

**UNIVERZA V MARIBORU
EKONOMSKO-POSLOVNA FAKULTETA, MARIBOR**

DIPLOMSKO DELO

**INTERNETNO BANČNIŠTVO PREBIVALSTVA
NA PRIMERU IZBRANIH SLOVENSКИH BANK**

**INTERNET RETAIL BANKING ON THE CASE
OF SELECTED SLOVENE BANKS**

Kandidatka: Barbara Matjašec
Naslov: Trimlini 45, 9220 Lendava
Študentka rednega študija
Številka indeksa: 81614871
Program: univerzitetni
Študijska smer: Finance in bančništvo
Mentor: Dr. Samo Bobek

Lendava, april 2009

PREDGOVOR

Živimo v času, ko nam za vsakdanje opravke vedno primanjkuje časa. Svoje posle želimo opraviti hitro, enostavno, brez predolgega čakanja v vrstah v trgovini, v uradu ali na banki.

Tehnologija se zelo hitro izboljšuje in izpopolnjuje. Naši starši v svoji mladosti (v 60., 70. letih 20. stoletja) niso slišali za internet, dandanes pa si življenja brez računalnika in povezave na internet sploh ne znamo več predstavljati. Na internetu ne prebiramo samo najnovejših novic, gledamo televizijo, beremo in pošiljamo elektronsko pošto, ampak se je razvil do te mere, da lahko kar sede pred domačim računalnikom nakupujemo ali opravimo svoje bančne posle.

Torej se bančni posli že selijo na internet, saj lahko na ta način bistveno zmanjšamo stroške poslovanja. Če želijo banke ostati v koraku s časom in biti konkurenčne, morajo ponuditi svojim komitentom možnost spletnega bančništva.

Internetno bančništvo zajema samo tiste bančne storitve, ki se opravljajo izključno le preko interneta. Na ta način lahko 24 ur na dan skozi vse leto (tudi med prazniki) preverjamo stanje na bančnem računu, plačujemo položnice, nakazujemo denar ipd., ne da bi bili pozorni na odpiralni čas banke. Vsa bančna opravila lahko opravimo od koderkoli, samo dostop do interneta moramo imeti zagotovljen.

Tudi slovenske banke sledijo razvoju storitev na področju internetnega bančništva. Večina bančnih storitev je med bankami bolj ali manj podobna. Internetno bančništvo omogoča bankam, da izvajajo bančne storitve hitro in kakovostno, posledično pa se zmanjšajo tudi stroški poslovanja (npr. potrebno je manj zaposlenih).

Tradicionalni način poslovanja preko bančnega okenca in osebne obiska banke vse bolj izgublja pomen, saj danes pri internetnem bančništvu ne potrebujemo več osebnega stika z bančnim uslužbencem. Lahko trdimo, da se vrste pred bančnimi okenci zmanjšujejo, če že ne izginjajo, bančni uslužbenci pa lahko več časa posvečajo individualnim komitentom. V prihodnje bo poslovanje s komitentom preko osebnega stika z bančnim uslužbencem potrebno oziroma nujno samo v primeru, ko bo bančna storitev izrecno zahtevala človeško komunikacijo.

Banke, ki želijo ostati konkurenčne, hkrati pa privabiti tudi nove komitente, morajo neprestano slediti razvoju internetnega bančništva. Poleg tega morajo slediti tehnologiji in komitentom omogočati največjo varnost pri bančnem poslovanju. Na trgu se bodo lahko ohranile samo tiste banke, ki se bodo znale prilagajati in izkoristile vsakršno priložnost za pridobitev novih komitentov.

Ob koncu bi se rada zahvalila vsem, ki so me v času študija podpirali in me spodbujali. Zahvaljujem se mojemu mentorju, dr. Samu Bobeku, za strokovno pomoč in vodenje pri pisanju diplomskega dela ter vse koristne napotke.

Posebej se zahvaljujem svojima staršema, ki sta me v času študija finančno podpirala in mi ga omogočila.

Še enkrat vsem iskrena hvala!

KAZALO

1	UVOD.....	5
1.1	Opredelitev problema	5
1.2	Namen in cilji diplomskega dela	5
1.3	Predpostavke in omejitve raziskave	6
1.4	Predvidene metode raziskovanja	6
2	ELEKTRONSKO POSLOVANJE.....	7
2.1	Opredelitev elektronskega poslovanja.....	7
2.2	Značilnosti elektronskega poslovanja.....	8
3	ELEKTRONSKO BANČNIŠTVO	10
3.1	Razvoj elektronskega bančništva.....	10
3.2	Značilnosti elektronskega bančništva.....	11
3.3	Elektronsko prodajne poti v bankah	12
3.3.1	Plačilne kartice	13
3.3.2	Mobilno bančništvo	14
3.3.3	Bankomati.....	14
3.3.4	Telefonsko bančništvo.....	15
3.3.5	Internetno bančništvo	15
3.4	Internetno bančništvo	16
3.4.1	Uporaba internetnega bančništva v državah EU.....	22
3.5	Varnost in varnostni ukrepi	24
4	INTERNETNO BANČNIŠTVO PREBIVALSTVA NA PRIMERU IZBRANIH SLOVENSkih BANK.....	27
4.1	Predstavitev Deželne banke Slovenije d. d. – DBS d. d.	27
4.1.1	Nastanek banke.....	27
4.1.2	Organizacijske enote DBS.....	28
4.1.3	Dejavnosti banke	28
4.1.4	Storitev internetnega bančništva DBS.....	29
4.2	Predstavitev Nove Ljubljanske banke d. d. – NLB d. d.	32
4.2.1	Nastanek banke.....	32
4.2.2	Organizacijske enote NLB	32
4.2.3	Dejavnosti banke	32
4.2.4	Storitev internetnega bančništva NLB.....	33
4.3	Predstavitev Raiffeisen Banke.....	35
4.3.1	Nastanek banke.....	35
4.3.2	Organizacijske enote Raiffeisen Banke.....	35
4.3.3	Dejavnosti banke	36
4.3.4	Storitev internetnega bančništva Raiffeisen Banke.....	36
4.4	Predstavitev Hypo Alpe-Adria-Bank d. d.....	38
4.4.1	Nastanek banke.....	38
4.4.2	Organizacijske enote banke	38
4.4.3	Dejavnosti banke	39
4.4.4	Storitev internetnega bančništva.....	39

4.5	Predstavitev Nove Kreditne banke Maribor d. d. – Nova KBM d. d.	41
4.5.1	Nastanek banke.....	41
4.5.2	Organizacijske enote Nove KBM.....	41
4.5.3	Dejavnosti banke	42
4.5.4	Storitev internetnega bančništva.....	42
5	SKLEP	46
6	POVZETEK	47
7	LITERATURA	49
8	VIRI.....	50
9	SEZNAM TABEL IN SLIK.....	55

1 UVOD

1.1 *Opredelitev problema*

Elektronsko bančništvo je danes že nepogrešljiva storitev vsake banke. Tudi v Sloveniji banke omogočajo svojim komitentom opravljanje storitev preko spleta, saj so se povečale tudi potrebe komitentov po teh storitvah. Na ta način jim banke omogočajo, da z njimi poslujejo hitreje, enostavneje in udobneje, hkrati pa jim pri tem načinu poslovanja omogočajo tudi varnost in zasebnost.

V diplomskem delu bomo na kratko opisali vse elektronske prodajne poti v bankah, večji del diplomskega dela pa bomo namenili predstavitvi internetnega bančništva in uporabo le-tega v izbranih slovenskih bankah.

Internetno bančništvo predstavlja za prebivalstvo veliko prednost, saj lahko opravljamo bančne posle kar preko interneta, brez kakršnegakoli fizičnega obiska banke.

Pomembnosti internetnega bančništva se zavedajo tudi banke, zato so tudi storitve slovenskih bank bolj ali manj enake. Prav zaradi enakosti storitev se je upočasnil razvoj na področju internetnega bančništva, in šele ko bo ena banka uvedla novost, bodo temu sledile še preostale banke.

Kot največji problem internetnega bančništva s strani banke bi lahko navedli neizkoriščene informacije, ki jih le-te imajo o svojih komitentih. Če bi se banke bolj posvetile vsakemu posamezniku, bi lahko na ta način ponudile storitev po meri vsakega posameznika.

Problem s strani komitentov pa predstavlja strah glede varne uporabe spletne banke. Ljudi je najbolj strah tveganj glede zlorab, saj lahko nekdo njihove podatke uporabi v svojo korist. Prav zaradi tega smo eno poglavje namenili tudi varnosti in varnostnim ukrepom pri tem načinu poslovanja. Za varen način poslovanja pa mora poleg banke poskrbeti tudi komitent.

1.2 *Namen in cilji diplomskega dela*

Namen diplomskega dela je v prvi vrsti opisati osnovne značilnosti internetnega bančništva prebivalstva ter podrobneje opisati internetno bančništvo na primeru izbranih slovenskih bank. Banke, ki so navedene kot primeri internetnega bančništva so: Deželna banka Slovenije d. d., Nova Ljubljanska banka d. d., Raiffeisen Banka, Hypo Alpe-Adria-Bank in Nova Kreditna banka Maribor d. d.

Cilj diplomskega dela je predstaviti internetno bančništvo prebivalstva, hkrati pa tudi to storitev bančništva za izbrane slovenske banke. Diplomsko delo je razdeljeno na več poglavij.

V prvem delu diplomskega dela je opredeljeno elektronsko poslovanje in njegove značilnosti.

V drugem delu je opisano elektronsko bančništvo, njegov razvoj in značilnosti. Navedene so tudi elektronsko prodajne poti v bankah (plačilne kartice, mobilno bančništvo, bankomati, telefonsko bančništvo in internetno bančništvo).

Večji del diplomskega dela je posvečen internetnemu bančništvu, prednostim internetnega bančništva, ki ga le-to prinaša tako banki kot tudi komitentu, predstavljena pa je tudi uporaba internetnega bančništva v državah EU. Na koncu pa so opisani tudi varnostni ukrepi pri internetnem bančništvu.

V zadnjem delu diplomskega dela so predstavljene izbrane slovenske banke in njihova ponudba internetnega bančništva.

Glede internetnega bančništva lahko trdimo, da je postalo nujen del bančne ponudbe, če želi banka še naprej ostati konkurenčna in obdržati svoje komitente. Ti so se namreč že navadili, da imajo dostop do svojega denarja in opravljanje ostalih bančnih storitev 24 ur na dan skozi vse leto.

1.3 Predpostavke in omejitve raziskave

Predpostavljamo, da kadar je govora o internetnem bančništvu in njegovem nadaljnjem razvoju, je ključnega pomena tudi varnost in varnostni ukrepi pri tem načinu poslovanja. Banke področju varnosti posvečajo veliko pozornosti, saj želijo svojim komitentom omogočiti najvišjo stopnjo zaščite. Za varen način poslovanja pa sta zadolžena tako banka kot tudi komitent.

Predpostavljamo tudi, da nam bo pri pisanju diplomskega dela v večji meri v pomoč literatura v obliki elektronskih virov, pa tudi razni članki, saj diplomsko delo obravnava takšno temo oziroma področje, ki se nenehno razvija.

Pri pisanju diplomskega dela se bomo omejili samo na območje Republike Slovenije, saj bomo obravnavali internetno bančništvo prebivalstva na primeru izbranih slovenskih bank.

1.4 Predvidene metode raziskovanja

Diplomsko delo predstavlja raziskavo, v katerem bomo proučevali internetno bančništvo na primeru Deželne banke Slovenije d. d., Nove Ljubljanske banke d. d., Raiffeisen Banke, Hypo Alpe-Adria-Bank d. d. in Nove KBM d. d.

V diplomskem delu bomo uporabili deskriptiven pristop k raziskovanju.

Metodo deskripcije bomo uporabili, saj bomo internetno bančništvo opisovali tudi teoretično. V okviru deskriptivnega pristopa k raziskovanju smo se odločili, da uporabimo metodo kompilacije, saj ta postopek povzema stališča, opazovanja, spoznanja in ugotovitve drugih avtorjev.

Raziskovanje je potekalo na osnovi pregledovanja knjig, revij in učbenikov. Pri pisanju diplomskega dela smo uporabili tudi strokovno literaturo drugih organizacij, hkrati pa smo uporabljali interno gradivo prej naštetih bank, ki smo ga pridobili s pomočjo interneta.

2 ELEKTRONSKO POSLOVANJE

2.1 Opredelitev elektronskega poslovanja

Za pojem elektronsko poslovanje danes že vse pogosteje uporabljamo izraz ebusiness, ki vse bolj odseva njegovo vsebino. Elektronsko poslovanje obsega več kot samo navadno izmenjavo računalniških podatkov¹ in delovanje spletne trgovine. Elektronsko poslovanje obsega vse, kar danes delamo v sklopu svoje poslovne dejavnosti s pomočjo računalniških aplikacij in računalniških omrežij. Elektronsko poslovanje obsega:

- ❖ elektronsko bančništvo,
- ❖ elektronsko trženje,
- ❖ elektronsko trgovanje,
- ❖ spletno trgovino,
- ❖ svetovanje na daljavo,
- ❖ elektronsko zavarovalništvo,
- ❖ računalniško podprto skupinsko delo,
- ❖ delo na daljavo,
- ❖ pouk na daljavo,
- ❖ avkcije na daljavo (Jerman Blažič et al. 2001, 11).

Elektronsko poslovanje je bistveno hitrejše kot klasično »fizično« poslovanje, saj z njim prihranimo čas in izboljšamo učinkovitost poslovanja.

Najenostavneje lahko rečemo, da pomeni elektronsko poslovanje »poslovati elektronsko«. Takšno poslovanje je pomembno predvsem na štirih področjih, in sicer pri:

1. povezovanju med potrošniki in organizacijami,
2. notranjim poslovanjem organizacije,
3. poslovanju med organizacijami
4. ter poslovanju državne administracije med seboj in z občani.

V širšem smislu pa elektronsko poslovanje vključuje uporabo vseh oblik informacijske in komunikacijske tehnologije v poslovnih odnosih. Sem sodijo trgovinske, proizvodne in storitvene organizacije in tudi ponudniki informacij, potrošniki ter državna uprava (prav tam, 13).

Glede na interakcije² subjektov v elektronskem poslovanju so se v literaturi in prej omenjenem področju oblikovale tri glavne vrste poslovanja:

1. podjetje – podjetje (B2B – Business to bussines),
2. podjetje – potrošnik (B2C – Business to consumer),
3. javna in državna uprava – javnost in ljudstvo (tako podjetja kot posamezniki).

¹ RIP – računalniška izmenjava podatkov.

² Interakcija – RAČ. Sposobnost uporabniškega programa, da naloge rešuje v dialogu z uporabnikom (Splošni leksikon založbe Modita 2006, 395).

Po ocenah različnih raziskav predstavlja B2B največji del elektronskega poslovanja. Zajema vse, od vzpostavljanja povezave med prodajalci na drobno in dobavitelji (naročila, plačila, ...) ter elektronsko bančništvo, do sodelovanja pri skupnih projektih.

B2C zajema veliko (vedno novejših) področij, ki temeljijo predvsem na poslovanju z uporabo internetnih spletnih strani. Tako omogočajo potrošniku, da preko domačega računalnika opravlja: bančništvo in nakupovanje, izobraževanje in delo.

Pri poslovanju z državno upravo pa ločimo njeno poslovanje s podjetji (npr. registriranje vozil, javne nabave) in poslovanje s prebivalci. Prav poslovanje državne uprave s prebivalci je eno najzahtevnejših področij, saj zahteva lokalni dostop do teh storitev vseh državljanov (prav tam, 17).

Sam pojem elektronskega poslovanja obsega naslednje sestavine:

- *način dela*, kjer gre za računalniško izmenjavo podatkov ob uporabi različnih informacijskih tokov;
- *vsebine poslovanja* so skoraj neomejene, saj lahko prodajamo blago oziroma storitve, plačujemo, prodajamo informacije, bančne transakcije, izmenjujemo dokumente, nakupujemo v spletnih trgovinah, uporabljamo storitve državne uprave preko interneta;
- *tri glavne skupine udeležencev so*: podjetja/podjetniki, državne/javne službe in posamezniki (potrošniki, uporabniki). Poslovanje poteka znotraj teh skupin in med njimi (Toplišek 1998, 4).

2.2 Značilnosti elektronskega poslovanja

Elektronsko poslovanje omogoča bankam manj papirnatega dela, hitrejše in učinkovitejše servisiranje strank, obenem pa tudi krepitev ugleda banke. Za stranke pomeni elektronsko poslovanje udoben način povezave z banko, ne glede na delovni čas slednje, nizko ceno storitve, sorazmerno preprosto uporabo in zasebnost pri opravljanju bančnih poslov (Dovečar 2008).

Razvoj elektronskega poslovanja se je začel z razvojem računalniških omrežij in interneta, združevanjem informacijske in telekomunikacijske tehnologije ter standardom za računalniško izmenjavo podatkov, začetki katerega segajo v leto 1968. Takrat še niso slutili, s kakšno hitrostjo in intenzivnostjo bo razvoj informacijske tehnologije vplival na spremembo načina življenja in poslovanja. Računalniška tehnologija, ki je bila v začetku namenjena samo računalniškim strokovnjakom in znanstvenikom, je sčasoma postala nepogrešljiva tudi za laike.

V poznih sedemdesetih in zgodnjih osemdesetih letih se je elektronsko poslovanje razširilo v okviru podjetij v obliki sistemov za prenos datotek, računalniške izmenjave podatkov in elektronske pošte. Na ta način so podjetja zmanjšala obseg papirnatega dela in povečala avtomatizacijo pisarniškega poslovanja. Temeljna zamisel računalniške izmenjave podatkov je bila nadomestitev papirnatih poslovnih listin (npr. naročila, računi, plačilni nalogi ipd.) z računalniškim prenosom listin v standardizirani elektronski obliki.

V devetdesetih letih je pojav svetovnega spleta na internetu prinesel preobrat, ki je vplival na razvoj elektronskega poslovanja, ki smo mu priča danes. Tako je elektronsko poslovanje dobilo nove razsežnosti, saj so nove tehnologije in aplikacije zagotovile prijaznost do

uporabnika in enostavnejšo uporabo. Svetovni splet je poslovanje pocenil ter tako omogočil raznovrstnejše poslovne aktivnosti (Jerčan Blažič et al. 2001, 13-14).

V Sloveniji je na področju elektronskega poslovanja dobro razvito poslovanje za opravljanje negotovinskih plačil s plačilnimi in kreditnimi karticami, poslovanje preko elektronske banke za opravljanje celotnega plačilnega prometa, poslovanje z bankomati za 24 urno postrežbo z gotovino, v zadnjem času pa tudi poslovanje za opravljanje malih negotovinskih plačil z mobilnim telefonom.

Da bi finančne institucije zadovoljile potrebam trga in se hkrati razlikovale od konkurence, se posvečajo razvoju različnih tehnologij, s katerimi bi komitentom ponudile storitve elektronskega bančništva. Izziv, s katerim se soočajo finančne institucije v današnjem času, je vzpostaviti takšno elektronsko bančništvo, ki bo zagotavljalo visok nivo storitvene in informacijske celovitosti (Dovečar 2008).

3 ELEKTRONSKO BANČNIŠTVO

Vedno več ljudi ve za storitve elektronskega bančništva. Storitve lahko opravimo hitro in udobno, vendar pa je še vedno veliko ljudi nezaupljivih glede opravljanja bančnih storitev preko računalnika. Elektronsko bančništvo je danes nepogrešljiva storitev vsake banke. Banke na svojih finančnih portalih nudijo storitve elektronskega bančništva tako prebivalstvu kot pravnim osebam. Spletna banka omogoča uporabnikom poleg izvajanja transakcij tudi vpogled na račune pri banki.

Pojma »elektronsko bančništvo« in »internet« sta postala nerazdružljiva. Čez čas, ko bo internet postal povsem nepogrešljiv, si finančnih ter poslovnih aktivnosti že sploh ne bomo znali predstavljati brez njega.

Tudi bančni trg se že v skladu s trendi v poslovanju bolj ali manj hitro seli na internet, ki je odlična priložnost za zmanjševanje stroškov bančnega poslovanja, hkrati pa tudi za oblikovanje storitev po meri individualnega uporabnika. Tako kot se povečuje število uporabnikov interneta, se povečuje tudi število uporabnikov elektronskega bančništva.

Vse več komitentov opravlja transakcije izven poslovalnic in uporablja elektronske kanale in medije, ki nudijo večje udobje, hkrati pa tudi hitrejši postopek poslovanja. Za banke pomeni ta način poslovanja predvsem korist, saj se tako zmanjšujejo vrste pred bančnimi okenci in na ta način razbremenijo uslužbenke, komitenti pa lahko storitve opravimo vsak dan, 24 ur na dan, udobno pred domačim računalnikom in tako prihranimo tudi veliko časa. Storitve je tako opravljena hitreje, hkrati pa omogoča tudi večjo zasebnost.

3.1 Razvoj elektronskega bančništva

Elektronsko bančništvo se ni rodilo z razmahom interneta, saj smo že pred njim poslovali z bankomati in preko telefona, kar pa tudi sodi v kategorijo elektronskega bančništva. Seveda pa se je internet pokazal kot idealen distribucijski kanal oziroma sredstvo komuniciranja med komitentom in banko. Tako so se pojavile prve rešitve elektronskega bančništva, ki potekajo preko interneta s pomočjo osebnega računalnika (Gosar in Valher 2002).

Elektronsko bančništvo je v Sloveniji v zadnjih letih hitro raslo, predvsem pod vplivom ukinitve Agencije za plačilni promet (APP) v letu 2000, ko so morala vsa podjetja preiti na finančno poslovanje preko poslovnih bank. Za banke je to pomenilo priložnost za uvajanje elektronskega poslovanja, za njihove stranke pa možnost za prenos »digitalnega bančnega okenca« v podjetje oziroma na dom.

V letu 2003 je bilo od vseh podjetij, ki so uporabljala elektronsko bančništvo, 9 odstotkov tistih, ki so na elektronski način poslovala z dvema ali več bankami.

Da bi se domače banke uspešno obdržale na domačem trgu in uspele tudi na evropskem, bi nujno morale izdelati ustrezne raziskave tujih trgov, lastne prepoznavnosti na njih, nenazadnje pa tudi možnost nastopa v drugih državah, predvsem v bližnjem okolju. Prav elektronsko bančništvo je izjemno primeren medij za soočanje z novimi izzivi evropske skupnosti brez meja in temelj novega pristopa k poslovanju (Jakupović 2003).

Tudi na svetovni ravni doživlja bančništvo radikalne spremembe, med katerimi so najbolj pomembne povečevanje potreb uporabnikov, rast cenovnega pritiska in nove konkurenčne strategije.

Elektronsko bančništvo v Sloveniji je primerljivo s tistim v EU in daleč pred tistim v ZDA, kjer komitenti še vedno posegajo predvsem po klasičnih bančnih storitvah. Pri nas se e-bančništvo širi, vendar banke premalo izkoriščajo priložnosti, ki jim jih ponuja ta vrsta storitve (Olenšek 2007).

3.2 Značilnosti elektronskega bančništva

Za elektronsko bančništvo po vsem svetu lahko rečemo, da je to ena od posredniških dejavnosti, kjer banke najslabše izkoriščajo priložnosti, Slovenija pa pri tem ni nobena izjema (Lindič 2005).

Po mnenju Herjavčeve (2008a) elektronsko bančništvo uporabljajo predvsem zaposleni, višje izobraženi in tisti z višjimi prihodki, vsako leto pa se število uporabnikov povečuje. Od leta 2004 pa do danes se je odstotek uporabnikov povečal za več kot enkrat. Največji uporabniki elektronskega bančništva so še vedno podjetja, vendar pa je porast opazna tudi pri fizičnih osebah.

Elektronsko bančništvo se po svoji naravi uveljavlja hitreje, kot marsikateri drug segment elektronskega poslovanja, saj v njem dobesedno »gre za denar«. Banke namreč že imajo visoko zmogljivo računalniško tehnologijo, imajo pa tudi motiv, saj z nadaljnjo digitalizacijo pospešujejo tako domači plačilni promet in devizno poslovanje kot tudi ostale oblike bančnega poslovanja. Poleg tega pa bankam ponujajo pomoč tudi podjetja, ki so specializirana za programsko opremo za potrebe bančništva; v Sloveniji so ta podjetja Halcom Informatika, Zaslou, Zrcalo in SRC.SI (Jakupović 2003).

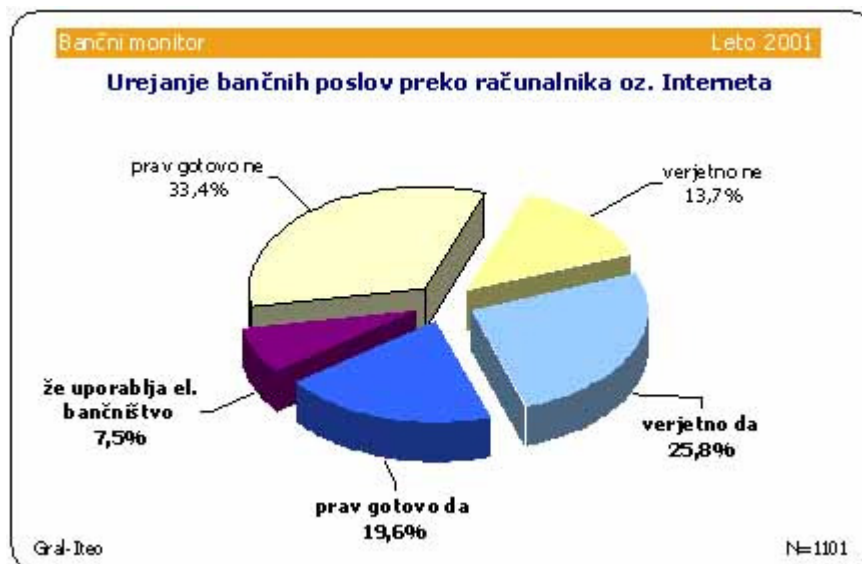
Dandanes že obstajajo tudi takšne banke, ki nimajo več nobene podružnice, ampak opravljajo svoje posle izključno preko elektronskih prodajnih poti (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik 2009a).

Lahko rečemo, da elektronsko bančništvo ponujajo praktično vse slovenske banke, saj postaja elektronsko poslovanje za marsikoga že nepogrešljivo. V zadnjih letih se je ponudba v okviru teh storitev ne samo povečala, ampak tudi izboljšala, saj so se povečale tudi potrebe komitentov.

Storitve elektronskega bančništva ne uporabljajo samo pravne osebe, ampak dosega visoko rast uporaba teh storitev tudi s strani fizičnih oseb, ki ugotavljajo, da je poslovanje iz domačega naslanjača ne samo hitrejše, ampak tudi cenovno ugodneje. Uporabniki elektronskega bančništva še vedno največ storitev opravijo na področju klasičnega plačilnega prometa (nakazilo denarnih sredstev na druge račune, plačevanje položnic), vedno več pa jih storitev uporablja za vpogled v stanje na svojem računu, sklepanje raznih varčevanj, napovedi dviga sredstev z varčevalnega računa ali prekoračitev limita, naročilo kartic ipd. (Olenšek 2007).

Vse bolj pomembna pa postaja tudi možnost opravljanja bančnih storitev prek mobilnih telefonov ter dlančnikov, za kar pa so seveda bolj primerni GPRS povezava ter novi spletni brskalniki.

Slika 1: Urejanje bančnih poslov preko interneta v letu 2001



VIR: Kavran 2002.

Zgornji graf prikazuje raziskavo, ki ga je leta 2001 izvedlo podjetje Gral-Iteo v Bančnem monitorju. Anketirancem so zastavili vprašanje, kolikšna je verjetnost, da bi svoje bančne posle urejali preko računalnika oziroma interneta. Poleg tega, da je takrat 7,5 odstotka anketirancev že uporabljalo elektronsko bančništvo, bi skoraj polovica anketirancev bančne posle urejala preko interneta, od teh petina prav gotovo.

Kljub skopi ponudbi storitev je v Sloveniji elektronsko bančništvo zelo razvito, saj ga ponujajo skoraj vse banke, ki se zavedajo tako prednosti kot tudi pomembnosti sodobnega elektronskega poslovanja. Poleg tega pa je lahko slovenski bančni sistem zgled tudi marsikateri evropski državi, saj jih Slovenci prekašamo v uporabi elektronskega bančništva.

Veliko ljudi pa se še vedno boji uporabljati elektronske storitve, saj se jim uporaba interneta ne zdi dovolj varna.

3.3 Elektronsko prodajne poti v bankah

Klasični načini plačevanja (plačevanje z gotovino, čeki) postopoma izginjajo iz prometa. Nadomeščajo jih sodobni načini plačevanja. Čemu bi prenašali gotovino za nakupe v trgovini, če pa imamo lahko v denarnici samo majhno plastično kartico, plačamo račun samo s klikom iz domačega naslonjača ali pa celo kupimo parkirni listek kar z mobilnim telefonom. Novi plačilni instrumenti spodbujajo zamenjavo gotovine, nižajo stroške finančnih storitev ter pospešujejo razvoj učinkovitega plačilnega sistema. Uporaba

elektronskega poslovanja se zelo hitro širi in tudi prilagaja tehnološkemu napredku (Dovečar 2008).

Elektronsko bančništvo je opravljanje bančnih in drugih finančnih storitev po elektronskih tržnih oziroma prodajnih poteh³. Banke morajo pri ponudbi bančnih in finančnih storitev upoštevati zakonodajo, ki velja za posamezno področje in varnostno-tehnične vidike. Ponudba bančnih in ostalih finančnih storitev (sprejemanje depozitov, dajanje kreditov, plačilni promet, plačilne kartice, ...) po elektronskih tržnih poteh je predmet poslovne politike vsake posamezne banke (ZPS – Združenje bank Slovenije 2006, 3-4).

Glede na to, da je uporaba sodobnih plačilnih instrumentov v Sloveniji relativno visoka in se iz leta v leto povečuje, lahko trdimo, da so in bodo tudi v prihodnje uporabnike prepričale kakovostne storitve in krajši časi izvajanja bančnih opravil. Obenem pa bodo v primeru, ko bančna storitev zahteva človeško komunikacijo, tradicionalna bančna okenca še zmeraj dobra rešitev za marsikaterega zahtevnega komitenta.

3.3.1 Plačilne kartice

Plačilne kartice ali plastični denar so se v svetu pojavile že zelo zgodaj, že leta 1950.

Plačilne kartice uporabnikom omogočajo enostavnejše in preprostejše poravnavanje obveznosti brez gotovine, s tem pa nam v denarnici ni treba prenašati bolj ali manj velikih šopov bankovcev, odpadejo pa tudi težave z drobižem in tudi problemi, kako priti do denarja, ko so bančne ustanove zaprte. Nekatere plačilne kartice omogočajo nakupe ali dvige gotovine tudi, ko na svojem računu začasno nimamo dovolj denarja, z nekaterimi pa lahko na preprost način najamemo kredit.

Plačilne kartice nudijo v najširšem pomenu dve temeljni storitvi: dvig gotovine ter nakup blaga in storitev (MojDenar 2001).



Glede na funkcijo, ki jo plačilna kartica opravlja ločimo:

- kartice, ki ob vsakem opravljenem plačilu sproti bremenijo naš račun;
- kartice z odloženim plačilom, pri katerem nastale obveznosti poravnamo enkrat mesečno v celoti;
- posojilne kartice, s katerimi del porabljenega zneska poravnamo mesečno, preostanek dolga pa se obrestuje in ga odplačujemo v več obrokih (NLB Plačilne kartice 2008).

³ Elektronsko tržne poti – so tržne poti, ki strankam z različnimi komunikacijskimi in informacijskimi tehnologijami omogočajo opravljanje bančnih in ostalih finančnih storitev brez neposrednega stika z bančnim delavcem (ZBS – Združenje bank Slovenije 2006, 3).

3.3.2 Mobilno bančništvo

Banke omogočajo strankam, da prek omrežij mobilnih operaterjev uporabljajo nekatere storitve (opravljanje finančnih transakcij, pridobivanje informacij ipd.) praviloma 24 ur na dan, vse dni v letu.

Pogoji za uporabo te tržne poti so, da ima komitent mobilni aparat in identifikacijsko sredstvo (npr. statično geslo) (ZBS – Združenje bank Slovenije 2006, 5).



Mobilno bančništvo poteka s pomočjo SMS sporočil oziroma preko WAP⁴ – a (Wikipedija – prosta enciklopedija 2008).

Pri mobilnem bančništvu nas banka s kratkim SMS sporočilom obvesti o vsakokratnem prometu na računu (priliv, odliv) (ZOOM 2008).

Nekatere slovenske banke že omogočajo delček tistega, kar si predstavljamo pod pojmom mobilno bančništvo, a bolj kot ne na zelo osnovni ravni, predvsem pa zelo drugače od ponudbe internetnega bančništva.

Glavno oviro za širšo uveljavitev mobilnega telefona kot prenosnega terminala za plačevanje in poslovanje z bankami še vedno predstavlja varnost ter nezaupanje ljudi v uporabo mobilnih telefonov za to vrsto finančne storitve. Prav tako pa tudi banke dvomijo, ali je to dovolj varna rešitev. Seveda bo strah pred zlorabo vedno ostal, vendar pa to ni slabo, saj bodo le tako uporabniki še bolj ozaveščeni. Posebej hudih zadreg z varnostjo vpogleda v bančni račun, prenosa denarja in drugih storitev kljub vsemu ne bi smelo biti.

Poleg tega pa se bomo tudi uporabniki morali navaditi, da mobilnik ni samo telefon, ampak tudi osebna denarnica in sredstvo za dostop do najbolj osebnih spletnih strani, kot so tiste z našimi finančnimi podatki (ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije 2008).

3.3.3 Bankomati

Bankomat je naprava, ki strankam omogoča uporabo nekaterih storitev (dvig gotovine, polog gotovine, plačilo položnic in nalogov, nakup kartice GSM, ...) praviloma 24 ur na dan, vse dni v letu. Pogoj za uporabo te tržne poti je, da ima stranka »kartico« in osebno identifikacijsko številko – PIN (ZBS – Združenje bank Slovenije 2006, 5).

Bankomati omogočajo bančnim komitentom opravljanje storitev 24 ur na dan. Postavljeni niso le ob bankah, ampak tudi na drugih lokacijah (pred trgovinami, avtobusnimi postajami, železniškimi postajami ...). To je za stranke udobno in priročno, saj denar lahko kadarkoli dvignejo.

Bankomati so najpreprostejša pot do gotovine, na njih pa lahko opravimo tudi nekatere druge bančne storitve, kot so: preverjanje stanja na računu, plačilo posebnih položnic,

⁴ WAP (Wireless Application Protocol) – je skupek tehnologij in protokolov, katerih namen je, da v mobilni telefoniji omogoča dostop do internetnih vsebin (Wikipedija – prosta enciklopedija 2008).

polnjenje računov mobilnega telefona, zamenjava osebne identifikacijske številke (PIN), polog gotovine (NLB Bankomati 2008).



3.3.4 Telefonsko bančništvo

Banke omogočajo komitentom, da z uporabo telefona, preko javnega telekomunikacijskega omrežja (direktni/klicni dostop) uporabljajo nekatere storitve (finančne transakcije, pridobivanje informacij). Pot je odprta skladno s poslovnim časom ponudnika, tj. banke. Pogoj za uporabo teh tržnih poti je, da ima komitent ustrezno identifikacijsko sredstvo (enkratno časovno geslo, statično geslo) (ZBS – Združenje bank Slovenije 2006, 5).

3.3.5 Internetno bančništvo

Z internetnim bančništvom lahko bančne storitve opravljamo kadarkoli, saj nismo neposredno vezani na delovni čas banke ter pomoč bančnega uslužbenca, in lahko svojo storitev opravimo kar sami, namesto dragega bančnega osebja. V zadnjih letih se komitenti tudi vse bolj poslužujejo informacij o storitvah bank na spletnih portalih.

Pri nas vse banke ponujajo vsaj osnovne storitve internetnega bančništva in s tem svojim komitentom omogočajo preverjanje stanja na računih, plačevanje računov in nakazovanje denarja. Pogoji uporabe in ponujene storitve so si med bankami bolj ali manj podobni. Seveda pa je precejšnja razlika med internetnim bančništvom za pravne osebe in tistim za fizične osebe, saj so tudi potrebe teh dveh skupin uporabnikov povsem različne (Jakupović 2003).

Po besedah dr. Vasje Vehovarja je Slovenija posebnost, saj imamo več uporabnikov internetnega bančništva kot spletnega nakupovanja. Razlogi za to so rezultat zaupanja v banke. Lažje je zaupati banki kot instituciji, kot pa neki spletni trgovini, o kateri vemo le njen spletni naslov. Število uporabnikov elektronskega bančništva je izredno težko oceniti, saj banke te podatke nerade objavljajo (Gosar in Valher 2002).

Banke prav tako niso razvile sistemov za spletno poslovanje same, ampak so rešitve kupile od specializiranih ponudnikov. V Sloveniji sta največja ponudnika na tem področju podjetji Halcom Informatika in Zaslon. Obe podjetji sta močno uveljavljeni v Sloveniji, veliko naročil pa prejemata tudi iz tujine (Gosar in Valher 2002).

Več podrobnosti o internetnem bančništvu in njegovem razvoju pa je omenjenih v poglavju 3.4 Internetno bančništvo.

3.4 Internetno bančništvo

Internet (tudi medmrežje) je v splošnem smislu računalniško omrežje, ki povezuje več omrežij oziroma računalniških sistemov. Uporabnikom omogoča tako komunikacijo kot tudi dostop do podatkov in je na ta način popolnoma dostopen vsakomur. Zaradi mnogih prednosti, ki jih ponuja, si dandanes zelo težko predstavljamo poslovanje brez interneta.

Internetno bančništvo je del virtualnega bančništva, kar pomeni veliko prednost, saj lahko opravljamo bančne posle preko interneta namesto fizičnega obiska banke.

Pojma elektronsko bančništvo in internetno bančništvo se velikokrat zamenjujeta. Medtem ko elektronsko bančništvo vključuje vse storitve, ki se opravljajo preko elektronskega medija (bančni avtomati, storitve preko elektronske pošte, terminali, telefon, ipd.), zajema internetno bančništvo tiste bančne storitve, ki se opravljajo izključno le preko interneta.

Internetno bančništvo predstavlja gonilno silo elektronskega bančništva in je segment, pri katerem so programske in vsebinske rešitve najbolj dodelane. Storitve vseh ostalih vrst elektronskega bančništva pa se zrcalijo v storitvah internetnega bančništva.

Pri internetnem bančništvu ločimo različne načine dostopa in uporabe elektronskega bančništva. Predvsem za fizične osebe je najbolj primeren spleten dostop s pomočjo spletnega brskalnika. Posebna programska in/ali strojna oprema ni potrebna, saj se vse ključne informacije nahajajo na strežniku banke. Prednosti takega dostopa so manjši stroški in uporabnost, saj dostop omogoča katerikoli računalnik, ki ima dostop do interneta in ima nameščen brskalnik.

Razvoj tehnologije je povzročil veliko sprememb v bančništvu in poslovanju nasploh. Internetno bančništvo je postalo vsakdanji pojav ter nujen del bančne ponudbe, če banka želi še naprej ostati konkurenčna in obdržati svoje komitente. Slednji so se namreč že navadili, da imajo dostop do svojega denarja in opravljana bančnih storitev 24 ur na dan, 365 dni v letu.

Vsaka stranka ima svoje potrebe, želje in pričakovanja glede določene bančne storitve. Stranke se čez čas spreminjajo: iz pasivnih, potrpežljivih in manj zahtevnih so se v sodobnem bančnem okolju izoblikovali izobraženi uporabniki bančnih storitev, ki vedo, kaj lahko od banke pričakujejo in kaj jim lahko te ponudijo glede na specifične potrebe.

Kot ključno storitev slovenskih spletnih bank lahko navedemo plačevanje računov. Zato morajo banke nenehno izboljševati svojo ponudbo z uvajanjem inovativnih storitev z visoko dodano vrednostjo, ki bodo pospeševale prodajo njihovih finančnih storitev, ne pa z dvigovanjem cene transakcije (Lindič 2005).

Pogoj za uporabo internetnega bančništva je, da ima komitent pri banki odprt tekoči račun in si lahko na podlagi tega uredi dostop do svoje spletne banke. Večina bank za vzpostavitev internetnega bančništva zaračunava stroške pristopnine, ki se gibljejo od 8,35 evra pri Sparkasse do 25,04 evra pri Hypo Alpe-Adria-Bank. Nekatere banke pa pristopnine sploh ne zaračunavajo (npr. Abanka, NKBM, Banka Celje, Banka Koper, Delavska hranilnica). Poleg enkratnega stroška pristopnine pa nekatere banke zaračunavajo mesečno nadomestilo, ki pa ne predstavlja velikih stroškov. Najvišje mesečno nadomestilo morajo plačevati komitenti Raiffeisen Banke v vrednosti 1,25 evra. Pri ostalih bankah pa ta strošek znaša 0,42 evra oziroma ga sploh ni (Herjavec 2008b).

Pregled stroškov pri posamezni banki v novembru 2008 je razviden iz naslednje tabele.

Tabela 1: Pregled stroškov spletnega bančništva posameznih bank v novembru 2008

PREGLED STROŠKOV V €. Provizije za plačevanje posebnih položnic in plačilnih nalogov se med bankami precej razlikujejo.						
Banka	Stroški pristopnine	Mesečna naročnina	Stroški notranjih transakcij	Stroški zunanjih transakcij		
				Plačilo posebne položnice	Provizija od plačil	
					do 50.000 evrov	nad 50.000 evrov
Raiffeisen Banka	20,86	1,25	Brez provizije	0,21	0,21	2,92
PBS	20,86	0,42	Brez provizije	0,29	0,63	4,60
Sparkasse	8,35*	brez	Brez provizije	*****	*****	*****
Abanka	Brez pristopnine**	0,42	Brez provizije	0,30	0,30	0,30
NKBM	Brez pristopnine***	brez	Brez provizije	0,29	0,63	4,60
Probanka	25,20	0,83	0,17	0,30	0,30	3,00
Banka Celje	Brez pristopnine****	brez	Brez provizije	0,28	0,28	0,28
NLB	20,86	brez	Brez provizije	0,31	0,31	0,31
Banka Koper	Brez pristopnine	0,42	0,23	0,33	0,33	3,55
UniCredit Banka	30,00	brez	0,30	0,30	0,30	0,30
Volksbank	20,45****	brez	Brez provizije	0,30	0,30	1,88
SKB	23	0,42	Brez provizije	0,27	0,27	0,27
Hypo Alpe-Adria-Bank	25,04	brez	Brez provizije	0,31	0,31	2,92
DBS	24,62	0,42	Brez provizije	0,25	0,25	2,50
Hranilnica Lon	12,50	0,40	Brez provizije	0,20	0,20	2,10
Delavska hranilnica	Brez pristopnine	0,42	Brez provizije	0,13	0,13	2,5
Gorenjska banka	20,66	0,83	Brez provizije	0,30	0,30	0,30

* stroški vodenja računa za Udobni račun plus znašajo 2,30 evra na mesec; ** pogoj je, da ima uporabnik izdano digitalno potrdilo katerega koli javnega overitelja; *** 3,30 evra je strošek izdaje identifikacijske kartice za izvajanje plačil in prenosov sredstev med računi.; **** v8 Online z izdajo OTP čitalca in CD; ***** Zajeta v stroške vodenja računa;***** do 30. aprila 2008; Mo - ni podatka
Opomba: Notranje transakcije so transakcije med računi fizičnih oseb iste banke.

VIR: Herjavec 2008c.

Tabela 2: Pregled stroškov spletnega bančništva posameznih bank v januarju 2009

PREGLED PONUDBE BANČNIH STORITEV PRI BANKAH (V EVRIH)								
	STROŠKI PRIDOBITVE SPLETNEGA RAČUNA	MESEČNA UPORABNINA SPLETNEGA BANČNIŠTVA	PLAČILNI NALOG (DO 50.000 EUR) PREK SPLETA	POSEBNA POLOŽNICA PREK SPLETA	PLAČILO POSEBNE POLOŽNICE NA OKENCU	PLAČILNI NALOG ZA TUJINO (DO 50.000 EUR) PREK SPLETA	PLAČILNI NALOG ZA TUJINO NA OKENCU (DO 50.000 EUR)	DVIG NA DRUGIH BANKOMATIH
Abanka	prvo leto brezplačno, nato štiri leta vsako leto 18,78	0,42	0,31	0,31	1,34	0,31	1,71	0,46
Banka Celje	25,00	0,65	0,31	0,31	1,59	0,31	1,59	0,42
Banka Koper	ni podatka	1,30	0,33	0,33	1,71	0,33	1,71	0,45
DBS	24,62	0,42	0,25	0,25	0,94	0,25	0,94	brezplačno
Gorenjska banka	21,39	0,86	0,31	0,31	1,68	n.p.	1,68	0,42
NKBM	31,30	brezplačno	0,63	0,29	1,25	0,63	2,04	0,41
NLB	25,50	0,65	0,33	0,33	1,80	0,33	1,80	0,47
PBS	20,86	0,42	0,63	0,29	0,96	0,63	0,96	0,33
Raiffeisen	20,86	1,25	0,21	0,21	1,42	0,21	1,46	brezplačno
SKB	23,00	0,44	0,27	0,27	1,75	0,42	1,75	0,52
Sparkasse	16,69	brezplačno	0,17	0,17	2,08	0,17	2,13	brezplačno
Unicredit	30,00	brezplačno	0,35	0,35	2,30	0,35	2,30	brezplačno
Volksbank	20,45	vštet v uporabo stroškov vodenja trr	0,30	0,30	1,04	0,30	1,04	brezplačno

Viri: ponudniki in spletne strani bank

VIR: Dakić 2009, 7.

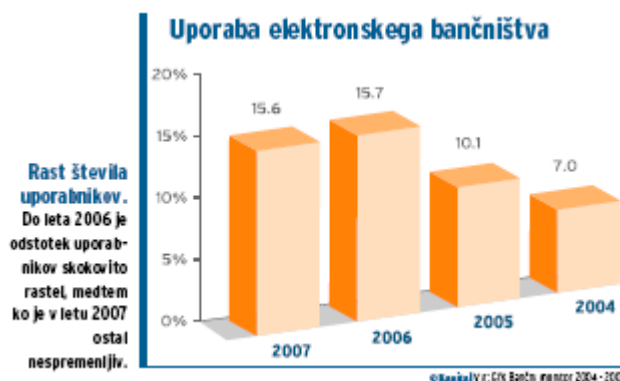
Zgornja tabela prikazuje nove podatke, ki jih posamezne slovenske banke zaračunavajo preko spletnega bančništva. Zagotovo je do povišanja cen od novembra 2008 pripomoglo naraščanje števila komitentov, ki se odločajo za spletno bančništvo.

V povprečju je treba za plačilo položnice preko spleta odšteti 28,6 centa. Poleg tega pa lahko s spletnim poslovanjem privarčujemo kar nekaj denarja.

Kot je razvidno iz tabele, so začetni stroški pri poslovanju prek spleta nekoliko višji, to je od 15 do 30 evrov, kot pa so ti znašali v novembru 2008 (nekaterne banke pa pristopnine sploh niso zaračunavale). Poleg tega pa je treba plačevati tudi mesečno uporabnino, ki v povprečju znaša pol evra. Mesečne uporabnine ne zaračunavajo v bankah NKBM, Sparkasse in Unicredit, medtem ko je ta pri Volksbank že všteta v uporabo stroškov vodenja. Za primerjavo je zanimiv tudi podatek, da mesečne uporabnine novembra 2008 v NLB niso zaračunavali, zdaj pa morajo uporabniki Klikla plačati 65 centov.

Za plačilo položnice prek spleta bodo najmanj zaračunali pri Sparkasse, 17 centov, pri katerih pa ni tudi mesečne uporabnine. V novembru 2008 je bilo plačilo položnice pri Sparkasse všteto v strošek pridobitve računa pri banki. Pri večini bank je plačilo posebne položnice preko spleta ostalo enako, pri NLB se je ta storitev podražila za 2 centa (z 31 centov na 33 centov).

Slika 2: Uporaba internetnega bančništva



VIR: Herjavec 2008č.

Zgornja slika prikazuje raziskavo podjetij iPROM in Valicon, ki sta analizirali uporabo internetnega bančništva od leta 2004 do leta 2007. V raziskavi so ugotovili, da sta uporaba interneta in elektronskega bančništva tesno povezani, saj 84 odstotkov tedenskih uporabnikov e-banke uporablja internet večkrat dnevno. Najpogostejši uporabniki te storitve so stari med 30 in 50 let, višje ali visoko izobraženi, zaposleni, imajo otroke in višje dohodke ter so iz večjih urbanih mestnih središč. Uporabniki, ki dnevno ali tedensko uporabljajo internetno bančništvo, najpogosteje dostopajo do interneta v delovnem času. Tisti uporabniki, ki opravijo le do 25 odstotkov svojih bančnih poslov preko e-banke, pa so mlajši, šolajoči se ali nižje izobraženi uporabniki med 10. in 24. letom starosti.

Največja prednost uporabe storitve internetnega bančništva je ta, da je dosegljiva od koderkoli 24 ur na dan, 7 dni v tednu in je pri tem popolnoma varna, zanesljiva in avtomatizirana storitev.

Julija 2008 je Združenje angleških bank za plačilne sisteme predstavilo izsledke raziskave, ki kažejo, da je število odraslih, ki uporabljajo storitve internetnega bančništva, v zadnjih sedmih letih naraslo za 505 odstotkov, na več kot 21 milijonov uporabnikov. Glede na razširjenost računalnikov in interneta v Sloveniji se število fizičnih uporabnikov mlajše in srednje starostne generacije elektronskih bančnih storitev tudi pri nas povečuje (Kac 2008).

Kot slabost internetnega bančništva bi lahko navedli neizkoriščene informacije, ki jih imajo banke o svojih komitentih. Banke posedujejo veliko podatkov o svojih komitentih in bi jim lahko tako preko spletnega bančništva ponujale storitve, ki so jim pisane na kožo, s čimer pa bi se zmanjšali stroški za osebne svetovalce.

Lahko rečemo, da se banke ne zavedajo prednosti, ki bi jo lahko ponudile komitentom in tako prispevale tudi k povečanju svojih prihodkov.

Pri primerjavi ponudbe oziroma storitev slovenskih bank v okviru internetnega bančništva lahko rečemo, da vse ponujajo bolj ali manj enake storitve, zaradi česar se je razvoj na področju internetnega bančništva upočasnil, in šele ko prva banka uvede novost, sledijo temu še preostale banke.

Tabela 3: Prednosti internetnega bančništva za komitenta in za banko

PREDNOSTI INTERNETNEGA BANČNIŠTVA ZA KOMITENTA IN ZA BANKO	
za KOMITENTA:	za BANKO:
<ul style="list-style-type: none"> • prihranek časa, • izognitev dolgim čakalnim vrstam pred bančnimi okenci, • nizka cena storitev, • večja preglednost in enostavnost uporabe ter možnost naročanja novih storitev, • večja svoboda uporabnika, ker ni časovnih omejitev, • omogočena je večja stopnja zasebnosti, • možnost dostopa do banke kjerkoli. 	<ul style="list-style-type: none"> • zmanjšanje stroškov bančnega poslovanja, • boljši pregled nad poslovanjem ter lažja obdelava podatkov, • kakovostne storitve, • zmanjšanje čakalnih vrst pred bančnimi okenci, • pridobitev novih komitentov, • ažurnost in informiranost o poslovanju komitentov, • elektronsko zajemanje podatkov, • natančno spremljanje dejanske uporabe, • potrebno manj delovnih mest, • potrebno manjše število poslovalnic, • pospešuje kroženje denarja in omogoča bolj redno plačevanje obveznosti, • večja kakovost poslovanja, ki izhaja iz kakovostnejših podatkov, ki so v elektronski obliki in katerih avtomatska obdelava ne dopušča napak.

VIR: Olenšek 2007.

V Tabeli 3 so prikazane prednosti, ki jih internetno bančništvo prinaša tako komitentom (koristnikom te storitve) kot tudi banki.

Pozitivni učinki internetnega bančništva so: zmanjšujejo se stroški bančnega poslovanja, stranki prihranijo čas, zanesljivost informacije je zaradi multimedijske komunikacije zlahka preverljiva, pospešuje kroženje denarja in omogoča bolj redno plačevanje obveznosti. Vpliva pa tudi na spremembo poslovanja banke, odpira tudi nove trge (s tem pa izginjajo fizične meje).

Spletno bančništvo omogoča uporabniku, da s svojim denarjem upravlja kadarkoli in od koderkoli. V današnjem tempu nam zato ta bančna storitev ob razpotegnjenem delovniku in vseh ostalih obveznostih lahko izredno olajša življenje. Čas obiska banke ne pogojuje več delovni čas poslovalnice, ampak ga izberemo sami in pri tem nimamo nobenih dodatnih poti. Lahko ga opravimo v večernih urah, na potovanju ali celo med prazniki. S tem se izognemo tudi zapravljanju dragocenega časa in nervozi v čakalnih vrstah pred bančnimi okenci. Dodatna prednost je večja sprotne preglednost nad našim bančnim poslovanjem, ki ga imamo za razliko od običajnih izpiskov ob koncu meseca shranjenega tudi v elektronski obliki (Rozman 2009).

Poslovanje na internetu prinaša tudi določena tveganja, saj lahko informacije in njihov pretok nekdo prestreže in jih uporabi v svojo korist. Eden izmed razlogov, da nekateri uporabniki ne uporabljajo elektronskega bančnega poslovanja je tudi nezaupanje v varnost. Na internetu se pojavljajo tudi možnosti zlorab, zato so za varno poslovanje potrebni najsodobnejši varnostni ukrepi.

Banke morajo in bodo morale tudi v prihodnosti nenehno vlagati v razvoj in nadgradnjo svojih varnostnih sistemov, ki so zelo ranljiv del bančnega poslovanja (Dovečar 2008).

Največja tveganja, ki se pojavljajo za uporabnike internetnega bančništva so:

- nepooblaščen vpogled sredstev na računu,
- nepooblaščen prenos sredstev z računa,
- prestrezanje gesel,
- razkritje zasebnega ključa⁵ in nepooblaščen uporaba tega.

Za ustrezno zaščito sebe in svojih komitentov morajo biti banke neprestano na tekočem z najnovejšimi tehnologijami, kar pa posledično povzroča dodatne stroške (Olenšek 2008).

Elektronsko bančništvo narašča že v tolikšni meri, da bo tradicionalno gotovinsko in čekovno poslovanje usahnilo. Ni še čisto jasno, kdaj se bo zgodil večinski preskok na elektronsko bančništvo, jasno pa je, da se bo to kmalu zgodilo. Elektronska prihodnost pač pripada tudi elektronskemu bančništvu (Dovečar 2008).

Za največji dosežek 90. let lahko navedemo vsesplošen razmah interneta. Prihodnost je v rokah elektronskih medijev in od skromnih začetkov do zmanjšanja dvomov o elektronski prihodnosti je prišlo v izredno kratkem času, vendar še vedno obstaja veliko priložnosti, poti in idej, ki nakazujejo, da smo šele na začetku digitalne dobe.

Po najnovejših podatkih se število uporabnikov internetnega bančništva iz leta v leto povečuje, saj je bilo v letu 2007 407.210 uporabnikov, v letu 2008 pa 463.337 uporabnikov (POP TV – Novice 02.03.2009).

⁵ Zasebni ključ – omogoča tvorbo digitalnega podpisa, ki je unikatni za vsakega uporabnika. Dokumente digitalno podpišemo s svojim zasebnim ključem, preverjamo pa ga z javnim ključem (dostopen je vsakomur) podpisnika (Halcom CA 2008).

3.4.1 Uporaba internetnega bančništva v državah EU

Na spletni strani EU je dostopen vir, v katerem so prikazani podatki o uporabi elektronskega bančništva, spletnega nakupovanja ipd. v državah EU v letu 2007 za vsako posamezno državo. Na podlagi teh podatkov smo izdelali tabelo, v kateri smo prikazali uporabo internetnega bančništva za vsako državo članico EU v letu 2007 in na podlagi pridobljenih podatkov nato izdelali grafikon, iz katerega bodo razvidni primerjani podatki. V podatkih so zajeti uporabniki storitve internetnega bančništva med 16. in 74. letom starosti.

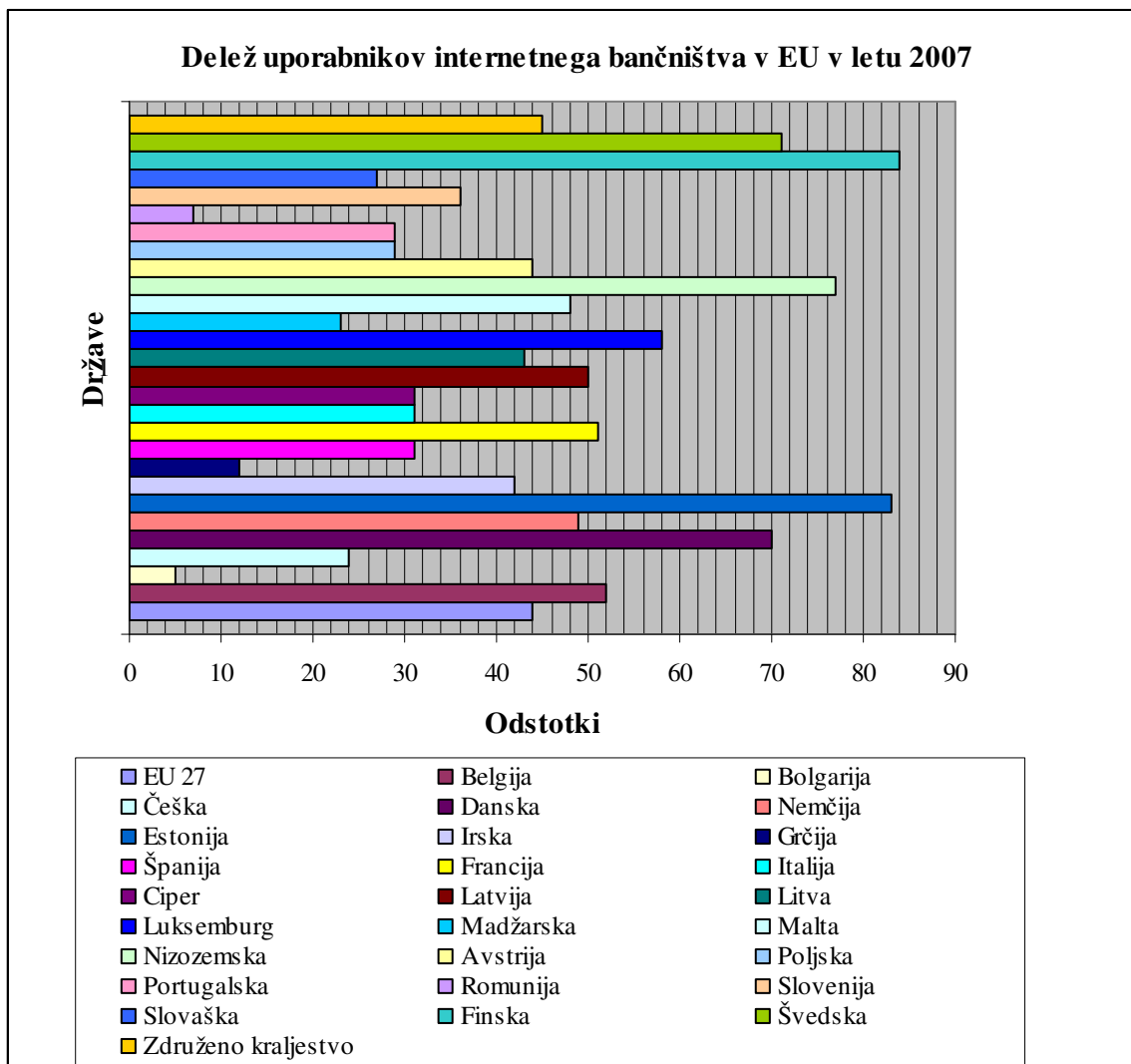
Tabela 4: Uporaba internetnega bančništva v državah EU v letu 2007

	Uporaba internetnega bančništva (v odstotkih)
EU 27	44
Belgija	52
Bolgarija	5
Češka	24
Danska	70
Nemčija	49
Estonija	83
Irska	42
Grčija	12
Španija	31
Francija	51
Italija	31
Ciper	31
Latvija	50
Litva	43
Luksemburg	58
Madžarska	23
Malta	48
Nizozemska	77
Avstrija	44
Poljska	29
Portugalska	29
Romunija	7
Slovenija	36
Slovaška	27
Finska	84
Švedska	71
Združeno kraljestvo	45

VIR: EUROPA – Press Releases 2008.

Na podlagi podatkov, ki jih imamo v tabeli, smo izdelali palični grafikon, v katerem so lepo razvidni podatki v odstotkih za vsako državo 27-terice o uporabi internetnega bančništva.

Slika 3: Grafikon deleža uporabnikov internetnega bančništva v EU v letu 2007



Na podlagi obdelanih podatkov je na grafikonu razvidno, da znaša delež uporabnikov internetnega bančništva (osebe med 16. in 74. letom starosti, ki so v zadnjih 3 mesecih uporabljale internet) v državah 27-terice (EU 27) 44 odstotkov; v letu 2006 je bila ta vrednost 38 odstotka. Delež uporabnikov internetnega bančništva je bil v letu 2007 najvišji na Finskem (84 odstotkov), v Estoniji (83 odstotkov) in na Nizozemskem (77 odstotkov).

Najnižja vrednost uporabe te storitve pa je bila v Bolgariji (5 odstotkov), v Romuniji (7 odstotkov) in v Grčiji (12 odstotkov).

V Sloveniji je ta delež znašal 36 odstotkov.

3.5 Varnost in varnostni ukrepi

Kadar obravnavamo internetno bančništvo, moramo govoriti tudi o varnosti in varnostnih ukrepih pri tem načinu poslovanja. Banke temu področju posvečajo veliko pozornosti, saj želijo svojim komitentom omogočiti najvišjo stopnjo zaščite. Za varno poslovanje sta zadolžena tako banka kot njen komitent. Zaradi povezanosti sistemov lahko že en sam vdor v bančni sistem pusti katastrofalne ali celo nepopravljive posledice.

Spletno bančništvo lahko napadalci zlorabijo zaradi uporabnikovega nepoznavanja internetne varnosti in uporabe računalnika. Zloraba poslovanja s katerokoli spletno banko je jasno opozorilo, da mora vsak uporabnik vedeti, kaj je internetna varnost in kako deluje programska oprema.

Za varno internetno bančništvo so pomembni: dobra internetna varnost, seznanjenost z uporabo računalnika, integriteta (skladnost, popolnost) sistemskih datotek, požarni zid, varnostne posodobitve, protivirusni program in protivohunski program. Napadalec z zlorabo komitentovega certifikata in gesla dobi prost dostop do sredstev na njegovem bančnem računu.

Tako, kot bi morali biti pri bančnem okencu ali bankomatu pozorni na to, da kakšen tujec ne spremlja pogovora z bančnim uslužbencem ali vnosa PIN-kode, je tudi na internetu zaupnost najvišja zapoved. Po možnosti se bančni posli naj ne bi odvijali preko neznanih računalnikov.

Goljufi so žal pogosto zelo kreativni, predvsem, ko gre za bančne posle. Pogosto pozovejo komitente z elektronsko pošto, da ažurirajo svoje stanje na računu. Strokovnjaki pa opozarjajo tudi na pojav »phishing«. Pri tem gre za pojav strani, ki ima identičen izgled kot stran naše banke, le da podatki, ki jih vpisujemo v okenca romajo k nepridipravom, ki tako dobijo dostop do našega računa. Vselej moramo biti pozorni na to, da odtipkamo URL naslov banke pravilno. Če se le malenkostno spremeni, lahko to pomeni, da postanemo žrtev kraje podatkov (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik 2009b).

Načini varne uporabe internetnega bančništva so:

V večini primerov pride do *zlorabe osebnih podatkov*. Večina ljudi, ki uporablja internetno bančništvo, ima digitalni certifikat nameščen na trdem disku, osebno geslo pa si navadno zapomni. Napadalec običajno pošlje elektronsko sporočilo s hiperpovezavo. S klikom hiperpovezave se odpre neka spletna stran, z njenim odprtjem pa se namesti tudi trojanski konj. Trojanski konj napadalcu odpre stranska vrata, skozi katera prekopira želene podatke. Uporabnikovo osebno geslo pridobi napadalec s posebnim programom (t. i. keylogger). Ta vohunski program beleži, katere tipke je uporabnik pritisnil, ko je vnašal svoje geslo in jih nato posreduje napadalcu.

Internetna varnost

Osebni računalnik je informacijski sistem, ki je sestavljen iz množice aplikacij. Te so samo posredno odgovorne za varnost. Pred vdorom ščitijo računalnik programske opreme, kot so: požarni zid, protivirusni program in protivohunski program.

Pomembna je varnostna *posodobitev operacijskega sistema* in uporabniških aplikacij, saj napadalci s pridom izkoriščajo pomanjkljivosti programske opreme. Zaradi tega objavljajo

programske hiše varnostne posodobitve, s katerimi se izboljša internetna varnost. Operacijski sistem je varen samo takrat, ko je redno posodobljen z varnostnimi popravki. Posodabljanje operacijskega sistema pa ni dovolj za učinkovito varnost. Redno moramo posodabljati tudi programski paket Microsoft Office, Mozilla Firefox ipd.

Požarni zid je eden temeljnih zaščit, s katerim se izboljša internetna varnost. Pri operacijskem sistemu Microsoft Windows XP je požarni zid že nameščen. Požarni zid zazna, ko se hoče sporna aplikacija povezati v internet in o tem obvesti uporabnika. Na tak način lahko sami preprečimo pošiljanje osebnih podatkov v napadalčeve roke.

Protivirusni program je namenjen odkrivanju in odstranjevanju računalniških virusov. Zazna tudi trojanske konje in t. i. skripte »rootkit«, ki se sami vgradijo v operacijski sistem in tako v celoti prevzamejo nadzor nad računalnikom. Z njimi želi napadalec pridobiti skrbniško pravico in dostop do osebnih podatkov.

Protivirusni program je treba večkrat dnevno posodabljati z virusnimi definicijami. Vsaj enkrat tedensko pa je treba opraviti popolni pregled trdega diska.

Protivohunski program

V kategorijo vohunskih programov se uvršča že prej omenjeni »keylogger«, saj beleži uporabo tipkovnice in napadalcu sporoči osebno geslo, ki ga zahteva spletna banka Klik NLB. Uporabniki sistema Microsoft Windows lahko uporabijo zastonski program Windows Defender.

Mnogi virusi, trojanski konji ali vohunski programi najpogosteje spremenijo sistemske datoteke. Med znanimi programskimi orodji, ki med delovanjem preverjajo integriteto izbranih sistemskih datotek je Samhain. Varno internetno bančništvo omogočajo tudi zastonske aplikacije za čiščenje registra v okolju Microsoft Windows, kot je npr. CCleaner. Z njegovo pomočjo lahko izbrišemo vsa uporabniška imena in gesla, shranjena v računalniku (ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije 2007).

Kadar v splet pošiljamo podatke o finančnem stanju in naložbah, morda celo o življenjskih prihrankih, je pomembno, da o varnosti teh transakcij vemo čim več.

Koraki in namigi, ki jih priporoča Microsoft Slovenija pri varni uporabi internetnega bančništva.

1. *Preverimo sloves finančne ustanove.* Če ne poznamo slovesa spletnih storitev banke, se najprej pozanimajmo o tem:
 - ugotovimo, kako dolgo banka že ponuja internetne storitve, in preverimo njeno zanesljivost (plačevanja računov ne zaupajmo nezanesljivim podjetjem);
 - preverimo jamstvo banke, da bo krila vso škodo, ki bo nastala zaradi prevare pri internetnem poslovanju. Dobro je tudi, da si natisnemo kopijo splošnih pogojev poslovanja na spletni strani banke, tako da imamo spravljeno različico iz časa pristopa;
 - dobro je tudi raziskati, kaj o banki menijo stranke na primerjalnih internetnih straneh, kot je Epinions.com, kjer pa lahko objavimo tudi svoje lastno mnenje. Čeprav to ne bodo objektivna dejstva o ustanovi, si

bomo lahko ustvarili vtis o njenih odnosih s strankami, reševanju pritožb ipd.

2. *Pred pristopom si obvezno oglejmo izjavo o zasebnosti.* Izjava o zasebnosti vsebuje podatke o načinu zbiranja finančnih podatkov in tem, kako jih podjetje namerava uporabiti. Najboljše bi bilo, če bi bila ta izjava napisana neposredno in jasno, vendar moramo biti pripravljeni na pravniški jezik. Pomembno je, da v izjavi preverimo, ali je v njej navedeno:
 - kakšne informacije spletna stran o nas zbira in kako jih zaščiti. Če plačujemo račune nas bo zanimalo tudi, kaj banka naredi z našimi podatki in kako so internetni trezorji (zbirke podatkov) zaščiteni pred zlonamernimi hekerji – na primer s šifriranjem;
 - kako lahko dostopamo do shranjenih osebnih podatkov. Vsako ugledno podjetje bo onemogočilo preprosto urejanje ali brisanje napačnih podatkov;
 - kako lahko prekinemo zbiranje osebnih podatkov;
 - kdo je odgovoren za izpolnjevanje obljubljenih meril zasebnosti. Če ni omenjen nihče, ki bi skrbel za zagotavljanje zasebnosti, morda nihče ne nadzira, ali banka izpolnjuje svoje obljube (Microsoft Slovenija 2004).

4 INTERNETNO BANČNIŠTVO PREBIVALSTVA NA PRIMERU IZBRANIH SLOVENSКИH BANK

4.1 Predstavitev Deželne banke Slovenije d. d. – DBS d. d.

4.1.1 Nastanek banke

Deželna banka Slovenije d. d. je naslednica Slovenske zadružne kmetijske banke d. d., ki je 1. 7. 2004 prevzela sredstva in obveznosti Zveze hranilno kreditnih služb Slovenije p. o. in se istočasno preimenovala v Deželno banko Slovenije d. d.

DBS ima bogato tradicijo, saj je bila predhodna Slovenska zadružna kmetijska banka d. d. ustanovljena že leta 1990 s ciljem, da dopolni finančni sistem na področju kmetijstva, zadružništva in živilsko predelovalne industrije ter kot nadgradnja zadružnih kmetijsko hranilnih služb oživi tradicijo uspešnih in varnih kmetijskih ter zadružnih finančnih zavodov pred drugo svetovno vojno v Sloveniji.

S prevzemom sredstev in obveznosti Zveze hranilno kreditnih služb p. o. v letu 2004 je prišlo do združitve interesov dveh finančnih institucij, ki sta že prej sinergijsko delovali v sklopu kmetijskega sektorja. Na ta način je DBS postala še večja in močnejša finančna institucija.

Banka je prisotna po vsej državi in z mrežo skoraj 90 enot komitentom zagotavlja varno, donosno, hitro dostopno ter prilagodljivo bančno in finančno poslovanje. Z uvajanjem najsodobnejših tehnologij bančnega poslovanja nudi svojim strankam celovite bančne in finančne storitve najvišje kakovosti tako doma, kot tudi v tujini – od osebnih in specializiranih bančnih storitev na bančnih okencih do sodobnega elektronskega bančništva, ki se ga lahko stranke poslužujejo doma ali na delovnem mestu.

S poslovnimi aktivnostmi banka ni prisotna le doma, ampak tudi v tujini. Tako je ena izmed bank, ki je že od začetka vpeta tudi v mednarodni bančni prostor in za svoje partnerje hitro in kakovostno opravlja bančne storitve po vsem svetu (Zgodovina – DBS d. d. 2009).

Zaradi razvejane mreže poslovnih enot banke po Sloveniji in njene kvalitete je bila banka s strani Banke Slovenije izbrana tudi za izvajanje storitev brezplačne zamenjave tolarjev v evre v letu 2007 in nadalje v letu 2008 ter kot edina banka v Sloveniji za prodajo spominskih in zbirateljskih kovancev zanimivih numizmatičnih vrednosti (npr. izdanih ob predsedovanju Slovenije EU). Agencija za kmetijske trge in razvoj podeželja pa je banko na razpisu ponovno izbrala kot agentsko banko za razdeljevanje kmetijskih subvencij in nepovratnih sredstev (Letno poročilo DBS 2007, 10).

4.1.2 Organizacijske enote DBS

Organizacijske enote DBS sestavljajo:

- služba notranje revizije,
- služba marketinga in komuniciranja,
- služba uravnavanja tveganj,
- služba upravljanja s kadri,
- služba pravnih in splošnih poslov,
- pooblaščenec za preprečevanje pranja denarja,
- poslovne enote,
- komercialno bančništvo,
- finančni trgi,
- finančno upravljanje in podpora poslovanju ter
- informatika, tehnologija in notranjetehnični posli (Organizacijska struktura DBS 2009).

4.1.3 Dejavnosti banke

Dejavnosti, ki jih opravlja DBS, so:

- drugo denarno posredništvo (glavna dejavnost),
- druge nerazvrščene dejavnosti finančnih storitev, razen zavarovalništva in dejavnosti pokojninskih skladov,
- posredništvo pri trgovanju z vrednostnimi papirji in borznim blagom,
- druge pomožne dejavnosti za finančne storitve, razen zavarovalništva in pokojninske sklade,
- dejavnosti zavarovalniških agentov,
- upravljanje finančnih skladov,
- računalniško programiranje,
- druge z informacijsko tehnologijo in računalniškimi storitvami povezane dejavnosti,
- obdelava podatkov in druge s tem povezane dejavnosti,
- trgovanje z lastnimi nepremičninami,
- oddajanje in obratovanje lastnih in najetih nepremičnin,
- upravljanje nepremičnin za plačilo ali po pogodbi,
- računovodske, knjigovodske in revizijske dejavnosti; davčno svetovanje,
- dajanje računalniške opreme in pisarniških naprav v najem in zakup,
- dajanje drugih strojev, naprav in opredmetenih sredstev v najem in zakup,
- drugo podjetniško in poslovno svetovanje,
- drugje nerazvrščeno izobraževanje, izpopolnjevanje in usposabljanje (Gradivo DBS d. d. 2008, 32).

4.1.4 Storitev internetnega bančništva DBS

Elektronska poslovalnica DBS NET

DBS NET je storitev Deželne banke Slovenije d. d., ki nam omogoča, da z nekaj kliki z miško opravimo vrsto bančnih storitev po nižjih stroških kot na bančnem okencu. Bančno storitev lahko na ta način opravimo hitro, varno in enostavno s kateregakoli računalnika, ki ima dostop na internet. Z DBS NET-om so nam tako vrata banke odprta 24 ur na dan, vse dni v letu.

DBS NET omogoča opravljanje naslednjih bančnih storitev:

- pregled stanja na računih,
- pregled podrobnejših podatkov o računu (informacije o limitu, rezervacijah),
- pregled rezervacij po uporabi plačilne kartice Activa Maestro,
- pregled prometa na osebni račun,
- pregled prometa po plačilni kartici Activa MasterCard,
- pregled in tiskanje izpiskov,
- plačevanje obveznosti preko posebne položnice, plačilnega naloga in internega naloga,
- negotovinska menjava valut na računih,
- plačevanje obveznosti preko nalogov za nakazilo v tujino,
- izpis potrdil o plačilu,
- vnos SEPA nakazil,
- izvoz podatkov v različnih formatih (MS Excel, MS Money, APP, ZBSxml),
- naročilo prejemanja elektronskih ali papirnih izpiskov,
- naročilo čekovnih blanketov,
- naročilo prekoračitve sredstev (limit) in pregled naročil,
- naročilo plačilne kartice Activa MasterCard,
- vezava sredstev,
- naročilo obveščanja o spremembi stanja na računu,
- napoved dviga višjega zneska gotovine,
- naročilo spremembe dnevnega limita za dvig gotovine na bančnem avtomatu,
- pošiljanje reklamacij,
- pošiljanje in prejemanje sporočil banke,
- razne informativne izračune.

O vseh novostih in spremembah funkcionalnosti elektronske poslovalnice banka uporabnike obvešča preko DBS NET-a.

Prednosti poslovanja preko DBS NET-a:

- prihranek časa in denarja,
- možnost uporabe 24 ur na dan, vse dni v letu,
- možnost opravljanja enostavnih bančnih storitev kadarkoli in kjerkoli (doma, v službi, na potovanju itd.),
- varno poslovanje,
- popoln pregled finančnega poslovanja na osebni račun,
- enostavna uporaba,

- dostop do finančnih informacij na enem mestu (tečajna lista, obrestne mere, informativni izračuni).

Za uporabo DBS NET-a potrebujemo:

- osebni račun pri Deželni banki Slovenije d. d.,
- ustrezno identifikacijsko sredstvo: digitalno potrdilo SIGEN-CA ali generator enkratnih gesel,
- elektronski naslov,
- osebni računalnik z dostopom do interneta,
- ustrezno računalniško opremo.

Za opravljanje storitev preko DBS NET-a je potrebno izpolniti tudi obrazec *Vloga za opravljanje bančnih storitev preko DBS NET-a*, če pa želimo, da DBS NET uporablja tudi pooblaščen oseba na našem osebnem računu, pa je potrebno izpolniti tudi *Pooblastilo za opravljanje bančnih storitev preko DBS NET-a*.

V DBS NET lahko varno vstopamo na dva načina:

- ❖ z digitalnim potrdilom ali
- ❖ s pomočjo generatorja enkratnih gesel.

Vstop z digitalnim potrdilom

Za vstop v DBS NET s pomočjo digitalnega potrdila potrebujemo digitalno potrdilo kvalificiranega izdajatelja SIGEN-CA, ki ga brezplačno lahko pridobimo na katerikoli upravni enoti v Republiki Sloveniji.

Vstop v DBS NET z digitalnim potrdilom je omejen na računalnik, na katerem je naloženo potrdilo. Če želimo s pomočjo digitalnega potrdila do DBS NET-a dostopati z različnih lokacij, ga lahko z diska prenesemo na prenosljiv medij (disketo, CD ali USB ključek), z nje pa na računalnik, preko katerega želimo dostopati do DBS NET-a. Po končanem delu je potrebno z računalnika, na katerem smo gostovali, digitalno potrdilo izbrisati.

Vstop s pomočjo generatorja enkratnih gesel

Za prijavo z enkratnim geslom potrebujemo pametno plačilno kartico Activa Maestro in generator enkratnih gesel. Generator enkratnih gesel je naprava, podobna žepnemu kalkulatorju, ki na podlagi vstavljenih pametnih kartic in vnesenih osebnih števil PIN ustvari enkratno geslo, s katerim se lahko od koderkoli prijavimo v spletno banko DBS NET. Generator enkratnih gesel je prenosljiv, tako da ga lahko uporablja več oseb.

Na pametni kartici se nahaja aplikacija Secure Code, ki omogoča zanesljivo avtentizacijo imetnikov pametne plačilne kartice, obenem pa zagotavlja varno poslovanje preko spletne banke in v prihodnosti tudi spletne trgovine.

Uporaba generatorja enkratnih gesel je enostavna in s tem tudi vstop v DBS NET. Prednosti uporabe generatorja so predvsem v varnosti in mobilnosti dostopanja do elektronske banke. Z enkratnim geslom se lahko v DBS NET prijavimo s kateregakoli računalnika, ki ima dostop do interneta.

Za varno poslovanje preko DBS NET-a so v Deželni banki Slovenije poskrbeli s sodobnimi spletnimi tehnologijami. V elektronsko poslovalnico so vgradili več varnostnih

mehanizmov, ki so rezultat najsodobnejše tehnologije za zaščito podatkov in transakcij preko omrežja internet. S tem je zagotovljena varna uporaba vseh storitev, ki jih nudi ta sodobni način poslovanja. Elementi omenjene večstopenjske zaščite so:

- šifriranje podatkov na svetovnem spletu (enkripcija),
- varnostni sistem na podlagi identifikacije s spletnim digitalnim potrdilom (certifikatom),
- varnostni sistem na podlagi identifikacije z osebnim geslom,
- varnostni sistem na podlagi identifikacije z enkratnim geslom,
- varnostni sistem proti ugibanju gesla,
- varnostni sistem samodejne odjave.

Pri vstopu v DBS NET z enkratnim geslom banka glede varnosti priporoča, da skrbno shranimo plačilno kartico in osebno številko PIN. Številko PIN si zapomnimo in si je ne zapisujemo ali zaupajmo drugim osebam. Plačilnih kartic nikoli ne puščajmo v doseg nepooblaščenim osebam. Le tako lahko preprečimo, da bi kdo brez naše vednosti pregledoval naše račune in z njimi posloval.

Pri vstopu v DBS NET z digitalnim potrdilom pa v Deželni banki Slovenije svetujejo, da skrbno hranimo digitalno potrdilo in osebno geslo. Le tako lahko nezaželeni osebi preprečimo možnost dostopa do datoteke z zasebnim ključem, ki je sestavni del certifikata. Najbolje je, da zasebni ključ hranimo samo na računalniku, do katerega nepooblaščene osebe nimajo dostopa. Zasebni ključ si lahko posebej zavarujemo tudi z geslom. Geslo si je potrebno zapomniti – nikamor si ga ne zapisujemo in ga tudi nikomur ne povejmo.

Prenosljiv medij (disketo, CD ali USB ključ) z digitalnim potrdilom (oziroma varnostno kopijo) je potrebno skrbno hraniti, saj ga lahko koristno uporabimo tudi v primerih, ko si pomotoma izbrišemo certifikat na disku računalnika, s katerega poslujemo preko DBS NET-a (Elektronska poslovalnica DBS NET 2009).

4.2 Predstavitev Nove Ljubljanske banke d. d. – NLB d. d.

4.2.1 Nastanek banke

Nova Ljubljanska banka, d. d., Ljubljana je bila ustanovljena 27. julija 1994 na podlagi Ustavnega zakona o dopolnitvah ustavnega zakona za izvedbo Temeljne ustavne listine o samostojnosti in neodvisnosti Republike Slovenije. Ob ustanovitvi je prevzela del premoženja in poslovanja Ljubljanske banke, d. d., Ljubljana (v obsegu, opisanem v 22. b členu prej navedenega ustavnega zakona), katerega začetki segajo v 19. stoletje, ko je bila leta 1889 ustanovljena Mestna hranilnica ljubljanska (NLB – Mejniki v razvoju 2009).

NLB danes svoj vpliv na finančnem trgu utrjuje z aktivno vlogo na vseh področjih družbenega razvoja. Z uresničevanjem svojih poslovnih ciljev na temelju tradicije in zaupanja ter z odgovornim negovanjem poslovnih vrednot oblikujejo novo podobo bančne kulture. Kot največja slovenska banka se zavedajo pomembnosti svojega poslanstva in dejstva, da se z uspešnim razvojem družbe kot celote krepita tako ugled banke kot tudi moč (NLB – Banka danes 2009).

4.2.2 Organizacijske enote NLB

Organizacijske enote NLB sestavljajo:

- bančništvo,
- leasing,
- trade, finance in faktoring,
- zavarovalništvo,
- upravljanje premoženja ter
- ostalo (NLB – Shema 2009).

4.2.3 Dejavnosti banke

Dejavnosti, ki jih opravlja NLB so:

- dejavnost plačilnega prometa,
- kreditne storitve,
- dejavnost vlog,
- investicijsko bančništvo,
- kartične storitve,
- izvedeni finančni instrumenti,
- storitve vzajemnih skladov,
- bančno zavarovalništvo,
- skrbniške storitve,
- druge storitve (NLB storitve 2009).

4.2.4 Storitev internetnega bančništva NLB

NLB Klik

Spletna poslovalnica NLB Klik je storitev Nove Ljubljanske banke d. d., ki omogoča hitro, enostavno in varno opravljanje bančnih storitev s katerega koli računalnika, priključenega na internet. NLB Klik je namenjena vsem, ki želijo svoje bančne storitve opravljati na sodoben način, enostavno in hitro. Ko vstopimo v spletno poslovalnico NLB Klik, smo takoj na vrsti.

NLB Klik omogoča opravljanje naslednjih storitev:

- vpogled v stanje in promet na svojem računu in računih, na katerih smo pooblaščen,
- pregled e-izpiskov imetniških NLB Osebnih računov,
- vpogled v stanje in promet na varčevalnih računih,
- plačevanje obveznosti prek posebne položnice in plačilnega naloga BN 02, tudi z valuto vnaprej,
- naročilo plačila v tuji valuti,
- čezmejno plačilo v tujino,
- vpogled v stanje vezanih depozitov in kreditov,
- vpogled v podrobnosti in promet po plačilnih karticah Karanta, Mastercard in Visa,
- vpogled v stanje na trgovalnih računih vrednostnih papirjev,
- prenosi sredstev med računi v NLB,
- prenosi sredstev na račune v drugih bankah,
- plačevanje nakupov v spletnih trgovinah,
- prijava za uporabo mobilnega bančništva – mobilna banka NLB Moba in prejemanje SMS sporočil o stanju na računih,
- oddaja zahtevka za spremembo višine limita na osebni račun in na plačilnih karticah,
- odpiranje, spreminjanje in ukinitve trajnih nalogov,
- napoved dvigov večjih zneskov gotovine,
- oddaja zahtevka za nakazilo in prevzem gotovine prek sistema Western Union⁶,
- oddaja zahtevka za izdajo plačilnih kartic,
- vezava sredstev in prekinitve podaljševanja vezave sredstev,
- naročilo obrazcev za različne vrste kreditov,
- pošiljanje in sprejemanje sporočil banke,
- pregled sporočil prejetih od banke,
- izvoz podatkov o prometu v MS Money in tekstovne datoteke,
- pregled arhiva transakcij opravljenih v NLB Kliku.

Dodatne novosti, ki jih omogoča NLB Klik, so:

- nakazovanje in pregledovanje sredstev v vzajemnih skladih NLB Skladi,
- daljše obdobje prikaza podatkov prometa na osebnih računih in plačilnih karticah,
- prikaz pooblaščenih NLB Varčevalnih računov in možnost prenosa sredstev z in na njih,
- plačilni nalog SEPA01,

⁶ Western Union – mednarodna mreža za hitro nakazovanje denarja po celem svetu (NLB – Western Union 2009).

- podatki o vrednostnih papirjih,
- elektronski izpiski NLB Osebnih računov,
- spremenjena vstopna stran,
- dodatno varnostno geslo (NLB Klik storitve 2009).

Prednosti poslovanja preko NLB Klica:

- prihranek časa in denarja,
- varno, udobno in pregledno poslovanje,
- preprosta uporaba ter
- možnost opravljanja številnih storitev (NLB Klik 2009).

Za uporabo spletne poslovalnice NLB Klik potrebujemo:

- odprt NLB Osebni račun,
- osebni računalnik z dostopom do interneta,
- elektronski naslov.

Za opravljanje storitev preko NLB Klica je potrebno izpolniti vlogo za uporabo NLB Klica in jo oddati v katerikoli poslovalnici NLB ali banki bančne skupine NLB. Na podlagi odobrenega zahtevka prejmemo s pošto pošiljko s povratnico geslo, po elektronski pošti pa še referenčno številko, ki ju potrebujemo ob prvi prijavi (NLB Klik – kaj potrebujem 2009).

Za varno poslovanje so v NLB poskrbeli z *Zlatimi pravili za povečanje varnosti osebnega računalnika komitenta*.

V NLB za boljše varovanje osebnih in elektronskih identifikacijskih elementov ter računalniškega okolja predlagajo, da upoštevamo nekaj zlatih pravil, s katerimi lahko zagotovimo največjo varnost svojega osebnega računalnika:

- svoj računalnik *sproti nadgrajujemo* z:
 - *operacijskim sistemom*, vključno z zadnjimi varnostnimi popravki in
 - *programi*, ki jih uporabljamo, v skladu s priporočili proizvajalca oziroma dobavitelja;
- če uporabljamo operacijski sistem *Windows XP*, *vklopimo funkcijo avtomatske posodobitve* (Automatic Update);
- uporabniki ostalih operacijskih sistemov (Linux, MacOS, itd. ...) se z možnostjo namestitve varnostnih popravkov naj seznanijo na spletnih straneh ustvarjalcev omenjenih operacijskih sistemov;
- *uporabljajmo zadnje različice antivirusnih programov* in z njimi redno pregledujemo svoj računalnik;
- *uporabljajmo zadnje različice programskih in strojnih rešitev za nadzor pretoka vsebin in dostopa do računalnika* (t. i. Firewall). Pri tem nam v banki svetujejo vklop najvišje stopnje zaščite, kar jo omogočajo posamezne programske ali strojne naprave za zaščito računalniškega okolja;
- *ne nameščajmo datotek, katerih izvora in namena delovanja ne poznamo*. Posebno pozorni bodimo, ko razne datoteke prevzemamo z interneta ali prek elektronske pošte;
- izjemno pomembna je tudi *varna uporaba osebnih zaščitnih elementov na službenih računalnikih* in pri *oddaji računalnika na servis*;

- za boljše varovanje osebnih elektronskih identifikacijskih elementov nam priporočajo tudi uporabo *pametnih kartic oziroma ključev*.

Ker pa varnosti nikoli ni preveč, v NLB priporočajo, da redno obiskujemo naslednje spletne strani:

- NLB Klik z varnostnimi opozorili,
- spletno stran podjetja Microsoft in dosledno upoštevamo njihova varnostna priporočila,
- ustvarjalcev operacijskih sistemov Linux in MacOS,
- ustvarjalcev internetnih brskalnikov, prek katerih dostopamo do NLB Klica,
- specializiranih podjetij, ki se ukvarjajo z računalniško varnostjo, in dosledno upoštevajmo njihova varnostna priporočila (NLB Klik – varno poslovanje 2009).

4.3 Predstavitev Raiffeisen Banke

4.3.1 Nastanek banke

Za poslovanje s strankami je Raiffeisen Banka razvila mrežo poslovalnic po vsej Sloveniji, ki jo dopolnjuje s sodobnimi bančnimi potmi. S povezavo s strateškim partnerjem Raiffeisen International je Raiffeisen Banka vstopila v mednarodno mrežo bančne skupine Raiffeisen Zentralbank Group, razširjene v vzhodni in srednji Evropi.

Klasične načine poslovanja s svojimi strankami banka nadgrajuje z elektronskim bančništvom in drugimi sodobnimi potmi. Vsi, ki ne želijo ali ne morejo obiskati poslovalnice, cenijo pa osebni stik z bančnim delavcem, so razvili še svetovanje na domu, s katerim dosežejo tudi ostale dele Slovenije.

Raiffeisen Banka je bila ustanovljena leta 1992 kot Krekova banka. Februarja 2002 je Raiffeisen International izdala javno ponudbo za nakup delnic Krekove banke in odkupila 97 odstotni delež izdanih navadnih delnic. Od leta 2002 do 2007 se je banka imenovala Raiffeisen Krekova banka. V Raiffeisen Banko se je preimenovala v septembru leta 2007. Banka ima v Sloveniji 13 poslovalnic in približno 350 zaposlenih. Bančno poslovanje temelji na treh temeljih: poslovanje s prebivalstvom, z gospodarskimi družbami in na investicijskem bančništvu (Raiffeisen – Poslovna mreža banke 2009).

4.3.2 Organizacijske enote Raiffeisen Banke

V letu 2002 so začeli v Raiffeisen Banki z reorganizacijo poslovanja z namenom izboljšati kakovost storitev za stranke in zmanjšati tveganja. Spremenjena organizacijska struktura zagotavlja optimalno delo s strankami.

V procesu reorganizacije so ustanovili veliko novih organizacijskih enot. Dejavnosti, združene v enem oddelku, so razdelili na več oddelkov in sekcij, kar jim omogoča kakovostnejše in strokovnejše delo. S ciljem maksimalne optimizacije poslovanja še vedno spreminjajo, analizirajo in posodablajo organizacijsko strukturo.

Organizacijske enote Raiffeisen Banke sestavljajo:

- oddelek za pravne zadeve in pravni nadzor,
- oddelek za komuniciranje,
- oddelek zakladništva in investicijskega bančništva,
- oddelek notranje revizije,
- oddelek za osebje,
- oddelek za poslovanje s prebivalstvom,
- oddelek centralne bančne operative,
- oddelek računovodstva in kontrolinga,
- oddelek poslovanja z gospodarskimi družbami,
- oddelek IT in komunikacije,
- oddelek organizacije,
- oddelek administracije poslovanja in
- oddelek upravljanja s tveganji (Raiffeisen – Organizacijska shema 2009).

4.3.3 Dejavnosti banke

Dejavnosti, ki jih opravlja Raiffeisen Banka, so:

- dejavnost bank,
- dejavnost hranilnic,
- drugo kreditno posredništvo,
- drugo finančno posredništvo,
- posredništvo z vrednostnimi papirji,
- pomožne dejavnosti, povezane s finančnim posredništvom (Letno poročilo Raiffeisen Banke 2007, 40).

4.3.4 Storitev internetnega bančništva Raiffeisen Banke

Spletna poslovalnica RaiffeisenNET

Spletna banka za prebivalstvo RaiffeisenNET je storitev, s katero želijo v Raiffeisen banki uporabnikom prihraniti čas in poenostaviti bančno poslovanje. Poslovanje v spletni poslovalnici je hitro, enostavno, pregledno, preprosto in poceni. Čakanje pred bančnim okencem ni več potrebno, bančne storitve pa lahko v njej opravljamo 24 ur na dan in v udobnosti svojega doma.

RaiffeisenNET omogoča opravljanje naslednjih storitev:

- spremljanje dnevnega poslovanja,
- plačevanje s plačilnimi nalogi, ne samo na tekoči dan ampak tudi z valuto vnaprej,
- iskanje plačil po ključnih besedah,
- spremljanje stanja depozitov,
- pošiljanje vprašanj, pripomb in predlogov,
- spremljanje obvestil banke.

Prednosti poslovanje preko RaiffesenNET so:

- *prihranek časa*, saj nam ni več potrebno obiskovati banke za vsakodnevne bančne storitve,
- *varčevanje*, saj so provizije za bančne storitve v spletni banki nižje,
- *enostavno poslovanje*, saj je uporaba uporabniškega vmesnika enostavna in omogoča enostavnejše izpolnjevanje bančnih instrumentov,
- *preglednejše poslovanje*, saj lahko v vsakem trenutku preverimo stanje na svojih računih, pa tudi pretekle transakcije in stanja.

Uporabniki spletne banke RaiffeisenNET lahko postanejo vsi imetniki transakcijskega računa Raiffeisen EDINIRAČUN. Za uporabo RaiffeisenNET-a je potrebno izpolniti vlogo in jo oddati v eni od poslovalnic Raiffeisen Banke, poleg vloge pa je potrebno predložiti še osebni dokument.

Opravljanje bančnih storitev preko spletne banke RaiffeisenNET je varno. Raiffeisen Banka zagotavlja najvišjo stopnjo varnosti v skladu z Zakonom o elektronskem poslovanju in digitalnem podpisu. S tem je uporabnikom zagotovljena:

- ❖ zaupnost podatkov in sporočil,
- ❖ celovitost podatkov in sporočil,
- ❖ stalno preverjanje verodostojnosti z digitalnim podpisom,
- ❖ onemogočeno podvajanje sporočil.

Varno poslovanje omogočajo s certificiranim elektronskim potrdilom, za katerega svetujejo, da ga po prejemu shranimo na pameten ključ Rainbow I-Key (USB), na disk, na disketo ali kakšen drugi medij.

Z 9. januarjem 2009 pa so uvedli tudi nekatere novosti pri spletni banki RaiffeisenNET. Sedaj lahko uporabniki na RNET-u spremljajo tudi porabo na svoji Mastercard kartici. Na voljo so podatki o prometu od meseca maja 2008 naprej. Podatki se osvežujejo dnevno in so na voljo takoj, ko jih v banko prejmejo od procesnega centra Activa.

Naslednja novost je tudi možnost sklepanja depozitov v domači valuti. Sredstva lahko komitent veže kar preko spletne banke in za to ni več potrebna zamudna pot do bančnega okenca.

Nova pa je tudi možnost prejemanja obvestil o stanju in prometu na računu na mobilni telefona. RaiffeisenNET SMS je tako imenovana »SMS na zahtevo« storitev. Na predpisano številko lahko komitent pošlje SMS sporočilo z zahtevo in na svoj mobilni telefon prejme zelene podatke (RaiffeisenNET 2009).

4.4 Predstavitev Hypo Alpe-Adria-Bank d. d.

4.4.1 Nastanek banke

Hypo Alpe-Adria-Bank d. d. se je na slovenskem trgu pojavila v letu 1999, kot članica Hypo Group Alpe Adria – matična banka je bila ustanovljena leta 1896 v Celovcu in pokriva širšo regijo Alpe Jadran (Avstrija, Italija, Slovenija, Hrvaška, Bosna in Hercegovina, Srbija, Črna Gora, Belgija, Nemčija, Madžarska, Bolgarija in Makedonija).

Hypo Alpe-Adria-Bank d. d. je univerzalna slovenska banka in predstavlja del Hypo Group Alpe Adria, mednarodnega finančnega koncerna z več kot 100 – letno tradicijo in temelji na načelih zanesljivosti, trdnosti, zaupanja in nenehnega prilagajanja potrebam strank. Njena posebnost je predanost prostoru, imenovanemu Alpe-Adria. Na tem območju ima banka odlične povezave z mednarodnimi partnerji s področja bančništva, trgovine, obrti, podjetništva in industrije. Dolgoletne izkušnje banki omogočajo razvoj novih in prilagodljivih storitev po potrebah strank ter hitrejši in učinkovitejši odziv.

Hypo Alpe-Adria-Bank d. d. je v Sloveniji leta 2007 dodatno zaposlila 54 strokovnjakov in konec leta skupaj štela 328 sodelavcev. Kadrovske okrepitve se nadaljujejo tudi od leta 2008.

Banka v Sloveniji predstavlja del Hypo Group Alpe Adria, močne mednarodne finančne skupine s poudarkom na varnosti in zaupanju.

Prednosti celotne mreže z več kot 350 poslovnimi enotami, ki se razprostirajo v dvanajstih državah, lahko koristijo vse stranke navedene banke. Te prednosti se kažejo v zanesljivosti, hitrosti in cenovni ugodnosti vseh storitev mednarodnega poslovanja.

V slovenskem prostoru ima Hypo Alpe-Adria-Bank d. d. svoje enote po vseh večjih mestih (v Ljubljani, Domžalah, Mariboru, na Ptuj, Murski Soboti, Celju, Trbovljah, Kranju, Kopru, Novi Gorici, Novem mestu in Brežicah), načrtuje pa se tudi odprtje poslovalnic v Velenju in na Jesenicah (Hypo Group Alpe Adria 2009a).

Leto 2009 je za Hypo Group Alpe Adria jubilejno, saj že 15 let deluje v Sloveniji. Prihod na slovenski trg so začeli praktično iz nič in v 15 letih uspeli razviti široko mrežo poslovnih enot in poslovalnic v vseh večjih slovenskih mestih. Pred desetimi leti je na slovenski trg vstopila tudi Hypo Alpe-Adria-Bank d. d., ki danes na slovenskem trgu slovi po svoji prilagodljivosti in dinamični rasti. Banko pri svojem poslovanju vodijo vrednote zanesljivosti, zaupanja in nenehnega prilagajanja strankam (Hypo Group Alpe Adria 2009č).

4.4.2 Organizacijske enote banke

Organizacijske enote Hypo Alpe-Adria-Bank sestavljajo:

- marketing in odnosi z javnostmi,
- pravna služba,
- kadrovska služba,
- finančni kontroling,
- notranja revizija,

- organizacija in skladnost poslovanja,
- računovodstvo,
- poslovanje z občani,
- poslovanje s podjetji,
- finančni trgi in upravljanje z bilanco banke,
- podpora poslovanju,
- upravljanje s tveganji,
- transakcijsko bančništvo,
- informatika ter
- logistika (Hypo Group Alpe Adria 2009b).

4.4.3 Dejavnosti banke

Dejavnosti, ki jih opravlja Hypo Alpe-Adria-Bank, so:

- transakcijski računi za fizične osebe,
- varčevalne vloge,
- domači in tuji plačilni promet za pravne osebe in s. p.,
- devizno poslovanje za fizične osebe,
- kratkoročni, dolgoročni potrošniški krediti za fizične osebe,
- stanovanjski krediti,
- kreditne kartice za fizične osebe,
- elektronsko bančništvo,
- storitve v zvezi z vrednostnimi papirji,
- storitve v zvezi z investicijskimi storitvami,
- trezorske storitve (Hypo Group Alpe Adria 2009c).

4.4.4 Storitev internetnega bančništva

HYPOnet

HYPOnet je spletna bančna poslovalnica, namenjena elektronskemu bančništvu. Vsak komitent Hypo Alpe-Adria-Bank d. d., ki ima uporabniško ime in mu je v ta namen banka dodelila generator gesel, se lahko s spletnim brskalnikom kot uporabnik prijavi v spletno poslovalnico HYPOnet.

Namen spletne poslovalnice je sodoben način opravljanja bančnih storitev in poenostavitev komunikacije med banko in komitentom, ki uporabniku prihrani čas, banki pa zniža stroške. Razen v izjemnih primerih, komitentom ni potrebno obiskovati banke, saj pogosta bančna opravila lahko opravijo na daljavo (HYPOnet – Uporabniška dokumentacija 2008, 5).

HYPOnet omogoča opravljanje naslednjih storitev:

- izvedbo plačil – izvajajo se lahko tudi plačila z datumom v naprej,
- interne prenose med računi,
- sklenitve pogodb o vezavi sredstev (evrskih, deviznih, kratkoročnih in dolgoročnih),

- prekinitev avtomatskega podaljševanja vezanih depozitov,
- oddajo vloge za dovoljeno prekoračitev sredstev na transakcijskem računu,
- oddajo vloge za spremembo limita porabe na plačilni kartici,
- nakazilo v tujino,
- preverjanje stanja na evrskih in deviznih računih in knjižicah,
- vpogled v evrske in devizne vezane depozite,
- vpogled v lastne kredite, ki so še v odplačevanju,
- izpisovanje prometa na računih,
- prekoračitev skupnega razpoložljivega stanja na računu v želeno tujo valuto, ki upošteva stanja vseh tujih valut in evrov na računu skupaj z morebitnim limitom,
- enostavnejša ali zahtevnejša iskanja ali vpogledi v arhiv plačil in naročil,
- naročanja večjih dvigov gotovine,
- naročanje potrdil o izvedenem plačilu,
- povečanje limita za dvig gotovine na bankomatu (Hypo Group Alpe Adria – HYPOnet 2009).



Za uporabo HYPOneta mora uporabnik zagotoviti ustrezno opremo računalnika. Banka odobri HYPOnet, če:

- ❖ je uporabnik prebral *Splošne pogoje za uporabo storitev HYPOnet* za fizične osebe, jih razumel in se z njimi strinja, kar potrdi s podpisom na Zahtevku za uporabo storitve HYPOnet,
- ❖ ima uporabnik pri banki odprt transakcijski račun ali je pooblaščenec na transakcijskem računu, odprtem pri Hypo Alpe-Adria-Bank d. d.,
- ❖ uporabnik v poslovalnici, ki vodi njegov transakcijski račun, predloži pravilno izpolnjen in podpisan *Zahtevak za uporabo storitve HYPOnet* (HYPOnet – Splošni pogoji za uporabo 2007, 1).

4.5 Predstavitev Nove Kreditne banke Maribor d. d. – Nova KBM d. d.

4.5.1 Nastanek banke

17. decembra 1858 je mariborski občinski svet soglasno sprejel sklep o ustanovitvi hranilnice v Mariboru. Predhodnica Nove KBM je temelj današnjega razvoja uspešne finančne skupine, ki daje zagon okolju, v katerem deluje. Nova KBM je ena od finančnih ustanov z najdaljšo tradicijo v slovenskem bančništvu. Že od začetka delovanja posvečajo posebno skrb razvoju gospodarstva in podjetništva ter okolja, v katerem deluje.

Poslovanje Nove KBM je vedno temeljilo na varnosti in stabilni rasti ter donosnosti, zato kljub zaostrenim razmeram na finančnih trgih danes Skupina Nove KBM posluje uspešno in komitentom zagotavlja kakovostne ter zanesljive finančne rešitve.

Novoustanovljena hranilnica je pričela delovati 4. januarja 1862. Namen takrat ustanovljene hranilnice je bil, da spodbudi in olajša varčevanje srednjega in nižjih slojev v Mariboru in jim pod ugodnimi pogoji zagotovi sredstva za delovanje in razširjanje svojih poslovnih dejavnosti.

Nova KBM je nastala leta 1961, ko je bil sprejet zakon o bankah, ki ni več dopuščal, da bi obstajale in delovale samostojne hranilnice (Nova KBM – razvoj 2008).

Danes je Nova Kreditna banka Maribor (Nova KBM) finančni steber štajerske regije ter zaveznik družbenega in gospodarskega napredka v okolju, kjer deluje. Svojim komitentom želi ponuditi kakovost, ki je več kot le denar. Prav zato so načrti in želje NKBM vedno usmerjeni k zagotavljanju pogojev za rast in razvoj banke ter vseh, ki so z njo povezani.

Nova KBM je ena vodilnih slovenskih finančnih institucij in je s skoraj 300.000 komitenti druga največja banka v državi (Nova KBM – O banki 2009).

4.5.2 Organizacijske enote Nove KBM

Nova KBM je banka s široko paleto storitev. V banki razvijajo ponudbo, ki bi zadovoljila vsakodnevne finančne potrebe komitentov, hkrati pa jim nudijo tudi pomoč pri reševanju različnih poslovnih problemov.

Pri ponudbi iz področja osebnih financ lahko komitenti izbirajo med everskim poslovanjem, ponudbo s področja deviznega poslovanja in ponudbo kreditnih in garancijskih poslov. Poslovanje se odvija v njihovih bančnih enotah, ki se nahajajo v vseh večjih slovenskih mestih, komitenti pa lahko izkoristijo tudi prednosti sodobnega načina poslovanja, ki ga ponuja spletno bančništvo Bank@Net.

Organizacijske enote NKBM sestavljajo:

- štabne službe,
- finančni trgi,
- komerciala banke,
- sektor gospodarskih družb,
- spremljava komerciale,
- podpora poslovanja banke ter
- spremljava in kontrola poslovanja banke (Letno poročilo NKBM 2007, 116).

4.5.3 Dejavnosti banke

Dejavnosti, ki jih vrši Nova KBM, so:

- dejavnost bank,
- drugo kreditiranje,
- drugo finančno posredništvo,
- pomožne dejavnosti, povezane s finančnim posredništvom,
- pomožne dejavnosti v zavarovalništvu in pokojninskih skladih,
- računovodske, knjigovodske in revizijske dejavnosti, davčno svetovanje,
- podjetniško in poslovno svetovanje,
- druge poslovne dejavnosti (Nova KBM – Dejavnosti 2009).

4.5.4 Storitve internetnega bančništva

Bank@NET

Lansko leto, leta 2008, je minilo že 10 let, odkar lahko tudi v Novi KBM svoje bančne storitve opravljamo sodobno, kadarkoli in povsod, kjer imamo dostop do spleta, preko Bank@Neta.

Bank@Net omogoča opravljanje naslednjih storitev:

- vpogled v stanja in promet na osebnih računih in deviznih vlogah,
- pregled stanja in prometa na:
 - varčevalnem računu z odpovednim rokom in varčevalni knjižici z odpovednim rokom,
 - rentnem varčevanju,
 - stanovanjsko varčevalnem računu,
 - varčevanju preko nacionalne stanovanjske varčevalne sheme,
- informacije o kreditih, stanju glavnice in pregled vplačil po kreditih,
- pregled porabe po plačilnih karticah z odloženim plačilom (Activa, Activa MasterCard, Activa Visa) in Moneti pri Novi KBM,
- plačila (položnic, plačilnih nalogov) z osebnih računov v Republiki Sloveniji,
- prenos sredstev med osebnimi računi v banki,
- uvoz plačil v datoteki,
- sklepanje varčevanja z odpovednim rokom,
- prenose sredstev na varčevalni račun,
- napovedi dviga sredstev z varčevalnega računa,
- preklic napovedi dviga sredstev z varčevalnega računa,
- ukinitve varčevalnega računa,
- naročilo in blokada čekovnih blanketov,
- pošiljanje zahtevkov za prekoračitev sredstev na TRR,
- naročilo plačilnih kartic z odloženim plačilom,
- naročilo kredita takoj,
- naročilo kreditne dokumentacije,
- napoved in preklic napovedi dviga gotovine,

- preklic ali naročilo prejemanja izpiskov prometa,
- plačilo v tujini,
- naročilo za dodajanje računov,
- menjalnica (Nova KBM – Kaj omogoča Bank@Net 2009).

Prednosti poslovanja preko Bank@Neta so:

- prihranek časa,
- stalen pregled stanja na računih,
- neodvisnost od poslovnega časa bančnih enot,
- zasebnost,
- cenejše poslovanje (Nova KBM – Bank@NET Prednosti 2009).



Če se kdo odloči, da želi poslovati z Novo KBM preko interneta, mora izpolniti *Pristopnico za opravljanje storitev preko Bank@Neta*. Dobi jo v bančni enoti, kjer ima odprt račun, ali pa si jo lahko natisne tudi z interneta. Seveda pa se je potrebno pred izpolnitvijo pristopnice seznaniti tudi s Splošnimi pogoji poslovanja za uporabo Bank@Neta, ki jih lahko komitent prejme v enoti banke ali pa si jo predhodno natisne z interneta. Izpolnjeno pristopnico je potrebno nato le še oddati v enoti banke, kjer ima komitent odprt račun.

Po obvestilu o odobritvi uporabe Bank@Neta v svoji enoti banke komitent prevzame:

➤ za preglede v stanje in promet na računu ovojnico z naslednjimi podatki:

- uporabniško ime,
- prvo osebno geslo,
- Splošne pogoje za poslovanje za uporabo Bank@Neta,
- navodila za uporabo Bank@Neta;

➤ za izvajanje plačil in prenosov sredstev med računi pa še:

- identifikacijsko kartico in
- PIN (Nova KBM – Kako postati uporabnik Bank@Neta 2009).

Plačevanje rednih obveznosti preko Bank@Neta je hitro in enostavno. Do bančnega okna lahko stopimo mimo vrste, v pižami in copatih. Omogoča udobno in ugodno poslovanje 24 ur na dan in vedno bomo na vrsti prvi.

Plačevanje obveznosti je namenjeno vsem uporabnikom Bank@Neta, ki želijo prihraniti čas in denar.

Splošne značilnosti:

- za izvajanje plačil je potrebno biti uporabnik Bank@Neta;
- plačevanje je možno z osebnega računa ali računa, za katerega smo pooblašteni;
- plačila lahko izvajamo na TRR Nove KBM d. d. ali na račune fizičnih in pravnih oseb, ki imajo račune pri drugih bankah;
- datum plačila določimo sami in elektronska banka Bank@Net bo avtomatsko skrbela za izvedbo transakcije;
- lahko si nastavimo tudi periodična plačila, ki jim določimo datum plačil ter število ponovitev in nujnost naloga;
- ker se lahko zgodi, da na želeni dan izvedbe transakcij zaradi različnih vzrokov ni možno izvesti plačila ali prenosa sredstev med računi (na računu ni sredstev, blokiran račun, ipd.), omogočajo avtomatsko prestavitev plačila, torej zamik izvršitve plačila za določeno število dni. Za število dni zamika se lahko odločamo v pristopnici, lahko pa ga spremenimo tudi preko Bank@Neta;
- vsa vplačila (izvršena in zavrnjena) lahko pregledujemo, zavrnjena plačila pa lahko tudi popravljamo ali brišemo;
- uredimo si lahko tudi svoj osebni spisek plačnikov, prejemnikov in vzorcev plačil.

Glavne prednosti, ki jih pri tem imamo so:

- prihranek denarja, ker so stroški mnogo nižji kot za plačilo na bančnem okencu;
- prihranek časa, ker ni potrebno čakati pred bančnim okencem;
- plačilo lahko pripravimo, kadar imamo čas, in ne takrat, ko bi že morali plačati;
- priprava plačila je enostavna. Pripravimo si lahko vzorce plačnikov, prejemnikov in plačil. Za posamezno plačilo tako samo izberemo vzorec plačila, vpišemo želeni datum plačila, znesek plačila in sklicno številko (Nova KBM – Plačilo preko Bank@Neta 2009).

Za varno poslovanje preko interneta tudi v Novi KBM niso pozabili. Pri Bank@Netu uporabljajo naj sodobnejše oblike varovanja komitentove zasebnosti.

Varnostni storitvi, ki jih uporabljajo v Bank@Netu za zagotavljanje visoke stopnje varnosti pri finančnem poslovanju preko interneta sta:

- *overjanje*, pri katerem se elektronska banka prepriča o identiteti tistega, ki hoče poslovati po internetu, uporabnik pa se prepriča, da si zares izmenjuje podatke z elektronsko banko Nove KBM;
- *šifriranje*, s katerim zagotavljamo, da je vse elektronsko poslovanje skrito očem nepooblaščenih oseb (tj. da lahko podatke bereta le elektronska poslovalnica in njen uporabnik).

Za overjanje uporabnikov v Bank@Netu uporabljajo dve vrsti overjanja, odvisni od bančnih storitev, ki so uporabniku na voljo:

- ❖ za uporabnike, ki preko Bank@Neta le pregledujejo svoje poslovanje z banko (npr. pregled prometa in stanja na računih), uporabljajo ***overjanje z uporabniškim imenom in osebnim geslom*** – uporabnik, ki hoče uporabljati Bank@Net, se mora bančnemu strežniku najprej ustrezno predstaviti in s skrivnim geslom potrditi svojo identiteto;
- ❖ za uporabnike, ki uporabljajo zahtevnejše načine elektronskega poslovanja, kot so na primer prenosi med računi ali plačila, uporabljajo še zanesljivejšo obliko ***overjanja z enkratnimi gesli*** (Nova KBM – Varnost poslovanja z Bank@Netom 2009).

Overjanje z navadnimi (ponovljivimi) gesli ima nekatere pomanjkljivosti:

- uporabniško ime in geslo lahko ob izbiri prelahkega gesla kdo ugane,
- uporabniško ime in geslo se lahko razvesta med različnimi uporabniki,
- zapleteno geslo lahko uporabnik pozabi in zato ne more uporabljati storitev elektronske banke.

Zato Bank@Net omogoča z možnostjo uporabe poljubne kombinacije velikih in malih črk ter števil in možnostjo samostojnega spreminjanja gesla brez posredovanja banke uporabniku visok standard zaupnosti in varnosti tudi pri začetnem overjanju uporabnika s ponovljivim geslom.

Za overjanje zahtevnejših storitev Bank@Net uporablja t.i. *enkratna gesla*, ki jih je mogoče uporabiti samo enkrat. Vsak uporabnik Bank@Neta dobi *identifikacijsko kartico*, ki vsako minuto ustvari novo geslo, ki pa je znano le lastniku kartice in elektronski banki. Geslo se pokaže na zaslonu identifikacijske kartice, od koder ga stranka pred vstopom v Bank@Net prepiše v za to namenjeno polje. Poleg te kartice dobi uporabnik tudi številko PIN, brez katere identifikacijska kartica ni uporabna.

Slika 4: Identifikacijska kartica z enkratnim geslom



VIR: Nova KBM 2009.

Uporaba elektronske banke je zelo podobna uporabi bančnega avtomata: namesto bančne kartice za avtomat ima uporabnik *identifikacijsko kartico z enkratnimi gesli*, namesto številke PIN za bančni avtomat (ali osebne izkaznice pri bančnem okencu) pa številko PIN za elektronsko banko.

Poleg tega pa ščiti sistem uporabnika ob izgubi ali kraji identifikacijske kartice ali številke PIN na dva načina:

- če je komitent identifikacijsko kartico izgubil ali mu je bila ukradena, je nihče ne more uporabljati brez številke PIN, ki jo ve samo komitent;
- če je kdo izvedel komitentovo številko PIN, je ne more uporabljati brez kartice, ki je v njegovi lasti.

Tak sistem overjanja se strokovno imenuje overjanje z dvema dejavnikoma (angl. two-factor authentication) in velja za enega najboljših, hkrati pa tudi najbolj praktičnih načinov dobrega overjanja.

Obstaja pa tudi slabost pri neuporabi identifikacijske kartice. Če se identifikacijska kartica ne uporablja več kot dva meseca, lahko pride do desinhronizacije kartice z bančnim strežnikom, kar pomeni, da se komitent ne bo mogel več prijaviti v sistem Bank@Net. V tem primeru mora o tem obvestiti skrbnika elektronskega bančništva in ta bo poskrbel za sinhronizacijo kartice (Nova KBM – Bank@Net Overjanje z enkratnimi gesli 2009).

5 SKLEP

Zaradi vse večjega pritiska konkurence so banke prisiljene, da ponujajo poleg klasičnega načina poslovanja tudi internetno bančništvo. Tudi v Sloveniji ponujajo banke možnost internetnega poslovanja, s čimer si komitenti prihranijo nepotrebne poti v banko, hkrati pa gre za varno, hitro in poceni storitev, ki jo lahko komitenti opravljajo 24 ur na dan skozi vse leto. Poleg omenjenih prednosti pa se za uporabnike internetnega bančništva pojavljajo tudi določena tveganja: nepooblaščen vpogled in prenos sredstev z računa, prestrezanje gesel in informacij ipd. Edini pogoj za opravljanje storitev internetnega bančništva je dostop do interneta ter seveda osnovna računalniška oprema.

Poleg prednosti za komitenta pa ima internetno bančništvo mnogo prednosti tudi za banko, saj potrebujejo le-te manj zaposlenih, podatki se lažje obdelajo, zmanjšajo se tudi stroški bančnega poslovanja. Poleg prednosti, ki jih prinaša internetno bančništvo, pa ne smemo pozabiti tudi na slabosti. Komitente je najbolj strah tveganj, ki se pojavljajo pri tem načinu poslovanja. Še vedno premalo zaupajo v varnostne mehanizme banke, saj jih je strah zlorab osebnih podatkov in nepooblaščenih vpogledov na račune. Komitenti bi se morali zavedati, da banke področju varnosti posvečajo veliko pozornosti, saj želijo uporabnikom omogočiti najvišjo stopnjo zaščite. Veliko pa je tudi takih komitentov, ki premalo poznajo storitve, ki jih ponuja internetno bančništvo.

Na bančno poslovanje pa imata velik vpliv tudi tehnologija in informacije. Za ljudi so izrednega pomena informacije, ki jih dobijo na vsakem koraku, poleg tega pa želijo pri vsakodnevnih opravilih uporabljati najnovejše tehnološke novosti. Zato lahko v prihodnosti pričakujemo, da se bo poslovanje po klasični poti (obisk bančne poslovalnice) zmanjševalo in ga bo z leti popolnoma izpodrinilo internetno bančništvo.

Še vedno pa se bankam porajajo vprašanja, kako bi lahko komitente prepričali, da postanejo uporabniki internetnega bančništva. Kljub mnogim ugodnostim, ki jih ponuja ta način poslovanja (cenovne razlike med klasičnim načinom in internetnim bančništvom), pa mnogi še vedno vztrajajo pri klasičnem načinu poslovanja. Večina jih kot vzrok navaja zlorabe pri tem načinu poslovanja in nezaupljivost v sistem.

Banke, ki smo jih obravnavali v diplomskem delu, omogočajo večinoma opravljanje podobnih bančnih storitev na internetu. Tudi prednosti so si med seboj podobne, saj vsaka izmed njih navaja prihranek časa in denarja, preprosto uporabo, varno poslovanje ter opravljanje številnih storitev.

Zaradi vse večjega obstanka bank na finančnem trgu se tudi storitve internetnega bančništva vse bolj uveljavljajo v našem vsakdanjem življenju. Tako se je v Sloveniji število uporabnikov internetnega bančništva v letu 2008 v primerjavi z letom 2007 povečalo za 56.127 uporabnikov.

Uporaba internetnega bančništva pa še zmeraj ni razširjena v takšnem obsegu, kot si to želijo banke in kot bi lahko dejansko bila, saj komitenti to storitev še vedno premalo poznajo. Poleg slabe ozaveščenosti pa lahko navedemo tudi nepoznavanje možnosti, ki jih te storitve nudijo, pa tudi odziv okolja, saj slišijo ljudje okoli sebe samo o zlorabah računalnikov in slabi internetni varnosti.

6 POVZETEK

V diplomskem delu smo se odločili, da bomo predstavili internetno bančništvo prebivalstva, ki postaja vse bolj uporabna storitev s strani komitentov, pomembno pa je tudi, da banka na trgu še naprej ostane konkurenčna.

Najprej smo predstavili elektronsko poslovanje, opredelili pojem elektronskega poslovanja in opisali značilnosti elektronskega poslovanja. Opisali smo tudi elektronsko bančništvo, razvoj elektronskega bančništva in njegove značilnosti. Nadalje smo našli ter na kratko opisali elektronsko prodajne poti v bankah: plačilne kartice, mobilno bančništvo, bankomati, telefonsko bančništvo in internetno bančništvo. Večji poudarek smo dali internetnemu bančništvu, kjer smo primerjali stroške spletnega bančništva nekaterih bank v novembru 2008 in januarju 2009. Našli smo tudi prednosti internetnega bančništva, ki ga le-to prinaša tako banki kot tudi komitentu. Dodali smo tudi nekaj tveganj, ki se pojavljajo pri uporabnikih internetnega bančništva. Raziskali smo tudi uporabo internetnega bančništva v državah EU, hkrati pa smo se lotili tudi varnosti in varnostnih ukrepov ter nekaterih koristnih napotkov, ki jih priporoča Microsoft Slovenija za varno uporabo internetnega bančništva.

V zadnjem poglavju smo opisovali internetno bančništvo prebivalstva na primeru izbranih slovenskih bank: Deželne banke Slovenije d. d., Nove Ljubljanske banke d. d., Raiffeisen Banke, Hypo Alpe-Adria-Bank d. d. in Nove Kreditne banke Maribor d. d.

Za vsako posamezno banko smo opisali nastanek banke, katere organizacijske enote sestavljajo banko, kakšne dejavnosti opravlja banka, nenazadnje pa smo opisali storitev internetnega bančništva za vsako posamezno banko.

Ker so uporabniki internetnega bančništva vse zahtevnejši, se banke zavedajo, da morajo slediti tehnološkemu napredku, saj bi jim v nasprotnem primeru konkurenca speljala komitente. Lahko tudi trdimo, da se vse več ljudi odloča za opravljanje bančnih poslov preko interneta, saj lahko na ta način bančne zadeve uredijo hitreje in udobneje. Razen tega pa je elektronsko bančništvo veliko cenejše kot pa klasičen način poslovanja, tako za banko kot tudi za komitenta.

Ključne besede:

Elektronsko poslovanje, elektronsko bančništvo, elektronsko prodajne poti, plačilna kartica, mobilno bančništvo, bankomat, telefonsko bančništvo, internetno bančništvo, varnostni ukrepi internetnega bančništva, DBS NET, NLB Klik, RaiffeisenNET, HYPOnet, Bank@Net.

ZUSAMMENFASSUNG

In unserer Diplomarbeit haben wir uns entschieden, dass wir das Onlinebanking der Bevölkerung vorstellen, weil es um immer mehr anwendbare Dienstleistung geht, wichtig ist aber auch, dass die Bank auf dem Markt noch weiter konkurrenzfähig bleibt.

Zuerst haben wir E-Commerce vorgestellt, dann haben wir den Begriff E-Commerce definiert und haben seine Eigenschaften beschrieben. Wir haben auch das Elektronisches Bankgeschäft beschrieben, seine Entwicklung und seine Eigenschaften. Weiterhin haben wir die elektronische Vertriebswege aufgezählt: Zahlungskarten, Mobile Banking, Geldautomat, Telefonbanking und Onlinebanking, und sie auch beschrieben. Beim Onlinebanking haben wir die Kosten des Onlinebankings von einigen Banken im November 2008 und im Januar 2009 verglichen. Wir haben auch einige Risiken angefügt, die beim Benutzer des Onlinebanking vorkommen. Auch die Verwendung des Onlinebanking in den Staaten der EU haben wir erforscht, gleichzeitig haben wir auch die Sicherheit beim Onlinebanking und die Maßnahmen zum sicheren Onlinebanking vorgenommen, welche von Microsoft Slowenien empfohlen werden für eine sichere Nutzung des Onlinebanking.

In dem letzten Kapitel haben wir das Onlinebanking der Bevölkerung auf dem Beispiel der gewählten slowenischen Banken beschrieben: Deželna banka Slovenije d. d., Nova Ljubljanska banka d. d., Raiffeisen Banka, Hypo Alpe-Adria-Bank d. d. und Nova Kreditna banka Maribor d. d.

Für jede der einzelnen Bank haben wir das Entstehen der Bank beschrieben, welche Organisationseinheit die Bank erstellt, was für Tätigkeiten macht die Bank, nicht zuletzt haben wir aber auch die Dienstleistung des Onlinebanking für jede Einzelne Bank beschrieben.

Weil die Benutzer des Onlinebanking immer anspruchsvoller sind, ist es den Banken bewusst, dass sie technologisch folgen müssen, weil man im Gegenteil die Konkurrenz die Kommittente abführt. Wir behaupten auch, dass sich immer mehr Leute für das schnelle erledigen des Bankgeschäften auf dem Internet entscheidet, weil sie so ihre Bankgeschäfte schneller und gemüthlicher erledigen können. Außerdem ist aber auch E-Banking viel billiger wie die klassische Geschäftstätigkeiten, so für die Bank wie auch für den Kommittenten.

Schlüsselwörter: E-Commerce, Elektronisches Bankgeschäft, elektronische Vertriebswege, Zahlungskarten, Mobile Banking, Geldautomat, Telefonbanking, Onlinebanking, Maßnahmen zum sicheren Onlinebanking, DBS NET, NLB Klik, RaiffeisenNET, HYPOnet, Bank@Net.

7 LITERATURA

1. Dakić, Lana. 19.01.2009. *Časnik Finance, priloga Denar in trg*. Za plačilo položnice preko spleta okoli 30 centov.
2. Jerman Blažič, Borka s soavtorji. 2001. *Elektronsko poslovanje na internetu*. Ljubljana: GV založba.
3. Splošni leksikon založbe Modita. 2006. *Splošni leksikon*. Kranj: Modita.
4. Toplišek, Janez. 1998. *Elektronsko poslovanje*. Ljubljana: Atlantis.

8 VIRI

1. Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (2009). *Online – Banking Sicherheitsrisiken*. [online]. Dostopno na: http://www.bsi-fuer-buerger.de/geld/10_02.htm [26.02.2009].
2. Dovečar, Bojana (2008). *Razvoj elektronskega poslovanja v bankah*. [online]. Dostopno na: <http://www.academia.si/clanek/105-razvoj-elektronskega-poslovanja-v-stran-1.html> [08.12.2008].
3. Elektronska poslovalnica DBS NET (2009). *Elektronska poslovalnica DBS NET*. [online]. Dostopno na: <http://www.dbs.si/prebivalstvo/elektronska-poslovalnica.html> [09.02.2009].
4. EUROPA – Press Releases (2008). *Internetbanking nutzung im Jahr 2007 in EU*. [online]. Dostopno na: <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=STAT/08/18&format=HTML&aged=1&language=DE&guiLanguage=sl> [15.12.2008].
5. Gosar, Vito in Valher Anita (2002). E-bančništvo in varnost. *Revija Kapital – portal za naložbo denarja*. [online]. Dostopno na: <http://www.revijakapital.com/kapital/poslovnefinance.php?idslanka=888> [02.12.2008].
6. Gradivo DBS d. d. 2008. *Gradivo za 22. skupščino Deželne banke Slovenije d. d.* [online]. Dostopno na: http://www.dbs.si/pdf/2008_gradivo.pdf [26.02.2009].
7. Halcom CA (2008). *Infrastruktura javnih ključev*. [online]. Dostopno na: <http://www.halcom-ca.si/index.php?section=20> [03.12.2008].
8. Herjavec, Barbara (2008). Elektronsko bančništvo: Prihranite čas in denar. *Revija Kapital – portal za naložbo denarja*. [online]. Dostopno na: <http://www.revijakapital.oblikovanje.com/kapital/poslovnefinance.php?idclanka=5278> [25.11.2008].
9. HYPOnet – Splošni pogoji za uporabo (2007). *Splošni pogoji za uporabo storitve HYPOnet*. [online]. Dostopno na: <http://www.hypo-alpe-adria.si/si/cms/bank/home.nsf> [04.03.2009].
10. HYPOnet – Uporabniška dokumentacija (2008). Uporabniška dokumentacija HYPOnet. *Hermes SoftLab d. d.* [online]. Dostopno na: [http://www.hypo-alpe-adria.si/si/cms/bank/hoem.nsf/r/HYPOnet%20-%20fizi%C4%8Dne/\\$file/HYPOnet_navodila_za_uporabo.pdf](http://www.hypo-alpe-adria.si/si/cms/bank/hoem.nsf/r/HYPOnet%20-%20fizi%C4%8Dne/$file/HYPOnet_navodila_za_uporabo.pdf) [04.03.2009].
11. Hypo Group Alpe Adria (2009a). *Osnovni podatki banke*. [online]. Dostopno na: <http://www.hypo-alpe-adria.si/si/cms/bank/home.nsf> [12.01.2009].
12. Hypo Group Alpe Adria (2009b). *Organigram banke*. [online]. Dostopno na: <http://www.hypo-alpe-adria.si/si/cms/bank/home.nsf> [09.02.2009].

13. Hypo Group Alpe Adria (2009c). *Storitve banke*. [online]. Dostopno na: http://www.hypo-alpe-adria.si/si_cms/bank/home.nsf [02.03.2009].
14. Hypo Group Alpe Adria (2009č). *2009 jubilejno leto*. [online]. Dostopno na: http://www.hypo-alpe-adria.si/si_cms/bank/home.nsf/index.html [03.03.2009].
15. Hypo Group Alpe Adria – HYPOnet (2009). *HYPOnet elektronsko bančništvo*. [online]. Dostopno na: http://www.hypo-alpe-adria.si/si_cms/bank/home.nsf [04.03.2009].
16. Jakupović, Esad (2003). E-poslovanje: Še zmeraj na začetku. *Revija Kapital – portal za naložbo denarja*. [online]. Dostopno na: <http://www.revijakapital.com/kapital/infotehnologije.php?idclanka=1336&oznaci=E-poslovnje%3A+%A9e+zmeraj+na+za%E8etku> [25.11.2008].
17. Jakupović, Esad (2003). Digitalno bančno okence. *Revija Kapital – portal za naložbo denarja*. [online]. Dostopno na: <http://www.revijakapital.com/kapital/infotehnologije.php?idclanka=1721&komentarji> [25.11.2008].
18. Kac, Darinka (2008). Spletno banko v povprečju uporablja petina imetnikov osebnih računov. *Časopis Delo*. [online]. Dostopno na: <http://www.delo.si/clanek/70674> [08.12.2008].
19. Kavran, Tanja (2002). E-bančništvo v Sloveniji. *GfK Slovenija*. [online]. Dostopno na: <http://www.gfk.si/Inovice.php?NID=368> [01.12.2008].
20. Letno poročilo DBS 2007. *Letno poročilo DBS d. d. za leto 2007*. [online]. Dostopno na: http://www.dbs.si/pdf/DBS_LP07_SLO_web.pdf [03.03.2009].
21. Letno poročilo NKBM 2007. *Letno poročilo 2007 NKBM*. [online]. Dostopno na: http://www.public.edition-on.net/links/167_letno_porocilo_nove_kbm.asp?page=38 [09.02.2009].
22. Letno poročilo Raiffeisen Banke 2007. *Letno poročilo 2007 Raiffeisen Banka*. [online]. Dostopno na: http://www.raiffeisen.si/uploads/files/Annual_Report_2007.pdf [26.02.2009].
23. Lindič, Jaka (2005). Neizkoriščene priložnosti e-bančništva. *Finance*. [online]. Dostopno na: <http://www.finance.si/135331> [25.11.2008].
24. Microsoft Slovenija (2004). *Varnost internetnega bančništva*. [online]. Dostopno na: http://www.microsoft.com/slovenija/doma/varnost/denar/internetno_bancistvo.msp [06.01.2009].
25. MojDenar (2001). *Bančništvo (plačilne kartice)*. [online]. Dostopno na: http://www.mojdenar.com/BANKE/plac_kart_splosno.asp [02.12.2008].

26. Nova KBM – Bank@NET Overjanje z enkratnimi gesli (2009). *Overjanje z enkratnimi gesli v Bank@Netu.* [online]. Dostopno na: <http://www.nkbm.si/presentation.aspx?docid=1180> [04.03.2009].
27. Nova KBM – Bank@Net Prednosti (2009). *Prednosti Bank@Neta.* [online]. Dostopno na: <http://www.nkbm.si/presentation.aspx?docid=4826&nodeid=35> [04.03.2009].
28. Nova KBM – Dejavnosti (2009). *Registrirane dejavnosti.* [online]. Dostopno na: <http://www.nkbm.si/about.aspx?docid=446&nodeid=27> [13.01.2009].
29. Nova KBM – Kaj omogoča Bank@Net (2009). *Kaj omogoča Bank@Net.* [online]. Dostopno na: <http://www.nkbm.si/presentation.aspx?docid=438&nodeid=35> [04.03.2009].
30. Nova KBM – Kako postati uporabnik Bank@Neta (2009). *Kako postati uporabnik Bank@Neta.* [online]. Dostopno na: <http://www.nkbm.si/presentation.aspx?docid=440> [04.03.2009].
31. Nova KBM – O banki (2009). *O banki.* [online]. Dostopno na: <http://www.nkbm.si/content.aspx?docid=3345> [13.01.2009].
32. Nova KBM – Plačilo preko Bank@Neta (2009). *Plačilo preko Bank@Neta.* [online]. Dostopno na: <http://www.nkbm.si/product.aspx?docid=563> [04.03.2009].
33. Nova KBM – razvoj (2008). *Nova KBM gonilo razvoja že 150 let.* [online]. Dostopno na: <http://www.nkbm.si/news.aspx?docid=4723> [13.01.2009].
34. Nova KBM – Varnost poslovanja z Bank@Netom (2009). *Varnost poslovanja z Bank@Netom.* [online]. Dostopno na: <http://www.nkbm.si/presentation.aspx?docid=794> [04.03.2009].
35. NLB – Banka danes (2009). *Banka danes.* [online]. Dostopno na: <http://www.nlb.si/banka-danes> [13.01.2009].
36. NLB Bankomati (2008). *NLB Bankomati.* [online]. Dostopno na: <http://www.nlb.si/bankomati> [02.12.2008].
37. NLB Klik (2009). *NLB Klik.* [online]. Dostopno na: <http://www.nlb.si/nlb-klik> [02.03.2009].
38. NLB Klik – kaj potrebujem (2009). *NLB Klik Kaj potrebujem.* [online]. Dostopno na: <http://www.nlb.si/nlb-klik-kaj-potrebujem> [02.03.2009].
39. NLB Klik storitve (2009). *NLB Klik storitve.* [online]. Dostopno na: <http://www.nlb.si/nlb-klik-kaj-nudi#storitve> [02.03.2009].

40. NLB Klik – varno poslovanje (2009). *NLB Klik – varno poslovanje*. [online]. Dostopno na: <http://www.nlb.si/nlb-klik-varno-poslovanje> [03.03.2009].
41. NLB – Mejniki v razvoju (2009). *Tradicija in nastanek banke*. [online]. Dostopno na: <http://www.nlb.si/mejniki-v-razvoju> [12.01.2009].
42. NLB Plačilne kartice (2008). *NLB Plačilne kartice*. [online]. Dostopno na: <http://www.nlb.si/cgi-bin/nlbweb.exe?doc=993> [02.12.2008].
43. NLB – Shema (2009). *Shema NLB*. [online]. Dostopno na: <http://www.nlb.si/shema-nlb-skupine> [09.02.2009].
44. NLB storitve (2009). *NLB Naše storitve*. [online]. Dostopno na: <http://www.nlb.si/nase-storitve> [09.02.2009].
45. NLB – Western Union (2009). *Western Union*. [online]. Dostopno na: <http://www.nlb.si/western-union> [02.03.2009].
46. Olenšek, Oliver (2007). E-bančništvo: Poslovanje iz naslonjača. *Revija Kapital – portal za naložbo denarja*. [online]. Dostopno na: <http://www.revijakapital.com/kapital/poslovnefinance.php?idclanka=5145> [25.11.2008].
47. Organizacijska struktura DBS (2009). *Organizacijska struktura DBS d. d.* [online]. Dostopno na: <http://www.dbs.si/organizacijska-struktura.html> [09.02.2009].
48. POP TV – Novice 02.03.2009 (2009). *POP TV Novice (16:55 min)*. [online]. Dostopno na: <http://poptv.si/multimedia/novice-204.html> [03.03.2009].
49. Raiffeisen – Organizacijska shema (2009). *Organizacijska shema banke*. [online]. Dostopno na: http://www.raiffeisen.si/novinarsko_sredisce/organizacijska_shema/ [09.01.2009].
50. Raiffeisen – Poslovna mreža banke (2009). *Poslovna mreža banke*. [online]. Dostopno na: http://www.raiffeisen.si/o_nas/poslovna_mreza_banke/ [12.01.2009].
51. RaiffeisenNET (2009). *Elektronsko bančništvo RaiffeisenNET*. [online]. Dostopno na: http://www.raiffeisen.si/racuni_in_bancne_poti/elektronsko_bancnistvo/ [09.02.2009].
52. Rozman, Maja (2009). *Prednosti spletnega bančništva*. [online]. Dostopno na: http://cekin.si/clanek//posojila_in_varcevanje/bancne-storitve-se-ze-vrsto-let-vztrajno-selijo-na-splet.html [26.02.2009].
53. Wikipedija – prosta enciklopedija (2008). *WAP*. [online]. Dostopno na: <http://sl.wikipedia.org/wiki/WAP> [09.12.2008].
54. ZBS – Združenje bank Slovenije (2006). *Priporočila za uporabo elektronskih tržnih poti v bankah*. [online]. Dostopno na: <http://www.zbs-giz.si/system/file.asp?FileId=841> [09.12.2008].

55. Zgodovina – DBS d. d. (2009). *Zgodovina o banki*. [online]. Dostopno na: <http://www.dbs.si/o-banki/zgodovina.html> [12.01.2009].
56. ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije (2007). *Spletno bančništvo na varen način*. [online]. Dostopno na: <http://www.zps.si/racunalnik-in-telefon/internet/spletno-bancnistvo-na-varen-nacin.html> [06.01.2009].
57. ZPS – Zveza potrošnikov Slovenije (2008). *Mobilno bančništvo – ga bomo kdaj vzljubili*. [online]. Dostopno na: http://www.zps.si/index2.php?option=com_content&task=view&id=1521&pop=1&page=0&Itemid=295 [08.12.2008].
58. ZOOM (2008). *E-banking okosan*. [online]. Dostopno na: <http://www.zoom.hu/cikk.php?cikk=27817> [09.12.2008].

9 SEZNAM TABEL IN SLIK

TABELA

Tabela 1: Pregled stroškov spletnega bančništva posameznih bank v novembru 2008	17
Tabela 2: Pregled stroškov spletnega bančništva posameznih bank v januarju 2009	18
Tabela 3: Prednosti internetnega bančništva za komitenta in za banko	20
Tabela 4: Uporaba internetnega bančništva v državah EU v letu 2007.....	22

SLIKA

Slika 1: Urejanje bančnih poslov preko interneta v letu 2001.....	12
Slika 2: Uporaba internetnega bančništva	19
Slika 3: Grafikon deleža uporabnikov internetnega bančništva v EU v letu 2007.....	23
Slika 4: Identifikacijska kartica z enkratnim geslom.....	45