

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

ZAKLJUČNA PROJEKTNA NALOGA

DŽEVIDA NUKIĆ

KOPER, 2019

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

Zaključna projektna naloga

ANALIZA UPORABE STORITEV MOBILNE BANKE NA OBALI

Dževida Nukić

Koper, 2019

Mentor: doc. dr. Armand Faganel

POVZETEK

Mobilna tehnologija oziroma mobilno poslovanje vse bolj raste in se širi na vseh področjih, z razvojem mobilnega poslovanja se razvija tudi mobilno bančništvo. Skupaj omogočata razvoj storitev mobilnega bančništva. V Sloveniji se je zadnja tri leta mobilno bančništvo razvilo in se vse bolj razvija. Vsaka banka v Sloveniji ponuja storitev mobilne banke, ki jo konstantno nadgrajujejo in uvajajo nove storitve ter, ponudbe za komitente. V empirični del smo v vzorec vključili 100 polnoletnih oseb obmorskih krajev. Ugotovili smo, da velika večina polnoletnih oseb uporablja mobilno banko, saj z njo prihranijo čas in denar. Ker je mobilna banka lažje dostopna, lahko z njo delajo kjerkoli in kadarkoli. Razlog, ki ga navajajo ne uporabniki mobilne banke, pa je, da se bojijo zlorabe podatkov.

Ključne besede: mobilno poslovanje, mobilno bančništvo, storitve, banka, razvoj.

SUMMARY

Mobile technology and mobile commerce are growing and expanding in all areas, mobile banking is also developing with the development of mobile business. Together they enable the development of mobile banking services. In Slovenia, for the last three years, mobile banking has developed and is growing. Each bank in Slovenia offers a mobile bank services, which is constantly upgrading and introducing new services and offers to customers. In the empirical part we included 100 adult adults of the seaside in the sample. We found that the vastmajority of adult people use a mobile banke, as it saves time and money. Because the mobile bank is easier to access, it can work with it anywhere and anytime. The reason given by non-users of the mobile bank is that they are afraid of data abuse.

Key words: mobile business, mobile banking, services, bank, development.

UDK: 004.738.5:336.717(043.2)

VSEBINA

1	Uvod	5
1.1	Opredeleitev obravnavanega problema in teoretičnih izhodišč.....	5
1.2	Namen in cilji zaključne projektne naloge.....	6
1.3	Metode za doseganje ciljev zaključne projektne naloge.....	6
1.4	Predpostavke in omejitve pri obravnavanju problema.....	6
2	Osnovni pojmi	7
2.1	Pomen banke.....	7
2.2	Bančne funkcije.....	7
2.2.1	Bankomati.....	7
2.2.2	POS terminali.....	8
2.2.3	Kartice.....	8
3	Mobilno bančništvo	10
3.1	Opredeleitev mobilnega bančništva.....	10
3.2	Razvoj mobilnega bančništva v Sloveniji.....	11
3.3	Značilnosti in storitve mobilnega bančništva.....	12
4	Razlika med mobilnim bančništvom in mobilnim poslovanjem	14
4.1	Mobilno bančništvo.....	14
4.2	Mobilno poslovanje.....	14
5	Mobilna Banka IN, Abamobi ter KlikIN	16
5.1	Banka IN.....	16
5.2	Abamobi.....	17
5.3	KlikIN.....	17
6	Empirični del	18
6.1	Predstavitev raziskave.....	18
6.2	Rezultati raziskave	18
6.3	Analiza rezultatov	18
6.4	Predlogi za izboljšave	26
7	Sklep	27
	Literatura	27
	Priloge	30

SLIKE

Slika 1: Rast spletnega in mobilnega bančništva	12
Slika 2: Razvoj mobilnih telekomunikacij v Sloveniji.....	15
Slika 3: Prikaz cene digitalnega in klasičnega poslovanja	16
Slika 4: Spol anketirancev	18
Slika 5: Starost anketirancev	19
Slika 6: Izobrazba.....	19
Slika 7: Lokacija.....	20
Slika 8: Uporabnost mobilne banke	20
Slika 9: Naprava za uporabo mobilne banke.....	21
Slika 10: Časovna uporaba mobilne banke	21
Slika 11: Naziv mobilne banke	22
Slika 12: Smiselna uporabnost mobilne banke	22
Slika 13: Uporabnost storitev	23
Slika 14: Strah pri uporabi mobilne banke.....	23
Slika 15: Storitve mobilne banke	24
Slika 16: Varovanje podatkov	24
Slika 17: Izboljšave mobilne banke	25
Slika 18: Dejavniki za neuporabnost mobilne banke	25

KRAJŠAVE

FM Fakulteta za management

UP Univerza na Primorskem

UPN Univerzalni plačilni nalog

POS Point of sale

1 UVOD

Mobilna banka je vedno bolj uporabna aplikacija, katera dopolnjuje bančne storitve. V našem vsakdanjiku je dobila prostor in jo z veseljem uporabljamo. Naše bančne obveznosti lahko opravljamo od kjerkoli in kadarkoli. V nadaljevanju smo opredelili obravnavan problem in teoretična izhodišča. Podali smo namen in cilje, metode, katere so nam olajšale doseganje zastavljeni ciljev ter omejitve, s katerimi smo se lahko srečali pri izdelavi zaključne projektne naloge.

1.1 Opredelitev obravnavanega problema in teoretičnih izhodišč

Mobilna banka je vse bolj priljubljena tako med mladimi kot tudi starejšimi, fizičnimi in pravnimi osebami, vendar kljub temu se veliko posameznikov ne odloči za njeno uporabo iz različnih vzrokov (dodaten strošek, strah pred zlorabo ...). V zaključni projektni nalogi smo raziskali, kako povečati število uporabnikov mobilnih bank, predstavili njihove prednosti, ugodnosti, ki jih ponujajo svojim uporabnikom, katere storitve lahko opravljajo ter do česa imajo vse vpogled. Najpomembnejše pa je, kako so uporabniki zaščiteni, s katerimi certifikati ali enkratnimi gesli in podobno.

Definicijo dobrega bančništva je Štiblar (2018) opredelil kot podrejanje delovanja bank splošno sprejetim etičnim standardom, usmerjeno v nemoteno delovanje neposrednega socialnega okolja in v spremembi miselnosti tistih, ki delujejo v bančnem sektorju.

Bančništvo je Fišer (2011) opredelila kot opravljanje tako rekoč storitev prek telefona, primerno tistim, ki nimajo časa ali računalnika v svoji bližini.

Toplišek (2002) je v svojem delu opredelil vsa pomembna vprašanja elektronskega poslovanja, predvsem na pravni podlagi. Trdi, da je e-poslovanje varno, podal je tudi veliko metod, s katerimi vzpostavimo varen sistem za plačevanje s kreditnimi karticami.

Naša prihodnost je mobilna, česar se vsi zavedamo. Tehnologija se iz leta v leto vse bolj spreminja, prihaja tudi generacija, ki nima časa čakati. Okrog sebe imamo veliko posameznikov, ki uporabljajo različne mobilne banke. S pomočjo njihovih pozitivnih izkušenj, bomo skušali v čim boljši luči predstaviti mobilno banko ostalim, ki jo še ne uporabljajo in jih prepričati v to, da jo čim prej preizkusijo. Sami se zavedamo, da se banke med seboj razlikujejo, vendar smo prepričani, da vsaka želi le najboljše za svoje uporabnike ali stranke. S pomočjo zaključne projektne naloge, smo raziskali izboljšave, s katerimi se bo mobilno bančništvo v prihodnje izboljševalo. Z razširjeno ponudbo še več storitev bo, tako mobilno bančništvo napredovalo in si iz leta v leto ustvarilo večjo rast na trgu in pridobilo se večjo priljubljenost med uporabniki.

1.2 Namen in cilji zaključne projektne naloge

Namen je bil preučiti uporabniške izkušnje prebivalcev Obale z uporabo storitev mobilnih bank ter analizirati možnosti za izboljšave storitev obstoječih mobilnih bank.

Cilji zaključne projektne naloge so bili:

- razložiti osnovne pojme s področja bančništva oziroma elektronskega bančništva,
- opredeliti in predstaviti sestavine mobilne banke,
- predstaviti mobilno bančništvo v Sloveniji,
- preučiti mobilno bančništvo v Intesa SanPaolo Bank d.d., Abanka d.d. in Novi Ljubljanski banki d.d.,
- analizirati izkušnje prebivalcev Obale s storitvami mobilne banke,
- predlagati morebitne izboljšave storitev mobilne banke.

1.3 Metode za doseganje ciljev zaključne projektne naloge

Uporabili smo deskriptivno metodo za predstavitev osnovnih teoretičnih pojmov ter komparativno metodo, s katero smo primerjali prakse in preučevali razlike ali podobnosti med bankami v Sloveniji. Uporabili smo tudi metodo osebnega anketiranja, saj smo anketirali uporabnike mobilne banke na Obali. Anketirali smo 98 polnoletnih prebivalcev obmorskih krajev. Uporabili smo metodo kvotnega vzorčenja. Pridobljene podatke smo obdelali s pomočjo programa SPSS.

1.4 Predpostavke in omejitve pri obravnavanju problema

Omejili smo se predvsem na tri banke, ki ponujajo možnost uporabe mobilne banke. Pri izdelavi zaključne projektne naloge nam je edini problem povzročala neresnost anketirancev pri odgovarjanju. Predpostavljamo, da se bo v prihodnjih letih povečalo število uporabnikov mobilne banke ter, da bodo banke ponujala vse več uporabnih storitev svojim uporabnikom.

2 OSNOVNI POJMI

V drugem poglavju je predstavljen pomen banke in bančne funkcije ter bolj podrobno so opisane tržne poti in sicer: bankomati, POS terminali in kartice.

2.1 Pomen banke

Beseda banka izhaja iz latinske besede banco, kar v današnjem času pomeni okence - na banki. Prva banka je bila ustanovljena v Genovi v Italiji, leta 1407. Pomen banke še ni točno opredeljen. Vsak avtor si pomen banke razlaga po svoje. Nam posameznikom je jasno, da je banka ustanova, ki je posrednik pri denarnem poslovanju oziroma opravljanju bančnih poslov (Fišer 2011, 3).

Banko je Lubej (2015) opredelil kot finančnega posrednika, s pomočjo katerega se opravljajo finančni/bančni posli.

Rose (2003) trdi, da dobra banka in dobra ekonomija sodita skupaj.

2.2 Bančne funkcije

Fišer (2011) je opredelila štiri glavne bančne funkcije, ki pa so:

- posredniška funkcija, ki je edina funkcija, ki je primarna. Zajema presežek sredstev prebivalstva ter gospodarstva.
- Oskrbovalna funkcija je izvedena funkcija, ki je pomembna za kreditojemalce, saj jih ta funkcija "oskrbuje".
- Pridobitniška funkcija je izvedena funkcija. Vsa sredstva se pridobi po nižji ceni na kar se jih plasira po višji.
- Selektivna funkcija je izvedena funkcija. Pomembno je, da se upoštevajo načela rentabilnosti, varnosti ter likvidnosti.

2.2.1 Bankomati

Predstavljajo hitro pot do dviga gotovine in opravljanje tudi drugih storitev, preverjanje stanja na računu, na njih se lahko zamenja PIN kodo, opravi polog gotovine, po novem pa se lahko plačajo obveznosti preko UPN. Bankomate najhitreje poiščemo v svoji mobilni banki, ki nam pokaže najbližje bankomate v naši bližini ter tudi bankomate od naše banke po celi Sloveniji. Veliko bank je na svojih bankomatih uvedlo možnost dviga gotovine ali pregleda stanja denarja na računu le tako, da prislonite svojo kartico, vendar v vsakem primeru morate vtipkati svojo PIN kodo. Za to možnost mora bankomat vsebovati oznako NFC (Miš-Svoljšak 1999, 37).

Avtorja Razgoršek in Potočar (2009) sta bankomat opredelila kot samopostrežni terminal, ki je danes najbolj znana bančna naprava.

2.2.2 POS terminali

POS terminal je naprava, ki omogoča plačevanje storitev oziroma opravljanje plačilnih transakcij z uporabo plačilne kartice ter tako povezovanje z elektronsko blagajno. Podjetje sklene z banko najemno pogodbo, stroški so odvisni od obsega poslovanje, dejavnosti, s katerimi se podjetje ukvarja ter, sodelovanja z banko (Razgoršek in Potočar 2009, 3).

POS terminali so namenjeni podjetjem ali zasebnikom, trgovcem, gostincem ter drugim izvajalcem storitvenih dejavnosti, nameščeni so skoraj na vseh prodajnih mestih: v trgovinah, stojnicah in tako dalje, saj se z njimi posluje oziroma opravlja hitrejše in enostavnejše nakupe. Na tak način si podjetje lahko poveča rast prodaje in zadovoljstvo kupcev. Poznamo mobilni tip POS terminalov (delovanje prek GSM- povezave), standardni fiksni (digitalna, analogna ali mrežna linija) ter podaljšek s tipkovnico (PIN PAD), ki zahteva PIN. Stranke imajo na ta način več različnih načinov plačevanja, s čimer se stranka in prodajalec izogneta težavi pri prevzemanju in oddajanju gotovine. Vsaka banka ponuja storitev portala za trgovce, na katerem lahko podjetje preverja svoja opravila (Šalamun 2007, 18).

2.2.3 Kartice

Plačilna kartica je drugo ime za bančna plačila, ki pa je vse bolj priljubljena med posamezniki kot plačevanje z gotovino. S plačilno kartico posamezniki lahko udobno ter enostavno plačujejo po vsem svetu, varno nakupujejo prek spleta ali fizično v trgovinah ter dvigujejo gotovino na bankomatih. Z uporabo plačilnih kartic si podjetje prihrani čas in se izogne precejšnjemu delu z dokumentacijo, stranke pa dobijo nove bančne storitev, brezstično plačevanje (Razgoršek in Potočar 2009, 35).

Bitenc (2009) trdi, da so kartice nepogrešljivo sredstvo za brezgotovinsko poslovanje. Brez kartic si fizične in pravne osebe ne predstavljajo svojega poslovanja.

Jurišić in Tonejc (2001) menita, da se načeloma več nakupov in plačevanja opravi "on-line", zaradi česar je tudi toliko zlorab.

Logar (1998) meni, da so bile pametne kartice uvedene, da bi olajšale poslovanje in povečale varnost poslovanja ter navaja, katere storitve lahko opravljamo s pomočjo kartice: brezgotovinska plačila, odloženo plačevanje, obročno odplačilo povsod, ko smo doma kakor tudi v tujini. Vsak posameznik, ki ima odprt račun na svoji banki, pridobi kartico BA Maestro, s katero lahko plačuje in dviga gotovino na bankomatih. Za tem sledi kartica Mastercard in Visa, ki imata možnost odobritve limita. Za spletno plačevanje pa je Visa

Electron, ki jo lahko uporabljamo izključno za spletno plačevanje ali pa tudi za brezgotovinsko plačevanje, dviganje gotovine in podobno za osebno rabo (plača, štipendija na računu ...). Slabost je le ta, da če pride do zlorabe preko spleta, nam lahko poberejo ves denar s kartice. Poznamo več vrsti kartic, in sicer: predplačniške, debetne, kreditne in posojilne. S pomočjo posojilnih kartic lahko razpolagamo v primeru, ko ne želimo nečesa plačati takoj v celotnem znesku kjerkoli in kadarkoli, ampak v polovičnem ali več delih, odvisno od možnosti, ki nam jo banka ponudi. Višina zneska je odvisna od sodelovanja z banko, stranka pa odplačuje enkrat na mesec. Stranka si določi datum, na katerega bi ji "trgali" del zneska porabe. Banka pa kot za vsako obveznost tudi za to zaračunava obresti, stranka pa lahko kadarkoli prekine in znesek oziroma obveznost do banke poravnava v celotnem znesku (Logar 1998, 35).

Novost, ki je vse bolj moderna, je ta, da nam pri brezstičnem plačevanju do zneska 15 € ni potrebno vpisati PIN kode, nad 15 € pa jo je potrebno. Ta storitev ima svoje prednosti, kakor tudi pomanjkljivosti v primeru, da kartico izgubimo, ampak po vsakem četrtem plačevanju do 15 €, POS zahteva PIN kodo. S tem banke želijo preprečiti kakršnokoli škodo. Ta storitev se lahko tudi ukine, in sicer se na banki samo zaprosi, da se limit nastavi na 0 € (Bankart 2007).

Krisper (2014) meni, da pri plačevanju s plačilno kartico potrošniki nimajo nadzora pri porabi denarja kot pri gotovinskem plačevanju.

Zebec-Koren (2000) trdi, da je digitalna gotovina zelo podobna tradicionalni, edina razlika je v pojavnosti obliki, ki je elektronska. Enostavno jo naložimo iz enega računa na osebni računalnik, tako nam je vedno na voljo.

3 MOBILNO BANČNIŠTVO

Mobilno bančništvo za določene uporabnike pomeni le dodaten strošek, v večini primerov se ne zavedajo, kako bi jim lahko mobilna banka olajšala opravljanje obveznosti z njeno uporabo. Večina Slovencev in Slovenk je navdušena z uporabo mobilno banko, zaradi tako velikega povpraševanja mora banka še bolj razvijati svoje tržne poti, dodajati nove in uporabne storitve. Obseg storitev mobilne banke se od banke do banke razlikuje. Banki tudi varnost uporabnikov mobilne banke mora biti na prvem mestu (Šavc 2015).

V tretjem poglavju je opredeljen pomen mobilnega bančništva, podan je razvoj mobilnega bančništva v Sloveniji ter značilnosti in storitve mobilnega bančništva, katere bodo ne uporabnike lahko prepričale, da mobilna banka ne pomeni le strošek ampak ponuja veliko več.

3.1 Opredelitev mobilnega bančništva

Z napredovanjem pametnih telefonov ali mobilnih telefonov so napredovale tudi banke, saj so to izkoristile sebi v prid in tako razvile dodatno storitev, ki je vedno bolj priljubljena - mobilno bančništvo. Mobilno bančništvo je mobilno elektronsko bančništvo, s pomočjo katerega se lahko opravljajo vse oblike plačevanje ter finančne storitve. Je oblika poslovanja, pri katerem banka lažje ohranja stik ali odnos s komitentom. Takšna oblika poslovanja je hitrejša, učinkovitejša in preprostejša (Hribar 2000, 54).

Groznič in Lindič (2004) menita, da če si banka želi biti boljša od svoje konkurence, mora svojim uporabnikom ponuditi varnost v veliki meri, saj bodo tako uporabniki brezskrbno lahko dostopali do mobilne banke kjerkoli in kadarkoli. Avtorja navajata varnostne ukrepe, ki nam ponujajo veliko rešitev za varnost pri sami uporabi mobilnega bančništva. Takšne rešitve so: elektronski podpis, digitalni certifikat in podobno. Menita, da takšni varnostni ukrepi morajo biti nezaznavni.

Klobučar (2000) trdi, da obstaja veliko prednosti z uporabo elektronskega podpisa. Ko se enkrat podpišemo z elektronskim podpisom, podpisa ne moremo spreminjati, saj se ob kakršnikoli spremembi podpis razveljavi.

Mobilna banka je storitev oziroma del življenja vsakega posameznika brez katere si marsikdo ne more predstavljati svojega življenja in poslovanja. Zahodnoevropske banke mobilnemu bančništvu namenjajo največ investicij (Pušnik, 2018).

S pomočjo mobilnega bančništva lahko posamezniki dostopajo do svoje banke kjerkoli in kadarkoli. Pomembno je, da je telefonski signal dosegljiv, da lahko opravi povezavo z banko preko mobilnega telefona. Mobilna banka tako posameznikom omogoča opravljanje vedno

več storitev: vpogled stanja in prometa na računu, plačilnih in kreditnih karticah, plačevanje položnic, spremembo valute, pregled dokumentov in podobno. Mobilna banka svoje storitve iz leta v leto vedno bolj širi, tako imajo posamezniki na razpolago vse več storitev (Hribar 2000, 56).

Sodobne storitve mobilnega bančništva so lahko podatkovne ali sporočilne. Skupino podatkovnih storitev predstavlja WAP, to je brezžični aplikacijski protokol, ki povezuje mobilno komunikacijo z internetom, tako omogoča mobilno poslovanje z banko preko telefonov in opravljanje bančnih storitev. Zaščita je pomembna, saj lahko hitro pride do vdora v zaseben prostor oziroma zlorabe z denarjem, podatki. Predstavnik sporočilne skupine je SMS, s katerim se enostavno pridobiva in pošilja informacije, zaščita v večji meri ni potrebna (Cvjetković 2000, 16)..

Miš-Svoljšak (1999) trdi, če si banke želijo ohraniti svojo konkurenčnost, se morajo prilagoditi elektronskemu bančništvu.

Cetinski (1999) je opredelil elektronsko bančništvo kot temelj bančništva, katero spodbuja k razvoju novih storitev (e-denar, e-denarnica, pametne kartice).

3.2 Razvoj mobilnega bančništva v Sloveniji

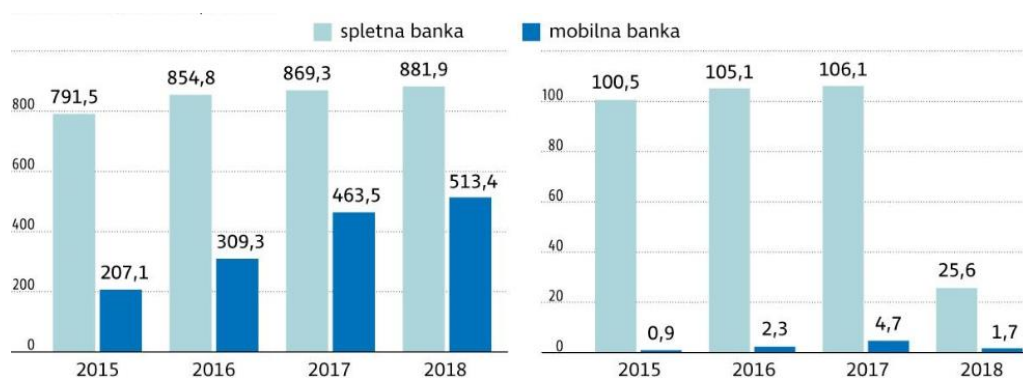
Dandanes si vsaka banka želi poslovati uspešno. Če si banka želi uspešnosti in biti moderna banka, potem mora ponujati svoje storitve tudi s pomočjo interneta. Omenjenemu trendu so zveste skoraj vse banke v Sloveniji, z izboljšanimi storitvami si ustvarjajo vedno več uporabnikov. Za ustanovitev mobilnega oziroma elektronskega bančništva si je veliko bank pomagalo z zunanjimi sodelavci (Miš-Svoljšak 1999, 57).

Osnovne funkcije so zajemale le osnovne informacije, danes pa banka ponuja veliko več funkcij, in sicer od pregledovanja dokumentov do sklepanja pogodb za kredite in podobno. Nova Ljubljanska banka je prva banka, ki je imela bankomat leta 1991. Šest let za tem je SKB banka prva ponudila možnost opravljanja storitev prek interneta. Danes pa ne samo banke ampak tudi mobilne banke, ki nimajo ne spletne banke ne svoje poslovalnice v Sloveniji ponujajo to storitev. Primera takšnih bank sta N26 ter Revolut, ki ponujata predplačniške plačilne kartice z nizkimi stroški uporabe. Za Revolut ne moremo reči, da je banka, čeprav ponuja storitve, ampak bo v prihodnje dobila tudi bančno licenco. Mobilno bančništvo se je v Sloveniji začelo razvijati leta 2015, uporabljajo ga tako pravne tako tudi fizične osebe. Število uporabnikov iz leta v leto vse bolj narašča. Po raziskavah je leta 2017 mobilno banko uporabilo vsaj za eno storitev kar 341.500 Slovencev, lani pa 513.418 Slovencev. Lani so samo v Novi Ljubljanski banki imeli čez 130.000 uporabnikov mobilne banke in približno 200.000 uporabnikov spletne banke. V Delovski hranilnici že štejejo čez 20.000 uporabnikov. Uporabniki pri vseh bankah spadajo v starostno skupino 15-60 let. Po najnovejših raziskavah

mobilno banko uporablja že dobrih 80 % Slovencev in Slovenk. Mobilno bančništvo se je soočalo z velikim številom težav, ena izmed teh je tudi zelo dolga doba uvajanja novih storitev in razširitev ponudbe. Pred leti je edina banka, ki je omogočala poslovanje preko mobilnih storitev bila SKB banka, NLB pa je ponujala le osnovne storitve: podatki o banki, pregled stanja na računu. Danes pa so se banke razvile in ponujajo tako rekoč vse možne storitve na mobilni banki (Pušnik 2018).

Lazarevič in Prinčič (2000) trdita, da banke niso nastale kar tako, ampak zaradi slovenskega gospodarstva in njegovega okolja.

Bračun (1997) trdi, da banka pri razvoju elektronskega bančništva mora uveljavljati predvsem želje in potrebe potrošnikov.



Slika 1: Rast spletnega in mobilnega bančništva

Vir: Pušnik 2018.

Slika 1 prikazuje rast spletnega ter mobilnega bančništva v Sloveniji od leta 2015 do leta 2018.

Miš-Svoljšak (1999) trdi, da se bodo v prihodnje morale vse banke prilagoditi elektronskemu bančništvu.

3.3 Značilnosti in storitve mobilnega bančništva

Med osnovne in glavne storitve mobilnega bančništva spadajo obvestila o prihodkih (plače, štipendije), plačevanje računov s funkcijo "slikaj in plačaj", obvestilo glede limita in prekoračitve le-tega, nakazovanje in prenos denarja iz enega računa na drugega, vpogled stanja na računu ter pregledovanje dokumentov, prikaz bankomatov, opravljanje plačilnih transakcij, zamenjava denarja v tujo valuto, vpogled ter pregled varčevanja, depozitov in kreditov (Kovačič 1997, 133)

Značilnost, ki jo mora imeti vsaka mobilna banka je ta, da mora imeti zadostno število aktivnih uporabnikov, ki mora rasti in se razvijati. S pomočjo mobilno tržnih poti mora omogočati poslovanje na mobilnih napravah, prenosnih in tabličnih računalnikih, nemoteno

delovanje sistema in dostopnost ter enostavno uporabo. Vsaka mobilna banka mora biti zadovoljna z vsemi vrstami transakcij, ne glede na to ali je transakcija velika ali majhna. S pomočjo majhnih transakcij se bo tudi mobilna banka razvijala, saj bo število takšnih transakcij vedno večje (Kovačič 1997, 132).

Kovačič (1997) navaja kriterije, kateri ločijo elektronsko bančništvo od nestandardnih sistemov, in sicer: dostopnost 24/7, dosegljivost, varnost ter avtomatizacija.

4 RAZLIKA MED MOBILNIM BANČNIŠTVOM IN MOBILNIM POSLOVANJEM

V nadaljevanju je bolj podrobno opisano mobilno bančništvo in mobilno poslovanje. Obrazložili smo na čem temelji mobilno bančništvo in mobilno poslovanje ter pojasnili razliko med njima.

4.1 Mobilno bančništvo

Kladivec (2000) je opredelil pojem elektronska banka kot samostojni način opravljanja bančnih storitev kjerkoli in kadarkoli s pomočjo interneta, saj edino tako komitent ne potrebuje pomoči bančnega uslužbenca. Avtor navaja, da je mobilno bančništvo trend, ki se s svojim razvojem ne bo ustavil.

Bodočnost je mobilna in pri vsaki banki zagotavljajo, da se bo poslovalo vedno bolj preko mobilnega bančništva, saj se mobilna banka razvija in je vse bolj priljubljena med uporabniki (Šavc 2015).

4.2 Mobilno poslovanje

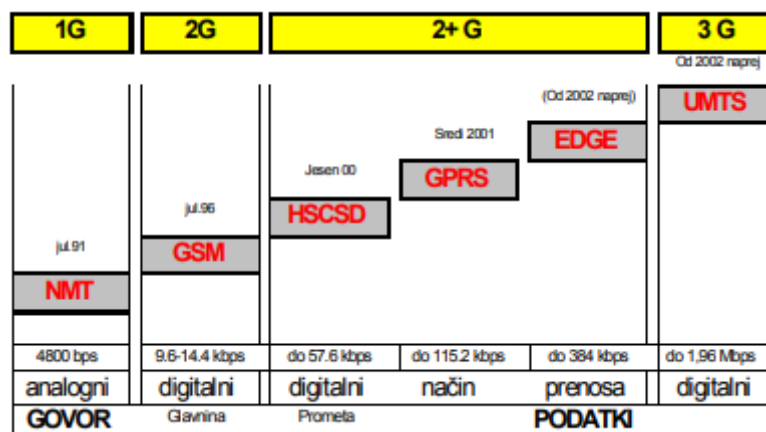
Razvoj nove tehnologije pripomore k razvoju mobilnega poslovanja. Nekoč je bil edini namen telefona poklicati in poslati sporočilo, danes pa vse, kar delamo, delamo z uporabo "pametnih" telefonov. Iz leta v leto so prihajali vedno bolj zanimivi telefoni z najnovejšimi operacijskimi sistemi. Tako tudi vse več podjetij uvaja v svoj spekter storitve mobilnega poslovanja, tako olajša delo svojim strankam, jim omogoča udobje ter prihrani čas (Hribar 2000, 54).

Najnovejša aplikacija z nazivom mBills je nadgradnja mobilne aplikacije Hal mBills, ki je pravzaprav naša mobilna denarnica, s katero se lahko plačuje kadarkoli in kjerkoli, ves čas in vse dni v letu. Njene temeljne prednosti so: varnost, enostavna ter hitra uporabnost, ugodna in okolju prijazna aplikacija (Mbills 2013).

Jerman-Blažič (2001) trdi, da je najbolj uporabljen angleški izraz v svetu "electronic business", kar pomeni elektronsko poslovanje. Trdi še, da je internet tisti, ki ima zasluge, da lahko do določenih vsebin dostopamo kjerkoli in kadarkoli.

Pavliha (2002) je opredelil elektronsko poslovanje kot celoto procesov, kateri vsebujejo različne dejavnosti (trgovske, poslovne dejavnosti) in uporabnike teh procesov (potrošniki, prodajalci, ponudniki in posredniki storitev).

Skrtni (2000) meni, da so se s pomočjo mobilnega ali elektronskega poslovanja izboljšale poslovne poti, tako so se tudi odprle nove možnosti za naraščanje dohodkov.



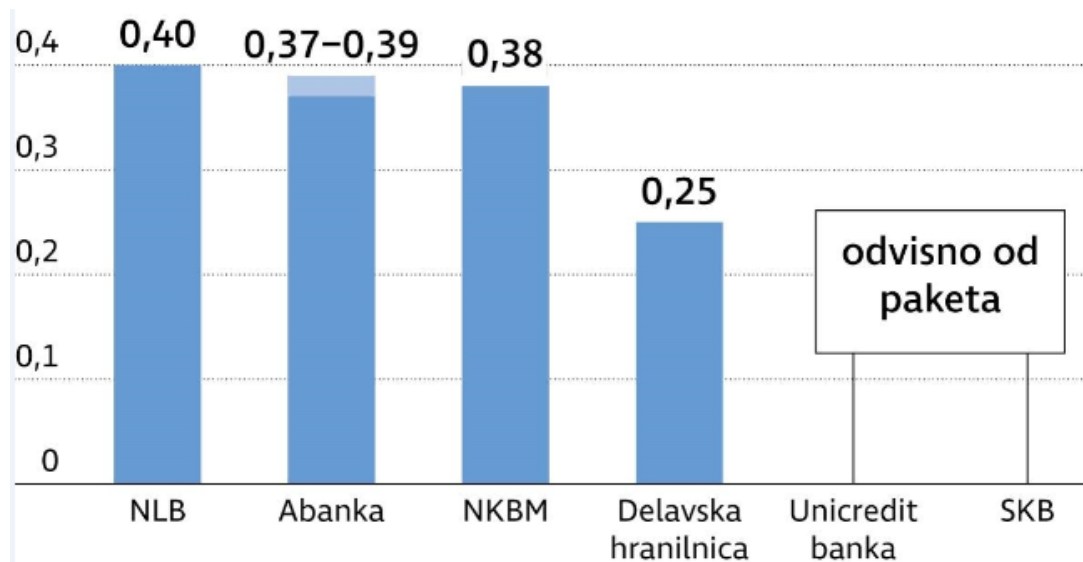
Slika 2: Razvoj mobilnih telekomunikacij v Sloveniji

Vir: Eljon in Štern 2001.

Na sliki je prikazan razvoj mobilne telekomunikacije od leta 1991 do leta 2002 in od leta 2002 naprej. Danes imamo na voljo še tri nove tehnologije, in sicer: HSPA, HSPA+ in LTE/4G. Mobitel samodejno izbere najhitrejše omrežje, katero je na voljo za prenos podatkov.

5 MOBILNA BANKA IN, ABAMOBI TER KLIKIN

V petem poglavju smo opisali tri mobilne banke, in sicer: Banka IN, Abamobi in KlikIN. Opredelili smo značilnosti in storitve, katere mobilne banke ponujajo za svoje komitente.



Slika 3: Prikaz cene digitalnega in klasičnega poslovanja

Vir: Pušnik 2018.

Na vseh bankah so opazili rast uporabe mobilnega bančništva, cene se razlikujejo od banke do banke ter od ponudbe do ponudbe in same zahteve komitenta (Šavc 2015).

Dimovski in Gregorič (2000) menita, da se večino bančnih poslov opravlja s pomočjo računalnika in telefona, tako bančniki imajo več časa za ostale bančne obveznosti, imajo tudi več časa za poslovanje z komitenti.

5.1 Banka IN

Mobilna Banka IN predstavlja mobilno bančno različico banke Intesa SanPaolo Bank. Banka IN svojim uporabnikom omogoča hitro, preprosto in pregledno ureditev osebnih financ z enim klikom brez obiska poslovalnice, saj je mobilna različica uporabnikom na voljo vse dni v tednu, ne glede na uro. Nekatere storitve so plačljive, nekatere so brezplačne. Pod plačljive storitve sodita mesečna uporaba Banke IN, ki znaša 1,07 € na mesec, ter provizija za plačevanje računov, ki znaša 0,40 €. Prejemanje e-računov ter e-dokumentov pa sta brezplačni storitvi, sam dostop do spletne Banke In je brezplačen. Mobilna banka ponuja veliko prednosti svojim uporabnikom, in sicer: pregledovanje stanja in prometa, pregled poslovalnic ter bankomatov v bližini, naročanje in prejemanje e-računov, upravljanja z računi, karticami limiti in podobno, prenašanje sredstev med računi ter oddajanje naročil za produkte/storitve. Prijava v spletno Banko IN poteka na tri načine: prijava z enkratnim geslom, s prenosnim čitalnikom in kartico, prijava z enkratnim varnim geslom in mobilno napravo ali prijava s

certifikatom na kartici. V primeru da se uporabnik ne more prijaviti, Banka IN nudi pomoč pri prijavi na prijavnih strani banke, ki je dosegljiva pri katerem koli načinu prijave (Intesa SanPaolo d.d. 2007).

5.2 Abamobi

Mobilna aplikacija za vsakogar in mobilna banka za stranke Abanke. Mobilna banka Abamobi omogoča svojim uporabnikom prihranek časa in poti, priročnejše poslovanje, prilagodljivost, varnost in zasebnost. Mobilna aplikacija je za uporabnike brezplačna, omogoča vpogled v stanje in promet na osebnem ali poslovnem računu, pregled plačilnih kartic. Nudi prikaz čim krajše poti do poslovalnice in bankomata po celi Sloveniji. Ker je veliko strank v dilemi, ali bi uporabljali mobilno banko, jim Abamobi banka omogoča varno poslovanje, saj uporablja sistem varne identifikacije mŽeton. mŽeton nadomešča generator gesel v fizični obliki in zagotavlja varnost. Uporaba mobilne banke Abamobi je hitra in enostavna, aplikacijo si uporabniki brezplačno namestijo na svoj pametni telefon z Google Play ali App Store. Mobilna banka ponuja uporabnikom navodila za uporabo mobilne banke. Aktivacija se opravi v poslovalnici (Abanka d.d. 2007).

5.3 KlikIN

Mobilna banka KlikIN je predstavnik Nove Ljubljanske Banke, ki omogoča uporabnikom opravljanje bančnih storitev 24/7. Do Nove Ljubljanske mobilne banke lahko uporabniki dostopajo kjerkoli in kadarkoli, podnevi ali ponoči. KlikIN brezplačno aplikacijo se lahko naloži na pametni telefon z operacijskim sistemom IOS (App store) ter Android (Google Play). Tako kot vsaka mobilna banka ima tudi mobilna banka KlikIN navodila za uporabo, na začetku si vsak bodoči uporabnik mora naročiti storitev OTP, kar pomeni one-time password. Storitvev OTP se naroči v spletni banki in stane 5 €, po sms ali e-mailu dobi podatek oziroma PIN kodo, s katero lahko začne z uporabo oziroma za dostop ali prijavo do mobilne banke. Uporabniki morajo paziti, če bodo menjali telefon oziroma mobilno napravo, bodo morali še enkrat naročiti OTP, saj je storitev zaklenjena na telefon. Mobilna banka KlikIn pripomore k hitrejšemu, varnemu ter enostavnemu poslovanju. Uporabnikom ponuja zelo pomembno storitev v današnjem času, in sicer, z uporabo mobilne banke bodo njeni uporabniki prihranili veliko količino časa, katerega lahko namenijo katerim drugim obveznostim. Z mobilno banko KlikIN imajo lahko uporabniki vpogled v stanja in promet ter, plačujejo položnice, kar je trenutno najbolj popularna storitev velike večine uporabnikov. Lahko preverjajo višino prometa in limita, menjajo denar v tuje valute, pregledujejo opravljena plačila, ki jih lahko tudi prekličejo, in podobno. Uporabniki imajo tudi vpogled do pregleda varčevanj, depozitov in kreditov. KlikIN ponuja svojim strankam opravljanje večino bančnih storitev preko telefona, razen določenih, katere se opravlja izključno v poslovalnici (NLB d.d. 2002).

6 EMPIRIČNI DEL

V empiričnem delu so predstavljeni rezultati raziskave, pridobljeni s pomočjo anketnega vprašalnika.

6.1 Predstavitev raziskave

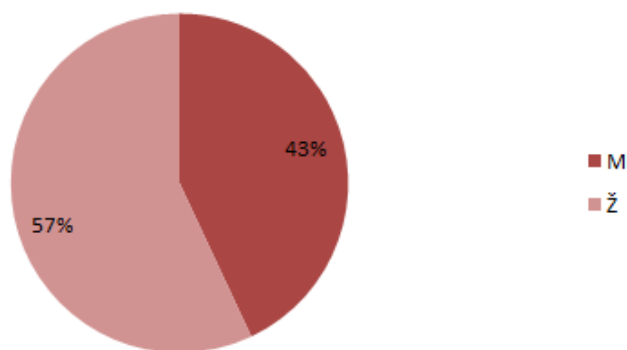
Da bi banke dolga leta uspešno poslovale, morajo najprej spoznati, ali so njihovi uporabniki mobilnih bank zadovoljni s storitvami, ki jih ponujajo. Da bi dobili čim bolj točne in natančne ter zanesljive informacije, smo se odločili za raziskavo trga. Anketirali smo 100 polnoletnih posameznikov (dijaki, študenti, prebivalci mest in okolice) obmorskih krajev. Uporabnih vprašalnikov je bilo 98, 2 enoti smo zavrgli. Oblikovali smo vprašalnik, katerega sestavlja 11 vprašanj zaprtega tipa ter 4 demografska vprašanja. Podatke smo zbirali tri tedne.

6.2 Rezultati raziskave

Na podlagi ankete smo ugotovili, da je zanimanje za uporabnost mobilne banke precejšnje. Pod analizo raziskave smo predstavili rezultate po vprašanjih.

6.3 Analiza rezultatov

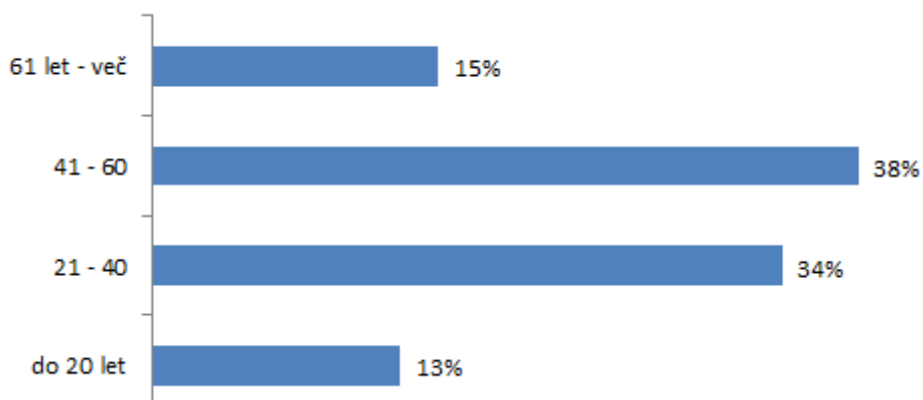
Vprašanje: Spol



Slika 4: Spol anketirancev

V anketi je sodelovalo 57 % oseb ženskega spola ter 43 % moškega spola. Vsi posamezniki so polnoletne osebe obmorskih krajev.

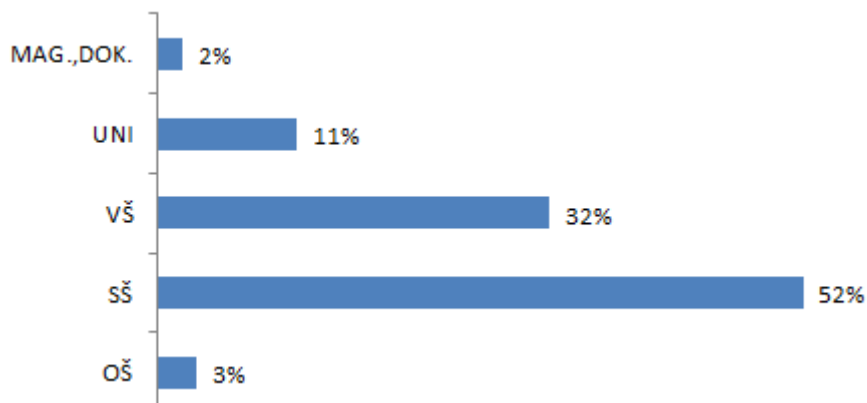
Vprašanje: Starost



Slika 5: Starost anketirancev

Uporabniki mobilne banke so predvsem osebe stare med 41 in 60 let, ki predstavljajo kar 38 % vseh anketiranih oseb. Naslednja starostna skupina ima le za 4 % manj uporabnikov, v njej pa so uporabniki stari med 21 in 40 let. Najnižje število uporabnikov mobilne banke je v starostni skupini do 20 let in znaša le 13 %. 15 % uporabnikov mobilne banke predstavljajo osebe stare 61 let in več.

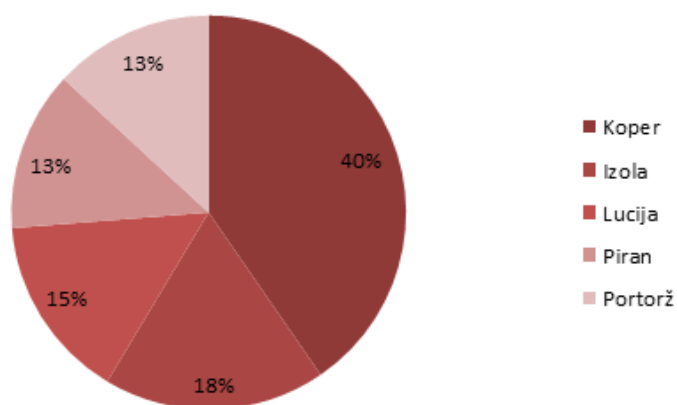
Vprašanje: Stopnja izobrazbe



Slika 6: Izobrazba

S pomočjo slike vidimo, da ima največ anketirancev srednješolsko izobrazbo, takšnih je 52 %. Najmanj anketirancev je zaključilo magisterij ali doktorat, in sicer le 2 %. Za 1 % več je takšnih, ki imajo končano le osnovno šolo. 32 % anketiranih oseb je zaključilo visokošolsko izobrazbo, takoj za njimi so predstavniki univerzitetne izobrazbe, ki predstavljajo 11 %.

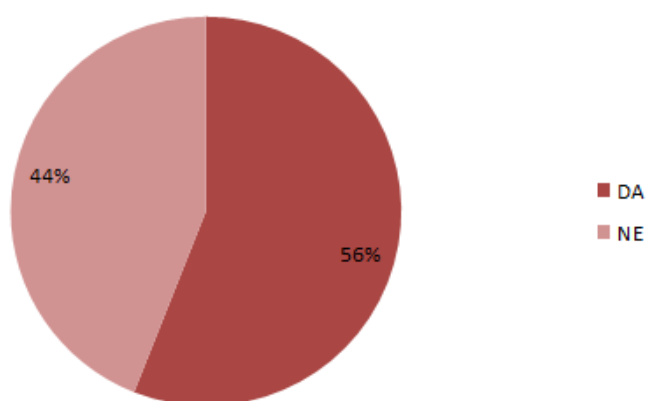
Vprašanje: Lokacija



Slika 7: Lokacija

Slika prikazuje, da je največji delež anketirancev iz Kopra, kar znaša 40 % vseh anketirancev, najmanjši delež pa je iz Portoroža ter Pirana (13 %). 18 % anketirancev je iz Izole, za 3 % manj pa iz Lucije.

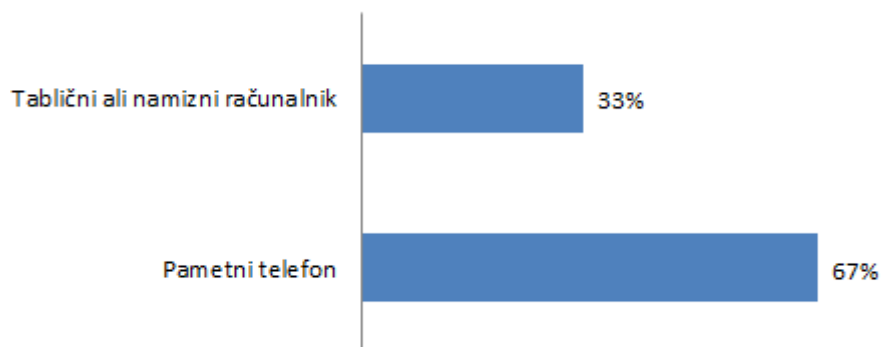
Vprašanje: Ali uporabljate mobilno banko?



Slika 8: Uporabnost mobilne banke

Kar 56 % med vsemi anketiranci uporablja mobilno banko, 44 % anketirancev je ne uporablja, ker ne zaupajo tehnologiji ali pa mobilne banke enostavno ne potrebujejo.

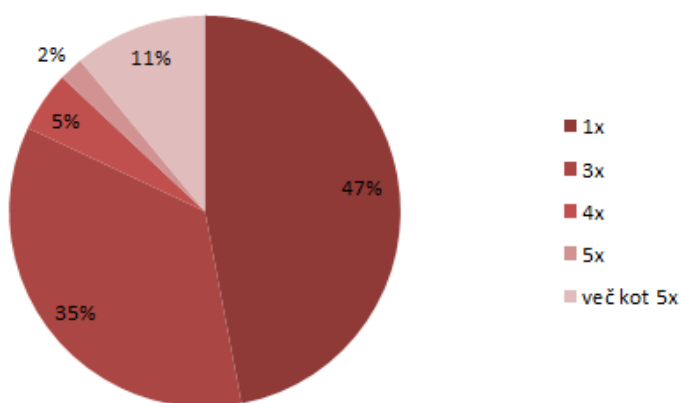
Vprašanje: Na kateri napravi uporabljate mobilno banko?



Slika 9: Naprava za uporabo mobilne banke

S slike je razvidno, da anketiranci koristijo pametni telefon za uporabo mobilne banke, in sicer 67 %, kar ni presenetljivo glede na to, kako hitro se tehnologija razvija. 33 % je takšnih, ki uporabljajo le tablični ali namizni računalnik za dostopnost do mobilne banke.

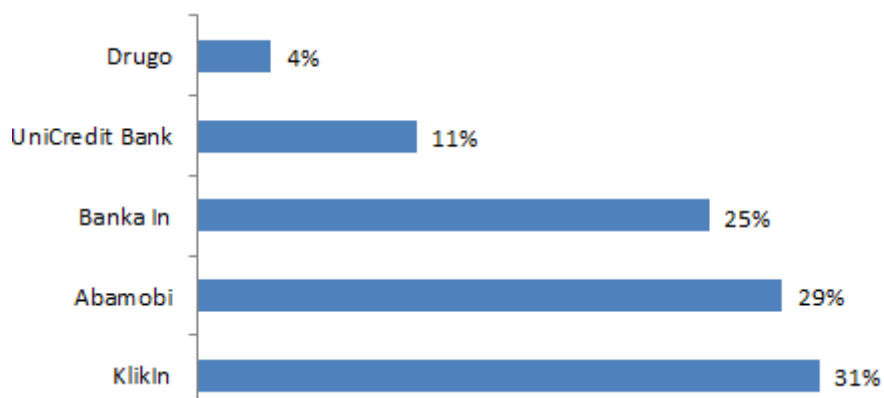
Vprašanje: Kolikokrat na teden uporabljate mobilno banko?



Slika 10: Časovna uporaba mobilne banke

Največ oziroma 47 % anketirancev je tistih, ki mobilno banko uporabljajo 1x na teden. Sledijo uporabniki, ki uporabljajo mobilno banko 3x na teden (35 %). Uporabniki, ki uporabljajo mobilno banko več kot 5x na teden predstavljajo 11 %. Najmanj pa je takšnih, ki jo uporabljajo 5x na teden, in sicer 2 %. Za 3 % več je takšnih, ki mobilno banko uporabljajo 4x na teden.

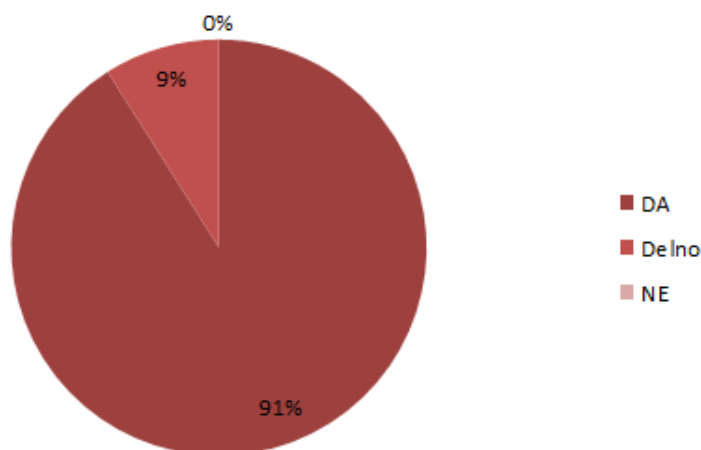
Vprašanje: Katero mobilno banko uporabljate?



Slika 11: Naziv mobilne banke

Slika prikazuje, da ima največji delež uporabnikov mobilne banke, mobilna banka KlikIN, kar predstavlja 31 % anketirancev. Za 2 % manj pa ji sledi mobilna banka Abamobi, ki je predstavnica Abanke. 25 % anketirancev uporablja mobilno banko Banka In, sledi mobilna banka UniCredit Bank z 11 %. Le 4 %, kar je tudi najnižje število uporabnikov, pa imata mobilna banka NKBMNET ter Delavska hranilnica.

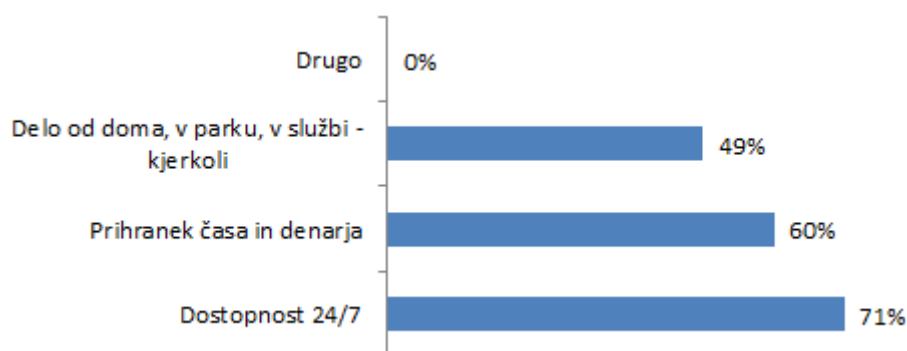
Vprašanje: Se vam zdi mobilna banka za osebno uporabo koristna, smiselna za uporabo?



Slika 12: Smiselna uporabnost mobilne banke

Kar 91 % izmed tistih, ki uporabljajo mobilno banko, meni, da je mobilna banka koristna in smiselna za uporabo.

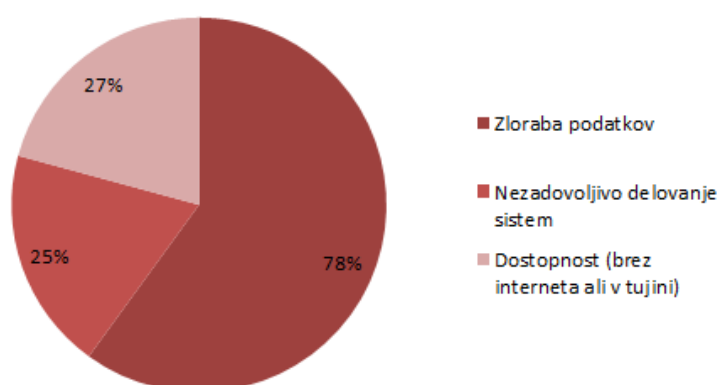
Vprašanje: Katera storitev vas je pritegnila k uporabi mobilne banke?



Slika 13:Uporabnost storitev

Veliko anketirancev meni, da je dostopnost 24/7 zelo pomembna storitev mobilne banke, kar tudi predstavlja 71 %. Sledi ji storitev prihranka časa in denarja z 60 %. Storitev delo od doma, v parku, v službi - kjerkoli pa predstavlja 49 % vseh anketirancev.

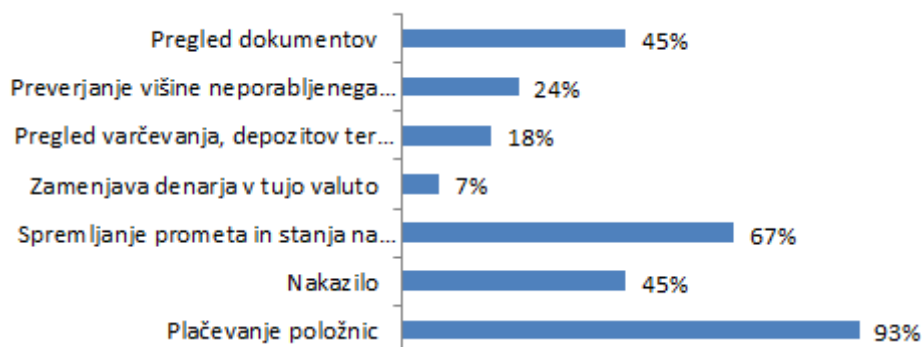
Vprašanje: Česa se najbolj bojite pri uporabi mobilne banke ter njenih storitev?



Slika 14: Strah pri uporabi mobilne banke

Velika večina anketirancev, in sicer 78 %, strah pri uporabi mobilne banke povezuje z zlorabo podatkov. Slednji strah povezujejo z dostopnostjo do mobilne banke, ko jim zmanjka interneta ali ko so v tujini, takšnih je 27 %. Za 2 % anketirancev manj pa ima strah pred nezadovoljivim delovanjem sistema.

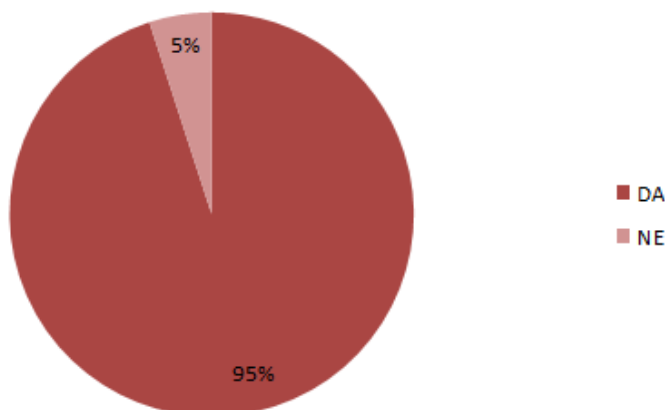
Vprašanje: Katere storitve opravljate s pomočjo mobilne banke?



Slika 15: Storitve mobilne banke

Med vsemi storitvami mobilne banke je plačevanje položnic najbolj priljubljena storitev, meni kar 93 % vseh anketirancev. Naslednja storitev s 67 % je spremljanje prometa in stanja na računu, 45 % imata storitvi pregled dokumentov in nakazila. Sledi 24 % anketirancev, ki uporabljajo storitev preverjanja višine neporabljenega limita na plačilnih karticah. Za 6 % manj pa sledi storitev pregleda varčevanja, depozitov ter kreditov. Najmanj uporabna storitev je zamenjava denarja v tujo valuto, ki ima le 7 %.

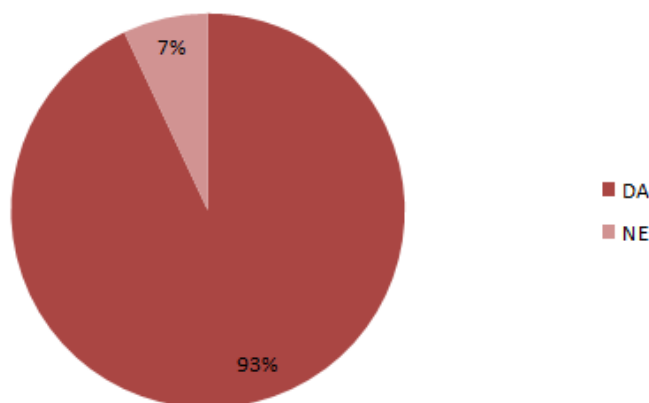
Vprašanje: Menite, da mobilna banka v veliki meri zavaruje vas in vaše podatke?



Slika 16: Varovanje podatkov

Iz slike je razvidno, da so uporabniki prepričani, da jih banka v veliki meri zavaruje, saj je delež takšnih kar 95 %.

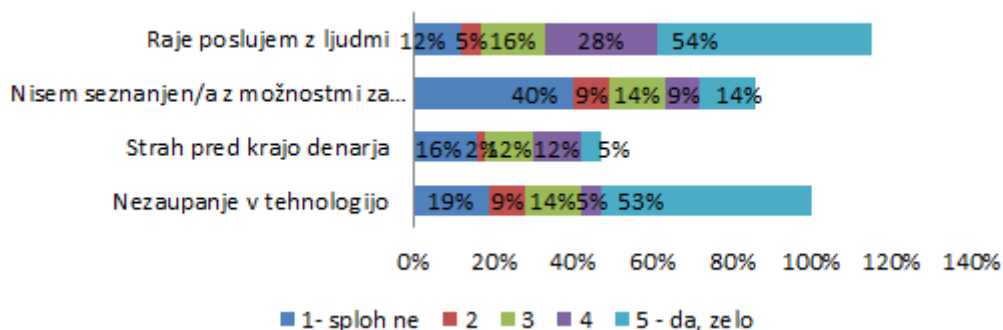
Vprašanje: Menite, da bi morala vaša mobilna banka v prihodnje uvesti katero izboljšavo?



Slika 17: Izboljšave mobilne banke

Kar 93 % izmed tistih, ki uporabljajo mobilno banko, meni, da mobilnim bankam ni potrebno uvesti nobene izboljšave. Le 7 % meni, da so izboljšave potrebne. Te izboljšave so: hitrejša odobritev določene mobilne storitve, dodatne kartice ipd...

Vprašanje: Koliko posamezen dejavnik vpliva na odločitev, da ne uporabljate storitve mobilne banke?



Slika 18: Dejavniki za neuporabnost mobilne banke

Na zadnje vprašanje so odgovarjali le tisti, ki mobilne banke ne uporabljajo. Dobra polovica (54 %) meni, da raje posluje z ljudmi.

40 % vseh anketiranih oseb se ne strinja, da niso seznanjeni z možnostmi za uporabo.

Strah pred krajo denarja predstavlja 12 %, kar je neodločno, morda je to vzrok, da ne uporabljajo storitev mobilne banke, morda pa tudi ne.

Le 9 % anketirancev ni mnenja, da je lahko vzrok nezaupanje v tehnologijo. 14 % pa je takšnih, ki se strinjajo s to trditvijo.

6.4 Predlogi za izboljšave

S pomočjo raziskave, ki smo jo opravili, smo ugotovili, da se veliko posameznikov za neuporabo mobilne banke odloči, ker se bojijo zlorabe podatkov.

Glede varnosti bi morale banke bolj poudarjati samo varnost, in sicer, kako zavarujejo uporabo mobilne banke. Na varno uporabo bi morale banke opozarjati, pri vsaki njihovi objavi, ne glede na to ali se objava deli na njihovi spletni strani, družabnih omrežjih, televiziji, radiu in podobno. Na tak način bi banke privabile dodatne stranke in bi bile še konkurenčnejše.

Menimo, da bi lahko banke ustanovile igrico v svoji mobilni banki, s pomočjo katere bi se stranke naučile veliko stvari o sami banki, njenih storitvah in ponudbi. Tako bi se lahko povečalo število uporabnikov, saj bi se širilo od ust do ust, kako je posameznikova mobilna banka zanimiva in bi s to igrico prepričali še ostale, da začnejo z uporabo in se naučijo še kaj novega v zvezi z banko.

Zdi se nam, da bi lahko banke umaknile strošek SMS alarma ali ga vsaj znižale, saj se nam zdi cena 2 € ali več odveč za to storitev (NLB d.d. 2002). Lahko bi znižali ceno SMS alarma na 1 € ali 1,50 €. Prav tako bi lahko banke preostanek cene SMS alarma, ki znaša 0,50 € namenile ljudem v stiski. S to gesto bi bila banka v veliki prednosti pred ostalimi bankami, saj vsi želimo pomagati tistim, ki pomoč potrebujejo. Še eden izmed naših predlogov izboljšave je, da bi lahko mobilna banka ponujala možnost "mobilnega pomočnika/pomočnice", takoj ko se uporabnik vpiše v mobilno banko ali ko želi karkoli poiskati, ko naleti na težavo. Tako bi komitentom takoj pomagal/a in bi na hiter način odpravili težavo, poiskali rešitev. Mobilni pomočnik/pomočnica, bi lahko nove uporabnike, začetnike vodil/a pri uporabi mobilne banke. Menimo še, da bi banke morale ustanoviti dodatno storitev, v primeru da se prekine povezava s strežnikom in komitenti ne morejo vstopiti v mobilno banko, da bi samo preverili razpoložljivo stanje na računu.

Banke bodo v prihodnje morale slediti modnim trendom in vsaki spremembi na trgu. Vse spremembe bodo morale tudi upoštevati v svoji ponudbi in tako ponujati vedno nove storitve. Na ta način, bodo še uspešnejše in zanimivejše za svoje komitente.

Mobilne banke v Sloveniji bodo morale v prihodnje dopolnjevati svojo ponudbo in ponujati vse več novih konkurenčnih storitev, če bodo želele ohraniti svojo uspešnost in biti v koraku z drugimi državami po svetu. Storitve bodo morale biti zanimivejše, kvalitetne, konkurenčnejše in v veliki meri uporabne za stranke. Banke se bodo morale vse bolj truditi za varno uporabo, morale bodo iskati načine, kako zavarovati in prepričati stranke v to ter jim dokazati, da jih varujejo in jih bodo vedno bolj varovale, saj se bodo tudi tiste stranke, ki še ne uporabljajo mobilno banko, morda odločile za njeno uporabo.

7 SKLEP

Mobilna banka je del našega vsakdanjika, predstavlja trend, ki mu sledi veliko ljudi. Uporabnost mobilne banke nam pomaga k hitrejšemu opravljanju naših obveznosti. Menimo, da bomo v prihodnosti poslovali samo in izključno preko telefonov.

Mobilna banka predstavlja dve strani uporabe za uporabnike, pozitivno in negativno. Pozitivna stran je tista, za katero menimo, da nam ponuja veliko uporabnih storitev, na primer: hitrost, dostopnost, enostavnost... Negativna stran pa lahko predstavlja varnost ter težave s sistemom, v primeru, da kdo vdre v sistem od banke, si nehote naložimo kakšen virus in podobno.

Čeprav smo prej omenili varnost kot težavo oziroma negativno plat mobilne banke, menimo, da se posamezniki ne obremenjujejo s to "težavo", glede na to, da število uporabnikov iz leta v leto vse bolj narašča, tako pri nas v Sloveniji kakor tudi po vsem svetu. Banke v veliki meri zavarujejo svoje komitente, in sicer ponujajo veliko enkratnih gesel, generatorjev in predvsem varen vpis v mobilno banko, ki obvezno zahteva prijavo z uporabniškim imenom in geslom (Šavc 2015).

Veliko posameznikov uporablja mobilno banko zaradi boljše dostopnosti, ki je možna kjerkoli in kadarkoli. Niso vezani na uradne ure banke, tako se tudi izognejo gneči na bankah. Posameznik ima na razpolago več poti, ena izmed najbolj uporabnih je SMS obveščanje, kar pomeni, da uporabnik po vsakem nakupu dobi obvestilo od banke, prav tako prejme obvestilo tudi ko dobi nakazilo.

Najbolj priljubljena storitev mobilne banke je plačevanje položnic, pri katerem položnico samo slikamo in na ta način skeniramo črtno kodo. Na ta način prihranimo čas in denar, saj je strošek plačevanja položnic nižji kot na banki, v mobilni banki je provizija 0,50 €, znesek je odvisen od mobilne banke. Znesek plačevanja položnic na banki pa je 2,40 € (+,-). Mobilna banka je brezplačna za osnovne potrebe, funkcionalna uporaba pa je plačljiva, cena je odvisna od banke do banke (Abanka d.d. 2015).

Tako mobilno bančništvo kot mobilno poslovanje se bosta v prihodnosti še razvijala, verjetno pa bo mobilno bančništvo ostalo vodilo na trgu. Banke se bodo morale vedno bolj prilagajati svojim komitentom, uveljavljati njihove potrebe in želje. Morale bodo slediti tehnologiji in njenim novostim, jih povezovati s svojo aplikacijo. Banke si morajo ustvarjati trdne vezi s podjetji iz drugačni panog, tako bodo komitenti vedeli, da banke jamčijo zanje, posledično bodo opravljali več poslov, nakupov in gojili vedno večje zaupanje v banko.

LITERATURA IN VIRI

- Abanka d.d. 2015. *E-poti*. <https://www.abanka.si/> (2. 8. 2019).
- Bankart. 2007. *Upravljanje mreže bančnih avtomatov*. <https://www.bankart.si/> (2.8.2019).
- Bitenc, Mateja. 2009. *Temelji bančnega poslovanja*. Ljubljana: Založba IRC.
- Bračun, Franc. 1997. Praktične izkušnje pri uvajanju elektronskega bančništva. V *Banke in tveganja*, ur. Neven Borak, 149-154. Zbornik III. strokovnega posvetovanja o bančništvu. Portorož: Zveza ekonomistov Slovenije.
- Cetinski, Andrej. 1999. Elektronsko poslovanje v bančništvu. *Organizacija* 3: 149-152.
- Cvjetković, Srdjan. 2000. Z WAPom do podatkov. *Sistem* 9: 16.
- Dimovski, Vlado in Aleksandra Gregorič. 2000. *Temelji bančništva*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
- Eljon, Matej in Andrej Štern. 2001. Mobilnost danes in jutri. *Sistem* 11: 40.
- Fišer, Romana. 2011. *Bančništvo*. Ljubljana. Založba IRC.
- Groznič, Aleš in Jaka Lindič. 2004. *Elektronsko poslovanje*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
- Hribar, Uroš. 2000. *Mobilno poslovanje – razvijanje prototipnih rešitev*. V 2. Posvetovanje diplomantov in magistrantov s področja elektronskega poslovanja, Jože Gričar in Rok Kokalj, 54-63. Zbornik, Naklo, 28. septembra 2000. Kranj: Moderna organizacija.
- Intesa SanPaolo Bank d.d. 2007. *Transakcijski računi*. <https://www.intesasanpaolobank.si/> (2. 8. 2019).
- Jerman-Blažič, Aleksej. 2001. GPRS mobilni paketi. *Monitor* 7-8: 52-55.
- Jurišič, Aleksander in Jernej Tonejc. 2001. Pametne kartice in varnost. *Monitor* 6: 66-75.
- Klobučar, Tomaž. 2000. Elektronski podpisi. *Monitor* 10: 100-108.
- Kladivec, Janez. 2000. *Elektronska banka – priročnik za uporabo sistema PPD E-banka*. Ljubljana: NLB.
- Kovačič, Matevž. 1997. Storitve elektronskega bančništva. V *Banke in tveganja*, ur. Neven Borak, 132-133. Zbornik III. strokovnega posvetovanja o bančništvu. Portorož: Zveza ekonomistov Slovenije.
- Krisper, Boštjan. 2014. *Bančne kartice in mobilna banka*. Ljubljana: Zveza potrošnikov Slovenije. <https://www.zps.si/index.php/osebne-finance-sp-1406526635/osebni-rauni/6960/bancne-kartice-in-mobilna-banka> (2. 8. 2019).
- Lazarevič, Žarko in Jože Prinčič. 2000. *Zgodovina slovenskega bančništva*. Ljubljana: ZBS.
- Logar, Romana. 1998. *Plačilni sistemi*. Ljubljana: Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije.
- Lubej, Samo. 2015. *Vzajemni skladi za vsakogar*. Maribor: Finančni center d.o.o.
- Mbills. 2013. *Storitve mBills*. <https://www.mbills.si/storitve/> (2. 8. 2019).
- Miš-Svoljšak, Irena. 1999. E-črka, ki spreminja svet. *Bančnik* 4: 4-7.
- NLB d.d. 2002. *Poti do banke*. <https://www.nlb.si/> (2. 8. 2019).

- Pavliha, Marko. 2002. *Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP)*. Ljubljana: GV Založba.
- Pušnik, Manja. 2018. Razcvet mobilnega bančništva. *Delo*, 16. junij. <https://www.delo.si/gospodarstvo/novice/razcvet-mobilnega-bancnistva-61678.html> (2. 8. 2019).
- Razgoršek, Janja in Zdenko Potočar. 2009. *Elektronsko poslovanje*. Ljubljana: Zavod IRC.
- Rose, Peter. 2003. *Menadžment komercialnih banaka*. Zagreb: MATE.
- Skrtnar, Radoš. 2000. Mobilno poslovanje- WAP. *Dnevnik*, priloga Slo.net, 20. junij, 35.
- Šalamun, Andrej. 2007. *Večino POS-terminalov upravljajo Banka Koper, Bankart in eFunds*. *Finance* 65:18.
- Šavc, Boris. 2015. *Mobilno bančništvo*. *Monitor* 26. maj. <https://www.monitor.si/clanek/mobilno-bancnistvo/166692/> (2. 8. 2019).
- Štiblar, Franjo. 2018. *Kako do dobre banke*. Ljubljana: GV Založba.
- Toplišek, Janez. 2002. *Elektronsko poslovanje*. Ljubljana: Založba Pasadena.
- Zebec-Koren, Marko. 2000. Gotovina spreminja podobo. *Sistem* 9: 8.

PRILOGE

Priloga 1 Anketa o uporabi storitev mobilne banke

Anketa o uporabi storitev mobilne banke

Pozdravljeni!

V zaključni projektni nalogi bi rada raziskala uporabo storitev mobilne banke. Prosila bi za vašo pomoč pri izpolnjevanju kratkega vprašalnika. Anketa je anonimna, rezultati bodo prikazani le agregatno.

Najlepša hvala, Dževida Nukić

1. Ali uporabljate mobilno banko?
 - Da
 - Ne, zakaj? (Če je vaš odgovor Ne, pojdite prosim na vpr. 11.)

2. Na kateri napravi uporabljate mobilno banko?
 - Pametni telefon
 - Tablični ali namizni računalnik
3. Kolikokrat na teden uporabljate mobilno banko?
 - 1x
 - 3x
 - 4 x
 - 5x
 - Več kot 5x
4. Katero mobilno banko uporabljate?
 - KlikIN
 - Abamobi
 - Banka In
 - UniCredit Bank
 - Drugo: _____
5. Se vam zdi mobilna banka za osebno uporabo koristna, smiselna za uporabo?
 - Da
 - Delno
 - Ne
6. Katera storitev vas je pritegnila k uporabi mobilne banke? (Možnih več odgovorov.)
 - Dostopnost 24/7
 - Prihranek časa in denarja
 - Delo od doma, v parku, v službi - kjerkoli
 - Drugo

Priloga 1

7. Česa se najbolj bojite pri uporabi mobilne banke ter njenih storitev? (Možnih več odgovorov.)
- Zloraba podatkov
 - Nezadovoljivo delovanje sistema
 - Dostopnost (brez interneta ali v tujini)
8. Katere storitve opravljate s pomočjo mobilne banke? (Možnih je več odgovorov.)
- Plačevanje položnic
 - Nakazilo
 - Spremljanje prometa in stanja na računu ter plačilni kartici
 - Zamenjava denarja v tujo valuto
 - Pregled varčevanja, depozitov ter kreditov
 - Preverjanje višine neporabljenega limita na plačilnih karticah
 - Pregled dokumentov
9. Menite, da mobilne banke v veliki meri zavarujejo vas in vaše podatke?
- Da
 - Ne
10. Menite, da bi morala vaša mobilna banka v prihodnje uvesti katero izboljšavo?
- Da, katero?
-
- Ne
11. Koliko posamezen dejavnik vpliva na odločitev, da ne uporabljate storitev mobilne banke?

(1 – sploh ne; 5 – da, zelo)

Nezaupanje v tehnologijo	1	2	3	4	5
Strah pred krajo denarja	1	2	3	4	5
Nisem seznanjen/a z možnostmi za uporabo	1	2	3	4	5
Raje poslujem z ljudmi	1	2	3	4	5

Še nekaj demografskih informacij

Spol:

- M
- Ž

Starost:

- do 20 let
- 21 - 40
- 41 - 60
- 61 let ali več

Stopnja izobrazbe

- Osnovna šola
- Srednja šola
- Višja šola
- Univerzitetna izobrazba
- Magisterij, doktorat

Lokacija

- Koper
- Izola
- Lucija
- Piran
- Portorož