

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

DIPLOMSKA NALOGA

SODOBNE BANČNE POTI

MARJETA ZBILJSKI

KOPER, 2009

2009

DIPLOMSKA NALOGA

MARJETA ZBILJSKI

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

Diplomska naloga

SODOBNE BANČNE POTI

Marjeta Zbiljski

Koper, 2009

Mentor: pred. dr. Uroš Godnov

POVZETEK

V diplomski nalogi sem predstavila nove, sodobne tržne poti v Banki Celje, d. d. Z razvojem nove tehnologije so se postopoma začele spreminjati tudi družba, njene želje in potrebe. Zaradi napornih in dolgih delavnikov, pomanjkanja časa ali preprosto zaradi udobja si ljudje želijo opraviti čedalje več bančnih storitev, ne da bi jim bilo treba stopiti v banko. V osrednjem delu sem predstavila podjetje, kjer sem zaposlena tudi sama. Sledi raziskovalni del in primerjalna analiza izračuna plačila provizije glede na uporabo različnih tržnih poti. Z analizo sem ugotovila, da je še vedno veliko komitentov, ki se ne zavedajo cenovne in časovne ugodnosti elektronskega poslovanja.

Ključne besede: banke, bančništvo, elektronsko poslovanje, stroški, provizije

SUMMARY

In the thesis, I present a new, modern marketing channels in the banking at the Banka Celje. The development of new technologies have gradually begun to change the society, its aspirations and needs. Because of the long and arduous working day, lack of time or simply because of comfort, people want to perform more and more banking services, without having to enter the bank office, and no more waiting in lines. In the central part of my work, I presented a banking institution, where I am employed by itself. Follows an analysis of research and comparative analysis of the calculation of payments to the commission in relation to the use of different marketing channels. By the analysis, I found that it is still a lot of customers, which are not aware of cost and time benefits of electronic banking.

Key words: banks, banking, electronic business, costs, provisions

UDK:

VSEBINA

1	Uvod	1
1.1	Opredelitev problema, ki je predmet obravnave	1
1.2	Namen in cilj diplomskega dela	2
1.3	Predvidene metode za doseganje ciljev diplomskega dela.....	2
1.4	Predpostavke in omejitve pri obravnavanju problema.....	2
2	Razvoj, trženje in kakovost storitev	3
2.1	Trženje bančnih storitev	4
2.2	Kakovost bančnih storitev	6
2.3	Zaščita uporabnikov	7
3	Sodobne tržne poti v Banki Celje, d. d.....	9
3.1	Predstavitev podjetja	9
3.2	Elektronsko bančništvo za pravne osebe in zasebnike.....	10
3.2.1	Programska in strojna oprema	11
3.2.2	Kvalificirana digitalna potrdila.....	12
3.2.3	Elektronski podpis	13
3.2.4	Varnost	14
3.3	NLB Klik.....	15
3.4	Bančni avtomati.....	17
3.5	Telefonsko bančništvo.....	19
3.6	Bančno pismo	20
4	Raziskovalno delo	21
4.1	Analiza	21
4.2	Primerjalna analiza stroškov uporabe bančnih storitev.....	28
4.3	Ocena kalkulacije	29
4.4	Zaključek analize.....	30
5	Sklep.....	31
	Literatura	33

PONAZORILA

Slika 2.1	Bančni tržni splet	5
Slika 3.1	Izobrazbena struktura zaposlenih	10
Slika 3.2	Ključne koristi za e-uporabnike.....	10
Slika 3.3	Pravno zmogljivo elektronsko sporočilo	14
Slika 3.4	Prikaz vstopne strani NLB Klik	15
Slika 4.1	Izobrazbena struktura anketiranih oseb	22
Slika 4.2	Starostna struktura anketiranih oseb.....	23
Slika 4.3	Uporaba sodobnih tržnih poti	25
Tabela 4.1	Vzroki za izbiro sodobnih poti	26
Tabela 4.2	Uporaba različnih vrst sodobnih poti.....	26
Tabela 4.3	Uporabe vrst storitev	28
Tabela 4.4	Izračun provizije (v EUR)	29

1 UVOD

V diplomski nalogi bom predstavila nove, sodobne tržne poti v Banki Celje, d. d., ki so precej odvisne od računalnikov, elektronike in telekomunikacij. Z razvojem omenjene tehnologije so se postopoma začele spreminjati tudi družba, njene želje in potrebe, zato bodo imele v prihodnosti poti, po katerih bodo banke tržile svoje storitve, pomembno vlogo. Zaradi napornih in dolgih delavnikov, pomanjkanja časa ali preprosto zaradi udobja si ljudje želijo opraviti čedalje več bančnih storitev, ne da bi jim bilo treba stopiti v bančno poslovalnico. Zato banke v ospredje svojih razvojnih načrtov uvrščajo izpopolnitev in širitev poslovanja prek interneta, kar jim omogoča zadovoljitev porabnikovih potreb, s tem pa ohranitev njihove zvestobe.

V osrednjem delu diplomske naloge bom na kratko predstavila Banko Celje, d. d., in opisala sodobne bančne poti, ki jih uporabljajo komitenti. Nadaljevala bom z analizo odgovorov na vprašalnik in izvedla primerjalno analizo stroškov uporabe bančnih storitev.

1.1 Opredelitev problema, ki je predmet obravnave

Za doseganje svojih ciljev so se banke prisiljene nenehno prilagajati tržnim razmeram, spreminjati organizacijo procesov, prilagajati poslovne modele vedenja do strank in iskati vedno nove tržne poti. Uporaba sodobne informacijske tehnologije je bistvenega pomena za večjo učinkovitost banke in za zagotavljanje boljše kakovosti bančnih storitev. Ne glede na porast elektronskega načina poslovanja ostaja osebno bančništvo zelo pomembno pri kompleksnejših storitvah svetovanja in pri upravljanju premoženja. Od potreb komitentov je odvisen način poslovanja, najbolj smiselna pa je kombinacija klasičnih in sodobnih tržnih poti. Danes so prodajne poti močan dejavnik, da že uveljavljeno storitev stranki ponudimo na zanjo najustreznejši način.

Najprej bom predstavila elektronsko poslovanje, kamor spada tudi elektronsko bančništvo, oz. sodobni način poslovanja med banko in njenimi komitenti. Prav elektronsko poslovanje je namreč spodbudilo nesluten razvoj poslovanja na daljavo, ki presega geografske in časovne meje, svet pa spreminja v globalno vas. V nadaljevanju diplomske naloge bom omenila še druge vrste sodobnih bančnih poti, prek katerih komitenti opravljajo svoje storitve.

Izdelala bom analizni prikaz plačila provizij glede na vrsto uporabe tržne poti, zaradi česar se višina provizije tudi razlikuje. Komitenti uporabljajo različne tržne poti, zato se tudi stroški pri plačilu provizije za plačilo položnic razlikujejo, česar se nekateri komitenti ne zavedajo.

1.2 Namen in cilj diplomskega dela

Namen diplomske naloge je ugotoviti pogostost uporabe sodobnih bančnih poti pri komitentih in številčnost teh uporabnikov. Izvedeti želim, kakšni sta starostna in izobrazbena struktura pri uporabnikih in pri komitentih, ki sodobnih bančnih poti ne uporabljajo, ter kateri razlogi pogojujejo uporabo oz. delujejo zaviralno.

Glede na število uporabnikov oz. tistih, ki sodobnih bančnih poti ne uporabljajo, bom lahko povzela priporočila za banko, saj še vedno menim, da komitenti ne vedo, da je lahko poslovanje od doma udobno in poceni ter tudi dovolj varno. Večina komitentov opravi dvig gotovine na banki ali bankomatu, položnice pa plačajo pri konkurenčni banki, ki ponuja nižjo provizijo.

Ugotoviti želim stroškovno razliko plačila provizije na bančnem okencu in pri uporabi sodobnih bančnih poti na primeru Banke Celje, d. d.

1.3 Predvidene metode za doseganje ciljev diplomskega dela

Glede na to, da bom v diplomski nalogi opisala sodobne bančne poti, bom izvedla anketo, s katero bom dobila podatke, ki mi bodo pomagali doseči zastavljene cilje. Anketa oz. vprašalnik bo anonimen in sestavljen iz različnih vprašanj, z odgovori pa bom dobila dovolj informacij, ki so potrebne za izdelavo analize.

V anketi bodo sodelovali moški in ženske različne starosti ter izobrazbe. To bodo komitenti Banke Celje in nekateri naključno izbrani anketiranci. Skupaj bo približno 50 anketirancev.

Na koncu diplomske naloge bom analizirala dobljene odgovore. To bo odkrivna analiza podatkov, zasnovana na pregledu, strnitvi in prikazu podatkov ter ugotavljanju njihovih bistvenih lastnosti. Nekatere izsledke analize bom grafično prikazala, npr. starostno populacijo in izobrazbeno strukturo. Na podlagi analize bom izdelala priporočilo za banko.

1.4 Predpostavke in omejitve pri obravnavanju problema

Že zdaj se zavedam, da bom pri pridobivanju ustreznih podatkov naletela na omejitve pri Banki Celje, saj obstajajo podatki, ki so strogo zaupne narave. Teh podatkov ne bom dobila, zato bom morala uporabiti take, do katerih bom imela dostop. Če bi imela na voljo številčne podatke, bi bila diplomska naloga popolnejša. Nekaterih podatkov banke zaradi konkurenčnosti ne izdajo. Poleg literature, ki jo bom poiskala v knjižnici, bom uporabila tudi internet in lastne izkušnje na bančnem področju.

2 RAZVOJ, TRŽENJE IN KAKOVOST STORITEV

Najpomembnejši razlogi za hiter razvoj na tem področju so predvsem:

- zniževanje stroškov – preusmerjanje množičnih in rutinskih poslov iz bančnih enot,
- razpoložljivost bančnega servisa 24 ur na dan brez vezave na bančno poslovalnico,
- razvoj novih tehnologij, ki omogočajo varno, hitro in zanesljivo poslovanje preko različnih sodobnih medijev.

Uvajanje novih tehnologij vedno ocenjujemo tudi s stroškovnega vidika, ki pa je lahko zaviralni dejavnik. Ob upoštevanju učinkov, ki so vrednostno težko merljivi (hitrost informacij, njihova aktualnost), so novejši sistemi učinkovitejši, zato tudi delež stroškov zanje narašča hitreje v primerjavi z drugimi stroški.

Glede na dostop komitenta do bančnih storitev ločimo prodajne poti na:

- tradicionalno bančništvo – poslovanje v bančnih poslovalnicah,
- samopostrežno bančništvo – bančni avtomati, plačilne in kreditne kartice,
- bančništvo od doma »Home Banking« – telefonsko in mobilno bančništvo ter elektronsko poslovanje preko osebnih računalnikov.

Ko govorimo o tradicionalnem bančništvu, imamo v mislih trženje bančnih storitev z neposrednim stikom med bančnim delavcem in stranko pri bančnem okencu. Gre sicer za avtomatizirano opravljanje bančnih transakcij, vendar je ne glede na vrsto informacijske podpore potrebna prisotnost delavca za zajem podatkov oz. transakcij.

Posamezna banka postavi mrežo bančnih enot glede na regijo, ki jo obvladuje, in sicer s ciljem pridobivanja komitentov in s ponudbo različnih bančnih storitev. Spremembe v bančništvu, predvsem pa konkurenca in tehnološki razvoj, pomembno vplivajo na odločitve bank za vlaganje in širitev mreže bančnih poslovalnic.

Da bi banke klasične bančne enote spremenile in organizirale v sodobno prodajno mrežo, morajo poznati strukturo komitentov in opraviti njihovo segmentacijo. Upravičenost in produktivnost bančnih poslovalnic se meri s prodajo na zaposlenega, s porabljenim časom za stik s komitentom, s kakovostjo storitve in ne več s številom izvedenih in procesiranih transakcij.

Kljub ponudbi sodobnih prodajnih poti in visokim stroškom bančne poslovalnice ostajajo, spremenjena je le njihova vloga v smislu preusmeritve z množičnih poslov v poudarjeno komercialno vlogo, svetovanje in osebno obravnavo.

Home Banking, kamor spada elektronsko poslovanje, zajema tisto poslovanje, ki se izvaja po elektronski poti. Internet je povečal zmožnosti podjetij, da hitreje časovno in prostorsko komunicirajo, da je elektronsko poslovanje stroškovno ugodnejše in kupcu ustrezneje prilagojeno (Devetak 2007, 203).

Banke bi morale poskrbeti za popolno predstavitev elektronskega poslovanja, ki bi komitenta prepričala.

Vsak posamezen kanal oziroma način poslovanja ima svoje prednosti in pomanjkljivosti; katera oblika poslovanja bo v prihodnje prevladala, je odvisno predvsem od nastalih stroškov ter od navad komitentov.

2.1 Trženje bančnih storitev

Pred leti se bančniki in banke niso preveč zanimali za trženje, saj se za zbiranje sredstev ni bilo treba truditi. Banke so veljale za strogo institucijo, bančniki pa so se redko nasmehnili. V dobi trženja so se razmere spremenile in se postopoma razvijale, zato se je spremenila tudi vloga trženja.

Trženje je oglaševanje, pospeševanje prodaje in publiciteta. Med bankami je naraščala konkurenca za prihranke, nekatere banke so začele z intenzivnim oglaševanjem. Banke so začele pripravljati programe, s pomočjo katerih bi si zagotovile zveste stranke (Kotler 1996, 28–29).

Na podlagi strateškega trženjskega načrta in ocene tržnih možnosti banka opredeli svoje trženjske aktivnosti. Določi prostorsko in časovno izvajanje trženjskih aktivnosti, ki vodijo k postavljenim ciljem, določi sestavo trženjskih instrumentov, ki jih bo uporabila, in stroške, ki bodo nastali v zvezi s tem, ter določi nosilce posameznih trženjskih aktivnosti.

Banka je institucija, ki opravlja različne vrste storitev, ki jih razporedimo na (Dimovski in Gregorič 2000, 99):

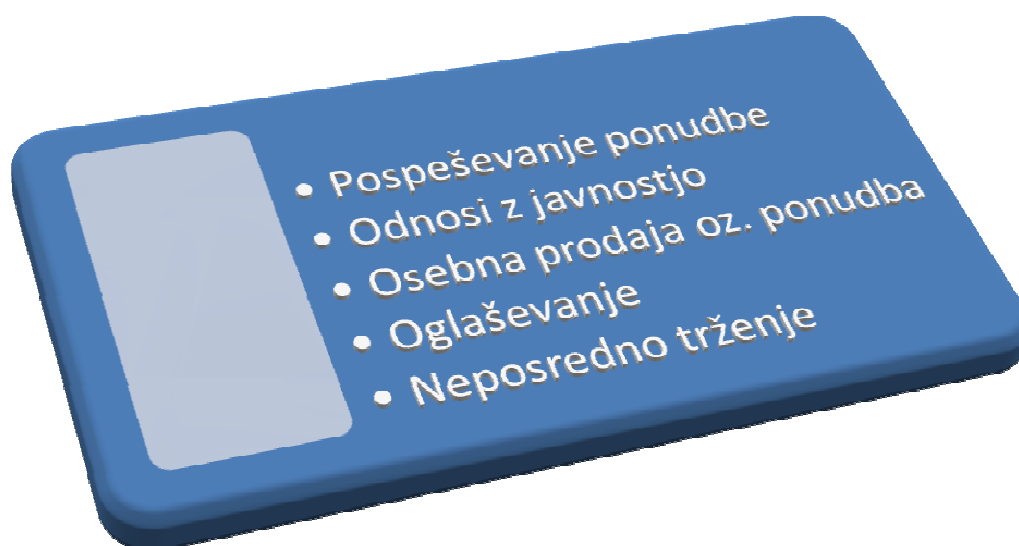
- finančne storitve,
- naložbene storitve,
- storitve plačilnega prometa.

Skrbno pripravljene trženjske aktivnosti pomenijo polovico uspeha, zato je zelo pomembna povezava med njihovo pripravo in izvajanjem. Povratne informacije omogočajo hitro spreminjanje in prilagajanje posameznih trženjskih instrumentov. Celovito sestavo trženjskih aktivnosti, ki jih banka uporablja za uresničitev ciljev na določenem trgu, imenujemo trženjski splet. Trženjski splet za storitve je sestavljen iz sedmih trženjskih instrumentov (7 P) (Devetak 1999, 4–5):

- storitev (product) kot osnovna korist za stranko,
- cena (price) storitve kot razmerje med stroškom in koristnostjo za komitenta,
- tržna pot (place) – priročnost, preko katere se storitev izvaja in ki jo izbere komitent sam,

- promocija oz. tržno komuniciranje (promotion) – posredno in neposredno informiranje komitentov o ponudbi, hkrati pa prepričevanje komitenta za uporabo tiste ponudbe, ki mu najbolj ustreza,
- ljudje (people) kot komitenti ali potrošniki na eni strani in ljudje kot dobro usposobljeni izvajalci in prodajalci,
- storitveni proces – izvajanje (process), kjer je potrebno obvladovanje tehnologije materiala in tehnologije izvedbe,
- fizični dokazi o opravljeni storitvi (physical evidence) – pojavne oblike storitev, ki jih komitent lahko vidi, sliši ali občuti (prostor, oprema, dokumenti).

Slika 2.1 Bančni tržni splet



Vir: Devetak 1999, 116

Pospeševanje ponudbe mora temeljiti na kakovostni predstavitvi, ki bo zadovoljila še tako zahtevnega komitenta. Dolgoročen rezultat bo viden pri poslovanju banke.

Odnosi z javnostjo predstavljajo vez med organizacijo in javnostjo. Organizacija si mora ustvariti zaupanje javnosti. Najpogostejša oblika odnosov z javnostjo so:

- sponzorstvo (Banka Celje namenja letno nekaj sredstev),
- izdajanje internih glasil (glasilo Banka in mi ter drugo glasilo Moja banka),
- letna poročila.

Bistvo oglaševanja je v tem, da v celoti informiramo komitente o aktualni ponudbi. Oglaševanje je integrirani del marketinga.

Komercialist – blagajnik, ki je zaposlen v Banki Celje, mora storitve banke ponuditi vsakemu komitent, vendar z opredelitvijo, kakšna storitev bi bila primerna za

določenega komitentov. Neposredno trženje je najboljši način, kako pridobiti čim večje število komitentov za novosti.

Organizacija namenja določena sredstva za oglaševanje, saj je to zanjo način, kako seznanja uporabnike s ponudbo. Vedeti moramo, kaj želimo z oglaševanjem doseči, kje bomo izvajali oglaševanje in koliko časa imamo na voljo.

Z dobro medsebojno povezanostjo vseh prvin omenjenega spleta je mogoče doseči največji sinergični učinek in strateški cilj trženja ter boljše poslovne rezultate (Devetak 2007, 159–166).

2.2 Kakovost bančnih storitev

Kakovost je skupek vseh lastnosti in karakteristik storitve, ki se nanašajo na sposobnost, da zadovolji izražene in pričakovane potrebe (Markič 1999, 48).

Zanka kakovosti je zasnova med seboj odvisnih dejavnosti, ki vplivajo na kakovost storitve v različnih fazah, od opredelitve potreb do ocenitve, ali so te potrebe zadovoljene (Markič 1999, 48).

Politika kakovosti obsega splošne usmeritve in cilje organizacije glede kakovosti, ki jih formalno določi najvišje vodstvo (Markič 1999, 48).

Vodenje kakovosti je vidik celotne funkcije vodenja, ki določa in izvaja politiko kakovosti. Vključuje strateško planiranje, razporeditev virov in druge sistematične dejavnosti za kakovost, izvajanje in ovrednotenje (Markič 1999, 48).

Plan kakovosti zajema dokument, ki opredeljuje specifične postopke, sredstva in zaporedje ukrepov za kakovost za določeno storitev, pogodbo ali projekt (Markič 1999, 48).

S kakovostjo storitev lahko preprečimo napake, s tem pa obdržimo stare in pridobimo nove komitente. Za komitente je ključnega pomena kakovost storitev, ki jih banka nudi. Tako mora banka redno nadzorovati kakovost svojih produktov.

Preprečevanje napak obsega (Markič 1999, 48):

- dobra organiziranost službe,
- načrtovanje kakovosti sodobnih poti,
- izobraževanje zaposlenih,
- dobre programe,
- primerjave s konkurenco,
- preventivno vzdrževanje informacijskega sistema,
- izdelave poročil,
- planiranje preizkušanja novega programa.

Dobra organizacija mora poskrbeti za strokovno usposobljenost zaposlenih, ki bodo delovne procese opravljali korektno in ažurno.

V Banki Celje je sestavljen tim, ki skrbi za varno delovanje sodobnih tržnih poti, ki bo kakovostno in enostavno za uporabnike. V sektorju informatike redno izvajajo izobraževanja oz. dodatna usposabljanja za zaposlene, saj le tako lahko ohranjajo fleksibilnost zaposlenih. Informatiki v Banki Celje skrbijo za kakovosten program, ki ga bodo zaposleni hitro osvojili in z njimi bolje opravljali delovni proces.

V vsaki organizaciji izvajajo primerjave s konkurenco, tako tudi v Banki Celje ne zaostajajo, saj le tako lahko skrbijo za poslovni uspeh.

V Banki Celje izvajajo tudi preventivno vzdrževanje informacijskega sistema, saj si s tem prihranijo morebitne kasnejše težave, ki bi lahko nastane zaradi slabega delovanja sistema ali zaradi prekinitve njegovega delovanja. Izdelava poročil je sestavni del delavnika, saj le tako lahko ugotovijo trenutni položaj. V sektorju informatike planirajo preverjanje novega programa, še preden nov program v celoti zaživi.

2.3 Zaščita uporabnikov

Pri prehodu na elektronsko poslovanje je prvi pomislek uporabnikov in ponudnikov storitev usmerjen v varnost in zaščito podatkov. Bistvo varnosti v elektronskem poslovanju je preprečevanje nepooblaščenega zmanjševanja vrednosti virov. Viri so lahko zaupni podatki, na primer poslovne skrivnosti, številke kreditnih kartic, ali pa strojna in programska oprema sistemov, povezanih v javno omrežje (Jerman Blažič 2001, 98–99).

Dobra zaščita je v spletnem bančništvu ključnega pomena, saj ji morajo zaupati tako uporabniki (komitenti) kot banke. V sodobnih bankah je zato navadno v rabi tehnologija pametne kartice kot podlaga za identifikacijo uporabnikov in digitalno podpisovanje transakcij na osnovi podpisanih zasebnih in javnih ključev.

Na splošno za varnostno opremo in varnostne mehanizme velja, da morajo ustrezati naslednjim zahtevam (Groznik in Lindič 2004, 17):

- celovitost in strukturiranost (lahko programsko oz. strojno opremo brez problemov nadgradimo),
- vladni predpisi (lahko programsko oz. strojno opremo uvozimo),
- standard.

Vdor v sistem

Najpreprosteje se v sistem vdre enostavno z uporabniškim imenom in geslom enega izmed uporabnikov, po možnosti administratorjev omrežja.. Zato je potrebno posvetiti posebno pozornost, shrambi svojega gesla. Geslo se lahko ukrade tudi s prisluškovanjem uporabnikom. Eden izmed načinov je tudi podtakanitev programa, ki se spravi v sistem in potem nazaj poroča lastniku (Groznik in Lindič 2004, 17–18).

Najpogostejši napadi oziroma načini realizacije groženj v javnih omrežjih so (Jerman Blažič 2001, 100):

- ponarejanje informacij,
- analiza prometa,
- nepooblaščen uporaba virov,
- pretvarjanje,
- prisluškovanje komunikacijskemu kanalu in prestrazanje informacij,
- nepooblaščen razkritje informacij,
- zanikanje sodelovanja pri določenih dejavnostih,
- onemogočanje dela oz. uporabe virov.

3 SODOBNE TRŽNE POTI V BANKI CELJE, D. D.

Tradicionalno bančništvo se od elektronskega bančništva razlikuje po stroških, času in kakovosti. Zato se prav elektronsko poslovanje hitreje širi v bančništvu kot v drugih panogah.

Preko sistemov elektronskega bančništva lahko banke ponudijo številne storitve, ki jih lahko razdelimo na informacijske in transakcijske. V okviru informacijskih storitev lahko banka komitentom ponudi informacije o stanjih in transakcijah na računih, o dogajanju na kapitalskih trgih, o obrestnih merah, pogojih za pridobitev posojila, tečajih ... Med transakcijske storitve, ki jih lahko opravljamo s sistemi elektronskega bančništva, štejemo vse storitve, ki vključujejo plačilne instrumente. Pri opravljanju storitev plačilnega prometa imamo poleg komitenta in banke, kjer ima komitent odprt račun, še nasprotno stranko, ki ima lahko odprt račun pri drugi banki (Groznič in Lindič 2004, 7–11).

3.1 Predstavitev podjetja

Banka Celje, d. d., je ena redkih bank, ki se lahko pohvali z več kot 140-letno tradicijo. Predsednik uprave Banke Celje, d. d., je Dušan Drogenik, ki je delovno mesto prevzel od svojega predhodnika Nika Kača, ki je 35 let deloval v banki, od tega kar 21 let na vodilnem položaju.

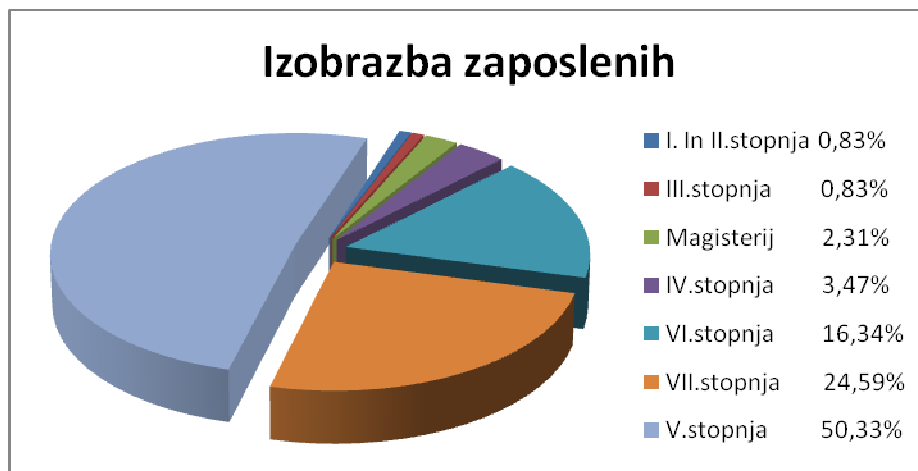
V letu 2007 je Banka Celje poslovala zelo uspešno, saj je planirane cilje kljub spremenjenim okoliščinam na finančnih trgih od avgusta 2007 dalje preseгла in zaključila poslovanje na četrtem mestu po obsegu med slovenskimi bankami.

Banka Celje, d. d., ima v slovenskem prostoru osem poslovnih enot, od tega 36 poslovalnic. Največja vrednost v njeni storitveni dejavnosti so zaposleni, ki so ključ do uspeha. Trenutno je v banki zaposlenih 569 oseb za nedoločen čas in 37 oseb za določen čas.

Osebe oz. zaposleni predstavljajo največji potencial in konkurenčno prednost za organizacijo. Pomen ustreznega ravnanja z zaposlenimi in ustreznega vodenja se večja. Imamo uspešne organizacije, ki se od manj uspešnih razlikujejo tudi po tem, kako management ravna z zaposlenimi, kako načrtuje njihovo delo, kako izbira sodelavce in jih usposablja, kako jih nagrajuje ter kako vzdržuje učinkovite odnose (Merkač 1998, 25).

Vodstvo v Banki Celje, d. d., se zaveda, da so zaposleni ključnega pomena pri uspešnem poslovanju, doseganju načrtovanih ciljev in konkurenčnosti na trgu. Uspeh je odvisen od znanja, sposobnosti in pripadnosti vsakega zaposlenega.

Slika 3.1 Izobrazbena struktura zaposlenih



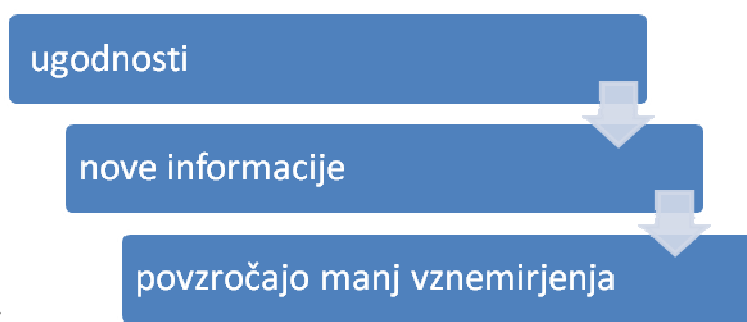
Vir: Lah, Lekše in Šet 2005.

Slika 3.1 prikazuje izobrazbeno strukturo zaposlenih; iz nje je razvidno, da je največ zaposlenih s srednješolsko izobrazbo. V banki je veliko zaposlenih, ki se ob delu dodatno izobražujejo, zato se izobrazbena struktura vsako leto spreminja.

3.2 Elektronsko bančništvo za pravne osebe in zasebnike

Elektronsko bančništvo nekateri imenujejo tudi direktno bančništvo (Groznič in Lindič 2004, 8). Je način, ko lahko komitent opravlja storitev od doma ali iz službe, ne da bi mu pri tem pomagal bančnik.

Slika 3.2 Ključne koristi za e-uporabnike



Vir: Lah, Lekše in Šet 2005.

Komitenti lahko preko elektronskega bančništva uporabljajo naslednje storitve:

- vpogled v stanje na računu,
- izpis prometa,
- pregled tečajne liste Banke Slovenije,
- menjalniški tečaj Banke Celje, d. d.,
- podjetniški tečaj Banke Celje, d. d.,

- nakazilo sredstev v tujino,
- nakazilo sredstev v državi,
- naročilo potrdil o plačilu,
- naročilo potrdil o poslovanju,
- vpogled v čakalno vrsto vplačil,
- pregled sporočil banke,
- uporaba elektronskih obrazcev Banke Celje,
- omogoča delo v programu e-plače Banke Celje,
- elektronski podpis na nalogu.

Prednosti elektronskega poslovanja za komitente so naslednje:

- delo na daljavo (pisarna, dom, teren ...),
- *prihranek časa* (pot, čakanje v vrsti),
- nižja bančna provizija,
- delovanje 24 ur in 365 dni v letu,
- *nižji stroški* (v primerjavi s stroški plačil na bančnem okencu),
- možnost vpogleda v stanje računa, prometa, stanje depozitov, kreditov, kadarkoli in od koderkoli,
- možnost priprave plačil z datumom valute v prihodnosti,
- komuniciranje z banko preko elektronskega medija,
- *udobje*.

Komitenti pa se on elektronskem poslovanju z banko srečujejo tudi s slabostmi, ki so predvsem:

- visoki začetni stroški (pristopnina ob vpisu),
- problem varnosti poslovanja,
- prekinitve poslovanja zaradi okvar informacijske infrastrukture.

3.2.1 Programska in strojna oprema

Pred namestitvijo programskega paketa ActivClient 6.1 mora uporabnik preveriti, ali njegova obstoječa programska in strojna oprema ustrezata minimalnim zahtevam.

Strojna in programska oprema s posebnimi lastnostmi mora zagotavljati varnost tako, da (Devetak 2007, 214):

- celoten promet med notranjim in zunanjim omrežjem gre skozi požarni zid,
- požarni zid prepušča le določene podatke, njihov tip določi administrator sistema,
- imunost na vdore.

3.2.2 Kvalificirana digitalna potrdila

Za dostop do elektronskega bančništva Banke Celje potrebuje komitent ustrezno digitalno potrdilo, izdano za uporabnika znotraj komitentovega podjetja.

V uporabi so:

- kvalificirana potrdila,
- digitalna potrdila.

Banka Celje, d. d., je podpisala pogodbo s podjetjem Halcom samo za izvajanje prijavnih služb za izdajo kvalificiranih digitalnih potrdil. Prijavna služba v Banki Celje sprejema dokumentacijo za elektronsko poslovanje. Vso zbrano dokumentacijo pošlje v sektor plačilnega prometa, kjer preverijo točnost podatkov. Od tam grejo vsi dokumenti v sektor informatike. Sektor informatike vse podatke še enkrat preveri in jih pošlje v Halcom.

Bodoči imetnik mora za izdajo kvalificiranega potrdila plačati v podjetje Halcom, od koder kasneje prejme pametno kartico s kvalificiranim digitalnim potrdilom, izpis vsebine digitalnega potrdila in obvestilo o možnostih uporabe. V ločeni pošiljki dobi PIN za pametno kartico in optični disk z namestitvenimi programi. Veljavnost kvalificiranega digitalnega potrdila je tri leta.

Za nekvalificirana digitalna potrdila velja, da je njihova uporaba omejena, izdaja jih lahko vsakdo.

Kvalificirana digitalna potrdila:

- so širše uporabna (banke, Ajpes, DURS, e-Uprava ...),
- izdajatelji morajo biti registrirani.

Kvalificirana potrdila in overitelji, ki jih izdajajo, morajo posebej paziti na vsebino kvalificiranega potrdila. Po 27. členu Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu, mora tako potrdilo vsebovati naslednje podatke:

- navedbo, da gre za kvalificirano potrdilo,
- ime ali firmo in državo stalnega prebivališča ali sedeža overitelja,
- dodatne podatke o imetniku potrdila, ki so predpisani za namen, za katerega bo potrdilo uporabljeno,
- identifikacijsko oznako potrdila,
- varen elektronski podpis overitelja, ki je potrdilo izdal,
- morebitne omejitve v zvezi z uporabo potrdila in omejitve transakcijskih vrednosti, za katere se potrdilo lahko uporablja,
- podatke za preverjanje elektronskega podpisa ki ustrezajo podatkom za elektronsko podpisovanje pod nadzorom imetnika potrdila,
- začetek in konec veljavnosti potrdila,

- ime oz. psevdonim imetnika potrdila ali naziv oz. psevdonim informacijskega sistema z navedbo imetnika potrdila, ki ima nadzor nad njim, z obvezno navedbo, da gre za psevdonim.

Overitelj, ki izdaja kvalificirana potrdila, mora zagotoviti ažurno in varno vodenje registra preklicanih potrdil ter možnost takojšnjega in varnega preklica (Devetak 2007, 222–223).

Izdajatelji kvalificiranih digitalnih potrdil so naslednji:

- Halcom-CA,
- SIGEN-CA (SIGOV-CA),
- Pošta®CA,
- AC NLB.

Poleg kvalificiranih digitalnih potrdil lahko komitent uporablja digitalna potrdila, ki jih izdaja Banke Celje. Tovrstna digitalna potrdila lahko uporabnik uporablja samo na spletnih straneh Banke Celje in niso uporabna širše kot kvalificirana digitalna potrdila.

Digitalna potrdila Banke Celje se prevzemajo izključno na pametno kartico oz. pametni SIM ključek. Postopek je v obeh primerih identičen.

Uporaba pametne kartice oz. pametnega SIM ključka ima to prednost, da je digitalno potrdilo zavarovano pred odtujitvijo z medija, prav tako pa ob zamenjavi računalnika oz. operacijskega sistema ni potreben ponoven prevzem. Veljavnost digitalnega potrdila je dve leti, pred iztekom pa ga je treba podaljšati.

3.2.3 Elektronski podpis

Elektronski podpis je nadomestek lastnoročnega podpisa v elektronskem poslovanju in je namenjen preverjanju pristnosti podatkov ter identifikaciji podpisnika. Podpisnik je oseba, ki ustvari ali je v njenem imenu in v skladu z njeno voljo ustvarjen elektronski podpis.

Digitalni podpis omogoča lažjo ugotovitev, če podpisnik zanika, da to ni njegov podpis. Praktično je nemogoče določiti zasebni ključ, ki je znan le njegovemu lastniku, takega podpisa ne moremo ponarediti (Jerman Blažič 2001, 106–107).

Elektronski podpis, kot ga določa Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP), je niz podatkov v elektronski obliki, ki je vsebovan, dodan ali logično povezan z drugimi podatki in je namenjen preverjanju pristnosti teh podatkov in identifikaciji podpisnika (Pinterič in Svete 2007, 179). V praksi je prava tehnična rešitev za varne elektronske podpise digitalni podpis.

Navajam nekaj funkcij elektronskega podpisa:

- omogoča ugotovitev istovetnosti izdajatelja listine,
- označuje dokončnost podpisane listine ali dokumenta,

- podpis ima tudi dokazno funkcijo – verodostojnost listine,
- podpis opozarja podpisnika, da ga podpisana izjava obvezuje in hkrati varuje pred prehitrimi odločitvami.

Slika 3.3 Pravno zmogljivo elektronsko sporočilo



Vir: Toplišek 1998, 49.

Elektronski podpis v elektronskem bančništvu Banke Celje je mogoče izvesti preko brskalnikov Mozilla in Firefox. Postopek je enostaven, če komitent upošteva določena navodila za njegovo izvedbo.

3.2.4 Varnost

Sredstva za varno elektronsko podpisovanje morajo z uporabo ustreznih postopkov in infrastrukture zagotavljati zaupnost podatkov, učinkovito zaščito elektronskega podpisa ter zanesljivo varovanje podatkov podpisnika.

Zaupnost zagotavlja, da podatki niso dostopni nepooblašчени osebi (Trček 2001, 89). Banka varnost zagotavlja z naslednjimi ukrepi:

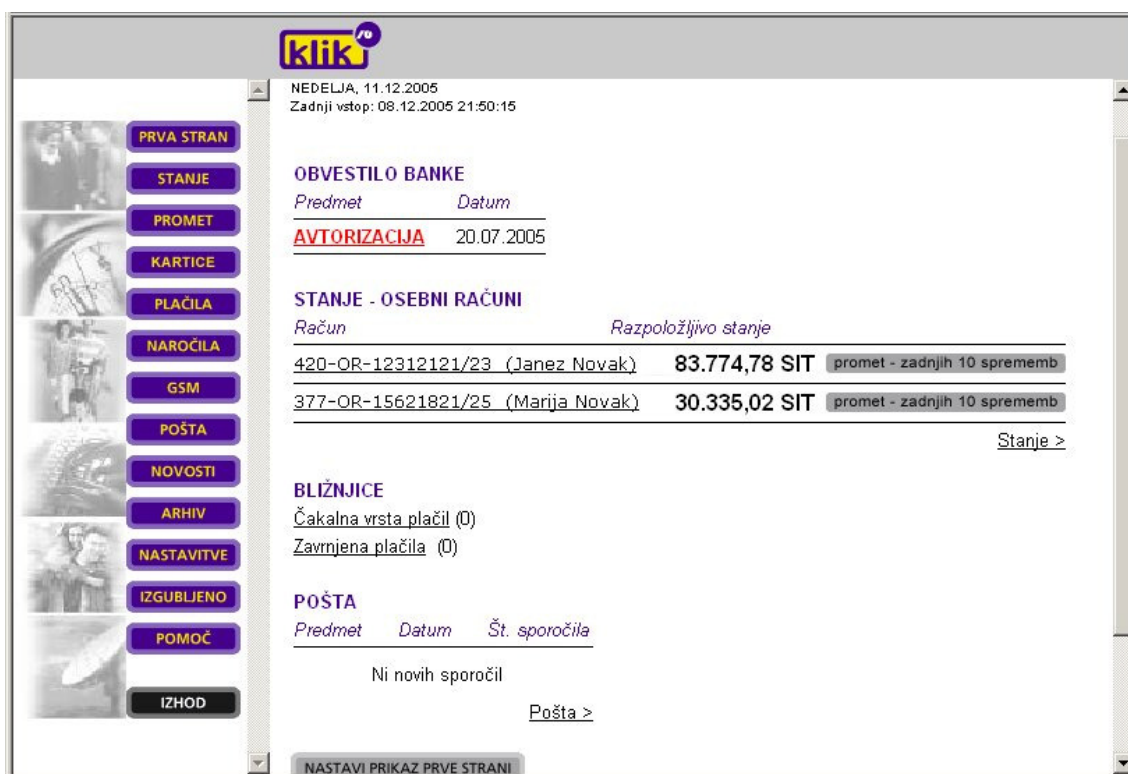
- banka varuje svoje okolje (požarne pregrade, protivirusna zaščita, odkrivanje vdorov),
- zagotavlja varno povezavo med uporabnikom in banko,
- izvaja dvojno kontrolo uporabnika (identifikacija, avtorizacija),
- zagotavlja uporabo varnostne opreme (pametne kartice, čitalci pametnih kartic, generatorji enkratnih gesel ...),

- osvešča uporabnike (protivirusna zaščita, uporaba varnostnih elementov, ustrezno varovanje digitalnih potrdil, gesel ...).

3.3 NLB Klik

Banka Celje, d. d., nudi svojim komitentom hitro in varno poslovanje preko NLB Klika. Ta storitev omogoča opravljanje bančnih poslov in storitev kar z miško iz domačega naslonjača. NLB Klik je sodobna elektronska tržna pot, ki je pripravljena tako, da čim bolj olajša denarne skrbi. Hkrati z njo so v ponudbi storitve, ki jih po standardni poti ni mogoče opraviti. Te so na primer: plačilo položnic v času dopusta in prejemanje SMS obvestil o stanju na računu. NLB Klik zaznamuje prijazen program, ki komitenta z jasnimi navodili vodi skozi izbrani postopek.

Slika 3.4 Prikaz vstopne strani NLB Klik



Vir: Vrhovšek 2004 in Šafarič 2005.

Storitve, ki so komitentom na voljo preko Klika, so:

- vpogled v stanje in promet na transakcijskem računu in transakcijskih računih, na katerih je komitent pooblaščen,
- vpogled in stanje na varčevalnem računu, kjer je sam imetnik,
- vpogled v stanje vezanih depozitov in kreditov imetnika,
- pregled elektronskih izpiskov imetniških transakcijskih računov,

- plačevanje obveznosti prek posebne položnice in plačilnega naloga BNO2, tudi z valuto,
- prenos sredstev med računi v Banki Celje,
- prenosi sredstev na transakcijske račune v drugih bankah,
- pošiljanje in sprejemanje sporočil banke,
- prejemanje SMS sporočil o stanju na transakcijskem računu,
- pregled sporočil, ki jih pošlje banka,
- oddaja zahtevka za spremembo dovoljenega negativnega stanja (limita) na transakcijskem računu,
- pregled arhiva transakcij, opravljenih v NLB Klik,
- odpiranje, spreminjanje in ukinitve trajnih nalogov,
- napoved dvigov večjih zneskov gotovine,
- vezave sredstev in prekinitev podaljšanja vezave sredstev,
- naročilo obrazcev za razne vrste posojil,
- naročilo plačila v tuji valuti,
- vpogled in izpis izpiska v elektronski obliki.

Komitent za poslovanje s Klikom potrebuje:

- odprt transakcijski račun pri Banki Celje,
- osebni računalnik z dostopom do interneta,
- elektronski naslov,
- identifikacijski dokument (osebno izkaznico ali potni list) in davčno številko.

Komitent, ki ima vse pogoje, da lahko v poslovni enoti Banki Celje, kjer ima odprt svoj transakcijski račun, odda zahtevke za izdajo digitalnega kvalificiranega potrdila. Po odobrenem zahtevku, banka po pošti priporočeno pošlje geslo za prevzem certifikata, po elektronski pošti pa še referenčno številko certifikata.

Za varnost je poskrbljeno z najsodobnejšimi spletnimi tehnologijami. Vsa sporočila, ki si jih izmenjujeta uporabnik in banka, so šifrirana. Uporabnik se identificira s svojim kvalificiranim digitalnim potrdilom in osebnim geslom, ki ga pozna le on.

Dodatno varnostno geslo, ki ga uporabnik Klika dobi, zagotavlja dodatno varnost pri izvajanju nakazil z uporabnikovega računa na druge račune, ki jih uporabnik predhodno ni shranil v t. i. hitra plačila.

Geslo je sestavljeno iz osmih številčnih in črkovnih znakov. Ob vsakem plačilu, ki ga uporabnik nima shranjenega med hitrimi plačili, bo sistem zahteval vnos dveh naključno izbranih znakov dodatnega varnostnega gesla na virtualni tipkovnici, ki se prikaže na dnu ekrana računalnika.

3.4 Bančni avtomati

Danes je poslovanje preko bankomatov za potrošnike samoumevno, saj omogočajo poslovanje neodvisno od delovnega časa bančnih enot. Z njihovo pomočjo lahko komitenti opravljajo enostavna bančna opravila brez prisotnosti bančnega delavca. Z uvajanjem sodobnih načinov poslovanja za poravnavo obveznosti, predvsem elektronskega bančništva, ostajajo bankomati nepogrešljivi pri poslovanju z gotovino.

Banka Celje, d. d., svojo mrežo bankomatov neprestano širi, tako je sedaj na razpolago 88 delujočih bančnih avtomatov in en dodaten sejemski avtomat, ki je v uporabi v času sejemske prireditve v Celju.

V letu 2008 so imeli v Banki Celje, d. d., v primerjavi z letom 2007, porast po obsegu dvigov (zneskovno) na bankomatih za 12,82 %. Število dvigov je poraslo za 1,55 %. Povprečni dvig je v letu 2007 znašal 74,17 EUR, v letu 2008 pa 82,41 EUR.

Še vedno se pojavljajo lokacije, kjer so bankomati potrebni, in sicer v okviru prodajnih centrov kot nujna infrastruktura ali kot nepokrita področja z zahtevami krajanov in občinskih struktur.

Banka najprej analizira potrebe in stroške, ki so povezani z novo lokacijo bankomata, šele nato aktivira vse dejavnike, ki so potrebni za postavitve novega bankomata.

Komitentom so na bankomatu na voljo naslednje storitve:

- dvig gotovine s karticami Maestro, Visa, MasterCard,
- polnjenje svojega mobilnega računa (Mobi, Halo, Tušmobil),
- vpogled v stanje transakcijskega računa z bančno kartico Activa/Maestro,
- plačilo položnic in polog gotovine z izbiro storitve depozit.

Pri dvigu gotovine lahko komitent izbira med hitrim dvigom ali zneskom po izbiri. Pri prvi izbiri komitent izbere enega od ponujenih zneskov na ekranu. Pri drugi izbiri vpiše želeni znesek.

Vpogled v stanje transakcijskega računa z bančno kartico Activa/Maestro na bankomatu je hitro in enostavno. Bankomat prikaže stanje na ekranu, ki se lahko s potrditvijo komitenta izpiše.

Plačilo položnic in polog gotovine se aktivira z izbiro funkcije depozit. Komitent vstavi bančno kartico, izbere storitev depozit in nato polog gotovine. Iz predala vzame ovojnico, v katero vstavi gotovino in/ali plačilne naloge. Ovojnico zalepi in jo vstavi v režo bankomata. Počakati mora na izpis potrdila in vzame bančno kartico. S tem je postopek končan.

Prednosti poslovanja preko bankomata so naslednje:

- preprosta uporaba, saj nas skozi postopke vodijo navodila, ki se sproti izpišejo na ekranu avtomata,

- na razpolago so 24 ur dnevno, tudi ob nedeljah in praznikih,
- nameščeni so na lahko dostopnih mestih,
- za poslovanje je potrebna kartica in osebna številka (PIN),
- pri vnosu osebne številke se lahko uporabnik dvakrat zmoti, pri tretjem poskusu bančni avtomat kartico zadrži; v tem primeru uporabnik pokliče enoto banke, ki vodi račun,
- ni treba čakati pri bančnem okencu,
- prihranek denarja pri plačilu položnic (nižja provizija).

Pomanjkljivosti poslovanja na bankomatu:

- v bankomatu lahko zmanjka denarja,
- zloraba PIN-a,
- trenutno bankomat ne deluje (okvare, ni komunikacije).

V letošnjem letu je na nekaterih bankomatih že mogoče opraviti novo storitev, in sicer plačilo posebne položnice. Banka Celje, d. d., načrtuje to novo storitev razširiti na ostale bankomate, ki so v lasti Banke Celje, d. d. Banka želi zadovoljiti komitente, ki uporabljajo bankomat, tudi za plačilo posebnih položnic.

Za poslovanje preko bančnega avtomata potrebuje komitent bančno kartico s pripadajočo osebno številko PIN (Personal Identification Number), ki jo prejme skupaj s kartico. Ob primeru izgube številke kartica za poslovanje preko avtomata ni uporabna.

Zlorabe na bankomatih

Za preprečitev zlorab, ki nastajajo v zvezi s poslovanjem bankomatov, banke in procesni centri skrbijo za sprotno informiranje strank. »Skimming« (prepisovanje, snemanje) se imenuje oblika kriminala, za katero najpogosteje stojijo organizirane kriminalne družbe. V takšnih primerih so na bankomatih nameščene posebne bralno-zapisovalne naprave, s katerimi take družbe pridobivajo podatke.

Še preprostejša metoda je tako imenovana libanonska zanka. Zlikovec vstavi v kartično režo bankomata plastični vložek. Bankomat se v tem primeru ne odzove niti ne vrne kartice. Na pomoč priskoči zlikovec, ki velikodušno svetuje, da bo stvar delovala, če še enkrat vtipkamo PIN. Žrtev navadno še enkrat vtipka kodo in zlikovec si jo zapomni. Ne zgodi se nič in žrtev odide z namenom, da bo težave prijavila banki. Tat pa vzame iz bankomata vložek s kartico, vtipka kodo in pobere denar.

Banke, lastnice bankomatov, morajo veliko pozornost nameniti izvajanju postopkov za preprečevanje morebitnih zlorab. V ta namen izvajajo:

- redne preventivne preglede in obveščanje, če ugotovijo, da je na bankomatu dodan kakšen tujek,

- preventivno obveščanje strank, ki so opravljale transakcije na bankomatu, na katerem so bili ugotovljeni nedovoljeni posegi, in blokiranje kartic,
- izobraževanje in osveščanje strank (zakrivanje vnosa PIN z roko, ne zanašajte se na »pomoč« drugih, obvestite banko, če opazite tujek na bankomatu).

3.5 Telefonsko bančništvo

Določene storitve, med katere spada tudi telefonsko bančništvo, lahko komitent opravlja tudi od doma ali iz službe. Telefonsko bančništvo, ki ga Banka Celje, d. d., imenuje »Halo banka«, je bančna storitev, ki je izvršena na podlagi naročil, ki jih referentu telefonskega bančništva posreduje uporabnik, imetnik ali pooblaščenec transakcijskega računa.

Storitve, ki jih je mogoče opraviti preko telefonskega bančništva, so:

- plačilo obveznosti,
- nakazilo sredstev v tujino,
- prenos sredstev med računi,
- odobritev povišanega dovoljenega negativnega stanja na TTR (limita),
- naročilo čekovnih blanketov,
- naročilo potovalnih čekov,
- izpis prometa na transakcijskem računu,
- posredovanje vloge za izdajo plačilnih kartic,
- vezavo depozita v domači in tuji valuti.

Poleg teh storitev so na voljo še naslednje informacije o:

- stanju sredstev na računih,
- obrestnih merah,
- bančni ponudbi,
- delovnem času in poslovni mreži,
- menjalniških tečajih banke za tuje valute.

Komitent, ki želi uporabljati telefonsko bančništvo, mora izpolniti vlogo za njegovo uporabo in jo oddati v kateri koli enoti Banke Celje. Z uporabo osebnega gesla, ki ga dobi, lahko komitent po nekaj dneh začne telefonsko poslovati.

Prednosti:

- hitro,
- enostavno poslovanje.

3.6 Bančno pismo

Bančno pismo je oblika poslovanja z banko, pri katerem nam banka olajša in poceni opravljeno storitev.

Vrste storitev, ki jih lahko opravljamo:

- plačilo položnic s transakcijskega računa,
- naročilo bančnih blanketov,
- posredovanje vloge za izdajo plačilnih kartic,
- posredovanje pooblastila banki za plačevanje mesečnih obveznosti – trajni nalog.

Uporaba bančnega pisma je preprosta. Komitent prevzame bančno pismo v poslovalnici banke, ga izpolni ter s položnicami ali plačilnimi nalogi vloži v ovojnico. Odda jo v nabiralnik »bančno pismo« pred bančno enoto ali pri posebej označenem bančnem okencu v poslovalnici banke.

Pri Banki Celje, d. d., ugotavljajo, da omenjena storitev pri komitentih prihrani čas, za banko pa ta storitev pomeni dodatno delo. To storitev oziroma knjiženje opravi delavec na okencu. Zaposleni na banki, ki se ukvarjajo s kalkulacijami, ugotavljajo, da je ta storitev za banko strošek. Banka zaradi tega ne more zmanjšati števila zaposlenih na okencih, zaradi česar ni poenostavila svojega poslovanja in ni znižala stroškov. Tisti, ki se na banki ukvarjajo s kadri, razmišljajo, da bi to storitev ukinili. Komitenti imajo dovolj drugih tržnih poti za poravnavanje svojih obveznosti.

4 RAZISKOVALNO DELO

Pri raziskovalnem delu najpogosteje uporabimo naslednje metode raziskovanja (Tratnik 2002, 47):

- intervju,
- vprašalnik,
- analiza dokumentov,
- opazovanje.

S terenskimi raziskavami dobimo primarne podatke. Njihova prednost se odraža v popolni uporabnosti za cilj raziskave, v natančnosti in ažurnosti ter prilagajanju raziskovalnemu modelu. Slabost primarnih informacij in podatkov pa se odraža v visokih stroških zbiranja, večji porabi vloženega časa, dolgotrajnosti zbiranja in nagnjenosti k subjektivni presoji.

Sama sem se odločila za vprašalnik, ki ga uvrščamo med instrumente in pripomočke tržnega raziskovanja. Pri mojem raziskovalnem delu so sodelovali moški in ženske, komitenti in nekomitenti Banke Celje. Sestavljanje kakovostnega anketnega vprašalnika zahteva (Bunc 2007):

- temeljito poznavanje tržnega vprašanja,
- obseg tržnega vzorca,
- izoblikovano anketno tehniko,
- predvideno obdelavo anketnih fizičnih listov.

Pri oblikovanju vprašalnika sem pazila, da posamezna vprašanja ne bi bila presplošna, izogibala sem se sugestivnim vprašanjem, osredotočila sem se na bistvo in cilj tržne raziskave. Dejansko predstavlja oblikovanje vprašalnika razmeroma zahtevno in odgovorno nalogo (Devetak 1999, 29). Zelo pomemben je vrstni red vprašanj. Vprašalnik, ki sem ga sama sestavila, je vseboval 14 oz. 15 vprašanj.

Z zbiranjem informacij in podatkov sem dosegla cilj raziskovalne naloge. S pridobljenimi podatki bom analizirala uporabnike in neuporabnike e- poslovanja in tako privedla diplomsko nalogo do konca.

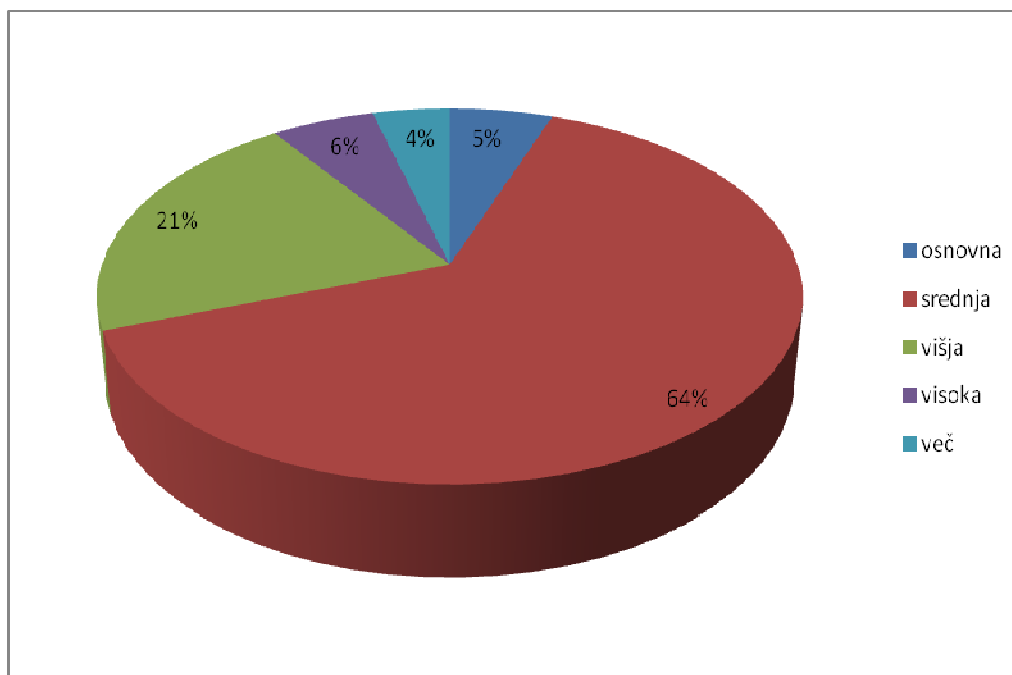
4.1 Analiza

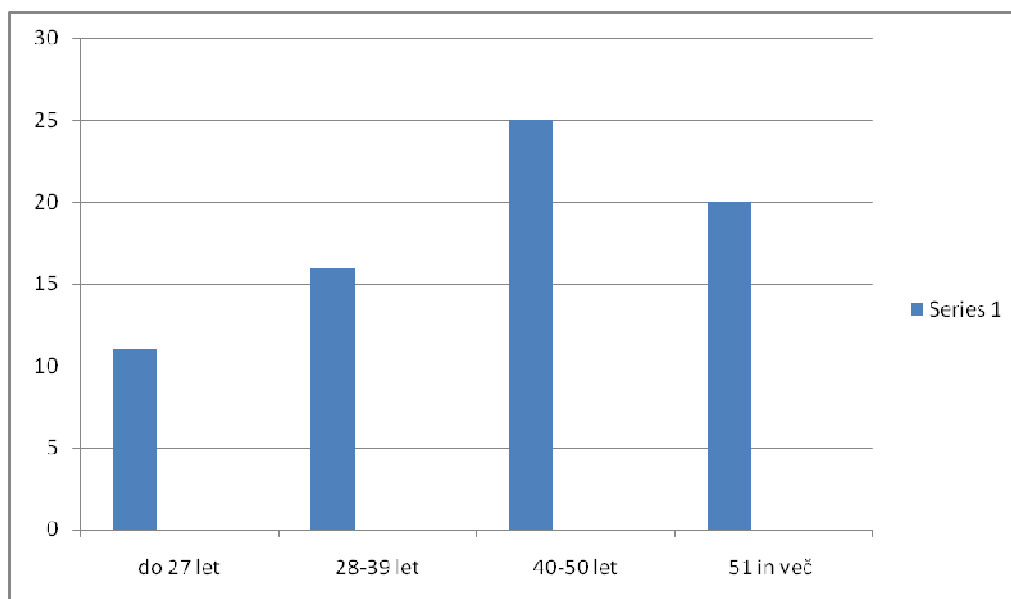
Po zbiranju podatkov sem se lotila njihove analize. Analizirati podatke pomeni, da jih najprej smiselno uredimo (npr. preglednice, ali kategorije) in nato z različnimi metodami obdelamo.

V anketi je sodelovalo 72 oseb, od tega 26 moških in 46 žensk. Anketo sem izvajala pred poslovno enoto Banke Celje v Celju. Izvajanje ankete je trajalo en mesec.

Izobrazbena struktura

Izobrazbena struktura vprašanih je različna, največ jih je s srednješolsko izobrazbo, in sicer kar 63,9 %. Sledijo anketiranci z višjo izobrazbo, teh je 20,8 %. Enak delež vprašanih jih je imelo končano osnovno šolo ali so dosegli visoko izobrazbo – teh je bilo po 5,5 %. Najmanjši delež v izobrazbeni strukturi pripada osebam, ki imajo končan magistririj oz. doktorat, in sicer 4,3 %.

Slika 4.1 Izobrazbena struktura anketiranih oseb

*Starostna struktura***Slika 4.2** Starostna struktura anketiranih oseb

V anketi je sodelovalo 11 oseb oz. 15,3 %, ki so stari do 27 let. Oseb, katerih starost se giblje med 28 in 39 let, je bilo 16 oz. 22,2 %. Največ oseb je bilo starih med 40 in 50 let, kar 25 oz. 34,7 %. V zadnjo starostno kategorijo spadajo osebe, katerih starost je 51 in več let, teh je bilo 20 oz. 27,8 %.

Status anketiranih oseb

Največji delež sodelujočih je zaposlenih, kar 82 %, 6,9 % je študentov, kakor tudi upokojencev. Najmanj sodelujočih je nezaposlenih oseb, in sicer 4,2 %.

V anketi so sodelovali komitenti Banke Celje in nekomitenti. Slednjih je 12 oseb oz. 16,7 %, komitentov pa 83,3 %, kar pomeni 60 anketiranih oseb.

Poznavanje sodobnega poslovanja

Pri vprašanju, ali poznate sodobno poslovanje je kar 27,8 % (20) oseb odgovorilo, da sodobno bančno poslovanje poznajo zelo dobro, dobro pozna sodobno bančno poslovanje 43 oseb oz. 59,7 %. Devet oseb slabo pozna sodobno bančno poslovanje, kar je 12,5 %.

Niti ena oseba z osnovnošolsko izobrazbo ni odgovorila, da zelo dobro pozna sodobno bančno poslovanje. Med tistimi s srednješolsko izobrazbo je kar devet oseb odgovorilo, da sodobno bančno poslovanje zelo dobro poznajo, od tega tri ženske in šest moških. Med anketiranci z višjo izobrazbo sodobno bančno poslovanje zelo dobro pozna kar sedem žensk in noben moški, med anketiranci z visoko izobrazbo pa sta v tej skupini en moški in ena ženska. Isto velja za anketirance z magistrskim oz. doktorskim

nazivom – zelo dobro poznata sodobno bančno poslovanje dve osebi, in sicer en moški in ženska.

43 oseb oz. 59,7 % anketiranih je odgovorilo, da dobro poznajo sodobno poslovanje. Z osnovnošolsko izobrazbo je samo ena ženska odgovorila, da dobro pozna sodobno poslovanje, v skupini anketirancev s srednješolsko izobrazbo je 32 oseb odgovorilo, da sodobno bančno poslovanje dobro poznajo, od tega 20 žensk in 11 moških. Med anketiranci z višjo izobrazbo oseb dobro pozna sodobno bančno poslovanje, od tega pet žensk in trije moški. V skupini anketirancev z visoko izobrazbo sta dve ženski odgovorili, da dobro poznata sodobno bančno poslovanje, med anketiranci z magistrskim oz. doktorskim nazivom pa je tako odgovorila samo ena ženska.

Devet oseb oz. 12,5 % anketirancev je odgovorilo, da slabo poznajo sodobno bančno poslovanje, od tega tri osebe z osnovnošolsko izobrazbo (dve ženski in moški) in šest oseb s srednješolsko izobrazbo (tri ženske in trije moški).

Zaupanje v sodobno bančno poslovanje

Popolnoma zaupa 30 oseb (vseh starostnih skupin) oz. 41,67 %, od tega je 23 žensk, ki popolnoma zaupajo – med njimi 12 s srednjo izobrazbo, sedem z višjo in tri z visoko izobrazbo ter ena ženska z magistrskim oz. doktorskim nazivom. Sodobnemu bančnemu poslovanju popolnoma zaupa sedem moških – pet jih ima končano srednjo šolo, eden visoko in eden magistrski oz. doktorski naziv; vsi pripadajo prvim trem starostnim skupinam.

Iz tega je razvidno, da ženske bolj zaupamo v tovrstno poslovanje.

Delno zaupa 40 oseb oz. 55,55 %, od tega 22 žensk – tri imajo končano osnovno izobrazbo in so starejše 40 let, trinajst je žensk s srednješolsko izobrazbo v vseh starostnih skupinah, pet žensk je doseglo višjo izobrazbo in so starejše od 28 let. Delno zaupa ena ženska z magistrskim oz. doktorskim nazivom, in sicer pripada starostni skupini med 28 in 39 let.

18 moških delno zaupa, od tega eden s končano osnovno šolo v starosti med 40 in 50 let, 14 moških s srednjo izobrazbo v vseh starostnih skupinah ter trije moški s končano višjo izobrazbo v starosti od 28 let dalje.

Ne zaupata dve osebi, in sicer en moški s srednješolsko izobrazbo v starosti do 27 let in ena ženska, tudi s srednjo izobrazbo, v starostni skupini med 40 in 50 let.

Zadovoljnost s ponudbo sodobnih produktov

67 oseb oz. 93 % je zadovoljnih s ponudbo sodobnih produktov. Med njimi je 43 žensk – dve z osnovnošolsko izobrazbo, stari od 40–50 let, 26 s srednješolsko izobrazbo in iz vseh starostnih skupin, deset z višjo izobrazbo, prav tako iz vseh starostnih skupin,

tri z visoko izobrazbo in starejše od 28 let ter dve z magistrskim oz. doktorskim nazivom, stari med 28 in 39 leti.

24 moških je zadovoljnih s ponudbo, od tega en moški (40–50 let) z osnovnošolsko izobrazbo, 18 moških s srednješolsko izobrazbo (vse starostne skupine), trije moški z višjo izobrazbo (od 28 let dalje), eden z visoko izobrazbo (od 28-39 let) in en moški iz najvišje izobrazbene skupine (od 40–50 let).

S ponudbo niso zadovoljne štiri osebe oz. 5,5 %, in sicer dve ženski, ena z osnovnošolsko izobrazbo (51 in več let) ter ena s srednješolsko izobrazbo (40–50 let).

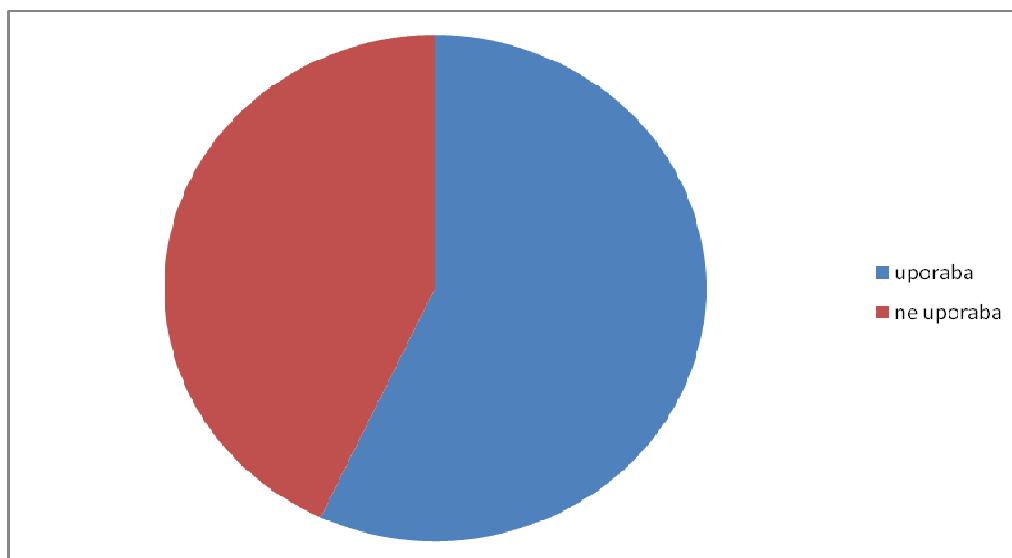
Dva moška, ki tudi nista zadovoljna s ponudbo, imata srednješolsko izobrazbo (prva starostna skupina, do 27 let, in druga skupina med 40–50 let).

Delno je zadovoljna ena ženska s srednješolsko izobrazbo v starosti od 51 let dalje.

Uporaba sodobnih tržnih poti

Sodobne tržne poti uporablja 41 oseb oz. 57 %, od tega 30 žensk oz. 41,7 % in 11 moških oz. 15,3 %.

Slika 4.3 Uporaba sodobnih bančnih poti



14 žensk, ki uporabljajo sodobne bančne poti, ima končano srednjo izobrazbo in pripadajo naslednjim starostnim skupinam: tri ženske – do 27 let, osem žensk – 40–50 let in tri ženske – 51 let in več.

11 žensk, ki uporabljajo sodobne bančne poti, ima doseženo višjo izobrazbo, pripadajo vsem starostnim skupinam in so komitentke Banke Celje. Tri ženske imajo končano visoko izobrazbo, so starejše od 28 let in so komitentke Banke Celje. Dve ženski pripadata skupini z doseženo najvišjo stopnjo izobrazbene strukture (28–39 let), sta zaposleni in sta komitentki Banke Celje.

11 moških uporablja sodobne bančne poti, od tega osem s srednješolsko izobrazbo (28 let dalje), vsi zaposleni in komitenti; eden z višješolsko izobrazbo (28–39 let), nekomitent; eden z visoko izobrazbo (28–39 let) komitent, zaposlen ter eden z magistrskim oz. doktorskim nazivom (40–50 let) komitent in zaposlen.

Vzroki za odločitev za uporabo sodobnih poti

Tabela 4.1 Vzroki za izbiro sodobnih poti

	Udobje	Uporaba 24 ur/dan	Brez čakanja	Prihranek denarja	Preprosta uporaba	Prihranek časa
Moški	6	6	5	3	4	4
Ženske	10	21	13	14	8	17
Skupaj	16	27	18	17	12	21

Predstavljena uporaba oz. svetovanje

31 anketirancem je bila predstavljena uporaba oz. svetovanje, desetim anketirancem pa ne.

Vir seznanjenja

Nekateri uporabniki so izvedeli za sodobno poslovanje iz različnih virov. 33 uporabnikov je informacijo dobilo v banki, 20 od prijateljev in dva iz medijev. Nekateri uporabniki so izvedeli iz več različnih virov.

Uporaba različnih vrst sodobnih poti

Tabela 4.2 Uporaba različnih vrst sodobnih poti

	Klik in bankomat	Klik, bankomat in bančno pismo	Bankomat in bančno pismo	Klik, bankomat in telefonsko bančništvo	Klik, bankomat in e-poslovanje
Moški	8	2	0	1	0
Ženske	23	0	1	1	5
Skupaj	31	2	1	2	5

Pogostost uporabe

Zelo pogosto uporablja sodobne poti 19 uporabnikov, od tega 15 žensk in štirje moški. Prav tako pogosto uporablja sodobne bančne poti 19 oseb, od tega 13 žensk in

šest moških. Redko (do dvakrat mesečno) sodobne bančne poti uporabljajo samo tri osebe, od tega dve ženski in en moški.

Zadovoljstvo z uporabo sodobnih poti (ocena)

12 uporabnikov je ocenilo kakovost z oceno 5, 23 z oceno 4, trije uporabniki z oceno 3, trije uporabniki pa ocene niso podali.

Število oseb, ki ne uporabljajo sodobne tržne poti

31 oseb oz. 43 % anketirancev ne uporablja sodobnih bančnih poti, od tega 16 žensk in 15 moških.

Tri ženske imajo osnovnošolsko izobrazbo (od 40 let dalje), vse so komitentke Banke Celje; 12 žensk je s srednješolsko izobrazbo (vse starostne skupine, vendar kar šest starejših od kot 51 let), deset jih je komitentk, dve ne; ena ima višjo izobrazbo, vendar je upokojenka.

En moški z ima osnovnošolsko izobrazbo (40–50 let); 12 moških je s srednješolsko izobrazbo (vse starostne skupine); dva z višjo izobrazbo (40 let dalje), eden od njiju je upokojenec.

Zakaj uporabniki ne uporabljajo sodobnih bančnih poti

Štirje uporabniki ne zaupajo, od tega ena ženska in trije moški. Ena oseba – ženska zavrača novosti. Premalo seznanjenih je 12 oseb, od tega pet žensk in sedem moških. »Nimam računalnika oz. interneta« so odgovorile tri ženske. Stik z zaposlenimi ima raje osem oseb, od tega pet žensk in trije moški. 24 oseb je odgovorilo, da uporabljajo samo bankomat, od tega 12 žensk in 12 moških.

Seznanjenost komitentov

22 anketirancev je prejelo informacije banke, od tega 11 žensk in 11 moških. Devet anketirancev banka ni seznanila z novostmi, med njimi je pet žensk in štirje moški.

Nižja provizija

Da je provizija petkrat nižja pri plačilu preko Klica v primerjavi s plačilom pri bančnem okencu, ve šest žensk in štirje moški. 21 osebi tega ne ve, od tega deset žensk in enajst moških.

Želja po uporabi sodobnih bančnih poti

V prihodnosti bi sodobne bančne poti brezpogojno želelo uporabljati šest oseb, devet oseb bi v prihodnosti te poti uporabljalo, če bi jim na začetku kdo pomagal, devet

oseb bi sodobne bančne poti uporabljalo, vendar jih moti visoka pristopnina, in sedem oseb teh poti ne bi uporabljalo.

Vrsta storitve, ki bi jo uporabniki izvajali preko elektronskega poslovanja

Tabela 4.3 Uporabe vrst storitev

	Plačilo položnic	Vezava sredstev	Prenosi med računi	Naročilo obrazcev	Vpogled v stanje na TRR	Otvoritev trajnega naloga	Drugo
Št. oseb	25	8	4	2	24	10	3 ničesar

Tabela prikazuje vrste storitev, ki bi jih uporabniki izvajali preko elektronskega poslovanja. Največ uporabnikov bi plačevalo položnice, sledijo vpogled v stanje na TRR, otvoritev trajnega naloga, nekaj bi bilo sklenjenih tudi depozitov oz. vezava sredstev.

4.2 Primerjalna analiza stroškov uporabe bančnih storitev

Vsako gospodinjstvo upravlja z določenimi sredstvi, bodisi v obliki realnih sredstev (potrošne in investicijske dobrine) ali finančnih sredstev (gotovina, vrednostni papirji, vloge v banki ...). Želena strukturo sredstev lahko financira z lastnimi viri ali z zadolževanjem, to je z ustvarjanjem finančnih obveznosti (Dimovski in Gregorič 2000, 1).

Glede na visoke stroške pri gospodinjstvih in zaradi nizke gospodarske rasti sem se odločila, da naredim primerjalno analizo stroškov za plačilo položnic pri uporabi različnih tržnih poti.

Še vedno je veliko komitentov, ki ne vedo, da je provizija pri plačilu preko Klikla petkrat nižja. Pri mojem raziskovalnem delu oz. v vprašalniku jih je 31 (16 žensk in 15 moških) odgovorilo negativno. Zato sem se tudi odločila, da naredim to primerjalno analizo. Med uporabniki Klikla sem nekaj let tudi sama in ni mi žal za to modro odločitev.

V preglednici je primerjalni prikaz provizij pri plačilu položnic oz. plačilnih nalogov z uporabo različnih tržnih poti, vključena je primerjava s plačilom na bančnem okencu in predstavljen prihranek pri uporabi katere koli od sodobnih tržnih poti. Izračun sem opravila z upoštevanjem trenutno veljavne tarife nadomestil Banke Celje.

Tabela 4.4 Izračun provizije (v EUR)

	Bančno okence	Bančno pismo	Bankomat	Telefonsko bančništvo	Klik NLB
Znesek provizije za 1 položnico	1,59	1,46	1,46	0,93	0,31
Znesek provizije za 10 položnic (mesečno)	15,90	14,60	14,60	9,30	3,10
Letni znesek provizije	190,80	175,20	175,20	111,60	37,20
Letni prihranek v primerjavi s plačilom na okencu	0,00	15,60	15,60	79,20	153,60

4.3 Ocena kalkulacije

Pri izračunu sem dobila različne podatke glede na vrsto uporabe storitve. Največji prihranek je pri uporabi Klica. Provizija za plačila preko Klica je kar petkrat manjša kot za plačila pri bančnem okencu. Poleg prihranka je prednost tudi to, da ni treba čakati v vrsti, ampak lahko storitev opravimo kar iz domačega naslonjača. To vrsto storitve lahko opravimo kadar koli, saj je na voljo 24 ur na dan in vsak dan v tednu. Ne glede na to ali so vrata banke odprta, lahko to storitev opravimo. Storitve lahko opravimo enkrat mesečno tudi, če so datumi plačil različni, saj nam storitev omogoča vnos položnic za vnaprej.

V preglednici sem izračunala, da je letni prihranek za provizijo 153,60 EUR, če je plačilo izvedeno preko Klica, kar ni tako malo, še posebej za gospodinjstva z nizkim mesečnim proračunom.

Plačila tistih položnic, ki jih je treba poravnati vsak mesec, je mogoče poenostaviti. Klik ima za ta namen urejen seznam hitrih plačil, ki jih lahko poljubno poimenujemo. Naslovniki in njihovi računi ostanejo shranjeni v meniju, mesečno pa se spremenijo samo zneski oziroma podatki, ki se nanašajo samo na posamezen mesec. V današnjem času je pomembno, da gospodinjstva varčujejo, saj je gospodarska kriza vse večja. Veliko je brezposelnih, zato je še bolj pomembno, kako privarčevati težko zaslužen denar. Gospodinjstva z nizkimi dohodki bi morala še bolj varčevati in skrbno preračunati vsakodnevne stroške.

Poleg tega, da lahko preko Klica plačujejo svoje mesečne obveznosti, lahko gospodinjstva vežejo tudi višek sredstev, vse kar iz naslonjača.

Suficitarna celica je tisto gospodinjstvo, ki varčuje del današnjega dohodka za upokožitev in ima zato presežek sredstev (Repovž in Peterlin 2004, 25). Ta sredstva prinese v banko, kjer jih deponira po ugodni obrestni meri. Depozit oziroma vezava sredstev je vezava, kjer se sredstva vežejo po višji obrestni meri. Sredstva so vezana za

določen čas ali s podaljšanjem, zato lahko banka ponudi višje obresti kot pri sredstvih na transakcijskem računu, ki so na vpogled.

Pasivni bančni posli so tisti posli, s katerimi banka pride do sredstev – v tem primeru je banka dolžnik. Najpomembnejši pasivni bančni posli so depozitni posli. Banka zbira sredstva od prebivalstva in gospodarstva, za to plačuje pasivne obresti.

Aktivni bančni posli so krediti, s katerimi banka dobi aktivne obresti. Aktivne obresti so večje od pasivnih, razlika med njimi je obrestna marža (Žižmond idr. 2005, 235).

Banka lahko ta sredstva plasira v obliki, ki je zanjo tisti trenutek najugodnejša.

4.4 Zaključek analize

Pri izračunu sem ugotovila, da dosežemo največji prihranek, če je komitent uporabnik Kliku. Provizija preko tega bančnega produkta je najnižja. Razlika med bančnim okencem in Klikom za plačilo položnic za en mesec ni tako velika, če pa to vsoto izračunamo za eno leto, je prihranek precejšen. Letni prihranek pri plačilu preko bančnega pisma znaša 15,60 EUR, enako tudi pri plačilu položnic preko bankomata. Če plačilo opravimo preko telefonskega bančništva, letno prihranimo 79,20 EUR. Največji letni prihranek je pri Kliku in znaša 153,60 EUR.

Gospodinjstvo, ki ima na mesec deset položnic za plačilo, plača v enem letu 190,80 EUR provizije (10x12=120 položnic), če plača položnice preko bančnega okenca. Če plača gospodinjstvo položnice preko Kliku, plača letno le 37,20 EUR provizije, kar je velika razlika v primerjavi s plačilom pri bančnem okencu.

Nekatera gospodinjstva se ne zavedajo tega prihranka, zato še vedno uporabljajo klasičen način bančnega poslovanja. Poleg prihranka denarja in časa ima tudi udobje svojo ceno. V veliki večini se komitenti po opravkih na banko odpravijo z avtomobilom, kar pomeni še dodaten strošek, saj gorivo in parkirišče nista brezplačna.

Mnogi ljudje so navajeni na klasične bančne storitve in ne želijo ničesar spreminjati. Taki vidijo v elektronskem poslovanju preveč sprememb in premalo podobnosti z dosedanjim načinom. Navadno se odpor do novitet pojavi že na začetku, ko je treba vpisati svoje uporabniško ime in geslo (Groznič in Lindič 2004, 16).

Elektronsko poslovanje ima dobro lastnost, da je dejansko uporabno in koristno za obe strani, kar je prvi pogoj za uspešen razvoj storitve. Med pomembnejše prednosti spadajo:

- izogibanje gneči,
- možnost dostopa od doma ali službe,
- prihranek časa,
- nižja cena bančnih storitev.

5 SKLEP

Z analizo 72 vprašalnikov sem privedla raziskovalno delo do pomembnega zaključka. Glede na naravo raziskave sem se odločila, da bom zbrala samo primarne podatke, to pomeni, da sem v raziskavi uporabila podatke, ki sem jih sama pridobila.

Še vedno je veliko komitentov Banke Celje, ki ne uporabljajo sodobnih bančnih poti, bodisi zaradi nezaupanja, neznanja, visoke pristopnine ali premajhne seznanjenosti. Banka Celje premalo seznanja svoje komitente o ugodnostih sodobnega poslovanja, saj so to komitenti v anketi omenili. Kar 21 anketirancev ni vedelo, da je provizija za transakcije, izvedene preko Klik, petkrat manjša kot pri plačilih na bančnem okencu. Nekateri so omenili, da bi uporabljali Klik, če bi jim nekdo pomagal. S tem bi se povečala plačila položnic preko Klik, saj sedaj nekateri raje gredo v konkurenčno banko, kjer je nižja provizija. Ne samo plačila položnic, tudi druge storitve bi komitenti opravljali, kaže raziskava, če bi imeli pristop do elektronskega poslovanja. Tako bi banka potrebovala manj zaposlenih.

Priporočila za Banko Celje, d. d.

Vodilno vlogo na trgu si podjetje pridobi s snovanjem novih produktov, storitev in načinov za dvig življenjskega standarda (Kotler 1996, uvod).

Banka bi morala seznanjati komitente o sodobnih bančnih poteh in njihovih prednostih. Pristopnina bi morala biti brezplačna, saj je nekaj komitentov v anketi odgovorilo, da jih moti visoka pristopnina.

Banka bi morala imeti na razpolago strokovnjaka, ki bi komitenta na njegovo željo obiskal na domu in mu na začetku pomagal pri elektronskem poslovanju.

Manj zaposlenih bi banka potrebovala, če bi več komitentov uporabljalo elektronske bančne poti. To bi bila s stroškovnega vidika pametna poteza banke.

Banka bi z nagrado morala motivirati zaposlene na okencu, če bi uspeli pridobiti izjavo komitenta o pristopu k e-poslovanju. Tako bi si zaposleni, ki imajo stik s strankami, bolj prizadevali pridobiti nove uporabnike.

LITERATURA

- Bunc, Marko. 2007. *Globalni marketing*. Ljubljana: DZS.
- Devetak, Gabrijel. 1999. *Temelji trženja in trženjska zasnova podjetja*. Koper: Visoka šola za management.
- Devetak, Gabrijel. 2007. *Marketing management*. Koper: Fakulteta za management.
- Dimovski, Vlado in Aleksandra Gregorič. 2000. *Temelji bančništva*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
- Groznič, Aleš in Jaka Lindič. 2004. *Elektronsko poslovanje*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
- Jerman Blažič, Borka. 2001. *Elektronsko poslovanje na internetu*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Kotler, Philip. 1996. *Marketing management – trženjsko upravljanje*. Ljubljana: Slovenska knjiga.
- Lah Blažič, Tatjana, Tanja Lekše in Andrej Šet. 2005. *Elektronsko bančništvo*. Interno gradivo, Banka Celje.
- Markič, M. 1999. *Management proizvodnje*. Skripta. Visoka šola za management. Koper.
- Merkač, Marjana. 1998. *Kadri v organizaciji*. Koper: Visoka šola za management.
- Pinterič, Uroš in Uroš Svete. 2007. *Elektronsko upravljanje in poslovanje v službi uporabnika*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Repovž, Leon in Jožko Peterlin. 2004. *Financiranje*. Koper: Fakulteta za management.
- Šafarič, Duška. 2005. *Navodila za elektronsko bančništvo – domači plačilni promet*. Interno gradivo, Banka Celje.
- Toplišek, Janez. 1998. *Elektronsko poslovanje*. Ljubljana: Atlantis.
- Tratnik, Monika. 2002. *Osnove raziskovanja v managementu*. Koper: Visoka šola za management.
- Trček, Denis. 2001. *Informatika*. Koper: Visoka šola za management.
- Vrhovšek, Mateja. 2004. *Navodila za elektronsko bančništvo – mednarodni plačilni promet*. Interno gradivo, Banka Celje.
- Žižmond, Egon, Primož Dolenc, Aleš Delakorda in Matjaž Novak. 2005. *Uvod v ekonomijo*. Koper: Fakulteta za management.