interese in spremenile delovanje same organizacije, s poudarkom na novi tehnologiji (Naimi-Sadigh, Asgari & Rabiei, 2021, str. 4).

V bančni industriji je digitalna preobrazba več kot le prehod od tradicionalnega bančništva do digitalnega. Digitalne tehnologije so ključnega pomena za učinkovitost poslovnih procesov. Vpliv tehnologije na organizacije in gospodarstvo vodi k spremembi proizvodov in celo do sprememb v organizacijski strukturi organizacije. To je ključna sprememba v tem, kako se banke in druge institucije učijo komunicirati s strankami in izpolnjevati njihove potrebe (Naimi-Sadigh, Asgari & Rabiei, 2021, str. 4).

Potrebno je razumeti, da je preoblikovanje bančnega sistema dinamičen, večfaktorski in večstranski proces, ki je povezan s procesi drugih sistemov. Trenutno so vedno bolj v uporabi tudi orodja, s katerimi banke pridobivajo hitre in visokokakovostne informacije o strankah, hkrati pa se povečuje dostopnost bančnih informacij za stranke, saj lahko uporabniki bančnih storitev pridobijo objektivne informacije o bančnem trgu z bistveno manjšimi transakcijskimi stroški (Kuzmina, Konovalova & Chulova, 2020, str. 12. in 13).

Medtem ko je bančništvo na poti k digitalizaciji že vrsto let, so predvsem mobilne naprave tiste, ki so dramatično pospešile postopek digitalizacije. Z razvojem mobilnih naprav, ki jih uporablja skoraj vsak posameznik, so se vzporedno razvile tudi bančne aplikacije in tako posameznikom omogočile dostop do bančnih storitev na vsakem koraku. To ne spreminja le načina bančnega poslovanja, temveč tudi, kako banke komunicirajo s strankami. Dandanes število ljudi, ki obiskuje poslovalnice za opravljanje bančnih storitev upada, osebni obiski poslovnih enot pa so pogosto namenjeni bolj kompleksnim vprašanjem oziroma storitvam (BBA & Accenture, 2015, str. 4).

1.2.2 Vzroki za digitalno preobrazbo v bančništvu

Bančništvo je trenutno v prehodu, kjer se iz fizičnih podružnic prehaja na poslovanje, ki se v večini odvija s pomočjo informacijske tehnologije, skupaj z visoko specializiranim človeškim kapitalom. Banke se soočajo z vedno večjo konkurenco ostalih posrednikov, ki postajajo vedno bolj digitalizirani v njihovih osnovnih dejavnosti, kot so plačilne in svetovalne storitve. Sprememba uporabe tehnologije pri razvoju novih storitev in poslovnih modelov se razvija z vzponom fintech sektorja, ki ga lahko razumemo kot uporabo inovativne informacijske in avtomatizacijske tehnologije v finančnih storitvah. Hitrost sprejemanja različnih novih digitalnih tehnologij in pridobivanja z njimi povezanih uporabnikov se je skozi čas izrazito pospešila. V Aziji in Afriki je tehnološki preskok omogočil bančne storitve segmentom prebivalstva, ki prej niso imeli dostopa do bank (OECD, 2020, str. 7).

Digitalne inovacije v finančnem sektorju spodbujajo dejavniki, ki so tako na strani ponudbe kot na strani povpraševanja, vse to pa spremljajo spremembe v pričakovanju potrošnikov glede samih storitev. S tehnološkega vidika so pomembni dejavniki predvsem računalništvo v oblaku, pametni telefoni, digitalne valute ter tehnologija veriženja blokov (blockchain tehnologija). Računalništvo v oblaku se nanaša na prakso uporabe omrežja oddaljenih strežnikov, do katerih se običajno dostopa prek interneta, uporablja pa se za shranjevanje in izmenjavo podatkov. Prednost računalništva v oblaku je pri zagotavljanju storitev ter stroškovni učinkovitosti. Uporablja se za upravljanje odnosov s strankami, finančno računovodstvo, v fazi testiranja pa so tudi potrošniška plačila, bonitetne ocene in izpiski. Mobilne naprave so v današnjem času postale nepogrešljive v vsakdanjem življenju

potrošnikov, razširile pa so tudi razpoložljivost finančnih storitev. Med drugim mobilne naprave omogočajo plačila preko digitalnih denarnic, denarna nakazila in spletno nakupovanje (OECD, 2020, str. 9).

1.3 Regulacija digitalnega bančništva

Digitalna revolucija je izzvala tako regulatorje, kot banke. Regulatorjem največji izziv predstavljajo skrb za varstvo potrošnikov, boj proti kriminalu in zagotavljanje finančne stabilnosti, hkrati pa ne smejo ovirati novih inovacij ali konkurence. Pozornost je potrebno posvetiti regulaciji dejavnosti in ne le regulaciji finančnih institucij. Zagotoviti je potrebno, da se banke lahko ustrezno odzovejo na novo konkurenco (BBA & Accenture, 2015, str. 31).

Regulatorji upajo, da s tem, ko bodo banke naredili varnejše, ljudje ne bodo želeli premikati svojega denarja drugam, hkrati pa bi s tem strankam dali občutek, da je njihov denar v banki na varnem. Ne glede na to bi konkurenti z nižjimi stroški lahko strankam ponudili boljše donose ali nižje stroške, ter tako tudi pritegnili potencialne stranke. Digitalizacija je tako povečala število ključnih vprašanj za regulatorje. Regulacija je v osnovi namenjena zmanjševanju bonitetnega tveganja in nepravilnega ravnanja. Tako kot v ostalih sektorjih, tudi tukaj obstaja nevarnost, da se nepravilno ravnanje ali tveganje premakne iz reguliranega v nereguliran sektor, iz tukaj tudi izhaja skrb glede bančništva v senci. To vedno prisotno tveganje se močno povečuje z izzivi digitalizacije poslovnih modelov bank, predvsem z dajanjem priložnosti nebančnim ponudnikom, da opravljajo bančne storitve (BBA & Accenture, 2015, str. 29).

1.4 Kibernetska varnost v digitalnem bančništvu

S tem, ko se digitalizacija storitev iz dneva v dan povečuje, se povečuje tudi potreba po kibernetiki varnosti. Ker se svet vedno bolj digitalno povezuje, se je s tem odprlo tudi več možnosti za kibernetične kriminalce, zato je kibernetična varnost v digitalnem bančništvu ključnega pomena (Shaji, 2020).

Kibernetična varnost je zaščita elektronskih sistemov, kot so računalniki, pred zlonamernimi napadi. Z drugo besedo jo lahko imenujemo tudi varnost informacijske tehnologije. Kibernetična varnost je skupek tehnologij in praks, namenjenih zaščiti omrežij in naprav pred napadi ali poškodbami zaradi nepooblaščenega dostopa. Glavni namen kibernetične varnosti pa je zaščititi premoženje strank. Ker ljudje vedno bolj poslujejo negotovinsko in se večina transakcij izvaja preko spleta, se s tem povečujejo možnosti za kibernetične napade (Shaji, 2020).

Novi izzivi, kot so izgradnja kibernetične odpornosti finančnih subjektov in upravljanje kibernetičnih tveganj so se pojavili z razvojem informacijske tehnologije in digitalizacijo.

Kibernetska odpornost ima pomemben vpliv na zagotavljanje varnosti in stabilnosti finančnega sistema, prav tako pa je pomemben dejavnik za preprečevanje negativnih posledic, ki jih lahko kibernetski spodrsjlaji povzročijo določenemu finančnemu subjektu. Od ostalih tveganj – tako operativnih kot drugih tradicionalnih, se kibernetska tveganja razlikujejo, saj jih zaznamujejo trije ključni dejavniki, med katere sodijo hitrost in obseg širjenja kibernetskih napadov ter nejasni cilji kibernetskih napadalcev. Ker je s tradicionalnimi orodji izjemno težko preprečiti oziroma omejiti kibernetske napade, je posledično nastala tudi potreba po prilagoditvi obstoječih metod upravljanja tveganj (Banka Slovenije, 2021).

V zadnjih letih področje kibernetske varnosti spremljajo tudi regulatorji, saj je kibernetska varnost zaradi same specifičnosti področja lahko potencialno veliko sistemsko tveganje, ki ima lahko neugodne posledice. V Evropi regulatorji sodelujejo prek različnih platform, med njimi pa je najpomembnejša Evropska sistemska kibernetska skupina (European Systemic Cyber Group), ta pa deluje v okviru Evropskega odbora za sistemska tveganja (European Systemic Risk Board). Področje kibernetske varnosti je v Sloveniji urejeno z Zakonom o informacijski varnosti (Banka Slovenije, 2021).

2 FINTECH PODJETJA

2.1 Opredelitev fintech podjetij

Besedna zveza fintech je pogosto uporabljena za opis start-up podjetij, ki uporabljajo določeno raven tehnologije za zagotavljanje finančnih storitev in novih finančnih produktov. Fintech podjetja delimo na dve vrsti in sicer kot prva so fintech podjetja, ki obstoječim podjetjem zagotavljajo visokotehnološke finančne storitve. Skupaj s finančnimi institucijami delajo z namenom, da bi zamenjali njihove zastarele procese in sisteme. Kot drugo pa poznamo fintech podjetja, ki z uporabo tehnologije zagotavljajo inovativne rešitve za določene finančne storitve in tako delujejo kot konkurenca že obstoječim finančnim institucijam (Gupta & Mandy Tham, 2018, str. 9).

Fintech lahko razumemo kot uporabo inovativne tehnologije in avtomatizacije v finančnih storitvah. Nove digitalne tehnologije avtomatizirajo široko paleto finančnih dejavnosti in lahko zagotavljajo nove in stroškovno bolj učinkovite produkte v posameznih delih finančnega sektorja, od kreditiranja, upravljanja premoženja, portfeljskega svetovanja, vse do plačilnih sistemov. V teh segmentih se vpliv fintech konkurentov začne občutiti v bančnem sektorju in na kapitalskih trgih. Ne glede na to pa je fintech sektor v primerjavi z velikostjo ostalih finančnih institucij in kapitalskih trgov razmeroma majhen. V Evropi je večina fintecha skoncentrirana v Združenem kraljestvu, v primerjavi z Združenimi državami Amerike ali Kitajsko pa zaostaja predvsem po stopnji rasti. Poleg tega fintech v Evropi temelji na domačem in zelo omejenem čezmejnem toku, v primerjavi z Združenimi državami

Amerike ali Kitajsko, kjer lahko novi subjekti razvijejo ekonomije obsega, ki lahko služijo velikemu trgu (Vives, 2017).

Bunič (2021) pojasnjuje, da je »jedro dejavnosti teh podjetij IT razvoj in nenehno iskanje optimalnih rešitev za uporabnike. Na področjih, ki so bila prej rezervirana za klasične banke, kot so na primer financiranje, investiranje in plačila, uvajajo ne samo nove in prijaznejše rešitve, temveč tudi nove poslovne modele, ter tako zaradi nizkih fiksnih stroškov pritiskajo na ceno in kakovost bančnih storitev. Digitalizacija procesov namreč omogoča večjo hitrost in učinkovitost (npr. obdelava in interpretacija ogromnih količin podatkov v realnem času), ki sta nujno potrebni za kar najhitrejše sprejemanje pomembnih odločitev. Stroškovna učinkovitost, personalizirane in uporabniku prijazne storitve omogočajo fintechu vstop tudi v tiste sektorje, ki poprej za banke morda niso bili posebno zanimivi. Medtem ko so bančne ustanove svet, ki je tradicionalno zaprt vase, se pri fintech podjetjih temeljne vrednote vrtijo okrog transparentnosti in so orientirane na uporabnika (bodisi podjetje, bodisi končnega potrošnika). Poleg same digitalizacije tako izziv bančnim ustanovam predstavljajo posledično čedalje bolj izrazite zahteve uporabnikov bančnih storitev«.

Finančne storitve predstavljajo velik del svetovnega gospodarstva. Uspešna fintech podjetja so ubrala bolj osredotočen pristop pri razvoju produktov in storitev, ki ciljajo na področja trenutnega sistema, kjer lahko ponudijo bistveno boljše storitve kot že uveljavljene finančne institucije. Ciljajo predvsem na področja, kjer se stranke počutijo, kot da plačujejo veliko za nezadovoljive izkušnje, namesto tega pa nato uporabljajo tehnologijo za občutno boljšo uporabniško izkušnjo z manjšimi stroški (Arslanian & Fischer, 2019. str. 29).

Nov razvoj v informacijski tehnologiji, vključno z digitalizacijo, omogoča udeležencem na finančnem trgu (tako ponudnikom, kot povpraševalcem) neposredno sodelovanje med seboj, ki ne vključuje finančnih institucij, v tem smislu tehnologija prevzame vlogo finančnega posrednika. Ne glede na to, vlagatelji še vedno potrebujejo ponudnike finančnih storitev, ki jim pomagajo pri vlaganju, v smislu usklajevanja preko spletnih platform, svetovanja ali posredništva ter pri plačilnih storitvah. Klasične banke zaradi digitalizacije opravijo manj transakcij in se namesto tega bolj osredotočajo na posredništvo. Fintech vodi do prehoda od posredniških storitev, kjer na strani povpraševanja, ponudniki finančnih storitev vstopajo v pogodbe s potrošniki, medtem ko na strani ponudbe, ponudniki finančnih storitev omogočajo pogodbene sporazume med potrošniki tako na strani povpraševanja kot na strani ponudbe. Posledično to pomeni, da fintech ni omejen le na zagonška podjetja na finančnem trgu. Med drugim razni globalni akterji oziroma podjetja, kot so Alibaba, Amazon, Apple in Google omogočajo fintech storitve (Walker, Gramlich, Bitar & Fardnia, 2020, str. 310).

2.2 Produkti po posameznih področjih

2.2.1 Kreditiranje

Posojanje je ena od glavnih produktov, ki jih ponujajo banke. Sposobnost ustvarjanja kreditov je gonilni dejavnik za napredek, ki ga danes vidimo v svetu. Kredit omogoča ljudem in institucijam, da si izposodijo denar, ki ga trenutno nimajo, da lahko izvedejo izdatke, ki jih sicer ne bi mogli. Fintech kreditiranje je alternativa, ki jo finančno-tehnološka industrija zagotavlja posameznikom, ki so bili zavrjeni s strani bank v smislu financiranja. Ker je fintech posojilna industrija sama po sebi alternativna posojilna industrija, ne uporablja bank kot posrednikov. S tem, ko je banka izvzeta kot posrednik, se hkrati zmanjšajo stroški poslovanja ter birokracija, ki je običajno prisotna v bankah. Tako financiranje postane lažje, a hkrati tudi bolj tvegano (The Fintech Mag Ltd., 2021).

Fintech kreditiranje ni le rezultat tehnološkega razvoja, temveč tudi rezultat strožje regulative pri bankah. Fintech podjetja tekmujejo z bankami tako, da zbirajo več informacij o strankah, imajo hitrejšo obdelavo informacij, hitrejšo sprejemanje odločitev, ne nazadnje pa nimajo tako stroge regulative, kot je pri tradicionalnih bankah. Fintech posojilodajalci so se pojavili kot nova entiteta na trgu, z vse večjim tržnim deležem. Večinoma so to start-up podjetja, ki tekmujejo na trgu, ki je bil prvotno rezerviran za banke. Fintech podjetja so postala bolj učinkovita kot banke, to pa se je izkazalo v krajšem času odobritve posojil in izboljšanjem ravnanju potrošnikov na nepremičninskem trgu (Bilan, Degryse, O'Flynn & Ongena, 2019, str. 199).

Ker fintech podjetja za posojanje ne uporabljajo bank, njihova sredstva prihajajo neposredno od posojilodajalcev. Fintech platforme za posojanje dejansko povezujejo posojilojemalce s posojilodajalci, tako služijo kot trg za povezovanje. Posojilodajalci se registrirajo na platformi in nato položijo svoja sredstva. Vsaka platforma ima svoje pogoje, nekatere celo omogočajo posojilodajalcem, da sami izberejo stopnjo tveganja. Višja kot je stopnja tveganja, višja je donosnost. Posojilojemalci se po uspešni registraciji lahko povežejo direktno s posojilodajalci, v nasprotnem primeru pa lahko platforma deluje kot posrednik. Na tak način deluje večina fintech posojilnih podjetij. Kupci se registrirajo, preveri se njihova kreditna sposobnost, in ko predložijo zahtevane dokumente na spletu, posojilna platforma sporoči pogoje in obrestne mere. V primeru, da se posojilojemalci strinjajo s pogoji in obrestnimi merami, podpišejo pogodbo in v manj kot 48 urah so lahko sredstva na njihovem računu, medtem ko pri bankah tak postopek lahko traja tudi več tednov oziroma je za to potrebnih več obiskov. Na ta način je fintech posojanje olajšalo dostop do sredstev za posameznike ter manjša podjetja (The Fintech Mag Ltd., 2021).

Fintech revolucija naj bi preoblikovala finance na tri načine. Kot prvo naj bi fintech podjetja zmanjšala stroške in izboljšala kakovost finančnih storitev. Ne obremenjujejo jih regulatorji,

stari informacijski sistemi ali podružnice. Kot drugo, imajo fintech podjetja nove načine ocenjevanja tveganja. Različna podjetja zbirajo informacije o vsem, od pregledov družbenih omrežij, do podatkov o tem, kako dobro poslujejo recimo manjša podjetja, ki bi želela najeti posojilo, prav tako nekateri uporabljajo strojno učenje za zavarovanje potrošnikov, katerih kreditna sposobnost je bila oslABLJENA med finančno krizo oziroma zaradi raznih drugih dejavnikov. Tovrstno posojanje na podlagi podatkov naj bi imelo prednosti pred posojanjem oziroma odločanjem, ki temelji na podlagi kreditne ocene ali pa na podlagi sestanka med bankirjem in stranko, to pa predvsem zato, ker so ljudje bolj nagnjeni k predsodkom kot pa algoritmi. Kot primer, naj bi italijanske banke ženskim lastnicam manjših podjetij zaračunavale višje stroške kot pa moškim, ne glede na to, da imajo ženske višjo stopnjo uspeha. Sami stroški posojil pa tudi spodbujajo bankirje, da »lovijo« večja podjetja in ne manjših. Za mlada podjetja in posojilojemalce naj bi bila tako fintech posojila boljša oziroma bi lažje prišli do posojila, kot pa do posojila najetega v banki. Kot tretje pa je poslovanje fintech podjetij manj geografsko skoncentrirano kot poslovanje klasičnih bank; kot primer manjše ameriške banke že uporabljajo posojilne platforme za diverzifikacijo lastnega portfelja. Klasične banke delujejo na način, da prevzamejo kratkoročne obveznosti, kot so depoziti in jih spremenijo v dolgoročne obveznosti, kot so posojila. Razni fintech posojilodajalci pa neposredno povežejo posojilodajalce in posojilojemalce. Banke se med drugim tudi zadolžujejo za financiranje posojil, medtem ko se nove platforme ne. Namesto tega posojilodajalec veže svoj denar, dokler ne zapade zadnje plačilo in hkrati prevzame nase tveganje neplačila (The Economist Newspaper Limited, 2015).

2.2.2 Plačila in plačilni sistemi

Vpliv tehnologije na način, kako plačujemo, je zelo očiten. Opazen je velik napredek od časov, ko so se v veliki meri izdelovale fizične kreditne kartice ter papirnati bančni izpiski. Nove plačilne možnosti, kot so QR kode, brezkontaktno plačevanje s kartico in mobilne denarnice so vedno bolj vključene v naše vsakdanje življenje. Vse bolj razširjena uporaba teh digitalnih plačilnih metod pa povzroča redkejšo uporabo gotovine, tako v razvitih kot razvijajočih se državah oziroma gospodarstvih. Najbolj vidne spremembe pri uporabi gotovine pa lahko najdemo v razvitem svetu, kjer je vedno pogostejša uporaba mobilnih telefonov sprožila revolucijo v digitalnem plačevanju, ta pa je omogočila hiter razvoj plačilne infrastrukture, ki temelji na SMS sporočilih in QR kodah (Arslanian & Fischer, 2019, str. 30).

Glavni napredek v digitalni tehnologiji je viden na področju posojil, plačilnih sistemov, na področju finančnega svetovanja ter zavarovanja. V vseh teh segmentih ima fintech potencial za znižanje stroškov posredništva in razširitev dostopa do financiranja, kar povečuje finančno vključenost. Fintech tako omogoča manj razvitim državam dostop do finančnih storitev. Eden od razlogov za tako učinkovitost je možnost premagovanja informacijskih asimetrij, ki so prisotne pri bančnem poslovanju, hkrati fintech podjetja nimajo zastarelih

tehnologij, s katerimi bi se bilo potrebno ukvarjati, zaradi tega imajo tudi večjo inovacijsko zmogljivost kot tradicionalne banke (Vives, 2017).

Banke, pa tudi Visa in MasterCard, še vedno prevladujejo na trgu plačilnih transakcij, vendar plačilne inovacije vedno pogosteje prihajajo od podjetij, ki niso banke, kot na primer PayPal, Apple ali Google. Omeniti velja, da imajo plačilne sheme, ki temeljijo na mobilnih napravah velik vpliv v državah, kjer je majhen delež oseb, ki imajo odprt transakcijski račun pri banki. Take države postajajo »poskusni zajček« za nove plačilne sisteme, kot tudi za posojila strankam z manjšo kreditno zgodovino. Tradicionalnim plačilnim sistemom konkurirajo tudi digitalne valute, kot je na primer Bitcoin. V teh valutnih sistemih, tehnike šifriranja urejajo generiranje valutnih enot z uporabo blockchain tehnologije (tehnologije veriženja blokov), ta je sestavljena iz javne digitalne baze podatkov, v kateri se transakcije lahko preverjajo s sistemom blokov zapisov na decentraliziran način. Tehnologija veriženja blokov vpliva predvsem na tradicionalno bančništvo, saj odpira vrata številnim potencialnim inovacijam, ki prihranijo stroške (Vives, 2017).

Če povzamemo, je prednost fintecha pri plačilih v veliki meri fleksibilnost ter hitre in cenovno ugodne transakcije, vse to pa je doseženo z uporabo visoke tehnologije, skupaj s storitvijo mednarodnih plačilnih sistemov. Nenazadnje je tehnologija tista, ki je vedno bila gonilna sila uspeha oziroma sprememb finančnih institucij (Nasibov, 2021).

2.2.3 Osebne finance

Pogosto stranke niso v celoti seznanjene z vsemi stroški pri poslovanju, saj se ob pričetku poslovanja velikokrat pojavijo skriti stroški, ki lahko sčasoma vplivajo na prihranke strank. Ob vseh bančnih produktih, ki so danes na voljo, ljudje potrebujejo pomoč pri upravljanju svojih sredstev, da bi dosegli svoje finančne cilje. Problem je predvsem v tem, da je tako upravljanje s strani strokovnjaka lahko tudi drago (Arslanian & Fischer, 2019, str. 39).

Fintech inovatorji skušajo odgovoriti na vprašanje, kako bi z razvojem »robo-svetovalcev« lahko zagotovili visokokakovostno svetovanje z nizkimi stroški. V osnovi so robo-svetovalci nabor orodij za pomoč posameznikom pri upravljanju njihovih sredstev, in sicer na način, da avtomatizirajo številne dejavnosti, ki jih tradicionalno izvajajo finančni svetovalci. Uporabnikom pomagajo pri razumevanju njihovih finančnih potreb in preferenc, nato pa predlagajo ugodne finančne produkte, ki so primerni za potrebe strank. S tem, ko se skozi leta spreminja starost stranke, naklonjenost k tveganju ter finančni cilji, avtomatizirajo uravnavanje portfelja stranke. Številni robo-svetovalci avtomatizirajo tudi davčno poročanje. Večina teh orodij sicer ni novost v finančnem svetu. V resnici so ta orodja že desetletja uporabljali finančni svetovalci, kot pomoč za večjo rast podjetij. Cilj robo-svetovalcev je bil olajšati dostop do teh orodij, ter s tem omogočiti posameznikom orodje za finančno načrtovanje, ki ima nizke stroške ter je enostavno za upravljanje. Robo-svetovalci

kljub temu ne bodo popolnoma nadomestili tradicionalnih finančnih svetovalcev v prihodnosti, saj bodo nekatere stranke s kompleksnimi finančnimi potrebami še vedno potrebovale izkušnje in znanje, ki so vsaj za zdaj na voljo le pri finančnih svetovalcih, nekaterim pa je osebni stik s svetovalcem pomemben in bodo za to pripravljene plačati v obliki provizij (Arslanian & Fischer, 2019, str. 40-41).

2.3 Regulacija

Regulativni in nadzorni odziv na fintech se je razvil skozi tri stopnje. Sprva je to pomenilo osredotočiti se na prednosti fintecha in na podporo rasti, prav tako pa tudi sprejetje novih fintech rešitev. V drugi fazi pa je regulatorje in nadzornike pričenjalo vedno bolj skrbeti o tveganjih, ki nastajajo v fintechu. Ta tveganja lahko opredelimo kot tveganja za potrošnike in vlagatelje, tveganja za podjetja, ki omogočajo finančne storitve ter nenazadnje tudi tveganje finančne stabilnosti. V tretji fazi pa so regulatorji pričeli sprejemati posebne ukrepe, kot odgovor na ta tveganja. Ti ukrepi vključujejo razvoj mednarodnih standardov, implementacijo pravil in smernic ter premike v nadzornih prioritetah (KPMG, 2019, str. 1-2).

Izziv, ki se pojavlja pri regulaciji, je, kako ohraniti enake konkurenčne pogoje med uveljavljenimi ter novimi udeleženci, tako da se spodbujajo inovacije in ohranja finančna stabilnost. Novi fintech udeleženci ne bi smeli postati novo »bančništvo v senci« zunaj regulativnega okvirja, ki je tako odločilno pripomoglo k finančni krizi med letoma 2007 in 2009 s skrivanjem sistemskega tveganja. Po mnenju odbora za finančno stabilnost bi bilo potrebno posebno pozornost posvečati povečani možnosti sistemskih težav, ki izhajajo iz operativnega in kibernetnega tveganja na fintech področju (Vives, 2017).

Ohranjanje enakih konkurenčnih pogojev med prvotnimi in novimi ponudniki ni enostavno, saj bi morala bolj ohlapna regulacija fintecha, ki bi spodbujala vstop, upoštevati tveganja razvoja novega sistema bančništva v senci, ki povečuje sistemsko tveganje. Evropski pristop ima enaka pravila in nadzor za iste storitve, ne glede na to, kdo jih zagotavlja. Vendar sta sedanja ureditev in nadzor usmerjena v institucije in ne na produkte ter storitve. Eden izmed razlogov je ta, da lahko institucije propadejo, kar povzroči sistemske težave. Trenutna težnja po regulaciji novih storitev, ki jih ponuja fintech, je ponuditi tako imenovani »regulativni peskovnik«, da bi fintech podjetja lahko eksperimentirala brez stroge regulacije bančnega sektorja, ter da bi hkrati regulatorji odkrili najboljši način za ohranjanje varnosti dejavnosti. V ospredje se postavljajo predvsem vprašanja varstva potrošnikov, zlasti glede zasebnosti podatkov in kibernetne varnosti. Težnja je strankam dati več nadzora nad njihovimi podatki. To je razvidno tudi iz direktive o plačilnih storitvah in splošne uredbe o varstvu podatkov v Evropski uniji, ter v pobudah, kot je odprto bančništvo v Združenem kraljestvu (Vives, 2017).

2.4 Kibernetska varnost v fintechu

Pri bankah, finančnih institucijah in fintech podjetjih so vedno prisotna vprašanja varnosti. Fintech podjetja so še posebej privlačna za kibernetске kriminalce, ki vedo, da takšna podjetja redko vlagajo toliko denarja in truda v varnostne ukrepe kot banke. Napake, kot so shranjevanje nešifriranih podatkov ali nezavarovane storitve tretjih oseb pa le povečujejo možnost za tveganje. Med najpogostejšimi kršitvami varnosti v sektorju so kraja identitete, kraja in pranje denarja, vdor v aplikacije in s tem povezano uhajanje podatkov, prevare ter napadi zlonamerne programske opreme (Markiewicz, 2021).

Poznamo različne tipe kibernetских napadov, med nekaj najpogostejših sodijo tudi napad z zavrnitvijo storitve, phishing ali ribarjenje ter socialni inženiring oziroma direktorske prevare. Napad z zavrnitvijo storitve onemogoči predvidenim uporabnikom dostop do storitve na način, da preobremeni zmogljivost omrežja ali naprave. Prav tako lahko napadalci namenoma vnašajo napačna gesla, da zaklenejo račun žrtve. Phishing ali ribarjenje je spletna prevara, pri kateri želijo goljufi pridobiti občutljive podatke o spletnih uporabnikih. Najpogosteje se zgodi, da uporabniki nevede posredujejo občutljive podatke (gesla, uporabniška imena, podatke o kreditnih karticah) lažnemu spletnemu mestu, ki je identično izvirnemu. Socialni inženiring ali direktorska prevara je najpogosteje uporabljena tehnika med prevaranti. S tovrstnim napadom uporabnike prepričajo, da razkrijejo zaupne podatke, pridobljene informacije pa prevaranti uporabijo za pridobivanje premoženjske koristi. Napadalci na primer pošljejo ponarejeno e-pošto v imenu generalnega direktorja finančnim in računovodskim oddelkom, ter se na ta način okoristijo (Rubini, 2019, str. 196-197).

Inovacije na področju fintecha in vse večji pomen spletnih transakcij v bančnem in finančnem sektorju pomenita, da pojavljajo vedno večje zahteve po vzpostavitvi in vzdrževanju najvišje ravni kibernetске varnosti. Za uspešno uravnavanje tveganj povezanih s kibernetскими napadi, se morajo fintech podjetja pripraviti na preprečevanje, odkrivanje ter zaščito pred morebitnimi incidenti. Preprečevanje zahteva, da subjekt dejansko razume delovanje svojega omrežja, ter kar je najpomembnejše, da je seznanjen s tem, kdo ima dostop do tega omrežja. Dejstvo je, da ne moremo zaščititi sistema, če ga ne razumemo oziroma poznamo, zato je revizija celotnega sistema ključnega pomena. Ustrezna programska oprema lahko pospeši proces preverjanja sistema, vendar je ne glede na to, v celotnem procesu pomemben tudi človeški faktor predvsem z vidika preverjanja dejanskega stanja strežnikov ter pravic do dostopa v sistem (Cole, 2017, str. 62-64).

Fintech podjetja morajo ubrati proaktiven pristop h kibernetски varnosti. Predvidevati morajo, kakšne kršitve se lahko pojavijo, ter imeti vzpostavljene ustrezne mehanizme za odkrivanje ter zmanjševanje kibernetских napadov (Cole, 2017, str. 62-64).

Ker se vedno več storitev lahko opravlja preko digitalnih kanalov, se s tem povečuje tudi obseg in kompleksnost kibernetских napadov. Hekerji in kibernetски kriminalci nenehno

preizkušajo informacijske sisteme podjetij, da bi odkrili slabosti, ki jih lahko izkoristijo. Kibernetski napadi imajo za podjetja lahko resne posledice. Povezanost med večimi subjekti pomeni, da lahko kibernetski napad v enem subjektu povzroči sistemski problem, prav tako lahko ponavljajoči se napadi vplivajo na zaupanje javnosti v določen subjekt, hkrati pa se z nezaupanjem zmanjša tudi pripravljenost strank za sodelovanje v tako imenovanem digitalnem gospodarstvu (Gupta & Mandy Tham, 2018, str. 16).

3 ANALIZA VPLIVA FINTECH PODJETIJ NA KLASIČNO BANČNIŠTVO

3.1 Vpliv fintech podjetij na posamezna področja klasičnega bančništva

Fintech prinaša spremembe v način organizacije plačilnih procesov. V 20. stoletju je kreditna kartica predstavljala prve korake za sistem brezgotovinskih plačil, to pa je vodilo do prvega bankomata Barclays. To obdobje se imenuje Fintech 2.0. Najpomembnejši trenutek razvoja plačilnih sistemov pa se je zgodil s prehodom iz analogne na digitalno tehnologijo, ko je bil leta 1976 ustanovljen SWIFT sistem. V prvem desetletju 21. stoletja pa je svet vstopil v obdobje Fintech 3.0, s popolno digitalizacijo, ko so digitalne tehnologije prevladale nad tradicionalno bančno komunikacijo. Ta premik je spodbudila kriza leta 2008, sedaj pa imamo razna nova start-up podjetja, ki ponujajo hitre in priročne tehnologije v primerjavi s tradicionalnimi storitvami denarnih nakazil. Tradicionalni plačilni sistemi in fintech niso konkurenti pri izvajanju čezmejnih plačil, prav nasprotno. Fintech zaradi svojih visokotehnoloških zmogljivosti ponuja priložnost za izboljšanje kakovosti plačilnih storitev. Kljub razlikam imajo vsa omrežja (SWIFT, SEPA ...) isti cilj – zagotoviti nemotena, varna in zanesljiva denarna nakazila tako fizičnim kot pravnim osebam, ter okrepiti celovitost vse bolj dinamičnega plačilnega sistema na globalnem območju. Tukaj pa je glavna prednost, ki jo predstavlja fintech – poenostavitev notranje strukture, zaradi katere ima fintech možnost učinkovitejšega povezovanja z bankami (Nasibov, 2021).

Agilna in razširljiva struktura fintecha omogoča zmanjšanje izzivov, ki jih prinaša birokracija, lahko pa se uporablja tudi za učinkovitejše reševanje regulatornih zadev in zahtev skladnosti. Poleg tega finančne institucije že dlje časa čutijo pritisk, da posodobijo svojo infrastrukturo ter se s tem odzovejo na zahteve in pričakovanja svojih strank. Fintech pospešuje delovanje finančnih institucij z vidika sprejemanja odločitev, ki so manj zamudne in bolj stroškovno učinkovite. S tega vidika je fintech prostor za medsebojno sodelovanje, ki združuje finančne institucije in fintech podjetja, da bi zagotovili hitro in fleksibilno zagotavljanje storitev. V preteklosti so banke veljale za hrbtenico plačilnega prometa, danes pa tradicionalni bančni sistemi zaradi sistemskih posebnosti opazno odstopajo od fintecha v smislu visokih stroškov izvajanja transakcij (Nasibov, 2021).

Novi konkurenti lahko uporabijo zanesljive informacije za spodkopavanje tradicionalnega odnosa med banko in stranko, ki temelji na tako imenovanih mehkih dejavnikih, kot je znanje pridobljeno iz odnosov banke in stranke. Večina fintech podjetij ne kaže želje po pridobivanju bančne licence, saj se s tem izognejo tudi stroškom skladnosti, medtem pa skušajo bankam prevzeti dobičkonosne posle. Potencialna prednost fintech podjetij je v izkoriščanju nezaupanja do bank, ki so ga razvili milenijci, hkrati pa fintech ponuja digitalne storitve, ki so mladim bližje (Vives, 2017).

Banke se tradicionalno bolj osredotočajo na njihove produkte, medtem ko fintech podjetja več pozornosti namenjajo strankam. Dve konkurenčni prednosti, ki ju za enkrat imajo tradicionalne banke, vendar jih lahko kmalu izničijo fintech podjetja pa sta, da se banke lahko poceni zadolžujejo in da imajo banke že dostop do stabilne baze strank, na podlagi katere je možno prodati vrsto produktov. V primeru, da se fintech konkurenti odločijo za zavarovanje vlog, jim seveda to lahko znatno olajša vstop na trg, vendar bi v tem primeru morali plačati stroške bančne licence kot tudi izdatke za skladnost poslovanja (Vives, 2017).

3.2 Odziv klasičnih bank na fintech podjetja

Ključno vprašanje pri pojavu fintech podjetij je, ali in v kolikšni meri bo pojav novih podjetij zaostрил konkurencu v klasičnem bančništvu. Kot prvo ima osrednjo vlogo v konkurenci predvsem manj stroga regulacija na področju fintecha. Kot drugo pa na spletno bančništvo vplivajo tako endogena kot eksogena trenja ter stroški zamenjave. Strategije, ki jih uporabljajo novi udeleženci ter že uveljavljene banke, pa so odvisne od tega, ali neka naložba podjetje še bolj utrdi, prav tako pa tudi od tega, ali konkurenca na trgu vključuje tudi strateške nadomestke – torej gleda se predvsem na to, ali povečanje pri delovanju tekmeca vodi do zmanjšanja ali povečanja delovanja podjetja. Obstoječe banke lahko uporabijo strategije združevanja, da se odzovejo na vstop novih podjetij (OECD, 2020, str. 19-20).

Konkurenčne prednosti podjetij izhajajo iz diferenciranih produktov in storitev, ki jih podjetja ponujajo. Avtomatizacija bančnih storitev naj bi zmanjšala povpraševanje po standardnih storitvah, medtem ko naj bi povpraševanje po diferenciranih storitvah še ostajalo. Zato je pri preoblikovanju bančnih storitev v e-bančništvo prisoten tudi velik izziv, in sicer, kako razlikovati bančne storitve od konkurenčnih bank. Ena od možnih strategij je tudi strategija storitev po meri, ki ponuja individualne produkte in storitve po željah stranke. Prilagojena storitev je kombinacija prilagajanja procesov ter prilagajanja trženja in odnosa s strankami. Stranki tako omogoča večji nadzor v procesu ter cilja na reševanje določenih potreb strank. Banke lahko uporabljajo rudarjenje podatkov za analizo vzorcev strank pri poslovanju prek bank. Tako lahko vplivajo na odločanje strank na način, da strankam že ponudijo možnosti, med katerimi se lahko odločajo in tako sebe prikažejo kot bolj produktivno, privlačno in cenejšo opcijo za stranke, kot pa so konkurenčne banke oziroma fintech podjetja (Wu & Luo, 2010, str. 72).

Ključni dejavnik e-bančništva je med drugim to, kako dobro banka izvaja upravljanje odnosov s strankami. Demografske spremembe so med drugim pomembno vprašanje pri razvoju e-bančništva. Da bi to spremembo izkoristili in povečali tržni delež, morajo banke poskušati pritegniti in zajeti potencialne stranke predvsem z zagotavljanjem nizkih stroškov zamenjave tehnološko inovativnih produktov in storitev, kot so mobilno ali spletno bančništvo. Za banke je pomembno to, da natančno prepoznajo segmente strank in ocenijo potencialne dobičke, nato pa ciljajo na segmente, kjer so profiti večji in tveganja manjša, prav tako morajo ohranjati in širiti odnose s strankami, ki so slabše tehnološko ozaveščene. Kljub vsemu je za lažji prehod na e-bančne storitve ključnega pomena izobraževanje (Wu & Luo, 2010, str. 73).

Managerji finančnih institucij lahko na prihod novih fintech podjetij reagirajo na razne načine, kot na primer (OECD, 2020, str. 20-21):

- **Nakup fintecha.** Ne glede na to, ali finančna institucija kupi fintech zaradi njegove privlačnosti, napredne tehnologije ali talenta, je pogosto uspeh odvisen od njihove moči razvoja po integraciji oziroma pridobitvi.
- **Združitev s fintechom.** Skrbno zasnovano partnerstvo lahko omogoči hitrejše trženje ter stroškovno učinkovitejšo implementacijo.
- **Investiranje v fintech.** Vlaganje v fintech podjetja je za finančne institucije pogosto lahko način, da izvejo več o določenem trgu, ter da s tem tudi zavarujejo nekaj svojega negativnega potenciala pred morebitnimi grožnjami.
- **Preobrazba v institucijo bolj podobno fintechu.** Digitalna preobrazba je težak, a nujen proces za večino obstoječih finančnih institucij. Preoblikovanje osnovne infrastrukture ter nadgradnja tehnologije in spretnosti delovne sile so potrebni dejavniki v tekmi s fintech podjetji.

Če povzamemo, se obstoječe banke lahko odločijo za sodelovanje z novimi konkurenti, jih delno ali popolno odkupijo, ali pa se odločijo, da se bodo borili proti njim. Na to odločitev vpliva vsak segment na trgu, prav tako pa tudi obseg »podedovane« tehnologije v vsaki instituciji. Novi konkurenti, torej fintech podjetja, se lahko odločijo za vstop na trg v manjšem obsegu in od tam naprej rastejo, ali pa poskusijo vstopiti na veliko (OECD, 2020, str. 20-21)

3.3 Odzivi bank v Sloveniji

Bančništvo je pod velikim pritiskom, saj se vedno pogosteje pojavljajo novi konkurenti na trgu, kot so fintech podjetja. Kot v drugih državah, se morajo tudi banke v Sloveniji prilagoditi na hiter razvoj tehnologije, ter s tem povezano digitalizacijo bančnih storitev.

V NLB so predstavili mobilno denarnico NLB Pay, saj se zavedajo, da trendi digitalizacije v ospredje postavljajo predvsem uporabo mobilnih telefonov. Poleg same mobilne denarnice, strankam omogočajo tudi mobilni banki Klikin in Klikpro, elektronski banki NLB Klik in Nlb Proklik ter možnost video klica. Bančne poslovalnice imajo vedno manjšo transakcijsko vlogo, imajo pa zato bolj okrepljeno svetovalno vlogo. Med drugim so poskrbeli za še boljše uporabniško izkušnjo s tem, ko so video klic približali tudi gluhim in naglušnim, s pomočjo tolmača slovenskega znakovnega jezika (Žnidaršič, 2019).

V skupini NLB želijo pripraviti platformo s široko ponudbo digitalnih storitev in produktov. Novost, ki jo omenjajo, pa je tudi financiranje v sodelovanju s trgovci, brez potrebnega obiska banke. Direktor upravljanja podatkov v NLB, Goran Golubović pravi: »Na naši poti digitalne preobrazbe se je pokazalo, da banke lahko razvijamo fintech komponente in storitve, fintech podjetja pa nam ne morejo konkurirati v specializirani ponudbi, svetovanju in podpori strankam, ki cenijo osebni odnos s skrbnikom. V tekmi s fintech podjetji smo lahko banke srednje- in dolgoročno nedvomno zmagovalke« (Žorž, 2021).

V banki Intesa Sanpaolo, so kot prva banka v Sloveniji ponudili možnost storitve Apple Pay, s tem so tudi razširili ponudbo mobilnega plačevanja. Medtem pa v banki Sparkasse dajejo poudarek na učinkovitost zalednih procesov in povečanje hitrosti izvedbe storitve. Poleg uvedbe nove mobilne banke, načrtujejo tudi možnost spletnih posojil (Žnidaršič, 2019).

Posebnost Addiko banke so digitalne poslovalnice, ki strankam (fizičnim osebam) omogočajo tako opravljanje klasičnih storitev, kot v vseh ostalih poslovalnicah, poleg tega pa imajo stranke v digitalnem delu možnost vse najpogostejše digitalne storitve opraviti kar same, vključno z najemom potrošniškega kredita. Poleg tega, so na področju poslovanja s podjetji uvedli tudi novo aplikacijo, ki strankam omogoča hitrejši in celovitejši proces kreditiranja (Žnidaršič, 2019).

Slovenske banke so v sodelovanju z Bankartom razvile nacionalno shemo za takojšnja plačila, ki se imenuje Flik. V praksi gre za izvrševanje takojšnjih plačil z mobilnim telefonom, ki se lahko izvedejo kadarkoli in kjerkoli. Aplikacija omogoča tudi delitev plačil kar je lahko nadvse uporabno za plačevanje gostinskih storitev, kadar večje število gostov za mizo želi poravnati le račun za svojo hrano ali pijačo (Ugovšek, 2019).

3.4 Odziv potrošnikov

Da bi preverila, kakšno je poznavanje fintecha s strani potrošnikov, ter kakšne preference imajo, sem pripravila krajšo anketo, skozi katero sem želela potrditi oziroma ovreči trditev, da večini današnjih uporabnikov bančnih storitev bolj ustreza digitalno poslovanje kot pa fizični obisk bančnih poslovalnic.

S pripravo ankete sem želela preveriti, kakšne so navade potrošnikov v zvezi z digitalnim bančništvom, ter kakšne (če sploh) izkušnje imajo s fintech podjetji. Preveriti sem želela, ali drži, da se potrošniki dandanes bolj poslužujejo digitalnega bančništva, ali še vedno v veliki večini preferirajo osebni obisk bančnih poslovalnic. Anketni vprašalnik je zajemal 11 vprašanj, anketiranje pa se je izvajalo v celoti preko spleta, v obdobju med 28. 10. 2021 in 24. 1. 2022. Opravljenih je bilo 111 anketiranj, med katerimi je bilo ustreznih 93. V tabeli 1 lahko vidimo, da je v anketi sodelovalo rahlo več anketirank ženskega spola.

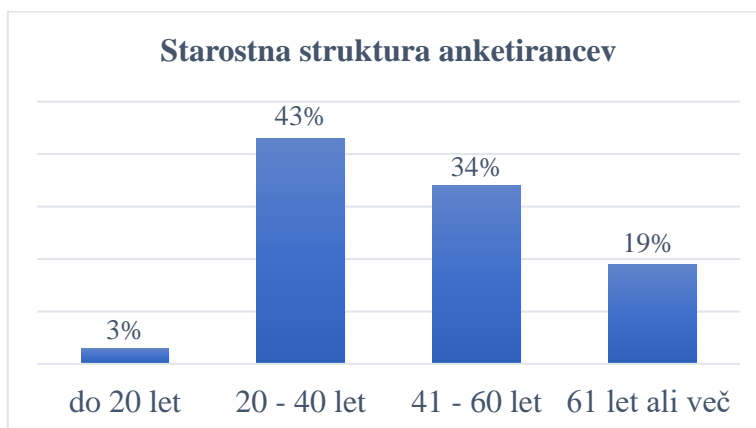
Tabela 1: Spol anketiranih oseb

	število anketirancev	anketiranci v %
Ženske	49	53%
Moški	44	47%

Vir: lastno delo.

Kot je razvidno iz slike 1, je največ anketirancev v starostni skupini 20-40 let (43%). Sledijo starostne skupine 41-60 let ter starejši od 61 let, najmanj anketirancev je bilo mlajših od 20 let.

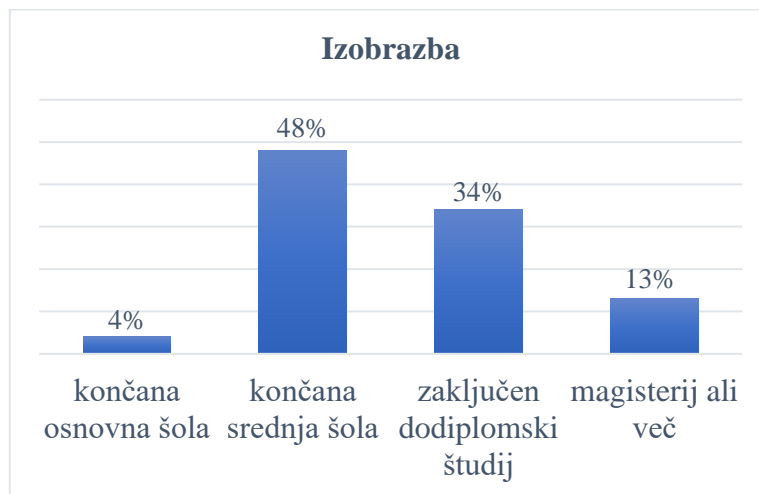
Slika 1: starostna struktura anketirancev



Vir: lastno delo.

Med anketiranci je največ tistih s končano srednjo šolo (48%), sledijo anketiranci z zaključenim dodiplomskim študijem ter magisterijem (ali več), najmanj pa je bilo anketirancev s končano osnovno šolo (4%), kot lahko vidimo na sliki 2.

Slika 2: izobrazba anketirancev



Vir: lastno delo.

Z vprašanjem »Kako pogosto obiščete bančne poslovalnice?« sem pri anketirancih želela preveriti, v kolikšni meri se posamezniki še odločajo za osebni obisk poslovalnic oziroma kakšna je frekvenca obiskov bank. Kot lahko vidimo na sliki 3, je najpogostejši odgovor nekajkrat letno, tako je odgovorilo kar 51% anketirancev. Na drugem mestu je odgovor »1x mesečno«, kar predstavlja 32% vseh anketirancev, tretji najpogostejši odgovor anketirancev pa je bil, da ne obiskujejo bančnih poslovalnic, tako jih je odgovorilo 14%.

Slika 3: Frekvenca obiskov bančnih poslovalnic



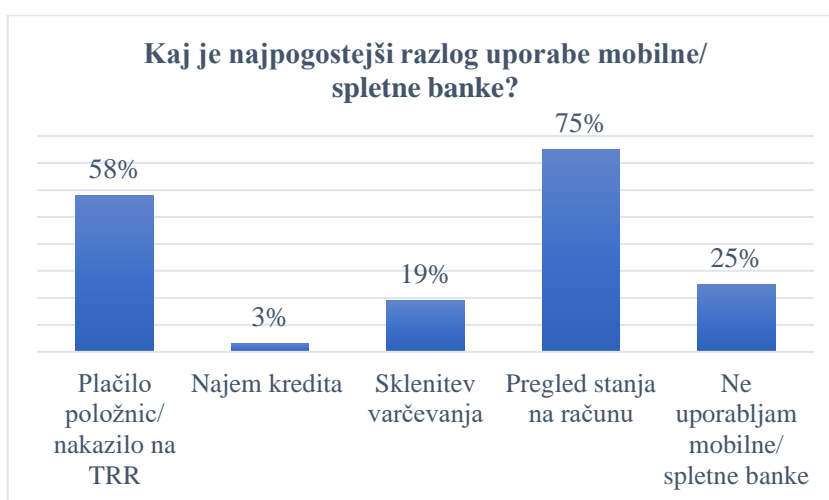
Vir: lastno delo.

Z naslednjim vprašanjem sem želela izvedeti, kaj je najpogostejši razlog, zaradi katerega se anketiranci odločijo za obisk poslovalnic. Prevladovale so storitve kot so sklenitev varčevanja, najem kredita, odpiranje računov ter nakazila. Tukaj lahko opazimo, da se

stranke za obisk poslovalnic odločajo v primerih, kjer je potrebna bolj celostna obravnava, ter za primere, kjer se lahko pojavijo dodatna vprašanja v zvezi s sklenitvijo posla.

Na vprašanje, ali uporabljajo mobilno ali spletno banko, je kar 75% anketirancev odgovorilo pritrdilno, ostalih 25% pa je odgovorilo z »ne«. Tako razmerje lahko povezujemo z vedno boljšo digitalno pismenostjo (tudi starejših generacij) ter hitrejšim tempom življenja, saj je zaradi tega vedno več storitev opravljenih na daljavo. Kot lahko vidimo na sliki 4, pri uporabi spletne oziroma mobilne banke prevladujejo storitve, kot so pregled stanja na računu ter plačilo položnic oziroma nakazila na račune.

Slika 4: Najpogostejši razlogi za uporabo spletne/ mobilne banke



Vir: lastno delo.

Pri vprašanju »Ali ste seznanjeni s pojmom fintech oziroma finančna tehnologija in ali storitve takih podjetij tudi uporabljate (Revolut, N26, PayPal,..)?« so anketiranci v večini odgovarjali pritrdilno, saj jih je kar 39 % odgovorilo, da so s pojmom fintech seznanjeni, ter da prav tako uporabljajo njihove storitve, 24% vprašanih pa je odgovorilo, da fintech vsej pozna, čeprav njihovih storitev ne uporabljajo. Od anketirancev, ki so na predhodno vprašanje odgovorili pritrdilno, jih večina kot najbolj konkurenčne v primerjavi s klasičnim bančništvom smatra sledeče dejavnike: dostopnost kjerkoli in kadarkoli, nižji stroški provizij, možnost nakupa kripto valut ter nenazadnje tudi dejstvo, da ni bančnih poslovalnic.

Na vprašanje »Se vam zdi koncept bančništva/ finančnih storitev brez bančnih poslovalnic smiseln korak naprej, glede na to, da se vse vedno bolj razvija v digitalni smeri?« je kar 67% anketirancev odgovorilo pritrdilno. To lahko povezujemo tudi z dejstvom, da je digitalizacija vedno bolj prisotna v našem vsakodnevnem življenju ter da smo ljudje to prenesli v vsakdanji način življenja.

Kot lahko vidimo na sliki 5, so anketiranci na vprašanje, ali bi raje koristili storitve tradicionalnih bank ali fintech podjetij, v veliki večini odgovorili, da bi raje koristili storitve tradicionalnih bank. Na podlagi rezultatov lahko sklepamo, da ljudje oziroma stranke še nimajo popolnega zaupanja v nova fintech podjetja, morda pa vseeno preferirajo osebni stik oziroma se tako počutijo bolj varne, saj so fintech podjetja konec koncev le nov ponudnik na trgu, ki še ni tako uveljavljen, kot so tradicionalne banke.

Slika 5: Tradicionalne banke ali fintech podjetja?



Vir: lastno delo.

Z rezultati ankete lahko ugotovimo, da se velika večina ljudi raje odloča za digitalno bančništvo, saj je v današnjem tempu življenja to lažje in hitreje, kot pa osebni obisk poslovnih enot. V večini pa se za osebni obisk odločijo v primerih, ko je potrebna bolj celostna obravnava. Čeprav je večina anketirancev že seznanjena s fintech podjetji, oziroma njihove storitve celo uporabljajo, pa bi kljub temu v večini še naprej raje uporabljali storitve klasičnih bank. Lahko predvidevamo, da je prišlo do takih rezultatov zaradi nepoznavanja fintech podjetij oziroma zaradi nezaupanja, saj so ne nazadnje to nova in neuveljavljena podjetja. Prav tako pa je ljudem verjetno vseeno lažje, če imajo še vedno možnost osebnega obiska poslovalnice, kot pa da fizičnih poslovalnic sploh ni.

SKLEP

V zaključni nalogi sem se osredotočila na digitalizacijo bančništva, ter konkurenco, ki jo predstavljajo fintech podjetja. Tako banke, kot finančna industrija, so šle v zadnjih letih skozi konkretne spremembe v smislu digitalizacije storitev. To pa je posledica spremenjenega obnašanja potrošnikov ter digitalizacije tako v gospodarstvu kot v družbi. Čeprav je digitalizacija bančnih storitev prioriteta za večino bank, pa je na določenih področjih za uspešno implementacijo v praksi potrebnega še kar nekaj dela.

Banke so se s poskusi digitalizacije že tako soočale z izzivi, kmalu pa so se kot resna konkurenca pojavila tudi fintech podjetja. Fintech podjetja so se s svojimi disruptivnimi poslovnimi modeli ter drugačnim pristopom lažje prilagodila potrebam in povpraševanju strank, ki so bolj digitalno ozaveščene.

Tekom izdelave zaključnega dela sem ugotovila, da fintech podjetja predstavljajo resno konkurenco tradicionalnim finančnim institucijam, saj s svojim pristopom ter storitvami nudijo boljše uporabniško izkušnjo, z vidika dostopnosti in nižjih provizij. Če je bil tehnološki svet še nekaj let nazaj rezerviran za mlajšo populacijo, lahko vidimo, da se tudi starejša generacija vedno pogosteje podaja v tehnološke vode.

Fintech podjetja z novimi poslovnimi modeli in jasno zastavljenimi cilji ter s pristopom, ki je osredotočen na kupca postajajo vedno večje tveganje za banke. Novi konkurenti lahko s svojimi poslovnimi modeli hitro vstopajo na trg in na dnevni bazi pridobivajo vedno večje število strank, saj ponujajo storitve, ki strankam omogočajo prihranek časa in energije, kar pa je za današnjega potrošnika vedno večjega pomena.

Po drugi strani pa je ne glede na to, da so fintech podjetja resna konkurenca bankam, med ljudmi še vedno zakoreninjena želja po fizičnem obisku poslovalnic ter po stiku s finančnimi svetovalci. To pa je bolj izrazito predvsem pri starejših generacijah, kjer večina ni računalniško pismena, pa vendar lahko opazamo, da se to skozi leta vedno bolj izrazito spreminja. Dejstvo, da bi se ljudje še vedno raje odločali za tradicionalne banke kot fintech podjetja, pa smo potrdili skozi anketo. Anketiranci so v večini sicer odgovorili, da poznajo fintech podjetja, nekateri pa tudi uporabljajo njihove storitve, vendar so na koncu še vedno v večini odgovarjali, da bi raje uporabljali storitve tradicionalnih bank kot pa fintech podjetij. To lahko povezujemo z dejstvom, da fintech podjetja še vedno predstavljajo neko neznanko, oziroma ljudje še nimajo tolikšnega zaupanja v taka podjetja.

LITERATURA IN VIRI

1. Amadeo, K. (2021, oktober). What Is Banking?. *The Balance*. Pridobljeno 23. novembra 2021 iz <https://www.thebalance.com/what-is-banking-3305812>
2. Arslanian, H. & Fischer, F. (2019). *The future of finance: The impact of fintech, AI and crypto on financial services*. Cham: Palgrave Macmillan.
3. Banka Slovenije. (2021, september). *Finteh in plačevanje: trendi*. Ljubljana: Banka Slovenije
4. BBA & Accenture. (2015, marec). *Digital Disruption: UK Banking Report*. London: Pinnars Hall.
5. Bilan, A., Degryse, H., O'Flynn, K. & Ongena, S. (2019). *Banking and Financial Markets: How Banks and Financial Technology Are Reshaping Financial Markets*. Cham: Palgrave Macmillan.

6. Bunič, G. (2021). *Fintech podjetja in tradicionalne banke: Boj ali povezovanje?* [objava na blogu]. Pridobljeno 8. decembra 2021 iz <https://www.borzaterjatev.si/blog/fintech-podjetja-in-tradicionalne-banke-boj-ali-povezovanje>
7. Cole, L. (2017). Cybersecurity can power fintech to new heights. *Banker Middle East*, 62-64.
8. Dolgorukov, D. (2020, 29. september). What drives digital transformation in banking?. *Forbes*. Pridobljeno 11. decembra 2021 iz <https://www.forbes.com/sites/forbesfinancecouncil/2020/09/29/what-drives-digital-transformation-in-banking/?sh=55c167e57dc5>
9. Gupta, P. & Mandy Tham, T. (2018). *Fintech : The New DNA of Financial Services*. Boston : De Gruyter.
10. Kamra, S. (brez datuma). *Digital transformation in banking – the future of banking*. Pridobljeno 11. decembra 2021 iz <https://www.happiestminds.com/whitepapers/digital-transformation-in-banking.pdf>
11. KPMG. (2019). *Regulation and supervision of fintech*. Pridobljeno 4. januarja 2022 iz <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2019/03/regulation-and-supervision-of-fintech.pdf>
12. Kuzmina, O. Y., Konovalova, M. E. & Chulova, E. S. (2020). *Transformation of the Banking System as a Way to Minimize Information Asymmetry*. V S. Igorevna Ashmarina, M. Vochhozka, V. Vyacheslavovna Mantulenko (ur.), *Digital Age: Chances, Challenges and Future* (str. 12-13). Cham: Springer Nature.
13. Majaski, C. (2021, 26. avgust). Investopedia. *Retail Banking*. Pridobljeno 23. novembra 2021 iz <https://www.investopedia.com/terms/r/retailbanking.asp>
14. Markiewicz, M. (2021, 7. julij). *Cybersecurity in Fintech. Why Is It Important?* [objava na blogu]. Pridobljeno 4. januarja 2022 iz <https://www.netguru.com/blog/cybersecurity-in-fintech>
15. Naimi - Sadigh, A., Asgari, T. & Rabiei, M. (2021). Digital Transformation in the Value Chain Disruption of Banking Services. *Journal of the Knowledge Economy*.
16. Nasibov, O. (2021, 6. januar). *The Efficiency of Fintech in the transformation of Bank Payment Services* [objava na blogu]. Pridobljeno 29. decembra 2021 iz <https://www.finextra.com/blogposting/19721/the-efficiency-of-fintech-in-the-transformation-of-bank-payment-services>
17. OECD. (2020). *Digital Disruption in Banking and its Impact on Competition*. Pridobljeno 13. novembra 2021 iz <https://www.oecd.org/competition/digital-disruption-in-banking-and-its-impact-on-competition-2020.pdf>
18. Rubini, A. (2019). *Fintech in a Flash : Financial Technology Made Easy* (3. izd.). Boston: De Gruyter.
19. Shaji, A. M. (2020, 17. junij). *Cybersecurity in Digital Banking: Threats, Challenges and Solution*. Pridobljeno 4. januarja 2022 iz

- <https://enterslice.com/learning/cybersecurity-in-digital-banking-threats-challenges-and-solution/>
20. The Economist Newspaper Limited. (2015, 9. maj). *The fintech revolution*. Pridobljeno 28. decembra 2021 iz <https://www.economist.com/leaders/2015/05/09/the-fintech-revolution>
 21. The Fintech Mag Ltd. (2021, 16. december). *Fintech Lending Industry | The Exciting Energy of the P2P Concept for a More Democratic and Fair Financial System*. Pridobljeno 28. decembra 2021 iz <https://thefintechmag.com/fintech-lending-industry/>.
 22. Ugovšek, J. (2019, 27. maj). Slovenske banke združile moči proti fintechu: uvajajo plačila s telefonom s takojšnjo poravnavo. *IKT Finance*. Pridobljeno 10. januarja 2022 iz <https://ikt.finance.si/8948652/Slovenske-banke-zdruzile-moci-proti-fintechu-uvajajo-placila-s-telefonom-s-takojstvo-poravnavo>
 23. Vives, X. (2017, 23. december). *The Impact of Fintech on Banking*. Pridobljeno 8. decembra, 2021 iz <https://european-economy.eu/2017-2/the-impact-of-fintech-on-banking/>
 24. Walker, T. , Gramlich, D., Bitar, M. & Fardnia, P. (2020). *Ecological, Societal, and Technological Risks and the Financial Sector*. Cham: Palgrave, Macmillan.
 25. Wu, Y. & Luo, Q. (2010). High Performance Networking, Computing, Communication Systems and Mathematical Foundations. *ICHCC 2009 – ICTMF 2009* (str. 72-73). Heidelberg: Springer-Verlag.
 26. Žnidaršič, B. (2019, 6. december). Kako se gredo digitalizacija banke v Sloveniji. *IKT Finance*. Pridobljeno 10. januarja 2022 iz <https://ikt.finance.si/8955777/Kako-se-gredo-digitalizacija-banke-v-Sloveniji>
 27. Žorž, J. (2021, 12. november). Digitalna preobrazba NLB med najboljšimi evropskimi finančnimi projekti. *IKT Finance*. Pridobljeno 10. januarja 2022 iz <https://ikt.finance.si/8982095/Digitalna-preobrazba-NLB-med-najboljsimi-evropskimi-financnimi-projekti>.