

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

Diplomska naloga

E-POSLOVANJE BANKE S PRAVNIMI
OSEBAMI

Loredana Školaris

Koper, 2008

Mentor: pred. mag. Leo Zornada



POVZETEK

Dinamično e-poslovanje konkurenčnih bank s pravnimi osebami bo z uvedbo vseevropskih bančnih standardov poostriло konkurenčni boj na domačem trgu. Za ohranitev položaja je smiselno spoznati stanje e-poslovanja NKBM z vidika pravnih oseb in ga s pomočjo SWOT analize primerjati z domačimi in tujimi finančnimi ustanovami. V nalogi so predstavljeni rezultati raziskave potreb, želja ter obsega in zadovoljstva pravnih komitentov z e-storitvami bank. Ugotovitve so podkrepljene z izsledki raziskave in kažejo na intenzivno globalizacijo e-storitev, usmeritev bank k potrebam predvsem velikih podjetij, zaostritev konkurence z inovativno ponudbo in vzpostavitev neposrednega e-poslovanja s tujino. Na razvoj e-storitev vplivajo tudi potrebe podjetij, ki postajajo vse zahtevnejša. Njihove želje so usmerjene v enostavno, natančno in hitro e-poslovanje, ki nudi pomoč in osebno svetovanje, predvsem pa podroben pregled poslovanja in finančne e-storitve.

Ključne besede: e-poslovanje, elektronsko bančništvo, internetno bančništvo, e-storitve, Poslovni Bank@Net, NKBM

SUMMARY

Dynamic e-business competitive banks for legal entity with introduction alleuropean banking standards well be restrict competitive struggle on the domestic market. For maintain current position is utility recognize to real e-business situation of NKBM with aspect of legal persons and with SWOT analysis compare to domestic and foreign financial institutions. In the task performance results of exam what the legal person needs, desires, how many companies uses internet banking and how much of their are satisfaction with a e-services. The findings are supported with a explorer survey, which show on a extreme global e-services, banks orientated on a needs of the big company, intensity competitive with a innovation e-services and introducing direct e-business with foreign markets. On a production new e-services influence companies requirements, whose are very demanding. Their desires are orientated on a simple, strict and fast e-business, whose offer help and personal consultation, special detailed supervision business and financial e-services.

Key words: e-business, electronic banking, internet banking, e-services, Business Bank@Net, NKBM.

UDK: 336.7:004(043.2)



ZAHVALA

Posebna zahvala gre mentorju g. pred. mag. Leu Zornadi za mentorstvo, izkazano pomoč, za koristne nasvete in vse strokovne in jezikovne napotke, brez katerih bi se pri pisanju naloge zelo težko znašla. Predvsem pa se mu zahvaljujem za ves vložen trud, čas in potrpljenje, ki ga je imel pri vodenju in pazljivemu korigiranju diplomske naloge. Z njegovo pomočjo je naloga dobila končno obliko in dodaten pomen.

Obenem se mu zahvaljujem za odlično in učinkovito poučevanje, ki ga je nudil skozi vsa študijska leta.

Zahvaljujem se tudi staršem, da so mi v celotnem času študija stali ob strani, me spodbujali, opogumljali in mi nudili finančno pomoč.

Loredana Školaris



VSEBINA

1	Uvod	1
1.1	Namen in cilji diplomskega dela.....	1
1.2	Teoretična izhodišča.....	1
2	E-poslovanje NKBM s pravnimi osebami	3
2.1	Splošno o elektronskem poslovanju in NKBM	3
2.1.1	Plačilne kartice in Pos terminali za pravne osebe.....	4
2.1.2	Bančništvo iz pisarne.....	5
2.2	Pravne osebe in uporaba e-bančništva	6
2.3	Storitve e-poslovanja NKBM.....	7
2.4	Varnost poslovanja in e-potrdila	10
3	Analiza največjih konkurentov v Sloveniji	13
3.1	E-proizvodi konkurenčnih bank.....	13
3.1.1	Abanka, d. d.....	13
3.1.2	Banka Celje, d. d.....	14
3.1.3	Banka Koper, d. d.	14
3.1.4	Gorenjska banka, d. d.	15
3.1.5	Nova Ljubljanska banka, d. d.	16
3.1.6	Slovenska komercialna banka, d. d.	16
3.2	E-storitve internetnega poslovanja največjih slovenskih bank	17
3.2.1	Abanka – Abacom	18
3.2.2	Banka Celje – elektronska banka.....	19
3.2.3	Banka Koper – Poslovni i-Net.....	20
3.2.4	Gorenjska banka – LinkC in Link+	21
3.2.5	Nova Ljubljanska banka – Proklik NLB in Proklik plus NLB.....	22
3.2.6	Slovenska komercialna banka – Pro SKB Net	24
3.3	Pravne osebe in uporaba elektronskega bančništva v Sloveniji.....	26
4	Tuja konkurenca	31
4.1	Trendi elektronskih storitev v okolju SEPA.....	31
4.2	Pomen vstopa tujih bank na slovenski trg.....	32
4.3	E-proizvodi tujih bank	34
4.3.1	Italijanska Uni Credit Banca.....	34
4.3.2	Švicarska Credit Suisse	35
4.4	E-storitve tujih bank.....	36
4.4.1	Uni Credit Banca – e-storitve Uni Weba	36
4.4.2	Credit Suisse – e-storitve internetnega bančništva	38
4.5	SWOT analiza.....	40
5	Anketa o potrebah podjetij v e-poslovanju z banko	45

5.1	Cilji in namen raziskave.....	45
5.2	Podatki o anketi.....	45
5.3	Metode raziskave	45
5.4	Rezultati raziskave	46
5.5	Vpliv rezultatov ankete na razvoj storitev pri NKBM.....	56
6	Sklep.....	61
	Literatura.....	63
	Viri.....	63
	Priloge.....	67

PONAZORILA

Slika 3.1	Trend gibanja števila pravnih oseb uporabnic internetnega bančništva.....	27
Slika 3.2	Vrednost opravljenih transakcij za domači in tuji plačilni promet	27
Slika 3.3	Število pravnih oseb uporabnic internetnih storitev in število odprtih poslovnih transakcijskih računov pri največjih bankah	28
Slika 5.1	Število v raziskavi sodelujočih pravnih oseb	46
Slika 5.2	Delež bank, pri katerih imajo anketirana podjetja odprt poslovni račun	47
Slika 5.3	Delež podjetij, ki so uporabniki elektronskega bančništva	48
Slika 5.4	Delež pravnih oseb, (ne)zvestih izbrani elektronski banki	48
Slika 5.5	Delež najpogosteje uporabljenih elektronskih poti	49
Slika 5.6	Delež najpomembnejših značilnosti spletnega bančništva.....	50
Slika 5.7	Stopnja zadovoljstva z e-storitvami spletnega bančništva	50
Slika 5.8	Delež uporabnikov e-storitev prek e-poti NKBM, d. d.....	52
Slika 5.9	Delež pogostnosti pojava težav pri e-poslovanju z NKBM, d. d.	52
Slika 5.10	Delež težav pri e-poslovanju z NKBM, d. d.	53
Slika 5.11	Ocena e-storitev NKBM, d. d.....	54
Slika 5.12	Delež uporabnikov kvalificiranih potrdil in časovnih žigov NKBM, d. d...55	
Slika 5.13	Povprečna ocena osebnega e-svetovanja.....	56



1 UVOD

1.1 Namen in cilji diplomskega dela

Namen diplomskega dela je spoznati poslovanje ter ponudbo konkurenčnih (največjih) tako domačih kot tujih bank s področja e-poslovanja s pravnimi osebami ter ugotoviti želje pravnih komitentov po novih storitvah. Ugotovitve smo podkrepili z izsledki anketnega vprašalnika, s katerim smo pridobili podatke o željah in pričakovanjih pravnih oseb. Na podlagi rezultatov smo podali nekaj konkretnih predlogov za izboljšanje e-poslovanja, namenjenega pravnim osebam pri Novi kreditni banki Maribor (NKBM). Menimo, da bi tudi tako lahko dosegali konkurenčno prednost banke na trgu.

Aplikativni cilj diplomskega dela je analiza (oziroma raziskava) stanja e-poslovanja NKBM s pravnimi osebami – ugotoviti, kaj banka ponuja pravnim komitentom, število pravnih oseb, ki imajo pri NKBM odprt račun, število uporabnikov e-poslovanja, analizirati konkurenčno prednost banke. Pridobljene informacije smo primerjali s stanjem največjih slovenskih bank, to so: NLB, SKB, Banka Koper, Banka Celje, Gorenjska Banka, ABANKA. Sočasno smo analizirali pomen vstopa tujih bank v Slovenijo.

1.2 Teoretična izhodišča

Področje bančnega e-poslovanja (za pravne osebe) je kompleksno področje, ki se hitro razvija in je v stalnem porastu. Pravne osebe (komitenti) so vse bolj zahtevne, konkurenca pa hitro prevzema, razvija in izboljšuje lastno poslovanje s podjetji. Z vstopom Slovenije v EU so se poleg novih priložnosti pojavile tudi nevarnosti, ki jih konkurenčnost e-poslovanja še dodatno spodbuja.

Banke morajo stalno slediti trendom, standardom in se nanje ustrezno odzivati. Da bi se banka lahko odzivala na spremembe zunanjega okolja in se jim prilagajala, je treba spremljati tako domačo kot tudi tujo konkurenco ter potrebe pravnih komitentov po novih storitvah.

V ta namen je smiselno analizirati dejansko stanje e-poslovanja NKBM (z vidika poslovnih komitentov). Pomembno je pridobiti informacije, kaj banka dejansko ponuja in kaj komitenti uporabljajo, spoznati konkurenčno prednost NKBM. Pri tem smo se v večjem delu naloge omejili na najbolj prodoren segment e-bančništva, tj. internetno bančništvo.

Na tej osnovi smo s pomočjo anketnega vprašalnika izvedli analitično raziskavo o potrebah pravnih oseb, ki služi kot podlaga za oblikovanje novih bančnih storitev.

Iz celotne raziskave smo želeli na podlagi ugotovitev, ki smo jih pridobili s pomočjo anketnih vprašalnikov, analize domače in tuje konkurence ter SWOT analize,

Uvod

oblikovati predlog izboljšanja e-poslovanja za pravne osebe v NKBM in tako doseči konkurenčno prednost na trgu.

2 E-POSLOVANJE NKBM S PRAVNIMI OSEBAMI

2.1 Splošno o elektronskem poslovanju in NKBM

»Pojem bančno e-poslovanje izvira iz angleškega izraza *electronic banking* in izhaja iz e-trgovine, pri kateri je prek interneta prišlo do nakupa ali prodaje informacij blaga ali storitev, sledilo je sodelovanje med poslovnimi partnerji ter izvedbe elektronskih transakcij znotraj organizacije.« (Kovačič 2000, 12)

Hiter informacijski in telekomunikacijski tehnološki napredek je poleg tega, da je vplival na nastanek e-bančništva, vplival tudi na tržne bančne poti, ki se danes razvrščajo na tri področja poslovanja: elektronsko poslovanje v banki, elektronsko poslovanje med bankami ter elektronsko bančništvo pri poslovanju s strankami – tako z državnimi subjekti (B2A), fizičnimi osebami (B2C) kot tudi s pravnimi osebami (B2B).

Banke prek tržnih poti pravnim osebam (in drugim udeležencem e-poslovanja) nudijo naslednje oblike e-bančništva:

- bančništvo iz pisarne, ki obsega internetno in telefonsko bančništvo, virtualno televizijo ter poslovanje preko mobilnih telefonov,
- samopostrežne aparate, kot so bankomati, ter
- kartično poslovanje, ki zajema pametne, debetne kartice in kreditne kartice ter poslovanje s POS-terminali.

E-bančništvo omogoča optimizacijo distribucije bančnih storitev prek elektronskih medijev do pravnih oseb. Zaradi vse večje konkurence na trgu bančnih storitev morajo banke iskati vedno nove poti za ponudbo storitev, kar pomeni napredek v bančni ponudbi za pravne osebe. Banke so v hudem konkurenčnem boju prisiljene uvajati nove storitve, ki temeljijo na sodobnih tehnologijah (Groznik in Lindič 2007, 7–8).

Z vstopom Slovenije v EU slovenske banke odpirajo trg svetovnim velikanom, kar konkurenco na bančnem trgu še zaostre. Zato je nujno potrebno konkurenco spremljati in se ustrezno odzivati nanjo. Vsekakor ne smemo pozabiti na želje pravnih oseb, saj (s svojimi izkušnjami in potrebami) predstavljajo dodaten vir idej, ki lahko služijo za posodobitev ali razvoj novih storitev, ki bi jim bile namenjene.

Nova KBM, d. d., (v nadaljevanju NKBM ali Nova KBM) se je tako na domačo kakor tudi na tujo konkurenco odzvala tako, da je razvila celovito ponudbo e-poslovanja za pravne osebe (B2B), ki jo stalno nadgrajuje in dopolnjuje. Ponudba zajema: poslovanje s plačilnimi karticami za pravne komitente, samopostrežne aparate in bančništvo iz pisarne.

2.1.1 Plačilne kartice in Pos terminali za pravne osebe

NKBM je razvila kartično negotovinsko poslovanje leta 1992 in predstavlja ugoden način poslovanja.

Danes je Nova KBM članica sistema Active. Sistem Active je v skladu z zahtevami SEPA¹ vse kartice z magnetno stezo nadomestil s pametnimi karticami (z vgrajenim čipom), kar je standardizacija, ki jo zahtevata sistema Visa in MasterCard, s čimer je dvignjena raven varnosti poslovanja (Patru 2006, 1–2).

Poslovne kartice NKBM so namenjene pravnim osebam doma in za potovanje v tujino. Med te uvrščamo: Poslovno Activo MasterCard, Poslovno ActivoViso, Viso Business Electron in Viso Business Electron Obrtnik.

Poslovna Activa MasterCard

Poslovna Activa MasterCard je pametna plačilna kartica, namenjena vodilnim in drugim delavcem v podjetju (NKBM 2006, 1).

Poslovna Activa Visa

Poslovna Activa Visa je pametna kartica, namenjena zaposlenim pri pravnih osebah, proračunskih uporabnikom in zasebnikom (NKBM 2006, 1).

Visa Business Electron

Visa Business Electron je pametna debetna kartica, namenjena podjetjem in zasebnikom (NKBM 2006, 1).

Visa Business Electron Obrtnik

Visa Business Electron Obrtnik je pametna debetna kartica, namenjena zakonitemu zastopniku podjetja (NKBM 2006, 1).

POS terminali

POS terminali so sestavni del kartičnega poslovanja. Vse transakcije s pametno kartico, tudi s pametno kreditno kartico, so na t. i. EMV POS terminalih zaradi večje varnosti poslovanja zavarovane s PIN kodo.² Uporaba PIN kode namesto lastnoročnega podpisa osebam s posebnimi potrebami in invalidom omogoča lažjo uporabo plačilnih

¹ SEPA, angl. *Singe Euro Payments Area* oziroma enotno območje plačil v evrih, je projekt, ki so ga leta 2000 sklenili predstavniki bank treh združenj: European Credit Sector ter Euro Banking Association. Stremi k enotnemu območju SEPA, v katerem bodo potrošniki, pravne osebe in drugi uporabniki plačilnih storitev lahko plačevali in prejeli plačila v evrih znotraj Evrope – tako znotraj državnih meja kot čezmejno, pod enakimi osnovnimi pogoji, z enakimi pravicami in obveznostmi, ne glede na to, kje so.

² PIN, angl. *Personal Identification Number* oziroma osebna identifikacijska številka.

kartic. PIN tipkovnice so prilagojene standardom in opremljene tako, da je sredinska številka pet na številčnici označena z reliefno piko, s čimer je tudi slepim in slabovidnim omogočila uporabljanje naprave (Patru 2006, 1).

2.1.2 Bančništvo iz pisarne

»Bančništvo iz pisarne je način opravljanja bančnih storitev, ki jih lahko bančni komitent opravlja neposredno s svojega delovnega mesta.« (Groznik in Lindič 2007, 8)

Bančništvo iz pisarne delimo na: internetno in telefonsko e-bančništvo ter mobilno e-bančništvo.

Nova KBM omogoča pravnim osebam internetno in mobilno elektronsko poslovanje, medtem ko telefonsko bančništvo – t. i. TeleBank – namenja predvsem fizičnim osebam in zasebnikom.

Internetno bančništvo

Internetno ali spletno bančništvo je oblika elektronskega bančništva, ki se danes zelo hitro razvija. Razlogov za hiter razvoj je več. Poleg prednosti za banko in pravne komitente je eden izmed glavnih vzrokov reforma bančnega sistema. Banka Slovenije je zaradi zahteve po zagotavljanju splošne likvidnosti, monetarne politike in obvladovanja systemskega tveganja morala vzpostaviti konkurenčen in učinkovit plačilni sistem, v katerem imajo banke vpogled v vplačilne promete svojih komitentov. Posledica bančne reforme je bil prenos domačega plačilnega prometa za pravne osebe v bančno okolje (Groznik in Lindič 2007, 9).

NKBM je leta 1998 opravila prenos podatkov pravnih oseb in tako razvila ter vpeljala v poslovni proces internetno e-poslovanje, t. i. Poslovni Bank@Net. Poslovni Bank@Net je način opravljanja bančnih storitev Nove KBM preko interneta, ki omogoča hitro in varno poslovanje z banko.

NKBM v sklopu Poslovnega Bank@Neta ponuja internetno različico in namestitveno aplikacijo:

- internetna različica z uporabo enkratnih gesel omogoča mobilnost uporabnika, saj se lahko z bančnim strežnikom poveže kadar koli in povsod tam, kjer ima na osebem računalniku omogočen dostop do interneta ter nameščen ustrezen spletni brskalnik in elemente identifikacije (PIN-kartica za določanje enkratnih gesel). Baza podatkov se oblikuje na bančnem strežniku in zanjo skrbi banka.
- Namestitvena različica omogoča opravljanje številnih funkcij brez stalne internetne povezave, saj ima uporabnik aplikacijo nameščeno na osebem računalniku, kar pomeni, da pravna oseba podatke vnaša lokalno, preko interneta pa se poveže z banko samo pri pošiljanju, sprejemanju in izmenjavi podatkov, ostale funkcije pa lahko opravi brez povezave z internetom. Lokalna

različica je primerna predvsem za srednje velika in velika podjetja. V podjetju je možno uporabljati tudi kombinacijo obeh različic. (NKBM 2007, 1)

Mobilno e-poslovanje

»Mobilno poslovanje oziroma m-poslovanje je e-poslovanje, ki ga opravljamo prek mobilnih naprav.« (Lesjak 2005, 14) »Za izvedbo mobilnega poslovanja so potrebna brezžična omrežja, prek katerih lahko z mobilnimi (prenosnimi) napravami vstopimo v internet in uporabljamo internetne storitve.« (Laudon in Laudon 2005, 311–312)

Nova KBM je v sklopu Poslovnega Bank@Neta poleg internetne in namestitvene različice razvila tudi mobilno aplikacijo Mobile.

Mobilna različica Mobile, ki jo NKBM kot prva banka v slovenskem prostoru ponuja od leta 2003, temelji na WAP-tehnologiji. Uporabnik mora imeti mobilni telefon s spletnim brskalnikom, prenos podatkov pa je možen preko katere koli obstoječe tehnologije za mobilno dostopanje do interneta (Mobitelovih storitev GPRS in UMTS ter Simobilovih storitev GPRS) (NKBM 2007, 2).

Poleg aplikacije Mobile med m-poslovanje uvrščamo tudi Moneto s Poslovnega računa, ki služi kot sredstvo za izvedbo mikro plačil.

Nova KBM se je leta 2005 kot prva banka v regiji v sodelovanju z Mobitelom odločila ponuditi storitev mobilnega plačevanja mikroplačil svojim pravnim komitentom. Tako sta se uvrstila med vodilne evropske ponudnike mobilnega plačevanja (Mobitel 2004, 1).

Poslovna Moneta je namenjena uporabnikom, ki so ali Mobitelovi ali Debitelovi naročniki. Vsaka posamezna kartica Moneta za plačevanje z mobilnim telefonom je zaščitena s PIN kodo, ki ji zagotavlja dodatno varnost. Uporabniki Poslovne Monete lahko plačujejo na: Moneta Avtomatih, Moneta Internetu, v Moneta Telefonski prodaji in Moneta Terminalih.

2.2 Pravne osebe in uporaba e-bančništva

Pravne komitente oziroma podjetja klasificiramo po 55. členu Zakona o gospodarskih družbah (ZGD-1), in sicer na mikro, mala, srednje velika in velika podjetja. Pri tem zakon določa, da morajo pravne osebe izpolnjevati vsaj dva izmed naslednjih pogojev:

- mikro podjetja: zaposlujejo največ 10 delavcev, čisti prihodek od prodaje in vrednost aktive ne presega 2 mio evrov,
- mala podjetja: zaposlujejo največ 50 delavcev, čisti prihodki od prodaje ne presega 7,3 mio evrov in vrednost aktive znaša največ 3,65 mio evrov,

- srednja podjetja: zaposlujejo največ 250 delavcev, čisti prihodki od prodaje ne presegajo 29,2 mio evrov in vrednost aktive znaša največ 14,6 mio evrov,
- velika podjetja: zaposlujejo več kot 250 delavcev, vrednost čistega dobička in aktive je višja od finančnih prihodkov preostalih družb.

Osnova za vsakodnevno finančno e-poslovanje pravnih oseb z banko in opravljanje plačilnega prometa doma in tujini je poslovni račun.

Plačilni promet s poslovnega računa podjetja prek e-poslovanja je izredno pomemben posel, s katerim se sodelovanje s podjetji začne in skozi vsakdanje stike tudi pogloblja, banki pa hkrati daje možnost širitve in sodelovanja – zagotavljanje celovitega servisa z vsemi storitvami, ki izhajajo iz plačilnega prometa, ter z drugimi bančnimi produkti (Kovačič in Plahuta 2005, 99).

Nova KBM svojim pravnim komitentom nudi poslovni transakcijski račun podjetja TRK,³ ki je temelj e-poslovanja in osnova za nadaljnje poglobljeno poslovanje. Pri centralnih bankah Nove KBM ima odprt poslovni transakcijski račun večji del velikih podjetij, medtem ko imajo mikro, mala in srednje velika podjetja sklenjene pogodbe pri manjših podružničnih bankah.

Leta 2005 je imelo pri NKBM poslovni račun odprt 12.308 pravnih oseb in zasebnikov (Kranjec 2005, 18).

V letu 2004 je Poslovni Bank@Net uporabljalo več kot polovica podjetij, ki ima pri Novi KBM odprt račun, elektronsko pa so opravili preko 85 % plačilnega prometa (Jakupović 2004, 20).

Glede na zgoraj omenjene podatke in ob predpostavki, da se delež uporabnikov e-bančništva v roku enega leta ni bistveno spremenil (oz. se je kvečjemu zvišal), bi lahko sklepali, da je imelo v letu 2005 12.308 pravnih oseb in zasebnikov odprt poslovni račun, od tega je e-poslovalo okrog 10.511 podjetij. Poslovni Bank@Net pa je uporabljalo približno 6.400 vseh pravnih oseb in zasebnikov, ki imajo pri NKBM sklenjeno poslovno pogodbo.

2.3 Storitve e-poslovanja NKBM

E-poslovanje banki omogoča optimizacijo distribucije bančnih storitev prek elektronskih medijev. Zaradi vse večje konkurence na trgu bančnih storitev morajo banke iskati in razvijati vedno nove storitve, ki temeljijo na sodobnih tehnologijah (Groznik in Lindič 2007, 7).

Storitve e-poslovanja banke delimo na informacijske in transakcijske. Med informacijske storitve uvrščamo informacije o stanjih in transakcijah na komitentovih

³ TRK je transakcijski račun komitenta, ki vključuje domači in devizni del računa: preko tega računa banka prejema vplačila za imetnika in opravlja izplačila v mejah sredstev na računu in odobrene prekoračitve stanja na računu.

računih, o dogajanjih na kapitalskih trgih, borzi, kreditnih pogojih, obrestnih merah itd. Med transakcijske storitve pa uvrščamo vse storitve, ki vključujejo plačilne instrumente (Groznik in Lindič 2007, 8).

NKBM pravnim osebam nudi informacijske in transakcijske e-storitve, ki jih podjetja lahko opravljajo preko mobilne, namestitvene ali internetne različice Poslovnega Bank@Neta, Monete s poslovnega računa ali s pomočjo bančnih kartic.

Poslovni Bank@Net – namestitvena in internetna različica

Namestitvena in internetna različica Poslovnega Bank@Neta ponujata naslednje transakcijske storitve:

- opravljanje plačil s prenosom datoteke s podatki o plačilnih nalogih v formatu ZBS⁴ ali v formatu APP,⁵
- opravljanje plačil z ročnim vnosom podatkov v plačilne naloge za domači in devizni promet,
- pošiljanje deviznih naročil za depozite, kupoprodaje in prenose valut,
- priprava in pošiljanje podatkov brez uporabe interneta za statistiko Banke Slovenije (brez uporabe interneta – velja samo za namestitveno aplikacijo EPP),
- priprava in pregled plačilnih nalogov,
- vnaprejšnjo pripravo nalogov in njihovo pošiljanje v čakalno vrsto za domači promet TRK,
- upravljanje čakalne vrste plačilnih nalogov za domači promet TRK,
- ročni ali samodejni uvoz plačilnih nalogov.

Ponudba informacijskih storitev (NKBM 2007, 1):

- vpogled v stanje na poslovnem računu domačega in deviznega prometa TRK,
- vpogled v promet po poslovnem računu domačega in deviznega prometa TRK,
- vpogled v izpiske za domači in devizni promet TRK, z možnostjo tiskanja,
- vpogled v prilive iz tujine,
- filtriranje prometov po obdobjih ali nizih,
- pregled podpisnikov paketa in pošiljanje informacij,
- spremljanje statusa plačil (npr. obdelan, zavrnjen, poslan itd.),
- urejanja nastavitvev po uporabnikih, računih in skupinah.

NKBM poleg omenjenih informacijskih storitev prek Poslovnega Bank@Neta pravnim osebam nudi tudi finančno-ekonomsko svetovanje s področja (NKBM 2006, 1):

⁴ ZBS – Združenje bank Slovenije.

⁵ APP – Agencija za plačilni promet.

- finančna svetovanja v zvezi s kreditiranjem projektov v tujini, v povezavi s Slovensko izvozno družbo, d. d., Ljubljana (kreditiranje, zavarovanje, garancije),
- svetovanje pri pripravi investicijskih programov oziroma poslovnih načrtov,
- obveščanje potencialnih investitorjev v zvezi ugodnejšimi viri pri financiranju investicij,
- svetovanje gospodarskim družbam na področju tekočega poslovanja v zvezi z zavarovanjem terjatev,
- možnost pridobivanja finančnih sredstev od EU (v sodelovanju z inštitutom IRP).

Poslovni Bnak@Net – mobilna različica Mobile

Mobilna različica Mobile ponuja pravnim osebam naslednje transakcijske storitve:

- opravljanje plačil z ročnim vnosom podatkov v plačilne naloge za domači plačilni promet TRK,
- vnaprejšnjo pripravo nalogov in njihovo uvrščanje v čakalno vrsto za domači promet TRK,
- pregled in pošiljanje domačih plačilnih nalogov banki.

Ponudba informacijskih storitev:

- vpogled v (knjižno in informativno) stanje na računu za domači plačilni promet TRK,
- vpogled v (tekoči, včerajšnji, zadnjih deset ali dvajset) prometov (v dobro ali breme) po računu za domači plačilni promet. (NKBM 2007, 6–12)

Ponudba osebnih storitev:

- vse storitve, ki so povezane s prepoznavanjem lokacije, telefonskih števil itd.

Moneta s poslovnega računa

Moneta s poslovnega računa ponuja pravnim komitentom naslednje transakcijske storitve (NKBM 2007, 1):

- opravljanje storitev brezgotovinskega plačevanja blaga ali storitev,
- z istim mobilnikom je mogoče plačevati z več različnih poslovnih računov (to pomeni, da ima uporabnik na mobilniku več Monet).

Ponudba osebnih storitev:

- vse storitve, ki so povezane s prepoznavanjem lokacije, telefonske številke itd.

E-plačilni instrumenti

Opravljanje transakcijskih storitev prek e-poslovanja zahteva uporabo plačilnih instrumentov. Nova KBM nudi standardne e-plačilne instrumente, npr.: standardiziran plačilni nalog BN 02, nalog za bremenitev TRK – odlivni in akreditivni nalogi, devizni nalogi ter v skladu z zahtevami projekta SEPA nove plačilne instrumente.⁶ To so: posebna položnica, posebna nakaznica, direktna odobritev in direktna obremenitev.

2.4 Varnost poslovanja in e-potrdila

Varnost v poslovanju preko interneta je v zadnjih letih napredovala. NKBM, d. d. nudi pravnim osebam za zaščito njihove zasebnosti pri poslovanju s Poslovnem Bank@Netu naj sodobnejše oblike varnostnih storitev:

- overjanje – e-banka preveri, kdo hoče poslovati preko interneta, obenem pa se prepriča tudi uporabnik, da res izmenjuje podatke z internetno banko,
- šifriranje – z njim zagotavlja, da je vse e-poslovanje skrito pred očmi nepooblaščenih oseb, tako podatke lahko bereta samo internetna banka in uporabnik.

Poslovni Bank@Net uporablja za overjanje zahtevnejših storitev t. i. enkratna gesla, ki jih je mogoče uporabiti le enkrat. Vsak uporabnik internetne banke dobi identifikacijsko kartico, ki vsako minuto ustvari novo geslo, znano samo lastniku kartice in internetni banki. Poleg te kartice dobi uporabnik tudi številko PIN, brez katere je identifikacijska kartica neuporabna.

Za overjanje javnih ključev uporablja digitalne certifikate, kar je temeljni pogoj za uporabo varnostnih mehanizmov. Lastniku javnega ključa se izda digitalno podpisano potrdilo, ki potrjuje avtentičnost ključa in identiteto. Sistem ključev je tudi podlaga za elektronski podpis, ki je nadomestek lastnoročnega podpisa pri e-poslovanju (Groznik in Lindič 2007, 20–21).

Nova KBM v e-poslovanju s Poslovnim Bank@Netom omogoča uporabljanje kvalificiranih digitalnih potrdil naslednjih overiteljev kvalificiranih digitalnih potrdil: Sigen-Ca, Postar-Ca in Halcom-Ca.

Varnostni mehanizmi za priklop interneta na bančno infrastrukturo so zelo zanesljivi. Banka je zavarovala dostop preko interneta s požarnim zidom. Uporabniki e-storitev imajo dostop samo do strežnikov na zunanji strani požarnega zidu (NKBM – varnost poslovanja 2008, 1).

⁶ Novi plačilni instrumenti SEPA vključujejo plačilne instrumente, ki se v Evropi najpogosteje uporabljajo. To so kreditna plačila, direktne obremenitve, plačilne kartice in evrska gotovina.

V nadaljevanju bomo poleg notranjega okolja NKBM podrobno analizirali tudi e-storitve največjih domačih in tujih bank. Prednosti, pomanjkljivosti, priložnosti in pretnje e-storitev internetnega bančništva NKBM pa bomo pridobili s SWOT analizo.



3 ANALIZA NAJVEČJIH KONKURENTOV V SLOVENIJI

Poznavanje konkurence je ključnega pomena tako za običajno poslovanje kot za elektronsko, kar seveda zahteva poglobljeno raziskovanje in spremljanje konkurentov, njihovih elektronskih proizvodov in storitev ter trend gibanja povpraševanja po elektronskih ponudbah. Treba je oceniti prednosti in slabosti e-poslovanja konkurentov, ki jih analitična banka obravnava kot priložnosti in pretnje okolja, v katerem deluje (Lesjak 2007, 5–8).

V primeru NKBM smo se odločili, da bomo natančneje analizirali največje konkurenčne banke na slovenskem trgu. To so: ABANKA, Banka Celje, Banka Koper, Gorenjska Banka, NLB ter SKB Banka. Potencialne konkurente smo analizirali z notranjega in zunanjega vidika. Notranji je osredotočen na elektronske proizvode in storitve, ki jih banke ponujajo, zunanji pa obsega povpraševanje pravnih oseb po konkurenčnih proizvodih.

3.1 E-proizvodi konkurenčnih bank

Analiziranje konkurenčnih elektronskih proizvodov je sestavni del strateške analize trga. Pridobljene informacije so temeljne za oblikovanje strategije, ki omogoča učinkovito e-poslovanje.

Elektronske ponudbe konkurenčnih bank smo pridobili s pregledovanjem spletnih strani bank, s proučitvijo javno dostopnih dokumentov in uporabo storitev posredovanja informacij s pomočjo iskalnikov Google in Najdi.si.

3.1.1 *Abanka, d. d.*

Abanka, d. d., je razvila celovito ponudbo na področju e-poslovanja B2B. Z izjemo telefonskega bančništva pravnim osebam omogoča internetno in kartično poslovanje, mobilna elektronska pot pa je namenjena zasebnikom.

Ponudba internetnega bančništva za podjetja obsega: internetno različico Abacom in pestro izbiro namestitvene aplikacije Abacom spletnega bančništva.

Podjetja se lahko odločajo za enouporabniško namestitveno različico⁷, večuporabniško,⁸ ki omogoča istočasno uporabo programa več uporabnikom, ter popolnoma avtomatizirano B2B namestitveno aplikacijo, primerno za pravne osebe, ki želijo samodejno povezavo IS podjetja z IS Abanke za opravljanje plačilnega prometa.

⁷ Enouporabniška namestitvena različica je osnovna različica, namenjena večini podjetij in samostojnih podjetnikov. Namenjena je poslovanju na eni ali na več delovnih postajah, pri čemer vsaka od delovnih postaj uporablja svojo lokalno bazo podatkov, ki med seboj niso povezane. Vsak uporabnik se identificira s svojo pametno kartico.

⁸ Večuporabniška namestitvena različica je namenjena poslovanju na več delovnih postajah, pri čemer vse postaje uporabljajo enotno bazo podatkov.

Internetna različica Abacom služi za podpisovanje plačilnih nalogov (oz. paketov), ki so bili pripravljene v osnovni enouporabniški ali večuporabniški namestitveni aplikaciji ter poslani v oddaljeno podpisovanje prek spleta. Poleg tega podjetja lahko pregledujejo stanje in promet, ne omogoča pa priprave nalogov.

Zasebnikom, ki so uporabniki družbe Mobitela ali Simobila, je namenjena tudi mobilna storitev ABASMS. Slednja omogoča takojšen vpogled v stanje in promet na poslovnih računih v Abanki, ne omogoča pa transakcij.

Glede kartičnega poslovanja Abanka nudi: plačilno kartico z odloženim plačilom, Poslovno kartico MasterCard in kreditno kartico Poslovna Visa. Obe kartici sta opremljeni s čipom in že izpolnjujeta zahteve SEPA.

Poleg omenjenih elektronskih poti so pravnim osebam in zasebnikom omogočene tudi naslednje e-ponudbe: t. i. Pregled poslovnega sodelovanja, ki nudi celovit in enostaven pregled poslovnega sodelovanja z Abanko, Spletni plačilni servis⁹, s katerim lahko podjetja varno nakupujejo prek spleta, ter t. i. BanKredit¹⁰ (Abanka 2008, 1–8).

3.1.2 Banka Celje, d. d.

Banka Celje, d. d., nudi pravnim osebam kartično in internetno elektronsko poslovanje. Trenutno lahko podjetja poslujejo z internetno različico El-bank Banka Celje.

Poleg omenjenih storitev Banka Celje pravnim osebam ponuja t. i. Poslovno sodelovanje, ki podjetjem omogoča vpogled v stanje depozitov, kreditov in garancij.

Pri kartičnem poslovanju banka nudi pravnim komitentom in zasebnikom naslednje karice: plačilno kartico Poslovna MasterCard, Viso, Viso Electron in Viso Electron Plus (Banka Celje 2008, 1–5).

3.1.3 Banka Koper, d. d.

Banka Koper, d. d., nudi zasebnikom in pravnim osebam internetno in kartično poslovanje, medtem ko je mobilno bančništvo namenjeno uporabnikom i-Neta. Storitve komitentom Banke Koper omogoča, da se naročijo na določena obvestila, npr. o spremembi stanja na transakcijskem računu, o poteku raznih pogodb, o veljavnosti plačilnih kartic, ki se jim izpisujejo na ekran mobilnega telefona prek SMS sporočil.

⁹ Spletni plačilni servis je mogoče implementirati v spletno trgovino. Pravni komitenti in samostojni podjetniki lahko izvedene transakcije spremljajo prek Pregleda poslovnega sodelovanja, enkrat mesečno pa prejmejo specifikacijo transakcij, izvedenih v spletnih trgovinah.

¹⁰ BanKredit je namenski kredit, ki ga preko spletne aplikacije najavi kreditni posrednik (pravna oseba). Kupcem za pridobitev kredita ni treba obiskati banke, banka pa sredstva v celoti nakaže na poslovni račun kreditnega posrednika, ki tako s sredstvi prosto razpolaga.

Vpogled v stanje in promet na poslovnem računu podjetja preverjajo prek internetnega bančništva. Zasebniki in pravne osebe imajo možnost izbire med internetno aplikacijo in namestitveno različico Poslovnega i-Neta, ki je nadgradnja internetne različice in omogoča uporabo čitalnikov pametnih kartic ter osebnega certifikata na čip kartici.

Poleg omenjenih elektronskih ponudb Banka Koper nudi podjetjem, ki poslujejo prek Poslovnega i-Neta, tudi t. i. Cash management, ki zagotavlja prenos presežkov sredstev iz prodajnih na zakladni račun, polnjenje podrejenega računa ter prenos presežkov in izravnani primanjkljajev na računih znotraj skupne kreditne linije, ter t. i. Sklepanje pogodb s prodajnimi mesti¹¹ in BanKredit.

Banka Koper nudi pravnim osebam in zasebnikom pestro ponudbo kartičnega poslovanja: Activo-Viso, Activo-MasterCard, Obrtnik-Activo-Viso-Business Electron, Activo-Viso Business Electro, America Express in Zlato American Express. Vse našteve kartice in skoraj vse bančne kartice Activa-Maestro so že opremljene s čipom in že izpolnjujejo zahteve SEPA (Banka Koper 2008, 1–19).

Banka Koper bo v skladu s svojo vizijo in projektom SEPA razvila nove e-proizvode, ki bodo podjetjem olajšali vsakdanje poslovanje. Tako bo omogočeno posredovanje kartičnih plačil preko Poslovnega i-Neta, z neposrednim vnosom ali s paketom v standardni obliki ZBSX ml.

Podjetjem bodo ponudili tudi možnost samodejnega prenosa podatkov B2B. Eden najpomembnejših izzivov prihodnosti pa je t. i. Banka In, nadgradnja e-poslovanja, ki bo pravnim komitentom omogočala opravljanje celotnega bančnega poslovanja preko multi medijskih kanalov.

3.1.4 Gorenjska banka, d. d.

Gorenjska Banka, d. d., pravnim osebam nudi internetno in kartično elektronsko poslovanje, mobilno bančništvo, t. i. Link SMS, pa je namenjeno le fizičnim osebam.

Ponudba spletnega bančništva za podjetja zajema: internetno različico Link C, ki omogoča storitve le v domačem plačilnem prometu, ter namestitveno aplikacijo Link+, s katero pravne osebe lahko opravljajo večjo količino elektronskih storitev v domačem in mednarodnem plačilnem prometu. Predvidoma v drugi polovici leta 2008 pa naj bi bila uporabnikom na razpolago tudi SEPA-kreditna plačila v domačem prometu.

¹¹ Sklepanje pogodb s prodajnimi mesti: Banka Koper je članica mednarodnih kartičnih sistemov MasterCard in Visa, ima licenco za sklepanje pogodb s prodajnimi mesti, ki opravljajo dejavnost v RS, za sprejemanje plačilnih kartic Activa, Maestro, MasterCard, Visa in American Express ter za opremljanje prodajnih mest z Activa POS-terminali. Podjetjem je na ta način omogočeno, da sprejemajo domače in mednarodne plačilne kartice.

Pravne osebe lahko opravljajo mednarodna plačila tudi s pametno kreditno kartico s čipom, Poslovno Activo MasterCard, ki izpolnjuje zahteve SEPA (Gorenjska Banka 2008, 1–5).

3.1.5 Nova Ljubljanska banka, d. d.

NLB, d. d., je razvila pestro ponudbo na področju elektronskega poslovanja B2B. Z izjemo telefonskega bančništva t. i. Teledom, ki je namenjen le fizičnim osebam, NLB omogoča podjetjem elektronsko uporabo internetnega bančništva in kartičnega poslovanja, mobilna elektronska pot pa je namenjena zasebnikom in fizičnim osebam.

Ponudba spletnega bančništva za podjetnike in pravne oseba obsega: internetno različico in namestitveno aplikacijo NLB Proklik. Podjetja se lahko odločijo za enouporabniško, mrežno, primerno za podjetja, ki želijo imeti več delovnih mest opremljenih z e-banko, ter popolnoma avtomatizirano namestitveno aplikacijo B2B.

Zasebnikom, ki so uporabniki družbe Mobitel in Debitel, je namenjena tudi mobilna storitev NLB Moba. Slednja omogoča: vpogled v stanje in promet poslovnega računa, plačilo položnic in računov, prenos sredstev med računi, povišanje limite na računu, vezavo depozita ter naročilo alarma in obvestila SMS, ki ga NLB posreduje na mobilni telefon, ko stanje računa pade pod znesek, ki ga določi podjetje.

Poleg omenjenih elektronskih poti je pravnim osebam in zasebnikom omogočena storitev t. i. Avtomatski odzivnik, ki je namenjen vpogledu v stanje na poslovnem računu prek telefona.

Glede kartičnega poslovanja NLB podjetjem nudi Poslovno kartico MasterCard in Poslovno BA Maestro (NLB 2008, 2–18).

V prihodnosti bodo obstoječim funkcionalnostim Proklika NLB dodali še nove, od katerih je omenjen le vpogled v promet na poslovni kartici MasterCard (Gregorič Stupica 2007, 4).

3.1.6 Slovenska komercialna banka, d. d.

SKB banka, d. d., je razvila celovito ponudbo na področju e-poslovanja B2B in velja za prvo banko, ki je že v letu 1992 vzpostavila elektronsko bančništvo na slovenskem trgu.

Danes zasebnikom in pravnim osebam ponuja najbolj pestro ponudbo elektronskih poti, ki obsega: internetno, telefonsko in mobilno bančništvo ter kartično e-poslovanje.

Ponudba spletnega bančništva za pravne komitente in zasebnike obsega: internetno različico PRO SKB NET in namestitvene različice t. i. PC bančništva.

Podjetja se lahko odločijo za samodejno povezavo B2B SKB NET, MULTI SKB NET, ki omogoča podjetjem z eno samo pametno kartico obvladati poslovanje s svojimi poslovnimi računi pri različnih bankah, ter SOGECASH rešitev, ki je zlasti primerna za velika podjetja, saj olajša upravljanje poslovnih računov pri bankah doma in v tujini,

omogoča upravljanje z uporabniki, zagotavlja komunikacijske funkcije, obenem poskrbi za preglednost poslovanja in poenostavitev priprave plačilnih nalogov, njihovega podpisovanja in pošiljanja v banko.

Zasebnikom in pravnim osebam SKB banka nudi tudi mobilno poslovanje s t. i. WAP SKB NET, ki omogoča vpogled v stanje in promet na izbranem poslovnem računu za poljubno obdobje in opravljanje plačil ter plačilnega prometa preko poslovnega računa. Z eno varnostno kartico, t. i. Activ Card, se podjetje lahko prijavi na mobilni in tudi na Zeleni telefon.

Zeleni telefon je poleg Bankotela in Avtomatskega odzivnika ena od oblik za devizne tečaje, telefonsko bančništvo in omogoča: pregled stanja in prometa na poslovnem računu, plačevanje s posebno položnico in splošnimi plačilnim nalogom BN 02, nakup in prodajo tuje valute z možnostjo zavarovanja pred možnimi spremembami tečaja, vpogled v stanje tekoče porabe in izpiske na klasični Visa in/ali MasterCard kartici ter pregled transakcij, opravljenih preko Zelenega telefona in PRO SKB NET-a.

Bankotel je samodejni bančni servis, ki ponuja informacije o stanju, datumu o zadnji spremembi na poslovnem računu, znesku limita in datumu poteka limita.

S samodejnim odzivnikom za devizne tečaje pridobijo informacije o podjetniških in menjalniških tečajih SKB ter tečajih BS.

Poleg omenjenih elektronskih poti SKB banka nudi pravnim osebam in zasebnikom tudi naslednje e-proizvode: t. i. SWEEP, ki omogoča samodejni prenos sredstev v evrih s TRK pri SKB na drug poslovni račun, prav tako odprt pri SKB banki, ter storitev Sprejemanje kartic na prodajnih mestih, namenjeno trgovskim podjetjem.

Glede kartične ponudbe SKB banka pravnim osebam in samostojnim podjetnikom nudi naslednje kartično poslovanje: Poslovno MasterCard SKB, SKB Zlato Viso kartico ter kartico SEPA¹² (SKB 2008, 1–24).

3.2 E-storitve internetnega poslovanja največjih slovenskih bank

E-storitve se v sodobni informacijski družbi zaradi potreb trga, novih odkritij IKT ter zahtev projekta SEPA zelo hitro razvijajo, izboljšujejo in izpopolnjujejo.

Konkurenčne banke uvajajo vedno nove e-storitve, ki jih v skladu s potrebami stalno nadgrajujejo. Na ta način pridobivajo nove uporabnike in tako povečajo svojo konkurenčno prednost. Zaradi teh razlogov je smiselno, da banka dejavno spremlja in se odziva na konkurenčne novosti in inovacije e-storitev.

Glede na to, da pravne osebe najpogosteje uporabljajo e-storitve internetnega bančništva, smo se odločili, da bomo analizirali omenjeno elektronsko pot največjih

¹² Kartica SEPA je plačilna kartica, za katero je značilno, da bo z njo mogoče plačevati v vseh državah območja SEPA in ni omejena le na posamezno državo. Poleg tega bodo pravnim osebam in zasebnikom zagotavljale večjo varnost kot sedanje kartice.

konkurenčnih bank. Podatke smo pridobili s pregledovanjem spletnih strani in z neposrednim stikom z bankami. Ugotovitve so prikazane v nadaljevanju.

3.2.1 Abanka – Abacom

Varnost poslovanja z Abacomom zagotavlja veljavno digitalno potrdilo na zaščitni kartici. Vsak uporabnik ima svoje digitalno potrdilo, omogočena so različna pooblastila. Vstop v internetno banko je možen s kvalificiranim digitalnim potrdilom katerega koli javnega overitelja.

Podjetja lahko izbirajo med: avtomatizirano aplikacijo B2B, enouporabniško in večuporabniško namestitveno različico.

Namestitvena aplikacija Abacom nudi podjetjem naslednje transakcijske storitve:

- opravljanje plačil s prenosom datoteke s podatki o plačilnih nalogih za domači, čezmejni in mednarodni plačilni promet, ki ga lahko opravljajo preko več bank (to so: Abanka, Unicredit Banka Slovenija, Factor banka, Kartner Sparkasse, Probanka, Raiffeisen Krekova banka, SKB banka, NLB ter Hypo Alpe Adria Bank) z enim veljavnim kvalificiranim potrdilom na zaščitni kartici,
- izmenjavo datotek (direktne odobritve, direktne obremenitve),
- pripravo in pregled plačilnih nalogov,
- hitro in enostavno pripravo podatkov (uvoz podatkov, imenik partnerjev itd.),
- vezavo kratkoročnih depozitov ter napoved dviga gotovine.

Namestitvena različica Abacom nudi podjetjem naslednje informacijske storitve:

- vpogled v stanje in promet na poslovnem računu domačega, čezmejnega in mednarodnega plačilnega prometa pri izbranih bankah,
- sprejemanje informacij o prilivih istočasno, ko je o tem obveščena banka,
- možnost spremljanja statusa nalogov, poslanih v banko (prejet, obdelan, izvršen).

Prek internetne aplikacije Abacom lahko pravne osebe opravljajo naslednje transakcijske e-storitve:

- opravljajo plačila za domači, čezmejni in mednarodni plačilni promet,
- pregledujejo in podpisujejo plačilne naloge (oz. pakete), ki so bili pripravljene v osnovni enouporabniški ali večuporabniški različici internetne banke Abacom, ter pošiljajo v oddaljeno podpisovanje prek spleta.

Internetna različica Abacom nudi pravnim osebam naslednjo internetno e-storitev:

- vpogled v stanje in promet na poslovnem računu domačega, čezmejnega in mednarodnega prometa TRK.

Poleg e-storitev lahko podjetja, pooblaščen za delo z internetno banko Abacom, uporabljajo brezplačno storitev z dodatnim pooblastilom, t. i. Pregled poslovnega sodelovanja, ki omogoča naslednje informacijske storitve:

- vpogled v stanje in promet na poslovnem računu domačega, čezmejnega in mednarodnega plačilnega prometa TRK,
- vpogled v vrednost portfelja, promet z vrednostnimi papirji, vrsto in stanje depozitov, kreditov in garancij ter v višine limitov po poslovnih karticah Visa in spletnih plačilih, izvedena s posredovanjem storitve Spletni plačilni servis.

Prednosti

Domači plačilni promet lahko opravljamo preko več bank. Vedno lahko preverimo trenutno stanje na računih na izbranih bankah. O prilivu je stranka obveščena takoj, ko je o njem obveščena banka. Nalog lahko pošljemo v banko kadar koli, spremljamo status naloga, lahko pregledamo promet za določeno časovno obdobje. Poleg omenjenih prednosti podjetja lahko tudi pregledujejo brezplačne informacije o e-poslovanju ter opravljajo varno in zanesljivo spletno nakupovanje (Abanka 2008, 1–28).

3.2.2 Banka Celje – elektronska banka

Elektronska banka Banke Celje je internetna banka, ki deluje v operacijskem sistemu Windows. Dostop do strežnika je omogočen preko internetne povezave. Varnost zagotavlja kvalificirano digitalno potrdilo.

Banka Celje nudi pravnim osebam spletno rešitev e-bančništva, prek katere podjetja lahko opravljajo informacijske in transakcijske e-storitve.

Internetna aplikacija e-bančništva Banke Celje nudi pravnim osebam naslednje transakcijske e-storitve:

- opravljanje plačil z ročnim vnosom v plačilne naloge za domači in tuji plačilni promet,
- opravljanje paketnega prenosa z datoteko za domači in tuji plačilni promet,
- opravljanje nakazil za tuji plačilni promet,
- opravljanje nakazil za humanitarne namene za domači plačilni promet,
- vnaprejšnja priprava nalogov in njihovo uvrščanje v čakalno vrsto,
- pošiljanje naročil (potrdila o plačilu in o poslovanju).

Podjetja imajo poleg navedenih e-storitev možnost opravljati še naslednje informacijske storitve (Banka Celje 2008, 1–22):

- vpogled v stanje in promet na poslovnem računu domačega in tujega prometa,
- vpogled v izpiske domačega in tujega plačilnega prometa,

- iskanje podatkov po prometu za domači in tuji plačilni promet,
- pregled storniranih nalogov iz čakalne vrste za domači plačilni promet,
- pregled seznama partnerjev za domači plačilni promet,
- pregled obdelanih in neobdelanih nalogov za čezmejni in mednarodni promet,
- pregled poljubnih nalogov (akreditivi, odlivi) za tuji plačilni promet,
- sprejemanje obvestil Banke Celje,
- pregled tečajne liste: menjalniški tečaji Banke Celje in Tečajna lista Banke Slovenije.

Prednosti

Omogoča posredovanje podatkov za poročanje o izvršitvi plač – obrazec OBRPL, pregled seznama partnerjev za domači plačilni promet, pregled tečajne liste: menjalniški tečaji Banke Celje in Tečajna lista Banke Slovenije.

Promet računov podjetja lahko podjetniki pregledujejo po različnih kriterijih, npr.: po računu prejemnika, nalogodajalca, po obdobjih itd.

3.2.3 Banka Koper – Poslovni i-Net

Banka Koper je oktobra leta 1999 pravnim osebam, zasebnikom, društvom ter tujim pravnim komitentom ponudila možnost opravljanja bančnih storitev preko t. i. Poslovnega i-Neta.

Poslovni i-Net je internetno bančništvo, ki deluje v okolju Windows. Podjetja s spletno namestitvijo programske opreme CSP¹³ Poslovni i-Net nadgradijo in si tako povečajo varnost e-poslovanja.

Internetna aplikacija Poslovni i-Net nudi pravnim osebam in drugim pooblaščenim uporabnikom naslednje transakcijske storitve:

- opravljanje plačil za domači in tuji plačilni promet (nakazila in prenosi sredstev, nakupi in prodaja tuje valute),
- pošiljanje naročil (npr.: vezave storitev, naročila kreditnih linij),
- spremljanje in urejanje nezapadlih nalogov,
- posredovanje nalogov deviznega prometa preko ročnega vnosa podatkov,
- posredovanje nalogov domačega plačilnega prometa preko ročnega vnosa podatkov ali opravljanje paketnega prenosa z datoteko za domači promet,
- prevzem in oddajo datotek s plačilnimi nalogi iz naslova domačega plačilnega prometa iz ali v banko (osebni dohodki, krediti itd.).

¹³ Programska oprema CSP omogoča uporabo čitalnikov pametnih kartic in osebnega certifikata na čip kartici na Poslovnem i-Netu, ki omogoča varnejšo uporabo transakcijskih in informacijskih storitev.

Podjetja imajo poleg navedenih e-storitev na voljo še informacijske storitve (Banka Koper 2008, 1–14):

- vpogled v stanje na poslovnem računu za domači in devizni plačilni promet,
- možnost vpogleda v stanje poslovnega računa po posameznih valutah,
- vpogled v promet po poslovnem računu domačega in deviznega plačilnega prometa,
- vpogled v prilive in odlive,
- priprava različnih informativnih izračunov,
- vpogled v arhivske podatke.

Prednosti

Poslovni i-Net omogoča sprotno obveščanje o prispelem prilivu na poslovnem računu, pregledovanje stanja in prometa po posameznih valutah, angleško verzijo Poslovne i-Net banke, nižje stroške plačilnega prometa, možnost uporabe t. i. Cash managementa, ki omogoča samodejni prenos presežkov sredstev iz podrejenih na zakladni račun, samodejno polnjenje podrejenega računa ter samodejni prenos presežkov in izravnavanje primanjkljajev na računih znotraj skupne kreditne linije.

3.2.4 Gorenjska banka – LinkC in Link+

LinkC in Link+ sta internetni banki, namenjeni e-poslovanju s pravnimi osebami.

Poslovni LinkC je internetna aplikacija, Link+ pa namestitvena različica internetnega bančništva. Delujeta v okviru operacijskega sistema Windows.

Pri poslovanju z Link+ je povezava z internetom vzpostavljena le pri pošiljanju podatkov v banko. Omogoča opravljanje storitev v domačem in mednarodnem plačilnem prometu, aplikacija pa je primerna za večji obseg podatkov.

Različica LinkC pa je z internetom povezana ves čas delovanja, podjetja pa lahko opravljajo storitve le v domačem plačilnem prometu, zato je aplikacija primerna za manjši obseg poslovanja. Varnost LinkaC zagotavlja digitalni certifikat na lokalnem disku, Link+ pa je zavarovan z digitalnim certifikatom, ki je nameščen na pametni kartici.

Gorenjska Banka prek namestitvene različice Link+ ponuja podjetjem naslednje transakcijske storitve:

- opravljanje plačil za domači in devizni plačilni promet,
- opravljanje plačil s prenosom datoteke o plačilnih nalogih v formatu APP,
- prenos nalogov v izvršitev za tekoči dan,
- vnaprejšnji prenos nalogov z datumom valutacije v čakalno vrsto.

Podjetja imajo prek sistema internetnega bančništva aplikacije Link+ poleg navedenih možnost opravljanja še naslednjih informacijskih storitev:

- vpogled v stanje in promet na poslovnem računu za domači in devizni promet,
- prejem dnevnih in končnih sporočil o stanju in gibanju sredstev na poslovnem računu za domači in devizni promet,
- prejem izpiska tekočega dne za domači in devizni promet (izpis v APP formatu).

Vse zgoraj navedene e-storitve, z izjemo storitev v mednarodnem plačilnem prometu, podjetja lahko opravljajo tudi prek internetne aplikacije LinkC.

Sistem dostopa, uporabe in zamenjave podatkov preko namestitvene banke Link+ pravnim osebam omogoča tudi dodatne storitve (Gorenjska banka 2008, 1–9):

- vnaprejšnjo pripravo nalogov in določitev datuma plačila,
- upravljanje s čakalno vrsto,
- samodejni prenos presežkov sredstev na poslovni račun vezave,
- samodejno pokrivanje dnevnih negativnih stanj na poslovnem računu,
- izvajanje drugih poslov, vezanih na poslovni račun, oz. ostalih bančnih storitev,
- možnost določanja prioritete plačil.

Prednosti

Link+ omogoča vezavo prostih sredstev z dogovorom za samodejni prenos viška sredstev na račune vezave, določanje prioritete plačil, pokrivanje kratkoročnega oz. dnevnega negativnega stanja na poslovnem računu z dogovorom o okvirnem posojilu oz. kratkoročnem posojilu za tekočo likvidnost ter izvajanje drugih poslov, vezanih na račun, oziroma ostalih bančnih storitev po predhodnem dogovoru z Gorenjsko banko.

3.2.5 Nova Ljubljanska banka – Proklik NLB in Proklik plus NLB

NLB je začela s trženjem t. i. Proklika NLB in Proklika plus NLB v začetku leta 1999. Internetni aplikaciji sta namenjeni zasebnikom in pravnim osebam.

Proklik NLB in Proklik plus NLB delujeta v okolju Windows. Varnost internetnega e-poslovanja z banko omogoča šifriranje sporočil med podjetjem in banko na podlagi metodologij dvojnih ključev ter trajnega zapisa (kriptografija). Identifikacija uporabnika in e-podpisovanje potekata prek pametne kartice Proklik NLB in Proklik plus NLB.

NLB nudi pravnim osebam in zasebnikom namestitveno aplikacijo Proklik NLB in internetno rešitev Proklik plus NLB. Podjetja lahko izbirajo med avtomatizirano aplikacijo B2B, enouporabniško ali mrežno namestitveno različico Proklik NLB.

Namestitvena različica Proklik NLB in internetna aplikacija Proklik plus NLB nudita podjetjem naslednje transakcijske storitve:

- opravljanje plačil prek plačilnih nalogov za nakazila v domači valuti s tekočim datumom in datumom valute do 180 dni vnaprej,
- opravljanje plačil za nakazila v tujino in čezmejna plačila za tekoči datum in do 30 dni vnaprej,
- priprava in pošiljanje nalogov za devizni promet,
- uvoz plačilnih nalogov iz datotek, predpripravljenih v drugih programih,
- shranjevanje plačilnih nalogov za večkratno uporabo – redna in podana mesečna plačila,
- prejem potrdil o izvršenih plačilih v tujino in čezmejnih plačilih,
- izpolnjevanje podatkov za statistiko Banke Slovenije za plačila iz tujine,
- izmenjava datotek v ustreznem formatu, npr. z zbirnim centrom.

Ponudba informacijskih storitev namestitvene in internetne aplikacije NLB:

- vpogled v stanje in promet na poslovnih računih domačega in tujega prometa,
- vpogled v izpiske z računov doma in v tujini za pretekli dan in za nazaj,
- vpogled v tečajne liste,
- pregled in tiskanje stanja in prometa na poslovnem računu domačega prometa,
- pregled in tiskanje plačilnih nalogov in izpiskov za domači plačilni promet,
- pregledovanje in tiskanje opravljenih plačil v tujini, čezmejnih plačil, prometa, izpiskov in prejetih plačil iz tujine.

Internetna aplikacija Proklik plus NLB poleg navedenih elektronskih storitev omogoča še podpisovanje plačilnih nalogov iz oddaljene lokacije prek spleta za posamezen poslovni račun (NLB 2008, 28–54).

Prednosti

NLB za opravljanje transakcijskih in informacijskih e-storitev pravnim osebam in zasebnikom nudi internetne in namestitvene rešitve: B2B Proklik, enouporabniško in mrežno različico Proklika NLB, ki so prilagojene specifičnim potrebam podjetij.

Poleg izvajanja plačilnega prometa je ena od velikih prednosti Proklika NLB tudi možnost izmenjave datotek z direktnimi odobritvami (plače zaposlenih, izplačila pokojnin) in direktnimi bremenitvami za redna mesečna plačila (npr.: plačilo elektrike, vode), ki jih podjetja zaračunavajo svojim strankam, uporabnikom pa so na voljo tudi brezplačni elektronski izpiski ter vpogled v tečajne liste.

Pravne osebe, ki poslujejo tudi z drugimi elektronskimi bankami, imajo možnost, da prek NLB Proklika izvajajo plačilni promet za vse banke, ki uporabljajo rešitev Hal E-bank podjetja Halcom, d. d.

Poleg internetnega poslovanja pravni komitenti lahko poslujejo z novimi pametnimi karticami (»Ena za vse« s kvalificiranimi potrdili), s katerimi lahko uporabljajo tudi

elektronske portale državnih institucij – eUprava, eDavki, Inrastat, Zavod za zaposlovanje, novi državni portal za pravne osebe eVem in druge.

3.2.6 Slovenska komercialna banka – Pro SKB Net

Pro SKB Net je internetna banka, ki jo je SKB banka kot prva v Sloveniji razvila v letu 1998. Namenjena je zasebnikom in pravnim osebam.

Dostop do strežnika Pro SKB Neta-a je možen preko interneta. Deluje po načelu »off line« sistema, torej brez povezave z bančnim strežnikom. Varnost elektronskega poslovanja zagotavljajo: pametne kartice, digitalno kvalificirano potrdilo, integriranost z informacijskim sistemom podjetja po obstoječih APP-standardih.

SKB banka nudi namestitveno različico, t. i. PC bančništvo, in internetno rešitev Pro SKB Net. Podjetja lahko izbirajo med: avtomatizirano aplikacijo B2B SKB Net, aplikacijo Sogecash ali Multi SKB Net različico SKB banke.

Internetna aplikacija Pro SKB Net nudi podjetjem naslednje transakcijske storitve:

- opravljanje plačil za domači in tuji plačilni promet,
- vnos plačil v domači ali tuji valuti za valuto vnaprej,
- izmenjava podatkov z informacijskim sistemom,
- elektronsko podpisovanje plačil ali paketov plačil,
- izpolnitev statistike za Banko Slovenije.

Informacijske storitve internetne aplikacije Pro SKB Net so:

- pregled trenutnega in razpoložljivega stanja ter prometa na poslovnih računih, odprtih pri SKB banki v realnem času,
- pregled podrobnejših podatkov o računu (npr.: informacije o limitu, samodejnih prenosih sredstev med poslovnimi računi v banki in pooblaščenih oseb),
- pregled in tiskanje izpiskov za obdobje zadnjih 13 mesecev,
- izvoz podatkov v različnih formatih (excel, tekst, tkdis),
- pregled bodočih prilivov in odlivov v čakalni vrsti,
- spremljanje statusa plačil (npr.: obdelano, zavrnjeno),
- pregled obvestil o prilivu iz tujine in vpogled v arhiv sporočil ter
- možnost e-prenosa seznamov plač zaposlenih s funkcionalnostjo e-plač.

Namestitvena aplikacija Sogecash je najprimernejša za velika podjetja. Nudi naslednje e-storitve:

- upravljanje bančnega plačilnega računa za domači in tuji plačilni promet,
- pošiljanje domačih ali mednarodnih, posameznih plačilnih nalogov v banko,
- prejemanje dnevnih bančnih izpiskov,
- povezovanje z računovodskimi in zakladnimi aplikacijami,

- različne ravni podpisnikov (A, B, E) in omejitev na znesek,
- pregled dnevniških bančnih izpiskov in stanje na bančnih poslovnih računih,
- pregled in iskanje transakcij glede na izbrane parametre,
- izvoz podatkov v datoteke in izpisovanje izbranih podatkov,
- uvoz plačilnih nalogov iz datoteke,
- upravljanje različnih tabel (šifre valut, držav, prejemniki, nameni plačil itd.),
- revizijski dnevnik in arhiv transakcij.

Namestitveni različici Multi SKB Net in B2B SKB Net pravnim osebam nudita (SKB 2008, 1–12):

- pripravo različnih oblik transakcij (virman, posebna položnica, splošni plačilni nalog, kompenzacija, sporočila banki) za domači plačilni promet,
- vnos plačil za valuto vnaprej,
- vpogled v stanje, promet in izpiske domačega plačilnega prometa,
- vpogled v arhiv transakcij, sporočil za domači plačilni promet,
- oblikovanje in urejanje predlog (podatkov o prejemniku) za domači plačilni promet,
- izmenjavo podatkov za direktne odobritve (možen uvoz in prevzem datoteke),
- prevzem podatkov o vplačilih s posebnimi položnicami,
- pripravo nalogov, prenosov in konverzij za tuji plačilni promet,
- pošiljanje statistike za prilive iz tujine in sporočil za tuji plačilni promet,
- pregled stanja, prometa, izpiskov, tečajnic, prilivov za tuji plačilni promet,
- vpogled v arhiv transakcij, sporočil za tuji plačilni promet,
- oblikovanje in urejanje predlog (podatkov o prejemnika) za tuji plačilni promet,
- izvoz in uvoz podatkov za tuji plačilni promet.

Prednosti

SKB banka nudi celovito ponudbo elektronskega bančništva, ki obsega: internetno, kartično, mobilno in telefonsko bančništvo za pravne osebe in zasebnike. Podjetja lahko izbirajo med internetno in namestitveno aplikacijo internetnega bančništva. Z uporabo Pro SKB Neta imajo pravne osebe možnost prenosa seznamov plač zaposlenih s funkcionalnostjo elektronskih plač, izvoza podatkov v različnih formatih (excel, tekst, tkdis) ter tiskanja izpiskov za obdobje zadnjih 13 mesecev.

Poleg omenjenih e-storitev lahko podjetja prek internetnega bančništva uporabljajo t. i. Sweep storitev, ki omogoča: samodejni prenos podatkov z enega poslovnega računa na drugega, odprtega pri SKB banki.

3.3 Pravne osebe in uporaba elektronskega bančništva v Sloveniji

V Sloveniji se je uporaba elektronskega bančništva za pravne osebe začela leta 1998, ko je SKB banka prva razvila internetno elektronsko poslovanje B2B. V začetnem obdobju je e-storitve elektronskih bank uporabljal relativno nizek delež vseh podjetij, ki so imela dostop do interneta.

Tako je po podatkih RIP iz leta 1999 informatizirane storitve plačilnega prometa prek bančnega sistema uporabljalo skupno le 11 % velikih, 8 % srednje velikih in manj kot 5 % malih in mikro podjetij. K temu lahko prištejemo še 3–6 % organizacij, ki v času anketiranja še niso uporabljale informatiziranih storitev plačilnega prometa, vendar so jih nameravale še v letu 1999 (RIP 1999, 2).

Decembra 2002 pa je po splošni anketi o e-poslovanju v Sloveniji, ki jo je izvedla RIP, med 1.282 podjetji uporabljalo e-bančništvo skoraj 75 % vseh anketiranih pravnih oseb. Največji tržni delež je zavzemala NLB, drugouvrščena banka med anketiranimi podjetji je bila SKB banka, sledili sta NKBM in Abanka (RIP 2002, 4).

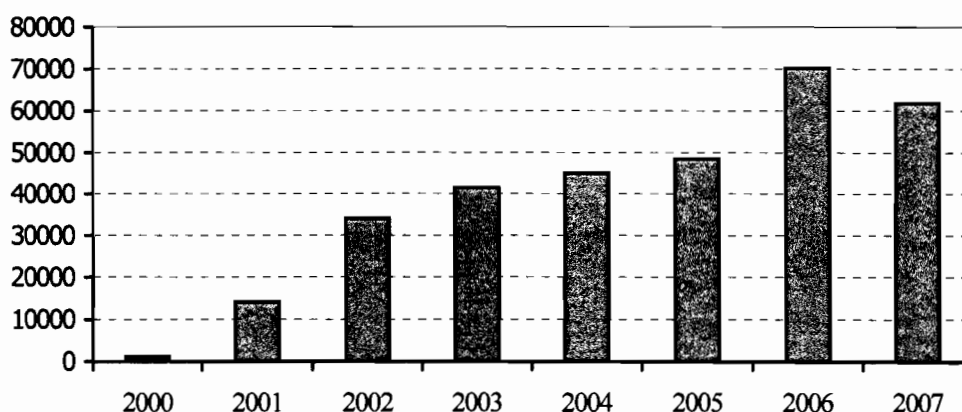
Raziskavo o uporabi IKT v podjetjih finančnega sektorja je v prvem četrtletju leta 2004 prvič izvedel Statistični urad RS. V anketi je sodelovalo 1.370 pravnih oseb z deset ali več zaposlenimi, med katerimi je 87 % pravnih komitentov odgovorilo, da uporablja e-bančništvo (SURS 2004, 5). V prvem četrtletju leta 2005 pa se je uporaba po poročanju Statističnega urada RS povzpela na 89 %, v letu 2006 se stanje ni spremenilo, odstotek podjetij, ki so poslovala preko internetnega bančništva, je bil še vedno 89 %.

Po zadnji splošni anketi o uporabi IKT v podjetjih, ki je bila izvedena v letu 2007, med 1.751 podjetij, je SURS poročal, da je e-bančništvo leta 2007 uporabljalo 92 % oz. 11.427 pravnih oseb, med katerimi je elektronsko poslovalo: 82 % oz. 5.602 mikro, 91 % oz. 4.478 malih, 97 % oz. 1.115 srednje velikih in 97 % oz. 232 velikih podjetij (SURS 2007, 5).

Iz zgornjih podatkov lahko ugotovimo, da se je uporaba elektronskega bančništva pri zasebnikih in pravnih osebah v desetih letih povečala za kar 85,6 %. Za tako silovit vzpon je več vzrokov, najpomembnejša pa sta povezana s prenosom domačega plačilnega prometa v bančno okolje in z razvojem internetnega bančništva za pravne osebe leta 1998.

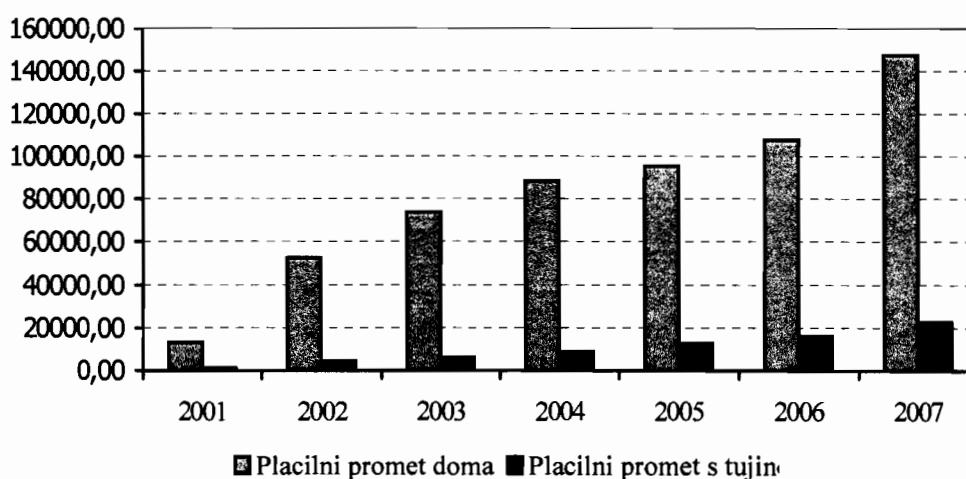
Slika 3.1 prikazuje trend rasti števila pravnih komitentov, ki elektronsko poslujejo preko internetnega bančništva, po posameznih letih in vrednost opravljenih transakcij za domači in tuji plačilni promet (v mio EUR).

Slika 3.1 Trend gibanja števila pravnih oseb uporabnic internetnega bančništva



Vir: Banka Slovenije 2008, 42.

Slika 3.2 Vrednost opravljenih transakcij za domači in tuji plačilni promet



Vir: Banka Slovenije 2008, 42.

Iz slike 3.2 lahko razberemo, da je vrednost tujih transakcij v primerjavi z domačimi bistveno nižja, npr. v letu 2007 so slednje znašale 22.818 mio EUR, domače pa 147.711 mio, kar je 124.893 mio evrov več. Vzroki za nazadovanje tujega plačilnega prometa so najverjetneje v ponudbi e-storitev brez dodane vrednosti, npr.: izdajanje računov in e-usklajevanje. Danes so te storitve pogosto dostopne samo na nacionalni ravni, saj je zaradi različnih oblik plačil čezmejna uporaba težka. Drug vzrok pa je najverjetneje povezan z višjimi cenami čezmejnih transakcij. Z uveljavitvijo enotnega plačilnega sistema, projekta SEPA, se bo ta razlika zmanjšala – najbolj pričakovana učinka tega projekta sta ravno pocenitev in pospešenje transakcij v EU in širše v Evropi, s standardizacijo plačil sheme SEPA pa bodo e-storitve z dodano vrednostjo dostopne tudi v tujini (Halcom 2007, 1–2).

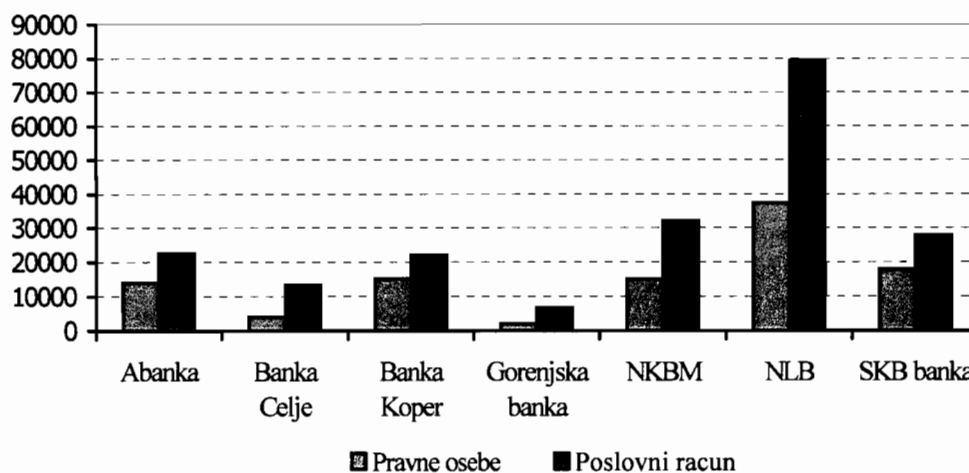
Na splošno gledano pa se število transakcij povečuje, saj so v letu 2007 skupno znašale 170.529 mio EUR.

Po poročanju NLB je bil najvišji delež vseh transakcij opravljen preko internetne banke Proklik NLB, ki je dosegla okrog 17 mio EUR vseh opravljenih transakcij, sledile so: SKB banka, Banka Koper, NKBM, Banka Celje ter Gorenjska Banka (Gregorič Stupica 2007, 5).

Višja vrednost predvsem domačega in tujega plačilnega prometa je odraz naraščanja števila pravnih komitentov.

Slika 3.3 prikazuje največje slovenske banke in število pravnih oseb, ki so v letu 2008 opravljale elektronske transakcije preko izbranih internetnih bank, v razmerju s številom odprtih poslovnih računov.

Slika 3.3 Število pravnih oseb uporabnic internetnih storitev in število odprtih poslovnih transakcijskih računov pri največjih bankah



Vir: Banka Slovenije 2008, 1–85.

Na sliki 3.3 lahko opazimo, da največ podjetij e-posluje preko internetnega bančništva NLB, ki zato dosega najvišjo vrednost opravljenih transakcij. NKBM se nahaja na četrtem mestu s 15.220 pravnimi uporabniki internetnega bančništva. Pri NKBM ima odprt poslovni transakcijski račun 32.300 podjetij in se tako po številu pravnih komitentov nahaja na drugem mestu.

Trenutno je v Sloveniji ponudba transakcijskih in informacijskih e-storitev predvsem usmerjena k internetnemu e-poslovanju B2B, ki ga podjetjem nudi vseh 22 bank, članic Združenja bank Slovenije, medtem ko je mobilno bančništvo za pravne osebe manj razširjeno, saj ga izmed največjih slovenskih bank nudita le NKBM in SKB banka. Ostale finančne organizacije mobilno elektronsko poslovanje namenjajo predvsem fizičnim osebam, nekatere pa tudi zasebnikom.

Plačilni promet, izveden preko mobilnega bančništva in telebanke, je v letu 2007 po podatkih Banke Slovenije znašal 914 tisoč transakcij oz. 237 mio evrov domačega prometa in 1,0 tisoč tujih transakcij oz. 4,0 mio evrov tujega plačilnega prometa. V primerjavi z letom 2006, ko je bilo opravljenih 1.394 tisoč transakcij oz. doseženih 272,05 mio evrov domačega prometa in 0,9 tisoč transakcij oz. 19,74 mio evrov tujega prometa, ugotovimo, da trend uporabe mobilnega e-poslovanja B2B in B2C upada, in sicer za 480 tisoč transakcij domačega in 0,8 tisoč transakcij tujega plačilnega prometa (BS 2008, 67).

4 TUJA KONKURENCA

Z vstopom Slovenije v Evropsko in monetarno unijo ter z vključitvijo slovenskih bank v projekt SEPA, katerega glavni cilj je realizirati enoten plačilni trg, bo slovenske banke po eni strani ogrozila ponudba tujih finančnih organizacij za opravljanje storitev neposredno iz tujine, po drugi pa se jim bo ponudila možnost konkuriranja na trgu EU kar iz Slovenije. Da bi se obdržale na domačem trgu in morda uspele na evropskem, bi morale vzpostaviti lastno prepoznavnost, raziskati tuje trge in oblikovati strategijo nastopa v tujih državah, zlasti v bližjem okolju (Drnaža 2003, 2–3).

Iz zgornjih razlogov smo se odločili, da bomo poskusili ugotoviti pomen vstopa tujih bank na slovenski trg in raziskati prihajajoče trende internetnega bančništva v okolju SEPA. Natančneje bomo analizirali elektronske proizvode in storitve tuje konkurence, in sicer največje italijanske banke Uni Credit Bance, ki je glede na svojo velikost in dobiček druga v Evropi in peta v svetu, ter švicarske banke Credit Suisse, ki je zanimiva zaradi neodvisnosti države. Za omenjeni banki smo se odločili zaradi geografske bližine in njune velikosti. E-storitve bomo skupaj z NKBM in ostalimi slovenskimi konkurenti analizirali s pomočjo SWOT analize.

4.1 Trendi elektronskih storitev v okolju SEPA

Z vstopom v Evropsko in monetarno unijo se je Slovenija poleg ostalih držav članic EU ter Norveške, Liechtensteina in s posebnimi pogoji tudi Švice priključila v projekt SEPA.

SEPA je oznaka enotnega območja plačil v evrih, njeni primarni reformi sta oblikovanje enotnih plačilnih shem in okvirov za razvoj kliringa in poravnave plačil. Plačilne sheme obsegajo direktne obremenitve, kreditna plačila, kartično ter gotovinsko poslovanje in so osnova za razvoj tistih plačilnih instrumentov, ki se v Evropi najpogosteje uporabljajo. To so: direktna obremenitev (DB), direktna odobritev (DO), posebna položnica (PP), posebna nakaznica (PN) in trajni nalog (TN).

Za nemoteno delovanje novih elektronskih proizvodov so v projekt vključeni tudi skupna pravna podlaga ter infrastrukturni in standardizacijski okvir. S 1. januarjem 2011, ko bodo ti gradniki vzpostavljeni, bo območje SEPA popolnoma zaživel. Naslednji korak bo razvoj e-storitev z dodano vrednostjo, ki bo v celoti spodbujalo vse e-poslovanje bank in avtomatizirano obdelavo plačil pri vseh plačilnih instrumentih z zahtevami SEPA.

Z ustrežno strategijo bodo banke lahko razširile svoje e-poslovanje in konkurirale na ravni evroobmočja, saj bo vsaka banka lažje nudila svoje e-storitve vsaki pravni osebi na evroobmočju. Banke bodo lahko svoje e-poslovanje razširile tako, da bodo svojim strankam poleg proizvodov SEPA ponudile tudi e-storitve SEPA z dodano

vrednostjo, kot je elektronsko izdajanje računov in e-usklajevanje, podjetjem bodo omogočile, da nadalje optimizirajo obdelavo čezmejnih plačil (Trichet 2006, 19–25).

Podjetja bodo imela možnost opravljati vsa plačila v evrih centralno z enega poslovnega računa pri tisti ponudnici e-storitev z najprivlačnejšo ponudbo ne glede na državo izvora (Banka Slovenije 2008, 9–10).

Iz tega razloga bodo banke morale postaviti v središče e-poslovanja za pravne osebe in njihove specifične potrebe. Podatki o poslovnih komitentih bodo postali najdragocenejše premoženje banke, t. i. data mining orodja bodo nepogrešljiva. Banke bodo informacije o podjetjih združile z informacijami o svojih e-storitvah, npr. internetnega bančništva. Na ta način bodo svojo ponudbo prilagodile osebnim potrebam organizacij, poslovni komitenti pa bodo pridobili bolj osebno obravnavo in posledično večje zaupanje do banke ponudnice e-storitev (Banič 1999, 2).

Poleg razvoja e-storitev, prilagojenih specifičnim potrebam svojih pravnih komitentov, bodo morale banke dejavno spremljati tudi konkurenco in njene e-proizvode. Banke bodo zato morale postati fleksibilnejše in podjetniško naravnane, okrepiti bodo morale lastno elektronsko znamko ter ugotoviti, kako se razlikovati od konkurence.

Napovedi kažejo, da se bodo storitve e-plačil poenotile do standardizacije, s tem pocenile in prisilile udeležence, da bistveno povečajo obseg ponujanja te e-storitve ali nove dodatne e-storitve. Nekatere sedanje osnovne e-storitve bodo na voljo brezplačno. Te naj bi ponudili povsem novi udeleženci na trgu.

V neprestanem boju za konkurenčno prednost bodo tako banke v prihodnosti ponujale vse e-storitve, ki jih ponujajo sedaj pri klasičnem poslovanju. Banke bodo zaradi konkurence morale dodajati in oplemenititi številne e-storitve, npr.: trgovanje z delnicami ter depozitne in kreditne pogodbe., katerih cilj je celostno elektronsko bančništvo. Podrobnosti vseh e-storitev novega bančništva sicer še niso znane, toda napovedi kažejo, da se bo to spremenilo tako močno, kot se je v zadnjih 15 do 20 letih spremenila telefonija (Košir 2007, 2–3).

4.2 Pomen vstopa tujih bank na slovenski trg

Z uveljavitvijo projekta SEPA bo vzpostavljena večja konkurenca, saj bo evroobmočje postalo povezan trg z enakimi standardi, infrastrukturo, instrumenti in zakonodajo. Posamezna država ne bo več mogla ščititi domačih bank in e-storitve, ki jih tuje banke tržijo znotraj svojih držav, bodo ogrožale zunanje finančne organizacije. Tako bo slovenske banke po eni strani ogrozila ponudba tujih bank za opravljanje e-storitev iz tujine, po drugi pa se jim bo ponudila možnost konkuriranja na trgu EU kar iz Slovenije.

Banke v EU so se zadnja leta prilagajale evropskim smernicam tako na področju poslovanja kot tudi pri razvoju in uvajanju tehnologij ter e-storitev. Najbolj opazne

spremembe spletnega poslovanja so prinesle večjo konkurenčnost in učinkovitost bančništva, visoko kakovost ter oblikovanje vseevropskih bank, ki uspešno poslujejo tudi preko interneta (Drnaža 2003, 2).

E-storitve internetnega bančništva velikih svetovnih bank imajo po raziskavah Tower Groupa poleg široke funkcionalnosti tudi zelo intuitiven in prijazen uporabniški vmesnik, njihove e-storitve ne nudijo le transakcijskih in informacijskih storitev ter e-arhiva, temveč inovativne e-storitve, ki so prilagojene specifičnim potrebam podjetij.

Ne glede na to, da imajo domače banke visoko razvito tehnologijo in se glede na uporabo internetnega bančništva za pravne osebe Slovenija nahaja med vodilnimi državami uporabnic elektronskega bančništva, banke še vedno zaostajajo za razvitimi e-storitvami tujih bank, in sicer predvsem na področjih, ki so povezana z vrednostnimi papirji, posojili in drugimi finančnimi storitvami, kar lahko ogroža e-poslovanje domače konkurence. Poleg tega so evropske finančne organizacije, npr. Uni Credit Banca, bistveno večje in z višjo vsoto finančnih sredstev. To pomeni, da imajo potrebne resurse za opravljanje raziskav o potrebah podjetij in analiz konkurenčnih ponudb ter za razvoj novih privlačnih e-storitev, kar jim zagotavlja večjo tržno prilagodljivost in konkurenčno prednost.

Njihov vstop pomeni vnos inovativnih e-ponudb, prilagojenih potrebam pravnih oseb, cenejših ali brezplačnih e-storitev, elegantnih spletnih strani in številnih drugih novosti oziroma konkurenčnih prednosti, ki jih domače banke zaradi časovnih in finančnih omejitev v tako hitrih tržnih spremembah ne bodo mogle dosegati oziroma presežati.

Finančne težave bodo domače banke poskusile rešiti z medsebojno pripojitvijo ali združitvijo, torej se bo število bank, ki so danes prisotne na domačem trgu, zmanjšalo. Pravne osebe bodo lahko e-poslovale s katero koli banko po svetu ne glede na to, koliko je oddaljena njena najbližja poslovalnica. Podjetjem bodo pomembne le cene e-ponudb in privlačnost e-storitev ter stopnja zaupanja v internetno banko. To pomeni, da bo e-storitev postala globalna, lokalnih bank pa bo vedno manj.

Zaradi nižjih finančnih sredstev in razpoložljivega časa bi morale domače banke za ohranitev sedanjega položaja in morebitnega doseganja uspehov na tujih trgih že izvesti analizo potreb velikih podjetij v EU. Raziskave kažejo, da bodo banke, ki sledijo in se tesno prilagajajo velikim podjetjem na območju SEPA, lahko prevzele njihovo e-poslovanje na svetovnih trgih ne glede na sedanjo velikost neke bake, saj naj se bi dogajale velike in nepredvidljive spremembe, na katere bo trg vplival z vsemi svojimi vzvodi (Košir 2007, 1).

Poleg tega je pomembno, da bi domača konkurenca oblikovala razvojni načrt novih privlačnih e-proizvodov, čim bolj integriranih in personificiranih z individualnimi potrebami podjetij, ter podrobno analizirala tuje e-storitve in nadalje oblikovala strategijo vstopa v tuje države, kjer bi tržili lastno elektronsko blagovno znamko.

Kot zanimivost omenjamo, da naj bi poleti letošnjega leta na slovenski trg vstopila prva zgolj internetna banka, ki je proizvod nizozemske DSB banke (RIS 2008, 1). Za Slovenijo so se odločili zaradi relativno nizke stopnje konkurenčnosti na področju internetnega bančništva, ugodnih makroekonomskih razmer ter visoke stopnje uporabe interneta. Preko prve zgolj internetne banke bodo komitenti lahko najeli potrošniška in hipotekarna posojila. Posebnost e-storitev pa so posojila s fiksno obrestno mero. Njihova glavna prednost so nizke obrestne mere pri zadolževanju in visoke pri depozitih, hitrost (vse v 72 urah) in enostavnost postopkov. Za odprtje brezplačnega računa je potreben samo podpis (Čermetič 2007, 1).

Zagotovo bodo sledile še druge tuje internetne banke z morda bolj privlačnimi e-storitvami. Domača konkurenca se bo na nove razmere morale prilagoditi in, kot smo omenili, nemudoma opraviti ustrezne raziskave in oblikovati lastno strategijo.

4.3 E-proizvodi tujih bank

Analiziranje tujih konkurenčnih e-proizvodov je pomembna dejavnost predvsem zaradi bližajoče se vzpostavitve enotnega plačilnega trga. Predstavlja sestavni del strateške analize, ki skupaj s preučitvijo domačih bank omogoča dejansko spoznanje celovite konkurenčne ponudbe na območju EU.

Elektronske ponudbe italijanske internetne banke Uni Credit Bance in švicarske Credit Suisse smo pridobili s pregledovanjem spletnih strani omenjenih bank, s proučitvijo javno dostopnih dokumentov in z uporabo storitev posredovanja informacij s pomočjo iskalnikov Google in Najdi.si.

4.3.1 Italijanska Uni Credit Banca

Uni Credit banka je največja italijanska banka, druga v Evropi in peta na svetovnem finančnem trgu. Deluje v 23 državah in obsega več kot 9.000 bank po vsem svetu.

Nastala je z združitvijo sedmih večjih bank: Banca CRT, Cariverona, Cassamarca, Caritro, Credito Italiano, CR Trieste in Rolo Banca. Namenjena je predvsem potrebam družin in malih podjetij. Ukvarja se s finančnimi in bančnimi posli, prilagojenimi specifičnim potrebam fizičnih in pravnih oseb. Med drugim nudi inovativne e-rešitve, ki so dostopne preko internetnega in telefonskega bančništva, omogočeno je tudi kartično poslovanje (Uni Credit Banca – Chi siamo 2008, 1).

Ponudba za male pravne osebe je skoncentrirana v celoviti rešitvi internetne banke, t. i. Uni Web. Podjetja lahko nadgradijo e-ponudbo spletne banke z namestitvijo internetnih različic, ki so prilagojene njihovim osebnim potrebam. Lahko izbirajo med: namestitveno aplikacijo TLQ7, namenjena je srednje velikim podjetjem, TLQ Web, ki je primerna za male organizacije, ter TLQ Enti, ki omogoča e-poslovanje B2B.

Podjetja lahko pridobivajo informacije tudi prek telefonskega bančništva, ki je dostopno prek samodejnega odzivnika 24 ur na dan. Slednji omogoča: pridobivanje

informacij o stanju in prometu na domačem in tujih poslovnih računih, opravljanje transakcij in kupoprodajo vrednostnih papirjev.

Glede kartičnega poslovanja Uni Credit Banca nudi kreditni kartici Uni Credit Banca, (ki velja za plačila MasterCard in Visa) in Bussines American Express, primerna za mala in srednje velika podjetja, na razpolago pa je tudi bankomatska internacionalna kartica Uni Credit Banca z mikročipom, s katero lahko pravne osebe dvigajo gotovino in nakupujejo v trgovinah v Italiji in tujini (Uni Credit Banca – Carta di credito 2008, 1).

4.3.2 Švicarska Credit Suisse

Credit Suisse je švicarska banka, ustanovljena leta 1856 in je ena izmed vodilnih finančno-servisnih organizacij. Deluje na vseh kontinentih in je prisotna v vseh svetovnih finančnih centrih. Ukvarja se z investicijskim bančništvom – ponuja vrednostne papirje, opravlja finančna svetovanja za vlade, podjetja itd., z zasebnim bančništvom – opravlja finančne storitve, strateška svetovanja občanom, podjetjem v Švici in po svetu ter upravljanje s sredstvi.

Vse zgoraj navedene storitve so pravnim osebam dostopne tudi preko elektronskega bančništva. Podjetja lahko izbirajo med internetno in telefonsko elektronsko potjo ter kartičnim poslovanjem.

Ponudba spletnega bančništva obsega namestitvene aplikacije in internetne različice, med slednje se uvrščajo: Direct Net – namenjen je podjetjem, ki poslujejo z malimi in srednje velikimi finančnimi vrednostmi in želijo enostavno ter hitro računalniško delovanje; Direct Trade Finance – primeren je za velike organizacije, preko interneta omogoča centralno povezavo do vseh poslovnih transakcij; Forex Trading – z njim lahko podjetja preko spleta nakupujejo ali prodajajo devize, pregledujejo stanje naložb in gibanje vrednosti na trgu; ter Factoring Net – omogoča takojšnjo razporeditev tekočih sredstev preko nakupov na osnovi tekočih kreditov od kupljenih storitev ali proizvodov (Credit Suisse 2008, 1).

Namestitvena različica Net Banking pa je dostopna preko programov, ki so prilagojeni specifičnim potrebam podjetij. To so: Paymaker – idealna rešitev za samostojne podjetnike in mala podjetja za opravljanje plačilnega prometa v Švici, Net Banking – namenjen opravljanju plačilnega prometa prek bančnih in finančnih organizacij v Švici, predvsem za večje organizacije, ter Mac Pay – omogoča opravljanje plačilnega prometa prek bančnih in finančnih institucij (aplikacija je primerna za Apple Machintos).

Poleg navedenih elektronskih proizvodov podjetja lahko uporabljajo tudi pripomočke za poenostavljanje poslovanja, npr.: optično pero, t. i. Many Pen, ki omogoča branje in dekodiranje črnih kod nalogov za Švicarska plačila, ter t. i. My Pen, ki je namenjen plačilnim nalogom in prepoznavanju tujih besedil v 12 jezikih.

Programi namestitvene različice Net Banking in optično pero so za pravne komitente cenejši, prenosi podatkov na Direct Net in opravljanje transakcij plačilnega prometa realiziranih na namestitvenih aplikacijah pa so brezplačni.

Podjetja lahko pridobivajo informacije tudi preko telefonskega bančništva, preko samodejnega odzivnika Direct Line Business.

Storitev zagotavlja pridobivanje podatkov o stanju in prometu na plačilnem prometu, prenos finančnih sredstev med računi pri Credit Suisse, informacije o depozitih, vrednostnih papirjih, obrestnih merah, menjalniških tečajih ter cenah delnic. Vse omenjene storitve so brezplačne (Credit Suisse 2008, 8–24).

4.4 E-storitve tujih bank

E-storitve internetnega bančništva, ki jih ponujajo slovenske banke, so najpogosteje povezane le s transakcijskim in informacijskim e-poslovanjem. Trenutno so aktualne ponudbe elektronskega arhiviranja in dokumentiranja. Razvoj e-storitev počasi napreduje in je po mnenju slovenskih bank za domače konkurenčne razmere soliden.

Z uvedbo enotnega plačilnega trga pa se bodo tuje finančne institucije s svojimi e-storitvami razširile na celoten trg EU, tako da bodo morda ogrožale e-poslovanje domače konkurence. Da bi se domače banke obdržale na domačem trgu in morda uspele na evropskem, bi morale raziskati ponudbo e-storitev tujih trgov zlasti v bližjem okolju (Drnaža 2003, 2). Zato smo se odločili, da bomo natančneje analizirali ponudbo elektronskih storitev izbranih tujih bank. Elektronske ponudbe italijanske internetne banke Uni Credit Banca in švicarske Credit Suisse smo pridobili s pregledovanjem spletnih strani obravnavanih bank. Ugotovitve so prikazane v nadaljevanju.

4.4.1 Uni Credit Banca – e-storitve Uni Weba

Uni Web je internetna banka, namenjena malim podjetjem. Varnost zagotavlja varno digitalno potrdilo, šifriranje podatkov, osebno geslo, uporabniška številka ter varnostni ID. Podjetja lahko izbirajo med varnostnim ID ključem, t. i. Unicredit Pass, ali ID kartico, t. i. Password Card. Varnost zagotavlja tudi samodejna blokada.¹⁴

Z eno samo vhodno kodo pravna oseba dostopa v osebno in poslovno internetno banko (Uni Credit Bank 2008, 1).

E- storitve Uni Weba

Internetna banka Uni Web Uni Credit Banca nudi malim podjetjem naslednje transakcijske e-storitve:

- opravljanje plačil za domači in tuji plačilni promet preko vseh bank, pri katerih

- ima podjetje odprt poslovni račun,
- uvoz ali izvoz podatkov v ali iz datoteke v formatih za domači in tuji promet,
 - izvrševanje večjega števila večjemu obsegu upnikov, v različnih datumih, združenih v enoten elektronski imenik,
 - plačevanje položnic MAV, RAV, REP, bančnih potrdil in poštних položnic,
 - prenos plač, F24, nakazil, portfelijev, združenih v e-imeniku z ročnim vnosom podatkov ali z datotekami v Uni Credit Banko,
 - naročila krožnih nakazil in drugih naročil, npr. Carta Si, Richieta viacard itd.,
 - nakup storitev trgovinske zbornice brez uporabe kreditnih kartic in uvoznega limita ter letalskih vozovnic Alitalia,
 - nakup izdelkov ali storitev prek interneta brez uporabe kreditnih kartic z neposrednim prenosom stroškov na poslovni račun,
 - nakup in prodajo vrednostnih papirjev, npr. t. i. warrant, državnih vrednostnih papirjev in obveznic,
 - spletno darovanje itd.

Pravne osebe lahko poleg omenjenih opravljajo tudi informacijske e-storitve:

- vpogled v stanje in promet za domači in tuji plačilni promet,
- vpogled v naložbe vrednostnih papirjev, gibanje kapitala, tečaje ter osebni e-arhiv kapitala,
- elektronski arhiv izbranih vrednostnih papirjev,
- prejemanje sporočil, obvestil, raznih informacij, npr. o položaju agencij in ATM, storitvah in proizvodih, novih komercialnih strategijah,
- vpogled in arhiviranje v e-formatu izvoženih poslovnih računov in druga bančna sporočila, s prednostjo takojšnjega vpogleda in pregleda v vsakem trenutku,
- vpogled v finančne analize in pomoč preko spletne povezave,
- avtomatizirana sporočila o nerazrešenih obveznostih, ki vizualizirajo, seznanijo in izpraznijo neplačane obveznosti v formatih pdf,
- vpogled v obdelavo osebnega elektronskega arhiva, izbiranje dokumentov ter samodejno prejemanje e-sporočil vsakokrat, ko prispe novi e-dokument,
- vnos in izbris zaposlenih iz seznama.

Namestitvena različica TLQ WEB nudi malim podjetjem naslednje prednostne e-storitve:

- funkcija tiskanja, ki optimizira datumsko tiskanje relativnih gibanj c/c,

¹⁴ Samodejna blokada se sproži ob štirikrat napačno vtipkani PIN-kodi ali trikrat napačnem geslu, shranjenem na kartici Password Card.

portfelja,

- vizualizacija informativnih datotek, uporabno za vizualiziranje specifičnih bančnih podatkov,
- selekcija in filtracija podatkov, ki omogoča vizualiziranje podatkov po različnih kategorijah, npr. po datumih, vhodih, izhodih, vročitvah,
- elektronski arhiv kodeksov ABI/CAB, relevantnih za vse prisotne banke, z dnevnimi informacijami, periodičnimi datumi itd.,
- elektronski arhiv seznamov za vnašanje podatkov strank, dobaviteljev, zaposlenih, služi za optimiziranje ročnega razporeda.

Namestitvena aplikacija TLQ7 srednje velikim podjetjem omogoča naslednje prednostne e-storitve (Uni Credit Banca – TLQ7 2008, 1):

- vizualiziranje informativnih datotek za specifične bančne podatke,
- samodejno iskanje kodeksov ABI/CAB, ki se nahajajo v e-arhivu kodeksov,
- uporaba elektronskih beležnic, ki omogočajo programiranje in avtomatiziranje operacij prenosov transakcijskega plačilnega prometa iz banke ali v banko,
- načrtovanje popravkov pri posameznih realizacijah in odnosov ali izpolnjevanje in avtorizacijo, prenešeno posamezno ali istočasno v več podjetij,
- personaliziran book, ki omogoča vložitev izbranih aplikacij odjemalca,
- elektronski arhiv zgodovinskih podatkov o menjalniških storitvah,
- samodejna nabava in uvoz podatkov,
- spletna stran, preko katere podjetje oblikuje sporočila personaliziranih ponudb,
- samodejni in ročni vnos bančnih transakcij in vpogled v tiste, ki so registrirane v računovodstvu organizacije.

Namestitvena različica TLQ Enti omogoča pravnim komitentom naslednje prednostne e-storitve (Uni Credit Banca – TLQ Enti 2008, 1):

- posredovanje plačil in prejetih revizij v elektronskem formatu ter e-podpis,
- elektronski prenos potrdil in tokov plač med podjetjem in banko,
- plačevanje F24,
- vizualizacija računovodskih gibanj, opravljenih preko POS-terminalov.

4.4.2 *Credit Suisse – e-storitve internetnega bančništva*

Internetne in namestitvene aplikacije internetnega bančništva Credit Suisse banke so namenjeni zasebnikom in pravnim osebam.

Varnost e-poslovanja omogočajo: požarni zid, šifriranje podatkov, zaščitni vpis s tremi različnimi zaščitnimi elementi – uporabniška številka, osebno geslo ter varnostni ID, digitalni certifikat, piškotki ter predčasno odkrivanje prevar.¹⁵

E-storitve

Podjetjem Direct Net nudi naslednje e-storitve:

- vpogled v stanje in promet na poslovnih računih,
- opravljanje plačil z ročnim vnosom podatkov v plačilne naloge za plačilni promet,
- prenos transakcij z enega na drug poslovni račun,
- prenos plačil upnikom in plač s prenosom TELE DATA datoteke,
- pogosta plačila so lahko posneta v seznam in selektivno izvršena po potrebi v t. i. seznamu za plačila,
- za zagotavljanje diskretnosti na podlagi pravilnika o dostopu je v arhivu plač za posameznega zaposlenega zagotovljena anonimnost vpogleda,
- postopno pripravljena vhodna plačila, poenostavljena obdelava velikih količin podatkov ter 24-urno konsolidiranje vhodnih plačil,
- možen prenos podatkov v datotekah, npr. SWIFT, TELE ZED, DTA-datoteka, kar omogoča opravljanje velikih količin plačilnega prometa,
- naročilo plačilnih list in drugih naročil,
- nakupoprodajo in pregled tečajnih list vrednostnih papirjev, dragocenih kovin itd.,
- vpogled v analize, naložbena svetovanja, raziskave, pregled pomembnih borznih in finančnih novic, poročil, švicarske ekonomije itd.,
- celovito svetovanje s finančnega področja, davčno in naložbeno svetovanje,
- e-mail opozorila, ki jih podjetja sama oblikujejo.

E-storitve Direct Neta so brezplačne, podjetja plačajo le internetno povezavo in internetno mesečno naročnino.

Prek internetne banke Forex Trading lahko podjetja opravljajo naslednje e-storitve:

- opravljanje deviznih terminskih poslov,
- opravljanje swap posla z devizami,
- opravljanje skupinskih ali posamičnih elektronskih poslov,
- vpogled v stanje vrednosti tečajev na trgu,
- vpogled v rast ali padec vloženih deviz, ki je mogoč po različnih kriterijih,

¹⁵ Predčasno odkrivanje prevar je nevidni protipravni pregled, ki omogoča odkriti in pravočasno preprečiti kakršno koli zlorabo internetne banke.

- izbiro, prenos in tisk poročil v formatu Excel,
- opravljanje nakupoprodaje v vseh razpoložljivih valutah,
- samodejni prikaz sprotne vrednosti vseh tečajnic in tečajev na trgu,
- elektronski arhiv z vsemi podatki o opravljenih deviznih poslih prek banke,
- vpogled v stanje kupljenih deviz v banki Credit Suisse, presoja, trenutno stanje,
- postopna obdelava podatkov v Excelu in tisk v pdf formatu,
- individualno določene (prepisljive) pristojbine.

E-storitve Forex Trading podjetja lahko opravljajo tudi preko telefonske linije. Stroški e-storitev so brezplačni, zaračunani sta le internetna naročnina in telefonska storitev (Credit Suisse 2008, 1).

Internetna aplikacija Factoring Net omogoča pravnim komitentom takojšnjo razporeditev tekočih sredstev preko nakupa na osnovi tekočih kreditov iz kupljenih storitev ali proizvodov. Deluje na podlagi interaktivnega sodelovanja več partnerjev: podjetje, stranke faktoringa, dolžniki, kreditne zavarovalnice in banka Credit Suisse.

Na izbiro sta dve faktoring pogodbi: Full Service Faktoring in odprti Inhouse Faktoring. Omogočata, da dolžnik plača odstavljeno znesek neposredno Banki Suisse. Pri tistem Inhouse Faktoringu pa dolžnik posreduje denar za opravljeno storitev ali kupljeni izdelek neposredno na polovni transakcijski račun podjetja. Različica je primerna za pravne komitente, ki stalno poslujejo oz. sklepajo pogodbe o faktoringu s svojimi strankami (Credit Suisse 2008, 1).

Pravne osebe lahko elektronsko poslujejo tudi preko namestitvene aplikacije Net Banking Credit Suisse. Podjetja lahko opravljajo naslednje e-storitve (Credit Suisse 2008, 1):

- samodejni prenos plačil z datoteko DTA,
- prenos podatkov z datoteke PVBR (ZED) in poslovnega transakcijskega plačilnega prometa,
- samodejno obveščanje o novih programih,
- omogočena uporaba kalkulatorja IBAN,
- uvoz podatkov iz baze podatkov offline Payments,
- prenos plač, registriranih v namestitveni aplikaciji Net Banking, v internetno različico Direct Net,
- selekcioniranje pogodb.

4.5 SWOT analiza

Z analizo SWOT bomo razčlenili prednosti, pomanjkljivosti, pretnje in priložnosti e-storitev internetnega bančništva NKBM v primerjavi s tujo konkurenco. Ugotovitve

bomo skupaj z rezultati anketnega vprašalnika uporabili za oblikovanje strateškega načrta.

Prednosti e-storitev internetnega bančništva NKBM (konkurenčne prednosti):

- filtriranje prometov po obdobjih ali nizih,
- urejanje nastavitvev po uporabnikih, računih in skupinah,
- poleg namestitvene in internetne povezave je pravnim komitentom dostopna tudi mobilna različica spletnega bančništva,
- prikaz vseh podpisnikov paketa,
- preglednost in dostopnost programa.

Slabosti e-storitev internetnega bančništva NKBM (konkurenčne prednosti domačih in tujih bank):

1. nima razvite avtomatizacije B2B, povezave IS podjetja z IS banke,
2. ne nudi enouporabniške namestitvene različice, ki omogoča poslovanje na eni ali več delovnih postajah, pri čemer vsaka uporablja svojo lokalno bazo podatkov,
 - ne nudi večuporabniške različice, ki omogoča povezavo več delovnih mest s centralno bazo podatkov,
 - ne nudi samodejnega prenosa sredstev v evrih z enega računa na drug poslovni transakcijski račun, odprt pri banki,
 - ne nudi samodejnega prenosa presežkov sredstev s podrejenih računov na zakladni račun, samodejnega polnjenja podrejenega računa in izravnanj primanjkljajev na računih znotraj skupne kreditne linije,
 - ne nudi elektronskega seznama partnerjev, zaposlenih itd.,
 - ne nudi možnosti nakupa deviz in vrednostnih papirjev, npr. obveznic, delnic,
 - ne nudi vpogleda v tečajne liste in druge tečajnice na področju finančnega poslovanja,
 - ne nudi možnosti poslovanja z vrednostnimi papirji, elektronskimi računi in drugimi finančnimi e-storitvami, kot je elektronski factoring,
3. ne nudi možnosti za posredovanja podatkov o izvršitvi plač in druga redna mesečna plačila, npr. elektrike, vode.

Glede na to, da je NKBM v letu 2007 dosegla 12,35-odstotni tržni delež in je tako na drugem mestu v bančnem sistemu, lahko izkoristi naslednje priložnosti e-storitev internetnega bančništva:

- izkoriščanje prednosti obstoječih elektronskih storitev z učinkovitim trženjem za okrepitev obstoječe »blagovne znamke«,

Tuja konkurenca

- razvoj in vpeljava inovativnih in dodelanih elektronskih storitev v skladu s pričakovanji podjetij, ki so že prisotna pri največjih domačih in tujih bankah,
- oblikovanje strategije širitve na domačem trgu in tujih trgih s predhodnim razvojem e-storitev, po katerih ciljni segment povprašuje,
- dodajanje funkcionalnosti e-storitvam, usklajenih s pričakovanji podjetij, ki še niso prisotne pri največjih domačih in tujih bankah.

Pretnje e-storitev internetnega bančništva NKBM:

- trenutno konkurenčne domače in tuje banke prehitujejo z novimi in izboljšanimi e-storitvami,
- izguba sedanjega položaja banke glede na uporabo e-storitev,
- prehod pravnih oseb h konkurenčnim bankam zaradi boljše ponudbe e-storitev,
- zaostajanje za največjimi konkurenti glede na ponudbo e-storitev,
- vstop tujih konkurenčnejših bank z inovativnimi e-storitvami,
- dolgoročna grožnja zaostrelega konkurenčnega boja kot posledica enotnega plačilnega sistema,
- omejitve pri razvijanju novih e-storitev zaradi pomanjkanja časa in previsokih stroškov dohitevanja domačih ter predvsem tujih bank,
- kot posledica hitrih sprememb in prilagajanj nanje je omejenost časa in finančnih sredstev, pri temeljni analizi želja pravnih oseb, ki je zelo pomembna za uspešno in učinkovito razvijanje in izboljšanje že obstoječih e-storitev,
- kot posledica standardizacije bodo nižje cene storitev, ki bodo prispevale k manjšemu dobičku poslovanja, in s tem bo manjši tudi vnosni delež finančnih sredstev za raziskovanje in razvoj novih e-storitev,
- glede na to, da bodo v prihodnosti vse storitve opravljene preko e-bančništva, Novi KBM prete nevarnost, da izgubi sedanji položaj četrte banke v Sloveniji po številu uporabnikov e-storitev internetnega bančništva, saj bo z vstopom tujih bank na slovenski trg lahko zdrsnila na nižja mesta lestvice.

Na podlagi prednosti in slabosti notranjega okolja NKBM ter priložnosti in pretenj zunanjega okolja banke smo oblikovali šest strategij. Vsaka od teh združuje dejavnik notranjega (prednost ali slabost) in zunanjega (priložnost ali pretnjo) okolja banke.

Strategije za doseganje konkurenčne prednosti banke:

- strategija 1: (priložnost 2, slabost 8),
- strategija 2: (priložnost 3, pretnja 6),
- strategija 3: (slabost 9, pretnja 4 in pretnja 9),
- strategija 4: (prednost 2, slabost 6),
- strategija 5: (priložnost 4, pretnja 1),

- strategija 6: (prednost 3, priložnost 1).

Strategije bomo ob koncu naloge združili z rezultati anketnega vprašalnika, na podlagi katerega bomo oblikovali strateški načrt – predloge za izboljšanje e-poslovanja NKBM s pravnimi osebami.



5 ANKETA O POTREBAH PODJETIJ V E-POSLOVANJU Z BANKO

5.1 Cilji in namen raziskave

Cilji raziskave so usmerjeni v pridobivanje primarnih podatkov, ki bodo skupaj s sekundarnimi omogočali oblikovati predloge za nove in izboljšati že obstoječe e-storitve internetnega bančništva.

Z raziskavo smo tako skušali doseči naslednje cilje: ugotoviti obseg in način e-poslovanja pravnih oseb, pridobiti mnenje domačih in tujih podjetij o sedanjem in pričakovanem stanju e-storitev internetnega bančništva, o zadovoljstvu organizacij z razpoložljivimi e-storitvami NKBM in morebitne težave, ki se pojavijo pri e-poslovanju z banko, ter spoznati želje in potrebe pravnih oseb po novih e-storitvah, ki bi jim olajšale vsakodnevno poslovanje in prihranilo čas.

Namen raziskave je oblikovati predloge, ki bi izboljšali e-storitve banke in povečali njihovo število s storitvami, ki jih podjetja pričakujejo.

5.2 Podatki o anketi

Anketni vprašalnik (Anketa o potrebah pravnih oseb v e-poslovanju z bankami) je bil relativno kratek, sestavljalo so ga podatki o pravnih komitentih ter pet sklopov vprašanj:

- obseg in način e-poslovanja pravnih oseb,
- stopnja uporabe e-storitev in zadovoljstvo podjetij,
- obseg in morebitne težave pri e-poslovanju z NKBM,
- stanje in zadovoljstvo organizacij z razpoložljivimi e-storitvami NKBM ter
- želje in potrebe domačih in tujih podjetij po novih e-storitvah.

Anketa je vsebovala kombinacijo odprtih in zaprtih vprašanj ter osebne sodbe in izkušnje pravnih oseb.

5.3 Metode raziskave

Pri raziskavi o potrebah pravnih oseb v e-poslovanju z banko smo uporabili metodo klasičnega vprašalnika. Anketiranje je potekalo preko elektronske pošte, in sicer od 16. marca do 10. maja, na slučajnem vzorcu 300 domačih in tujih podjetij, izbranih glede na velikost in geografski položaj.

Organizacije so bile klasificirane v tri razrede:

- 100 malih (od 10 do 49 zaposlenih oseb),
- 100 srednje velikih (od 50 do 249 zaposlenih oseb) ter
- 100 velikih podjetij (od 249 ali več zaposlenih).

Pravne osebe smo izbrali naključno v dvanajstih regijah, in sicer v Spodnjeposavski, Savinjski (OZ Celje), Koroški, Obalno-kraški, Goriški, Osrednjeslovenski, Podravske, Pomurski, Notranjsko-kraški, Zasavski regiji ter v Jugovzhodni Sloveniji.

Ciljna skupina anketirancev so bili uporabniki, pooblaščenici za delo s programom: računovodje, finančni direktorji in direktorji podjetij.

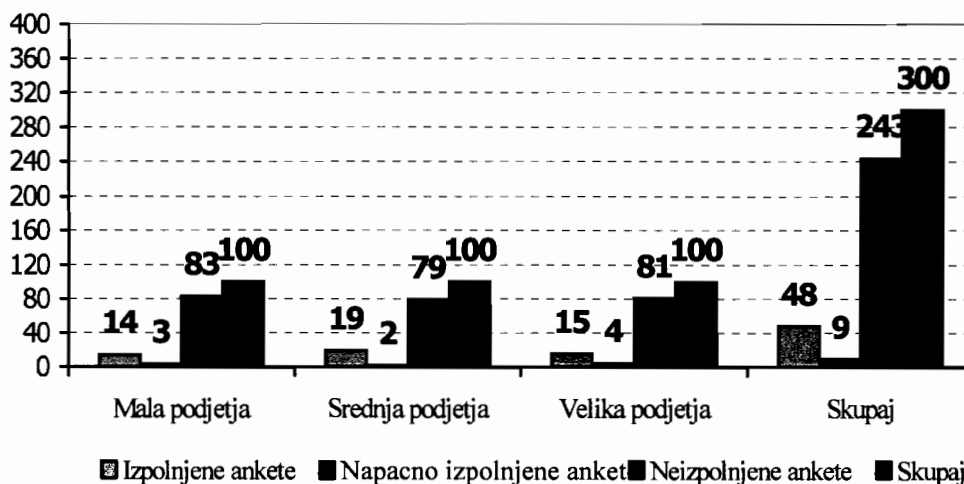
Od začetne velikosti vzorca 300 je v anketi sodelovalo 57 organizacij, ki so bile vključene v raziskavo, med katerimi je 9 pravnih komitentov napačno in 48 podjetij pravilno izpolnilo anketni vprašalnik, od teh je bilo 14 malih, 19 srednje velikih in 15 velikih pravnih oseb. To pomeni, da je stopnja odgovora dosegla 19 %, stopnja ustrezno izpolnjenih vprašalnikov pa 16 %. Stopnja nepravilnega odgovora je znašala 81 %.

5.4 Rezultati raziskave

Rezultati ankete so razvrščeni na posamezne sklope in opredeljujejo odgovore na vprašanja, postavljena pravnim osebam v raziskavi. Podatki so prikazani v grafikonih, katerim je dodana razlaga rezultatov.

Od danega vzorca 300 organizacij, razpršenega po velikostnih razredih na 100 malih, 100 srednje velikih in 100 velikih podjetij, je z ustrezno izpolnjenimi vprašalniki v raziskavi sodelovalo 16 odstotkov pravnih oseb. Rezultate prikazuje slika 5.1.

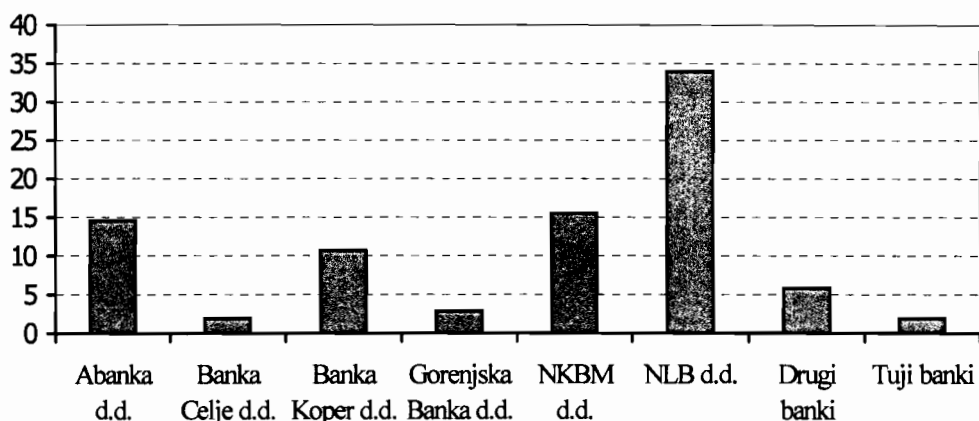
Slika 5.1 Število v raziskavi sodelujočih pravnih oseb



Slika 5.1 prikazuje odstotek podjetij, ki so sodelovala v raziskavi, in delež pravilno in napačno izpolnjenih ter neizpolnjenih anketnih vprašalnikov. Iz podatkov lahko razberemo, da je pravilno izpolnjene ankete vrnilo 14 % malih, 19 % srednje velikih in 15 % velikih organizacij. Nepravilno izpolnjene vprašalnike pa je oddalo 3 % malih, 2 % srednje velikih in 4 % velikih podjetij. Preostalih 83 % malih, 79 % srednje velikih in 81 % velikih pravnih oseb se na vabilo k raziskavi ni odzvalo.

Prvo vprašanje se je nanašalo na število izbranih bank, pri katerih imajo anketirana podjetja odprt poslovni račun. Pri tem smo se osredotočili na sedem največjih finančnih institucij v Sloveniji: Abanko, Banko Celje, Banko Koper, Gorenjsko Banko, NKBM, NLB in SKB banko. Možna odgovora sta bila tudi pri drugi tuji ali domači banki.

Slika 5.2 Delež bank, pri katerih imajo anketirana podjetja odprt poslovni račun

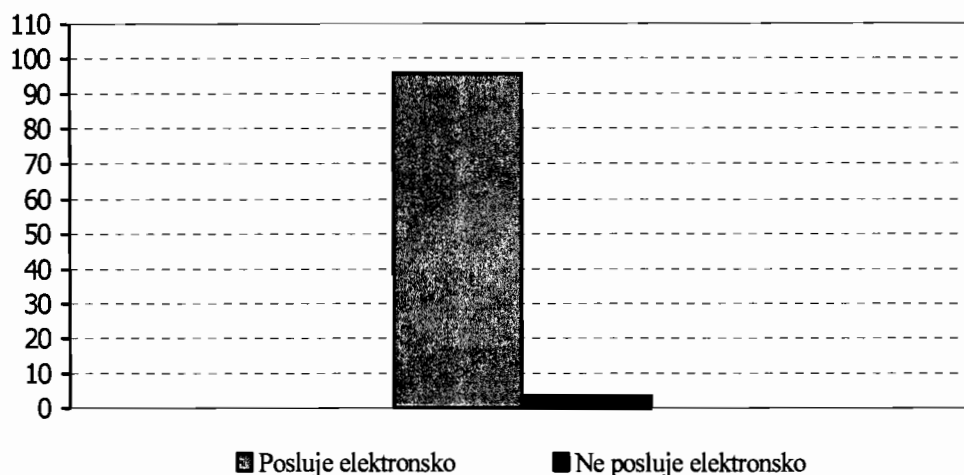


Iz rezultatov lahko sklepamo, da ima največ, 33,98 %, pravnih komitentov odprt poslovni račun pri NLB, sledita NKBM s 15,53 %, SKB banka s 14,56 % pravnih oseb, 14,56 % podjetij posluje pri Abanki, 10,68 % pri Banki Koper, 2,91 % pri Gorenjski Banki ter 1,94 % pri Banki Celje. Sledi delež odprtih poslovnih računov pri ostalih domačih bankah s 5,83 % in pri tujih bankah z 1,94 % vseh anketiranih pravnih oseb.

Iz vprašalnikov smo ugotovili, da ima 25,53 % pravnih komitentov odprt poslovni račun pri samo eni banki, 34,04 % organizacij pri dveh in 40,43 % vseh anketiranih podjetij ima poslovni račun pri treh ali več bankah. Lahko sklepamo, da pravne osebe niso povsem zadovoljne s storitvami bank oziroma izkoriščajo prednosti, ki jih posamezna banka nudi.

Drugo vprašanje smo sestavili z namenom, da bi ugotovili, kolikšen delež podjetij uporablja e-storitve elektronskega bančništva.

Slika 5.3 Delež podjetij, ki so uporabniki elektronskega bančništva

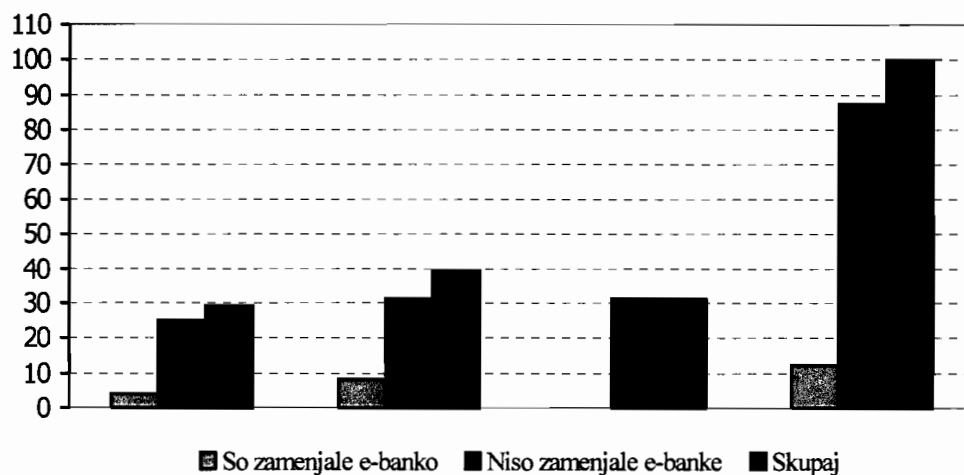


Med vsemi anketiranimi organizacijami je 95,83 % organizacij odgovorilo, da posluje elektronsko, medtem ko 4,17 % še vedno uporablja samo klasičen način poslovanja. Zelo visok rezultat e-poslovanja je morda posledica majhnega vzorca anketirancev, ki so sodelovali v raziskavi. Poleg tega v anketo nismo vključili mikro podjetij, katerih visok odstotek običajno z bankami ne posluje elektronsko.

S tretjim vprašanjem smo želeli ugotoviti, ali so podjetja zvesta svojim elektronskim bankam oziroma ali so v zadnjih treh letih zamenjala izbrano banko.

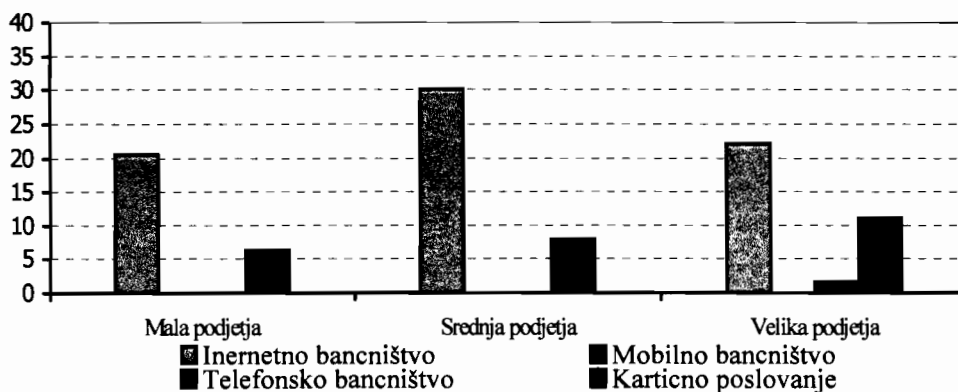
Rezultati prikazujejo, da je med vsemi anketiranimi podjetji, ki so v zadnjih treh letih zamenjala elektronsko banko, 4,16 % malih, 8,34 % srednje velikih in nobena velika organizacija; 25 % malih, 31,25 % srednje velikih ter 31,25 % velikih pravnih oseb pa navaja, da v zadnjih treh letih izbrane elektronske banke niso zamenjale. To pomeni, da so zadovoljne s ponujenimi e-storitvami oziroma z e-poslovanjem izbrane banke in je kratkoročno ne bodo zamenjale.

Slika 5.4 Delež pravnih oseb, (ne)zvestih izbrani elektronski banki



Četrto vprašanje se je nanašalo na elektronske poti, preko katerih pravne osebe uporabljajo e-storitve v sodelovanju z bankami in drugimi organizacijami. V tem sklopu so bile zajete vse tržne poti, ki so podjetjem na razpolago: internetno bančništvo, mobilno in telefonsko bančništvo ter kartično poslovanje. S tem vprašanjem smo skušali ugotoviti, katere so tiste elektronske poti, ki so ključnega pomena za e-poslovanje pravnih oseb.

Slika 5.5 Delež najpogosteje uporabljenih elektronskih poti



Med vsemi anketiranimi podjetji je 20,64 % malih, 30,16 % srednje velikih in 22,22 % velikih podjetij, ki e-poslujejo preko internetnega bančništva. Poslovne kartice uporablja 6,35 % malih, 7,94 % srednje velikih in 11,11 % velikih pravnih komitentov. Preko telefonskega bančništva pa opravlja e-storitve 2,13 % velikih podjetij. Nobena od anketiranih organizacij ne posluje preko mobilne bančne poti.

Visok rezultat poslovanja preko internetnih bank je morebiti posledica visoke stopnje uporabe interneta. To pomeni, da bi bilo smiselno, ko bi banka največ finančnih sredstev vlagala v razvoj inovativnih, kakovostnih e-storitev spletne banke, prilagojenih potrebam in željam pravnih oseb. Nizka priljubljenost mobilnega in telefonskega bančništva pa je morda posledica skromnejše ponudbe tovrstnih e-proizvodov v Sloveniji (npr. telefonsko bančništvo nudi le SKB, mobilno pa SKB in NKBM). NKBM bi lahko prednost mobilne različice izkoristila z okrepljeno promocijo in tako utrdila svojo blagovno znamko.

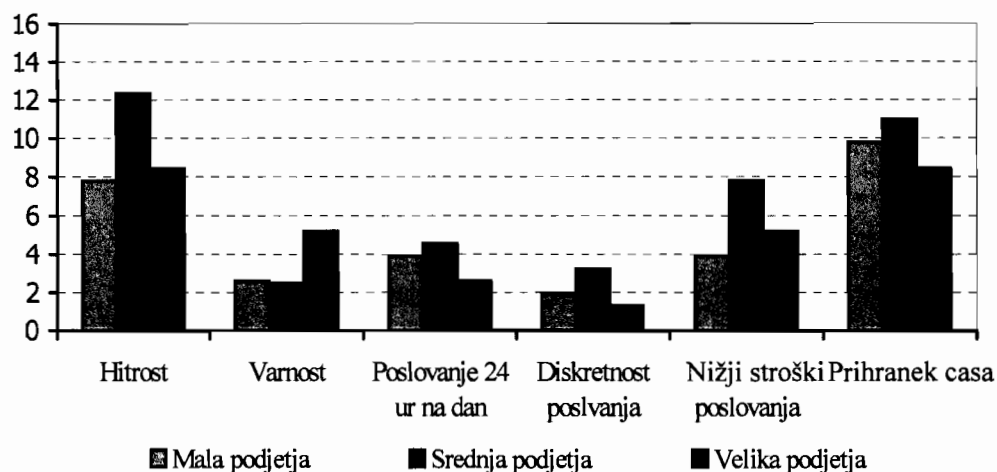
Peto vprašanje se je nanašalo na najpomembnejše značilnosti poslovanja prek elektronske banke. Kot prednosti elektronskega poslovanja smo navedli: hitrost, varnost, poslovanje 24 ur na dan, diskretnost poslovanja, nižji stroški poslovanja in prihranek časa.

Med vsemi anketiranimi pravnimi osebami je 28,57 % podjetij odgovorilo, da je hitrost najpomembnejša lastnost elektronskega bančništva, sledil je prihranek časa z 26,62 %, nižji stroški poslovanja z 16,88 %, temu pa poslovanje 24 ur na dan z 11,04 %

ter varnost z 10,39 %, kot najmanj pomembno značilnost pa so organizacije izbrale diskretnost poslovanja s 6,49 %.

Podrobnejši podatki so prikazani na sliki 5.6.

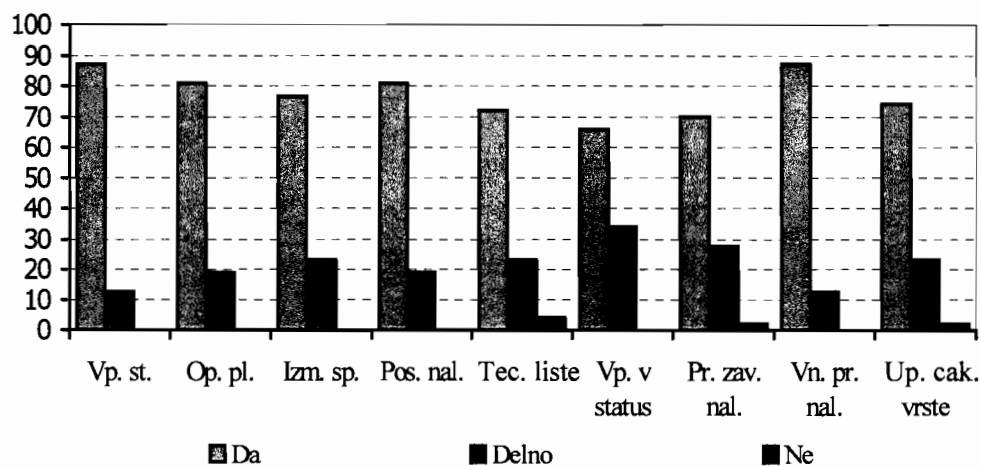
Slika 5.6 Delež najpomembnejših značilnosti spletnega bančništva



Šesto vprašanje se je nanašalo na stopnjo zadovoljstva pravnih oseb s ponudbo e-storitev internetnega bančništva. Vprašanje je bilo razdeljeno na sklope storitev, ki jih banke nudijo pravnim komitentom: pregledovanje tekočega stanja in prometa, izpiskov ter obvestil, opravljanje plačil s prenosom datoteke, izmenjavo sporočil med upnikom in banko, posredovanje plačilnih nalogov, pregledovanje tečajnih list, vpogled v status obdelave nalogov, pregled obvestil o zavrnjenih nalogih, vnaprejšnjo pripravo nalogov in njihovo uvrščanje v čakalno vrsto ter upravljanje čakalne vrste plačilnih nalogov.

Podjetja so izbirala med da, delno in ne, in sicer glede na stopnjo zadovoljstva s posamezno e-storitvijo internetnega bančništva.

Slika 5.7 Stopnja zadovoljstva z e-storitvami spletnega bančništva



Iz rezultatov lahko razberemo, da so anketirana podjetja najbolj zadovoljna s pregledovanjem tekočega stanja in prometa ter z vnaprejšnjo pripravo nalogov in njihovim uvrščanjem v čakalno vrsto (87,23 %), z 80,85 % sledita posredovanje plačilnih nalogov in opravljanje plačil s prenosom datoteke, nato izmenjava sporočil med upnikom in banko s 76,60 %, upravljanje čakalne vrste plačilnih nalogov s 74,47 %, pregledovanje tečajnih list z 72,34 % ter pregledovanje obvestil o zavrnjenih nalogih s 70,21 %. Na zadnjem mestu pa se s 65,96 % nahaja vpogled v status obdelave nalogov.

Iz rezultatov vidimo, da so podjetja z danimi e-storitvami sorazmerno zadovoljna. Za natančnejše informacije o morebitnem nezadovoljstvu organizacij z obravnavanimi e-storitvami, smo anketirancem postavili tudi odprto vprašanje, ki se je nanašalo na moteče dejavnike e-storitev internetnega bančništva. S slednjim smo želeli ugotoviti nevšečnosti, ki jih podjetja vidijo kot slabosti, z namenom izboljšati obstoječe stanja e-storitev.

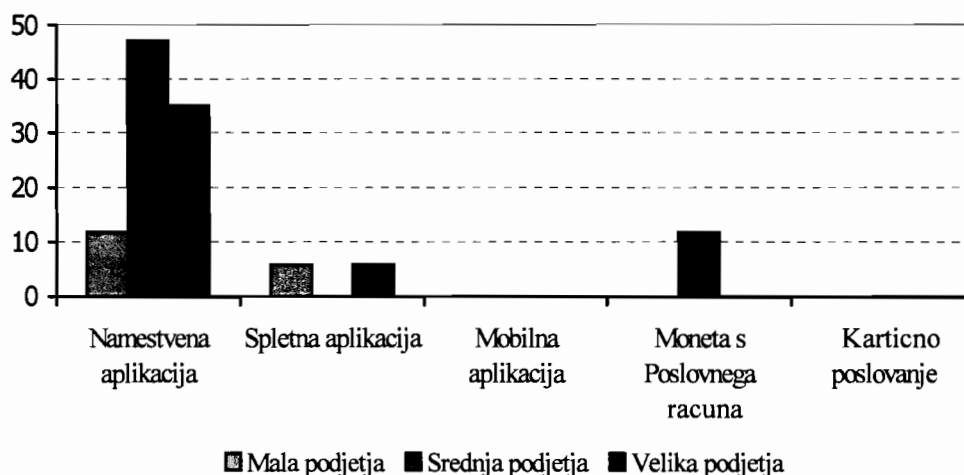
Z raziskavo smo ugotovili, da pravne komitente najbolj moti:

- občasen izpad in počasno delovanje sistema,
- slabša kakovost podatkov iz ZC v primerjavi z neposrednim pridobivanjem podatkov iz bank (v povezavi s plačili, otvoritvami trajnih nalogov, otvoritvami),
- prejemanje podatkov iz ZC, posredovanih v skupni datoteki, čeprav so namenjeni različnim uporabnikom (npr. saldakonti, obračuni storitev itd.),
- počasen pretok prenakazil iz ene v drugo banko,
- občasne napake pri obdelavi podatkov in izpiskih,
- nekoliko počasna priprava izpiskov prometa in obdelave nalogov,
- zapletenost uporabe e-storitev in časovna omejenost opravljanja e-storitev ter kratek urnik poslovanja bank (vsaj do 17. ure),
- obvezno popravilo valute plačila pri večjem obsegu računov (paketov),
- časovna omejenost vnosov nalogov vnaprej,
- omejena varnost pri e-poslovanju z banko,
- pomanjkanje povratnih informacij oziroma e-opozorilnih oznak, ki bi ob morebitnih napakah in zavrnjenih nalogih ob vstopu v program npr. utripala,
- raznolikost aplikacij bank ponudnic e-poslovanja (enoten bančni sistem).

S sedmim vprašanjem smo želeli ugotoviti, preko katerih elektronskih poti NKBM pravne osebe opravljajo svoje e-storitve. Tržne poti banke smo v anketnem vprašalniku razvrstili na posamezne kategorije: Poslovni Bank@Net – namestitvena različica, Poslovni Bank@Net – internetna aplikacija, Poslovni Bank@Net – mobilna različica, Moneta s poslovanega računa in Kartično poslovanje.

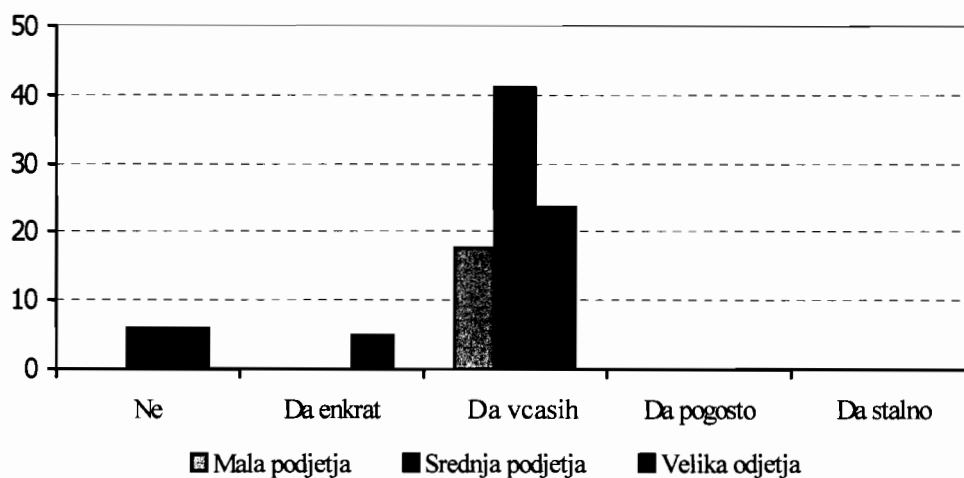
Na sliki 5.8 lahko razberemo, da je med vsemi anketiranimi podjetji 11,76 % malih, 47,06 % srednje velikih in 35,29 % velikih organizacij odgovorilo, da poslujejo prek namestitvene različice; 5,88 % malih in 5,88 % velikih podjetij opravlja e-storitve prek spletne aplikacije, 11,76 % srednje velikih pravnih oseb pa za e-poslovanje uporablja Moneto s poslovnega računa. Preko kartične in mobilne elektronske poti ne posluje nobeno od podjetij, ki imajo odprt poslovni račun pri NKBM in so sodelovala v raziskavi.

Slika 5.8 Delež uporabnikov e-storitev prek e-poti NKBM, d. d.



Deveto vprašanje se je nanašalo na morebitne težave, ki nastopajo pri e-poslovanju pravnih oseb z NKBM. Podjetja so izbirala med naslednjimi odgovori: ne; da, enkrat; da, včasih; da, večkrat; da, pogosto in da, stalno.

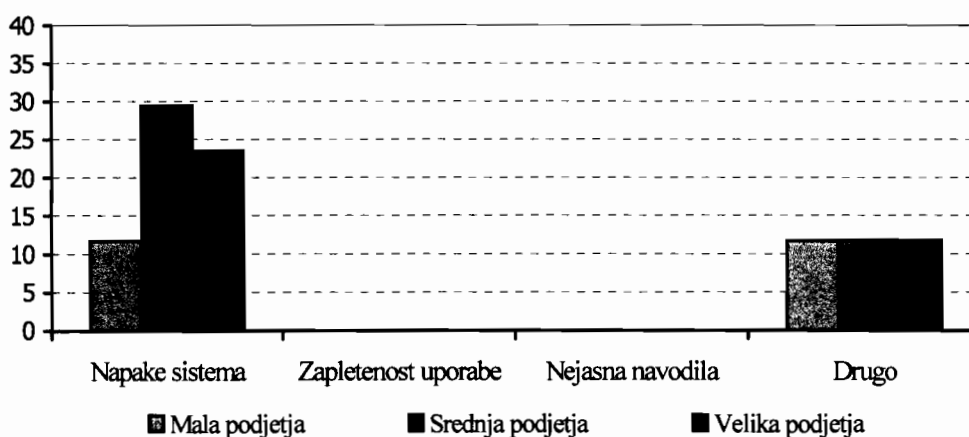
Slika 5.9 Delež pogostnosti pojava težav pri e-poslovanju z NKBM, d. d.



Rezultati prikazujejo, da je med vsemi anketiranimi organizacijami 82,42 % takšnih, ki trdijo, da se občasno pri e-poslovanju z NKBM pojavijo motnje, 5,86 % organizacij je odgovorilo, da se je nevrščnost pojavila le enkrat, 12,50 % anketiranih pravnih oseb pa navaja, da je e-poslovanje z banko vedno potekalo brez težav.

Z desetim vprašanjem smo želeli ugotoviti, katere težave se pri e-poslovanju z banko dejansko pojavijo. Nezaželene motnje smo razdelili na sklope: napake sistema, zapletenost uporabe, nejasna navodila ter druge nezaželene napake.

Slika 5.10 Delež težav pri e-poslovanju z NKBM, d. d.



Med vsemi pravnimi osebami, ki so sodelovale v raziskavi, je 64,70 % trdilo, da so vzrok težavam napake sistema, 35,28 % podjetij pa navaja, da so za nezaželene težave krivi drugi vzroki.

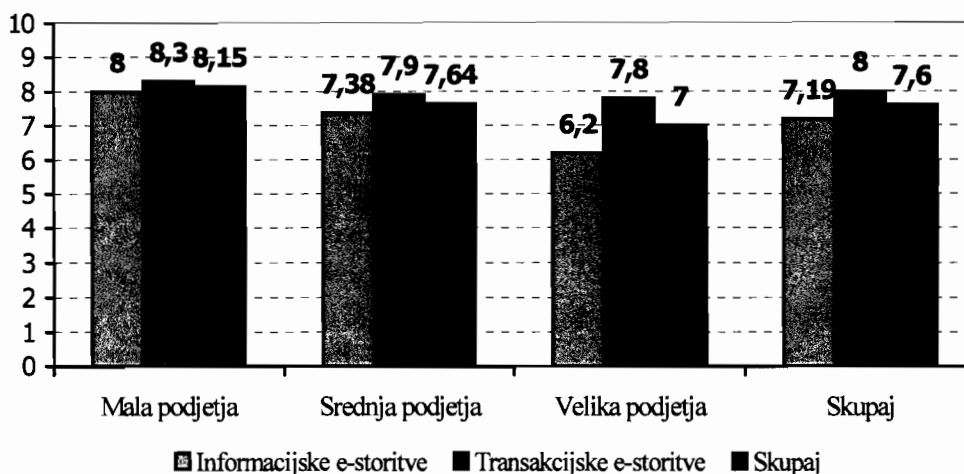
Enajsto vprašanje se je nanašalo na osebne izkušnje in mnenja glede e-poslovanja z NKBM.

Rezultati prikazujejo, da so v veliki večini podjetja z elektronskim poslovanjem zadovoljna, nekatere pravne osebe navajajo, da je program NKBM preglednejši in dostopnejši uporabniku v primerjavi s programi drugih bank. Najbolj pa jih moti občasen izpad sistema zaradi preobremenjenosti, kar je po mnenju pravnih komitentov nedopustno.

Dvanajsto in trinajsto vprašanje se je nanašalo na zadovoljstvo podjetij s transakcijskimi oziroma informacijskimi e-storitvami internetnega bančništva NKBM. Podjetja so e-storitve ocenila z ocenami od 1 do 10.

Povprečna ocena, s katero so organizacije ocenile transakcijske e-storitve, je znašala 8, informacijske e-storitve internetnega bančništva NKBM pa so ocenile z oceno 7,19. Podrobnejše podatke prikazuje slika 5.11.

Slika 5.11 Ocena e-storitev NKBM, d. d.

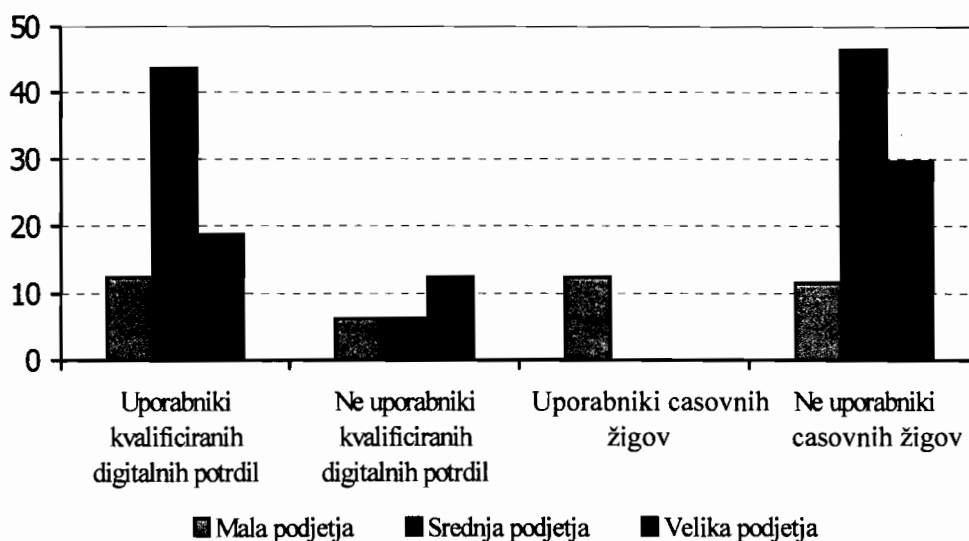


Na sliki 5.11 lahko razberemo, da so pravne osebe z e-storitvami NKBM povprečno zadovoljne. Nekoliko manj so z informacijsko e-storitvijo zadovoljna velika podjetja, ki so jo ocenila s povprečno oceno 6,2. To pomeni, da velike organizacije pri e-poslovanju potrebujejo bistveno več informacij, predvsem specifično naravnanih in usklajenih z e-poslovanjem pravnih oseb. Specifične potrebe podjetij po informacijskih in transakcijskih e-storitvah internetnega bančništva bodo navedene pri sedemnajstem vprašanju, kjer so navedene želje in pričakovanja pravnih komitentov.

Štirinajsto in petnajsto vprašanje se je nanašalo na stopnjo uporabe kvalificiranih potrdil overiteljev NKBM in časovnih žigov, ki jih banka nudi pravnim osebam.

Rezultati prikazujejo, da med vsemi anketiranimi pravnimi komitenti kvalificirana digitalna potrdila uporablja 75 % podjetij, 25 % pa jih ni nikoli uporabljalo. Medtem ko časovne žige uporablja 12,50 % delež vseh podjetij, ki so sodelovala v raziskavi, pa jih 87,50 % ni nikoli uporabljalo.

Slika 5.12 Delež uporabnikov kvalificiranih potrdil in časovnih žigov NKBM, d. d.



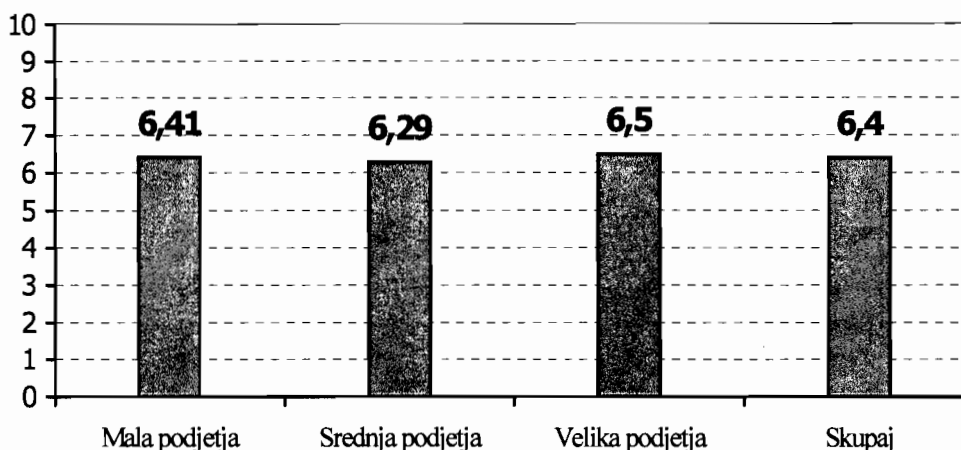
Šestnajsto vprašanje se je nanašalo na pričakovanja in želje pravnih oseb glede e-storitev internetnega bančništva.

Rezultati kažejo, da predvsem velika podjetja pričakujejo višjo stopnjo zanesljivosti sistema, varnosti, enostavnosti in preglednosti. Želijo si dodatne preglede e-poslovanja, npr.: kreditnega e-poslovanja, natančnejše prikaze tečajnih list in drugega e-poslovanja, ažurnejše podatke in knjiženje. E-storitve bi morale biti po mnenju podjetij uporabniku še prijaznejše, omogočati bi morale relativno hitre operacije, zaželen je tudi čim večji vpogled v »vse« bančne elektronske proizvode oziroma dostop do informacij vseh bančnih e-storitev. Velika podjetja navajajo, da pričakujejo poenotenje aplikacij oz. sistema za vse banke v Sloveniji, višjo stopnjo fleksibilnosti, predvsem pri obdelavi podatkov želijo daljši urnik delovanja in večjo hitrost ter znižanje stroškov e-poslovanja.

Podjetja zahtevajo višjo stopnjo transparentnosti e-storitev in hitrejšo obdelavo nalogov ter ažurnost, predvsem pri poslovanju s tujino, pričakujejo obdelavo nalogov isti dan (valuta plačil z EU isti dan). Podjetja še navajajo, da pričakujejo izboljšanje podatkov iz zbirnega centra, nove ugodne ponudbe glede plačilnega prometa, predvsem pa si želijo elektronskega svetovanja.

S sedemnajstim vprašanjem smo želeli ugotoviti, ali si organizacije želijo elektronske svetovalne storitve, ki bi jim nudile osebno svetovanje in pomoč pri sprejemanju (finančnih) odločitev. Pravne osebe so svetovalno e-storitev ocenjevale z ocenami od 1 do 10.

Slika 5.13 Povprečna ocena osebnega e-svetovanja



Povprečna ocena svetovalne e-storitve internetnega bančništva vseh anketiranih pravnih komitentov je znašala 6,40. To pomeni, da si organizacije na področju sprejemanja (finančnih) odločitev, želijo elektronskega svetovanja.

Osemnajsto vprašanje se je nanašalo na želje in pričakovanja podjetij glede novih e-storitev internetnega bančništva.

Iz prejetih odgovorov smo ugotovili, da si pravne osebe najbolj želijo podrobnega pregleda na čim širši spekter bančnih e-proizvodov pri izbrani banki, npr.: stanje kreditov, depozitov, akreditivov itd., elektronske izračune financiranja pri najemu kratkoročnih in dolgoročnih finančnih sredstev, skupaj s stroški najema in opcijami ter stroški zavarovanj, vpogled v IBAN- in SWIFT-kode po državah in bankah, gibanje obrestnih mer, posojil, depozitov, priložnosti na finančnem trgu, ažurna obvestila o novih bančnih elektronskih proizvodih za podjetja ter učinkovitost elektronskega preverjanja transakcijskih računov.

Splošno gledano, pravni komitenti pričakujejo ves nabor e-storitev internetnega bančništva, ki bi omogočal učinkovitejše poslovanje in jim prehranil čas. To pomeni prenos celotnega klasičnega poslovanja s celovito bančno ponudbo v elektronsko obliko.

5.5 Vpliv rezultatov ankete na razvoj storitev pri NKBM

Na osnovi rezultatov ankete bomo v nadaljevanju podali predloge, kako naj NKBM glede na svoje sedanje stanje izboljša e-poslovanje in pritegne še več pravnih oseb, ohrani dolgoročne in učinkovite odnose ter doseže konkurenčno prednost na domačem in tujem trgu.

Predloge bomo uskladili s strategijami SWOT analize in jih glede na značilnosti internetnega bančništva velikih svetovnih bank razdelili na tri ravni, in sicer: širina

ponujenih e-storitev in funkcionalnost ter ohranjanje odnosa z uporabniki – intuitivnost in prijaznost.

Predlogi razvoja novih e-storitev in funkcionalnost Poslovnega Bank@Neta

Iz rezultatov ankete lahko sklepamo, da so pravne osebe s preglednostjo in dostopnostjo programa NKBM sorazmerno zadovoljne, moti pa jih občasen izpad sistema. Želijo natančnejše in hitreje delovanje internetne banke ter pomoč in podrobne informacije pri morebitnih napakah, predvsem pa natančen pregled tečajev, kreditov ter finančnih in svetovalnih e-storitev z nižjimi stroški poslovanja.

Na tej podlagi v nadaljevanju navajamo devet predlogov, usklajenih s šestimi strategijami.

Predlog 1: glede na zahtevo podjetij po ažurnih informacijah predlagamo, da banka informacijske e-storitve Poslovnega Bank@Neta nadgradi s celovitim pregledom poslovanja na finančnem trgu, ki bi zagotavljal natančnejši prikaz tečajnih list in kreditov, posojil itd. S klikom npr. na možnost tečajne liste, oziroma na izbrani vrednostni papir (delnice, obveznice, depozite itd.), bi podjetja imela poleg splošnega pregleda vrednostnih papirjev po državah in vrednosti posameznega tečaja tudi osebno finančno stran, ki bi pravnim komitentom nudila širok pregled tečajev npr. lastnih delnic, z možnostjo e-svetovanja in samonastavitev po izbranih kategorijah (vrsti vrednostnih papirjev, vrednosti po dnevih, tednih, letih itd.).

S klikom na možnost npr. kreditov bi podjetja imela podroben pregled osebne strani – lastnih kreditov, akreditivov, posojil itd. ter možnost izračuna financiranja pri najemu kratkoročnih, srednjeročnih in dolgoročnih finančnih sredstev skupaj s stroški najema in opcij ter stroški zavarovanj. Imeli bi možnost samonastavitev in vsakodnevnih obveščanj. Omogočen bi jim bil tudi pregled obrestnih mer, seznama IBAN- in SWIFT-kode po bankah in državah. Strategija 1: priložnost 2, slabost 8.

Predlog 2: za vse omenjene možnosti (tečajne liste, kredite, posojila, devize itd.) bi lahko vzpostavili e-svetovanje, prilagojeno vrsti poslovanja, finančnim zmožnostim in potrebam podjetij. E-svetovanje bi potekalo prek interneta na osebni finančni strani podjetij za vsako možnost posebej (vrednostni papirji, devize, krediti itd.). Elektronski svetovalec bi na primer tedensko posredoval informacije o priložnostih na finančnem trgu, usklajenih s potrebami in zmožnostmi pravnih oseb. Te bi imele možnost posredovanja vprašanj, na katera bi elektronski svetovalec odgovarjal (z možnostjo video sestanka).

Z vzpostavitvijo elektronskega svetovalca bi podjetja pridobila osebno obravnavo svojih problemov, dilem in želja ter natančne informacije, istočasno bi prehranila čas in finančna sredstva. Banka pa bi morda delno rešila primarno problematiko vpeljave vseelektronskega bančnega poslovanja – zmanjšanje števila zaposlenih na bančnem področju. Strategija 2: (priložnost 3, pretnja 6).

Predlog 3: glede na to, da bodo z vstopom tujih konkurentov na domači trg prenesene tudi finančne e-storitve, je smiselno, da jih NKBM predhodno vključi v svojo e-ponudbo in tako ohrani konkurenčno prednost. Razvila naj bi tiste storitve, po katerih pravne osebe dejansko povprašujejo, in sicer:

- elektronsko kupoprodajo vrednostnih papirjev, deviz, menjalnice,
- elektronsko sklepanje kreditov, akreditivov in drugih poslov (npr. e-factoring).

Preko Poslovnega Bank@Neta bi tako pravne osebe lahko najele npr. kratkoročni kredit. Potrebne informacije bi pridobile ob predhodnem izračunu ugodnosti kredita, na lastni finančni strani pa bi pridobile vse potrebne informacije (e-svetovalec).

Vsa dokumentacija za sklepanje e-pogodbe bi bila dostopna preko spleta, podjetje bi le izpolnilo potrebne obrazce in jih posredovalo NKBM, banka pa bi potrjeno e-pogodbo organizaciji izročila preko internetne pošte pod že obstoječo možnostjo Sporočila. Ker bi bila e-storitev brezplačna, bi banka pritegnila še več pravnih komitentov. Strategija 3: (slabost 9, pretnja 4 in pretnja 9).

Predlog 4: glede na to, da podjetja zahtevajo višjo stopnjo ažurnosti, menimo, da bi NKBM poleg obstoječih Sporočil, pravnim komitentom lahko nudila razna obvestila, npr. informacije o slovenski politiki ter politiki EU, ekonomiji (npr. stanje inflacije) in drugih zaželenih področij kot sprotne informacije o e-ponudbi banke in podobno.

Predlog 5: k ažurnim podatkom sodijo tudi e-seznami partnerjev in zaposlenih ter plač in knjiženj, ki bi jih banka vključila v obstoječe funkcionalnosti urejanja nastavitvev po uporabnikih, računih in skupinah. Strategija 4: (prednost 2, slabost 6).

Predlog 6: glede problematike nezaznavanja prejetih sporočil ob vstopu v program predlagamo utripajočo opozorilno oznako, ki bi pravno osebo ob vstopu v program dejansko opozorila o morebitnih zavrnjenih nalogih, povratnih sporočilih o napakah in drugih elektronskih sporočilih. Slednja bi lahko bila v obliki pisma z utripajočem klicajem, katerega odtenek oziroma barva bi se spreminjala glede na tip prejetega sporočila (npr. nujno sporočilo – utripajoči klicaj rdeče barve, zavrnjen nalog – utripajoči klicaj oranžne barve). Opozorilna oznaka bi lahko ob vstopu pravne osebe v program npr. internetne različice Poslovnega Bank@Neta utripala in tako jasno nakazala na vrsto prejetega elektronskega sporočila. Strategija 5: (pretnja 1, priložnost 4).

Ohranitev odnosa z intuitivnostjo in prijaznostjo

Ena izmed najpomembnejših pravil uspešnega in učinkovitega poslovanja je zagotavljanje zadovoljstva z obojestransko komunikacijo med banko in podjetjem. Z namenom doseči uspešno in učinkovito e-poslovanje NKBM s pravnimi osebami, smo predhodnim predlogom dodali še tri nove.

Predlog 7: za pridobivanje aktualnih informacij o morebitnih pripombah, potrebah in zadovoljstvu pravnih oseb predlagamo namestitve manjše spletne ankete, dostopne na spletni strani internetne banke. Povezava bi lahko bila označena z animacijo utripajoče svetilke z napisom Vaše potrebe in želje.

Predlog 8: vse našete funkcionalnosti e-storitev bi bile še privlačnejše in prijaznejše do uporabnika, če bi različice Poslovnega Bank@Neta oplemenitili z elegantnejšimi spletnimi stranmi, npr. s spreminjajočimi se slikami narave, ki bi vsebovale odtenke zelene barve, kot so pokrajine, obala, pogled na morje, slovenski gradovi, blejski otok. Na ta način bi lahko dosegli dvojni učinek: sproščujoč občutek v vsakdanjem stresnem življenju ter promocijo Slovenije v tujini.

Predlog 9: širši ciljni segment domačih in tujih podjetij bi še dodatno usvojili, če bi NKBM poleg ostalih aplikacij izkoristila prednost mobilne različice Poslovnega Bank@Neta z okrepljeno promocijo in tako utrdila svojo blagovno znamko. Promocija bi lahko potekala preko različnih medijev, predvsem televizije. Na ta način bi bili učinkovitejši, saj slednja omogoča avdio in video učinek, ki gledalca bolj pritegne kot le zvočni ali slikovni prikaz.

Oglas bi moral biti inovativen in zanimiv, s poudarkom na prednostih in tendencah elektronskega proizvoda ter na inovativnih in koristnih lastnostih e-storitev. Najprimernejši čas za predvajanje oglasa je pred ali po končanem televizijskem dnevnik, ko je pred ekrani zbranih največ gledalcev, med njimi tudi ciljni segment. S tem bi dosegli okrepljeno promocijo, ki je za pridobivanje novih pravnih oseb primarnega pomena. Strategija 6: (prednost 3, priložnost 1).

6 SKLEP

V diplomskem delu smo proučevali e-poslovanje NKBM s pravnimi osebami in ga s pomočjo SWOT analize primerjali s poslovanjem domačih in tujih bank.

Aplikativni cilj naloge se je navezoval na proučevanje obsega in zadovoljstva ter potreb in želja pravnih komitentov z e-storitvami internetnega bančništva, spoznanje trendov in pomena vstopa tujih konkurentov na slovenski trg. Pri tem smo raziskavo podkrepili z relativno kratkim anketnim vprašalnikom Potrebe pravnih oseb v e-poslovanju z banko. Iz rezultatov smo ugotovili, da se prednosti Poslovnega Bank@Neta nanašajo na urejanje nastavitvev in filtriranje prometov, v ospredju pa je mobilna različica e-banke. V primerjavi z nekaterimi domačimi, predvsem pa tujimi e-bankami, je ponudba e-storitev nekoliko omejena, in sicer predvsem na finančnem in informacijskem področju e-poslovanja.

Kljub ožji ponudbi se NKBM s 15.220 pravnimi uporabniki internetnega bančništva nahaja na četrtem mestu priljubljenosti. Sorazmerno visoko število pravnih oseb pa je morda povezano z dostopnejšim in preglednejšim programom, ki pa je žal moten z občasnimi izpadi sistema. Poleg nemotenega, enostavnega in hitrega delovanja sistema si po rezultatih ankete podjetja želijo tudi osebne pomoči, ažurnih informacij, svetovalnih in finančnih e-storitev, predvsem pa osebnejše obravnave.

Vse potrebe podjetij za razvoj novih e-storitev so že sedaj zelo pomembne, predvsem pa bodo v prihodnosti postavljene v središče vse globalnejšega e-poslovanja. Domače banke bodo tako imele priložnost poslovanja s tujino, po drugi strani pa jih bodo s svojimi inovativnimi e-storitvami ogrožale velike banke, ki bodo poslovale neposredno iz tujine. Zaradi hudega konkurenčnega boja bodo finančne ustanove prisiljene uvajati nove e-storitve. Domače banke bodo v primerjavi z velikimi konkurenti EU zaradi omejenega časa in razpoložljivih finančnih sredstev omejene pri raziskavah in razvoju novih aktualnih e-storitev.

Zaradi navedenih razlogov je pomembno, da NKBM z upoštevanjem potreb domačih in tujih podjetij že predhodno oblikuje strateški načrt. V ta namen smo s pomočjo SWOT analize oblikovali devet predlogov, usklajenih s potrebami pravnih oseb, in strategij. Najpomembnejši predlogi so: informacijska e-storitev, ki bi omogočala celovit pregled poslovanja podjetij na finančnem trgu, ter finančna e-storitev, preko katere bi podjetje e-poslovalo z vrednostnimi papirji, krediti, devizami itd. Za vsa področja omenjenih storitev bi e-banka nudila osebno finančno stran z možnostjo nastavitvev in e-svetovalca, ki bi organizaciji pomagal pri raznih dilemah in negotovostih. Za neposredno obveščanje pa bi bila vzpostavljena opozorilna utripajoča oznaka, omogočene bi bile tudi e-novice in dodatni e-seznami. Vse storitve bi bile dostopne na privlačnih straneh e-banke, ki bi istočasno privabljele stranke in promovirale Slovenijo v tujini.

Sklep

Za dolgoročno uspešno in učinkovito e-poslovanje je poleg spremljanja konkurentov in dodajanja vrednosti e-proizvodom najpomembnejše, da banka s svojimi pravnimi osebami vzpostavi in ohrani osebnejši odnos in tako razvije tiste e-storitve, ki si jih pravne osebe dejansko želijo.

LITERATURA

- Groznik, Aleš in Jaka Lindič. 2007. *Elektronsko poslovanje*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
- Košir, Aleš. 2007. Prihodnost bančništva v okolju SEPA. *Bančni vestnik* 10 (10): 1–3.
- Kovačič, Andrej. 2005. Analiza uvajanja elektronskega bančništva za pravne osebe v Novi Ljubljanski banki. *Uporabna informatika* 13 (2): 99.
- Kranjec, Samo. 2005. Večina komitentov je še vedno pri Novi Ljubljanski banki. *Finance*, 12. december, 18.
- Laudon, Kenneth in Jane Laudon. 2005. *Essentials of management information systems, managing – managing the digital firma*. New Jersey: Prentice Hall.
- Sulčič, Viktorija, Andrej Guštin, Dušan Lesjak, Srečko Natek in Alja Sulčič. 2007. *Osnove e-poslovanja*. Koper: Fakulteta za management.
- Zornada, Leo, Dušan Lesjak, Srečko Natek in Tamara Bertok Velkavrh. 2005. *Poslovna informatika*. Koper: Fakulteta za management.

VIRI

- Abanka. 2008. *Elektronska banka Abacom*. [Http://www.abanka.si/sys/cmspage.aspx?Mapald=149](http://www.abanka.si/sys/cmspage.aspx?Mapald=149) (8. 1. 2008).
- Activa. 2006. *Kratka zgodovina pametnih kartic*. [Http://www.activa.si/pametnaKartica/zgodovina.asp?contact=06](http://www.activa.si/pametnaKartica/zgodovina.asp?contact=06) (8. 11. 2007).
- Bančnik. 2007. *Reforma plačilnega prometa v Evropi: SEPA*. [Http://www.skb.si/data/doc/pdf/Bancnik](http://www.skb.si/data/doc/pdf/Bancnik) (28. 3. 2008).
- Banič, Gregor. 1999. *Ima pravljica tretjega tisočletja srečen konec*. [Http://www.skb.si/info/ban/info-ban-1999/info-ban1999-032.html](http://www.skb.si/info/ban/info-ban-1999/info-ban1999-032.html) (27. 2. 2008).
- Banka Celje. 2008. *Elektronsko bančništvo*. [Http://www.banka-celje.si/vsebina/poslovne](http://www.banka-celje.si/vsebina/poslovne) (7. 1. 2008).
- Banka Koper. 2008a. *E-bančništvo*. [Http://www.banka-koper.si/BIN/product.seam](http://www.banka-koper.si/BIN/product.seam) (14. 1. 2008).
- Banka Koper. 2008b. *SEPA plačilni instrumenti*. [Http://www.banka-koper.si/sl/inside](http://www.banka-koper.si/sl/inside) (7. 2. 2008).
- Banka Slovenije. 2008a. *Bilten: Elektronsko bančništvo*. [Http://www.bsi.si/iskalniki/bilteni.asp?Mapald=229](http://www.bsi.si/iskalniki/bilteni.asp?Mapald=229) (20. 4. 2008).
- Banka Slovenije. 2008b. *Enotno območje plačil v evrih: SEPA*. [Http://www.bsi.si/](http://www.bsi.si/) (11. 2. 2008).
- Banka Slovenije. 2008c. *Register transakcijskih računov*. [Http://www.bsi.si/orodja/register-transakcijskih-racunov.asp?Mapald=597](http://www.bsi.si/orodja/register-transakcijskih-racunov.asp?Mapald=597) (30. 4. 2008).
- Credit Suisse. 2008a. *Carte di credito*. [Http://www.entry.credit-suisse.ch/csfs/p/cb/it/zaehlung/directnet/index.jsp](http://www.entry.credit-suisse.ch/csfs/p/cb/it/zaehlung/directnet/index.jsp) (3. 5. 2008).

Literatura

- Credit Suisse. 2008b. *Direct Net*. [Http://www.entry.scredit-suisse.ch/csfs/p/cb/it/online/phonebanking/index.jsp](http://www.entry.scredit-suisse.ch/csfs/p/cb/it/online/phonebanking/index.jsp) (3. 5. 2008).
- Credit Suisse. 2008c. *Gestione online*. [Http://www.entry-suisse.ch/csfs/p/cb/it/anlagen/beteiligungsplan/bpl-onlineverwaltung.jsp](http://www.entry-suisse.ch/csfs/p/cb/it/anlagen/beteiligungsplan/bpl-onlineverwaltung.jsp) (3. 5. 2008).
- Credit Suisse. 2008č. *Phone banking*. [Http://www.entry.credit-suisse.ch/csfs/p/cb/it/anlagen/beteiligungsplan/bpl-anlineverwaltung.jsp](http://www.entry.credit-suisse.ch/csfs/p/cb/it/anlagen/beteiligungsplan/bpl-anlineverwaltung.jsp) (3. 5. 2008).
- Černetič, Brina. 2007. *Nizozemci prihajajo s fiksnimi pogoji*. [Http://www.finance.si/182045](http://www.finance.si/182045) (9. 5. 2008).
- Drnaža, Tadej. 2003. *Digitalno bančno okence*. [Http://www.infotehnologija.php%3Fidclanka%3D1721+revije+elektronsko+poslovanje+banka&hl=se%ct=clank&cd=1&gl=si&i](http://www.infotehnologija.php%3Fidclanka%3D1721+revije+elektronsko+poslovanje+banka&hl=se%ct=clank&cd=1&gl=si&i) (20. 11. 2007).
- Gorenjska Banka. 2008. *Elektronska banka*. [Http://gbkr.si/html/ponudba/link_ppd.html](http://gbkr.si/html/ponudba/link_ppd.html) (18. 1. 2008).
- Halcom. 2007. *Halcomov posvet: SEPA in e-bančništvo*. [Http://www.index.php?action=view&id=154&module=newsmodule&src=%40random443fael1a5cce](http://www.index.php?action=view&id=154&module=newsmodule&src=%40random443fael1a5cce) (17. 10. 2007).
- Halcom-Ca. 2007. *Certifikatna agencija: digitalna potrdila*. [Http://www.halcom-ca.si/index.php?section=1](http://www.halcom-ca.si/index.php?section=1) (8. 11. 2007).
- Jakupović, Esad. 2004. *Denar na internetu*. [Http://www.revijakapital.com/kapital/infotehnologije.php?idclanka=2275](http://www.revijakapital.com/kapital/infotehnologije.php?idclanka=2275) (15. 10. 2007).
- Mobitel. 2004. *Moneta: odslej tudi kot bančna plačilna kartica*. [Http://www.mobitel.si/slo/Press/Sporocilazamedije/Brskanjepokategorijah/PRESS22junij04.asp](http://www.mobitel.si/slo/Press/Sporocilazamedije/Brskanjepokategorijah/PRESS22junij04.asp) (22. 11. 2007).
- Moj Denar. 2001. *Plačilne kartice: POS tehnologija*. [Http://www.mojdenar.com/BANKE/plac_kart_splosno.asp?language=](http://www.mojdenar.com/BANKE/plac_kart_splosno.asp?language=) (27. 11. 2007).
- NKBM. 2006a. *BanKredit*. [Http://www.nkbm.si/product.aspx?docid=987](http://www.nkbm.si/product.aspx?docid=987) (25. 11. 2007).
- NKBM. 2006b. *Finančno ekonomsko svetovanje*. [Http://www.nkbm.si/product.aspx?docid=1619](http://www.nkbm.si/product.aspx?docid=1619) (25. 11. 2007).
- NKBM. 2006c. *Moneta s poslovnega računa*. [Http://www.nkbm.si/product.aspx?docid=580](http://www.nkbm.si/product.aspx?docid=580) (8.11.2007).
- NKBM. 2006č. *Poslovna Activa MasterCard*. [Http://www.nkbm.si/product.aspx?docid=581](http://www.nkbm.si/product.aspx?docid=581) (8. 11. 2007).
- NKBM. 2006d. *Poslovna Activa Visa*. [Http://www.nkbm.si/product.aspx?docid=584](http://www.nkbm.si/product.aspx?docid=584) (8. 11. 2007).
- NKBM. 2006e. *Visa Business Electron*. [Http://www.nkbm.si/product.aspx?docid=2182](http://www.nkbm.si/product.aspx?docid=2182) (8. 11. 2007).
- NKBM. 2006f. *Visa Business Electron Obrtnik*. [Http://www.nkbm.si/product.aspx?docid=2183](http://www.nkbm.si/product.aspx?docid=2183) (8. 11. 2007).

- NKBM. 2007a. *Navodila za uporabnike Poslovnega Bank@Neta*. [Http://www.nkbm.si](http://www.nkbm.si) (10. 10. 2007).
- NKBM. 2007b. *Poslovni Bank@Net*. [Http://www.nkbm.si/presentation.aspx?nodeid=36](http://www.nkbm.si/presentation.aspx?nodeid=36) (8. 11. 2007).
- NKBM. 2007c. *Splošni pogoji za uporabo Poslovnega Bank@Neta*. [Http://www.nkbm.si](http://www.nkbm.si) (24. 9. 2007).
- Patru, Primož. 2006. *Skoraj 12.000 POS terminalov sistema Activa bo prilagojenih sprejemu pametnih kartic*. [Http://www.activa-card.com/novinar/2006-03-14 %20Obvestilo %20za %20javnost %20- %20EMV.doc](http://www.activa-card.com/novinar/2006-03-14%20Obvestilo%20za%20javnost%20-%20EMV.doc) (27. 11. 2007).
- PoštarCa. 2007. *Dobrodošli na spletnih straneh PoštaCe*. [Http://www.postarca.posta.si/](http://www.postarca.posta.si/) (8. 11. 2007).
- RIS. 1999. *E-poslovanje podjetij v Sloveniji*. [Http://www.ris.org/php](http://www.ris.org/php) (22. 3. 2008).
- RIS. 2002. *E-poslovanje podjetij v Sloveniji*. [Http://www.ris.org/php](http://www.ris.org/php) (22. 3. 2008).
- RIS. 2008. *Prva internetna banka v Sloveniji poleti?* [Http://www.ris.org/index.php](http://www.ris.org/index.php) (9. 5. 2008).
- Sigen-Ca. 2007. *Vrste digitalnih potrdil Sigen-Ca*. [Http://www.sigen-ca/vrste-potrdil.php](http://www.sigen-ca/vrste-potrdil.php) (8. 11. 2007).
- SKB banka. 2008a. *Sodobne bančne poti*. [Http://www.skb.si/eban-pro.html](http://www.skb.si/eban-pro.html) (9. 1. 2008).
- SKB banka. 2008b. *Za podjetja in podjetnike*. [Http://www.skb.si/eban-podj.html](http://www.skb.si/eban-podj.html) (9. 1. 2008).
- Statistični urad RS. 2004. *Uporaba IKT v podjetjih*. [Http://www.stat.si/pxweb/Dialog/varoval.asp](http://www.stat.si/pxweb/Dialog/varoval.asp) (21. 3. 2008).
- Statistični urad RS. 2005. *Uporaba IKT v podjetjih*. [Http://www.stat.si/pxweb/Dialog/varoval.asp](http://www.stat.si/pxweb/Dialog/varoval.asp) (21. 3. 2008).
- Statistični urad RS. 2006. *Uporaba IKT v podjetjih*. [Http://www.stat.si/pxweb/Dialog/varoval.asp](http://www.stat.si/pxweb/Dialog/varoval.asp) (21. 3. 2008).
- Statistični urad RS. 2007. *Uporaba IKT v podjetjih*. [Http://www.stat.si/pxweb/Dialog/varoval.asp](http://www.stat.si/pxweb/Dialog/varoval.asp) (21. 3. 2008).
- Statistični urad RS. 2008. *Uporaba IKT v podjetjih*. [Http://www.stat.si/pxweb/Dialog/varoval.asp](http://www.stat.si/pxweb/Dialog/varoval.asp) (21. 3. 2008).
- Gregorič Stupica, Martina. 2007. *Poslovanje pravnih oseb prek elektronske banke NLB Proklik*. [Http://www.nlb.si/cgi-bin/nlbweb.exe?doc=17883](http://www.nlb.si/cgi-bin/nlbweb.exe?doc=17883) (2. 4. 2008).
- Trichet, Claude J. 2006. *Enotno območje plačil v evrih: SEPA*. [Http://www.bsi.si](http://www.bsi.si) (21. 3. 2008).
- Uni Credit Banca. 2008a. *Carta di credito*. [Http://www.unicreditbanca.it/it/impresedistrumenti/cartepagamento/cc/?idc=687](http://www.unicreditbanca.it/it/impresedistrumenti/cartepagamento/cc/?idc=687) (30. 4. 2008).
- Uni Credit Banca. 2008b. *Chi siamo*. [Http://www.unicreditbanca.it/it/chisiamo](http://www.unicreditbanca.it/it/chisiamo) (30. 4. 2008).

Literatura

Uni Credit Banca. 2008c. *I prodotti Uni Credit Banca per gli Enti*. [Http://www.unicreditbanca.it/it/imprese/servizi/rbanking/tlqenti/?idc=2234](http://www.unicreditbanca.it/it/imprese/servizi/rbanking/tlqenti/?idc=2234) (30. 4. 2008).

Uni Credit Banca. 2008č. *Scopri I servizi TLQ*. [Http://www.unicreditbanca.it/it/imprese/servizi/rbanking/tlq6/?idc=1252](http://www.unicreditbanca.it/it/imprese/servizi/rbanking/tlq6/?idc=1252) (30. 4. 2008).

Uni Credit Banca. 2008d. *TLQ7*. [Http://www.unicreditbanca.it/it/imprese/servizi/rbanking/tlq6/?idc=1247](http://www.unicreditbanca.it/it/imprese/servizi/rbanking/tlq6/?idc=1247) (30. 4. 2008).

PRILOGE

Priloga 1 Anketa o potrebah pravnih oseb v e-poslovanju z bankami

ANKETA O POTREBAH PRAVNIH OSEB V E-POSLOVANJU Z BANKAMI

Navodila za izpolnjevanje anketnega vprašalnika

Anketo izpolnite tako, da pri izbranih vprašanjih s križcem v okencu označite tisti odgovor, ki vam najbolj ustreza. Pri odprtih vprašanjih podate odgovor na vprašanje z vpisom v predvideno okence.

Splošni podatki pravnih oseb

1. Kam sami uvrščate vaše podjetje?

Majhno

Srednje

Veliko

2. Pri kateri banki imate odprt poslovni transakcijski račun (če imate pri več bankah, označite vse)?

Pri ABANKI – Vipi

Pri Gorenjski Banki

Pri SKB Banki

Pri Banki Celje

Pri NKBM

Pri drugi Banki

Pri Banki Koper

Pri NLB

Pri tuji Banki

Elektronsko poslovanje

3. Ali uporabljate elektronsko bančništvo?

DA

NE

4. Ali ste v zadnjih treh letih zamenjali e-banko?

DA

NE

5. Katere elektronske poti uporabljate pri e-poslovanju z banko?

Internetno bančništvo

Telefonsko bančništvo

Mobilno bančništvo

Kartično poslovanje

6. Katere so vam najpomembnejše prednosti internetnega bančništva?

Hitrost

Diskretnost poslovanja

Varnost

Nižji stroški poslovanja

Poslovanje 24 ur na dan

Prihranek časa

Priloga 1

Elektronske storitve

7. Ali ste zadovoljni s spodaj navedenimi elektronskimi storitvami bank?

	DA	DELNO	NE
S pregledovanjem tekočega stanja in prometa, izpiskov ter obvestil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Z opravljanjem plačil s prenosom datoteke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Z izmenjavo sporočil med uporabnikom in banko	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S posredovanjem plačilnih nalogov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S pregledom tečajnih list	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Z vpogledom v status obdelave nalogov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S pregledom obvestil o zavrnjenih nalogih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Z vnaprejšnjo pripravo nalogov in njihovim uvrščanjem v čakalno vrsto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Z upravljanjem čakalne vrste plačilnih nalogov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Kaj vas pri elektronskih storitvah bank najbolj moti?

Nova KBM, d. d., in e-poslovanje

9. Katere elektronske poti uporabljate pri e-poslovanju z NKBM, d. d.?

<input type="checkbox"/> Poslovni Bank@Net – namestitvena aplikacija
<input type="checkbox"/> Poslovni Bank@Net – spletni dostop (WEB)
<input type="checkbox"/> Poslovni Bank@Net – mobilna aplikacija (WAP)
<input type="checkbox"/> Moneta s Poslovnega računa
<input type="checkbox"/> Kartično poslovanje
<input type="checkbox"/> Nobeno od naštetih (v tem primeru preskočite na vprašanje 17).

10. Ali ste že imeli težave pri e-poslovanju z NKBM, d. d.?

- Ne Da, enkrat Da, včasih Da, pogosto Da, stalno

11. Vrsta težav, ki so se pojavile?

<input type="checkbox"/> Napake sistema	<input type="checkbox"/> Nejasna navodila
<input type="checkbox"/> Zapletenost uporabe	<input type="checkbox"/> Drugo

12. Kakšne so vaše osebne izkušnje in mnenja glede e-poslovanja NKBM, d. d.?

E-storitve Nove KBM, d. d.

13. Kako bi ocenili elektronske transakcijske storitve NKBM, d. d.?

Nizka koristnost									Visoka koristnost
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Kako bi ocenili elektronske informacijske storitve NKBM, d. d.?

Nizka koristnost									Visoka koristnost
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Ali uporabljate kvalificirana digitalna potrdila overiteljev NKBM, d. d.?

DA NE

16. Ali uporabljate časovne žige?

DA NE

Nove elektronske storitve bank

17. Kakšna so vaša pričakovanja in želje glede e-storitev bank?

18. Kako bi ocenili elektronske svetovalne storitve, ki bi vam nudile osebno svetovanje in pomoč pri sprejemanju (finančnih) odločitev?

Nizka koristnost									Visoka koristnost
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Katere nove e-transakcijske, e-informacijske in e-svetovalne storitve želite, da bi vam banke nudile elektronsko?

