

CMI – Center za metodologijo in informatiko
FDV – Fakulteta za družbene vede, Univerza v Ljubljani

[http:// www.ris.org](http://www.ris.org), email: info@ris.org

RIS2000 - podjetja e-bančništvo

Ljubljana, marec 2001

KAZALO

1. 0 Povzetek

2. 0 Plačilni promet prek APP	2
2. 1 Elektronski plačilni promet prek APP	2
2. 2 Zadovoljstvo s storitvami APP	5
3. 0 Plačilni promet prek bančnega sistema	7
3. 1 Bančni elektronski plačilni promet	7
3. 2 Zadovoljstvo s storitvami bančnega sistema.....	12
3. 3 Lojalnost glavni banki.....	14
3. 4 Seznanjenost s ponudbo drugih bank.....	18
3. 5 Vodilna banka e-bančništva	20
4. 0 Prehod od APP na banke	22
4. 1 Vloga institucij pri prehodu plačilnega prometa.....	25

1. 0 Povzetek

Podatki temeljijo na vsakoletni telefonski anketi RIS med 1000 podjetji konec leta 2000 (november/december). Podroben opis metodologije je še v teku, vendar gre za povsem enak pristop kot prejšnja leta, kar je podrobno opisano na www.ris.org.

Podjetja so bila obravnavana v štirih velikostnih skupinah: velika, srednja, mala in mikro – vsaka skupina je predstavljena v vzorcu z okoli 300 podjetji. Pri velikih podjetjih smo posebej obravnavali največjih 100 podjetij in v primeru posebnosti dopolnili komentar z njihovo specifičnostjo. V nekaterih primerih so podatki projicirani na ciljno populacijo okoli 20.000 slovenskih podjetij, na kar vsakič eksplicitno opozorimo z opombo, da smo uporabili populacijske uteži. V ostalih primerih prikazujemo neutežene podatke, kjer imajo večja podjetja seveda večjo težo.

Nadvse pomembno je upoštevati, da so v anketi odgovarjali direktorji oziroma osebe, odgovorne za informatiko, in ne osebe, odgovorne za finance ali računovodstvo.

Vsebinsko lahko povzamemo naslednje ugotovitve:

- Prehod na elektronski plačilni promet se odvija bistveno počasneje, kot so to načrtovala podjetja v letu 1999, kar velja tako za prehod na APP kot tudi na sistem bank.
- Konec leta 2000 so bile napovedi optimistične in večina podjetij načrtuje prehod na bančni elektronski plačilni promet v letu dni, kljub temu da so imela podjetja podobne (neuresničene) napovedi že za konec leta 1999.
- Glede na zadovoljstvo z elektronskim plačilnim prometom preko APP in tistim preko poslovnih bank podjetja ne kažejo bistvene razlike. V obeh primerih je zadovoljstvo razmeroma visoko, okoli 4, na skali od 1 do 5.
- V primerjavi s prejšnjim letom je bistveno upadla lojalnost bankam. Večina podjetij bi v primeru boljše ponudbe elektronskega plačilnega prometa zamenjala banko. Večina podjetij je tudi seznanjena s ponudbami drugih bank in večja podjetja nameravajo poslovati prek dveh ali več bank.
- Po mnenju podjetij je NLB najbolj razvila e-bančništvo, le v skupini 100 največjih podjetij še vedno postavljajo na prvo mesto SKB, ki je v lanski anketi izstopala med vsemi podjetji.

Prehod elektronskega plačilnega prometa od APP na poslovne banke je potekal – kljub zaostanku za načrti - razmeroma gladko, posebej pri velikih podjetjih. Največ zaslug za gladek prenos elektronskega plačilnega prometa od APP k banki podjetja pripisujejo svoji banki in tudi APP. Nižje so ocenjeni Banka Slovenije, Ministrstvo za finance in Vlada RS. pri čemer je seveda treba upoštevati, da z navedenimi institucijami (vsaj informatiki) v podjetji niso prihajali v neposreden stik, pri Vladi pa je seveda prisoten negativni refleks, ki nastopa pri ocenjevanju kateregakoli področja.

2. 0 Plačilni promet prek APP

2. 1 Elektronski plačilni promet prek APP

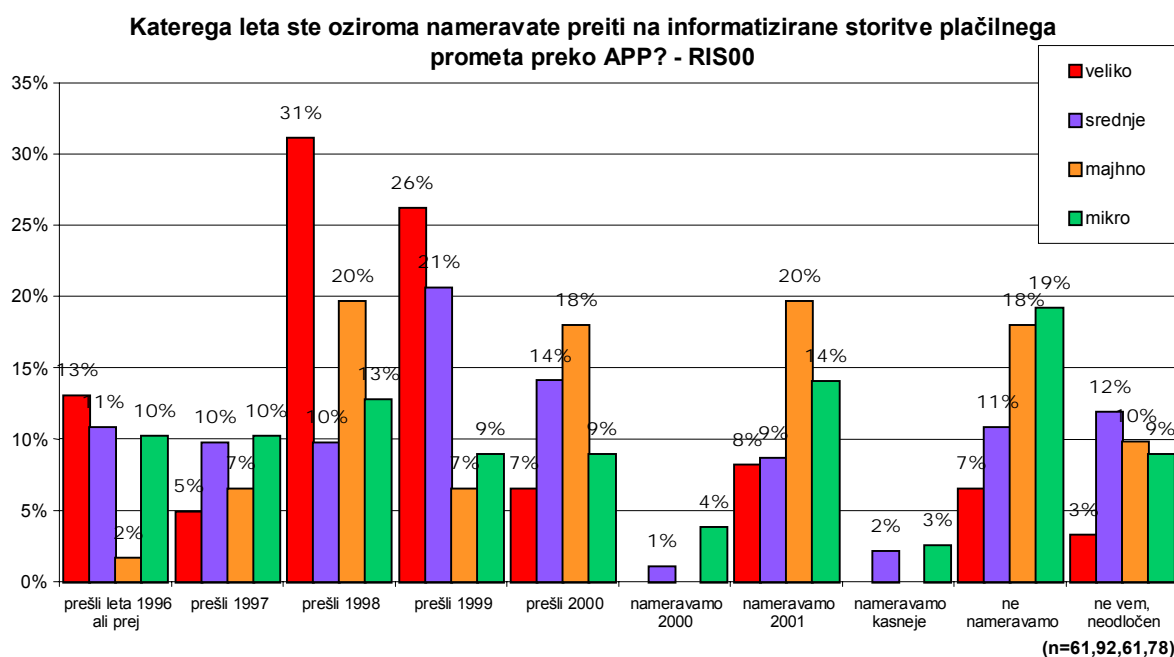
- *Vprašanje smo zastavili tretjini podjetij, ki imajo računalniško opremo, to pa so z izjemo nekaj odstotkov mikropodjetij praktično vsa slovenska podjetja.*

Do leta 1999 je na informatizirane storitve plačilnega prometa prek agencije za plačilni promet prešlo skupno 85 % velikih, 74 % srednjih, 58 % majhnih in 56 % mikro podjetij. Ker pa je bila anketa opravljena pred koncem leta, lahko prištejemo še 1 - 4 % podjetij, ki so dejala, da to nameravajo storiti še v letu 2000. Kar petina vseh podjetij je na informatizirane storitve plačilnega prometa preko APP prešla že leta 1998 (med temi je bilo največ velikih podjetij), nekoliko manj pa leta 1999 (ponovno prevladujejo velika podjetja, nekoliko manj je srednjih).

Po napovedih naj bi v letu 2001 na elektronsko poslovanje prek APP prešlo 8 % velikih, desetina srednjih, kar 22 % majhnih in 15 % mikro podjetij, na poznejše obdobje pa to prelaga le malo podjetij: le 2 % srednjih in 3 % majhnih podjetij.

Nekoliko večje število podjetij kot v lanskem letu napoveduje, da ne nameravajo preiti na informatizacijo plačilnega prometa prek APP: lani je bilo takih 5-16 % podjetij, letos pa to napoveduje kar 7 % velikih, 12 % srednjih, in po petina majhnih in mikro podjetij.

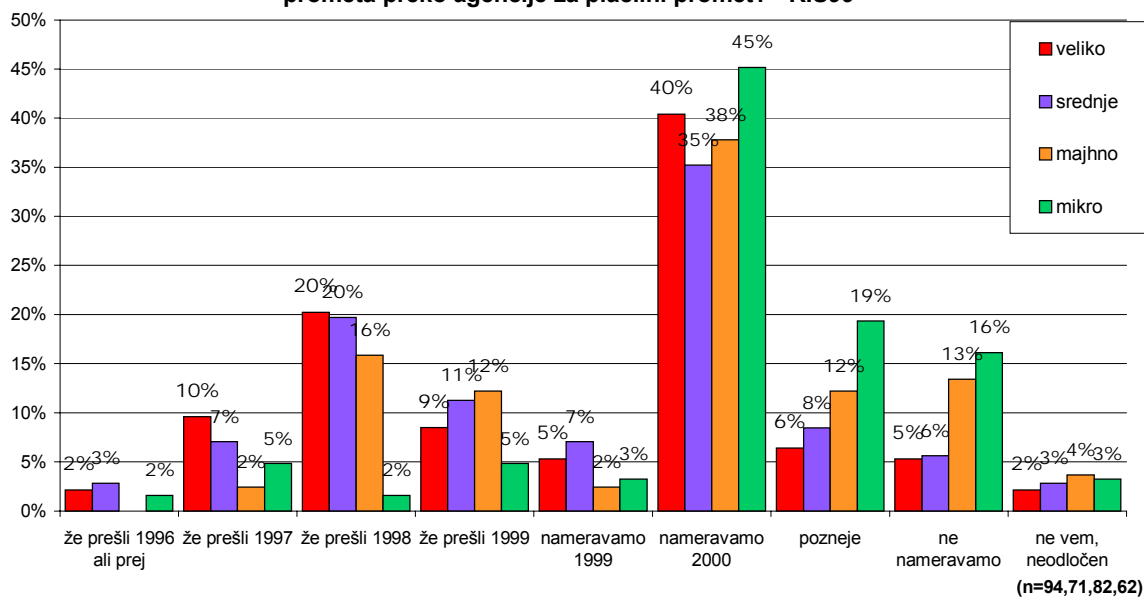
Večjih razlik med največjimi in velikimi podjetji, ki so že prešla na informatizacijo plačilnega prometa z APP, ni. Večina največjih podjetij je že prešla na tak način poslovanja, le eno to še namerava kasneje.



Za primerjavo prikazujemo tudi odgovore podjetij o načrtovanem letu prehoda na informatizirane storitve plačilnega prometa prek APP iz raziskave RIS99. Pojavljajo se večje razlike, predvsem med podjetji, ki so na informatizirano sodelovanje z APP prešle že pred letom 1999.

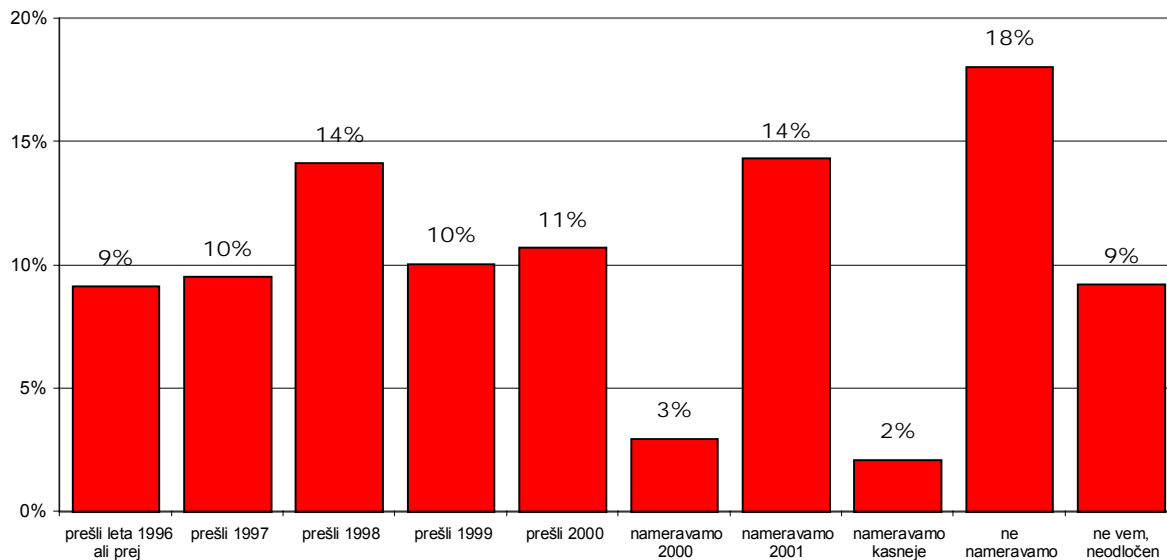
Razlike med obema letoma lahko pojasnimo z različno percepcijo podjetij in z vzorčno napako, saj so podskupine v obeh letih majhne. Tako npr. niso statistično značilne niti razlike med srednjimi podjetji, ki so prešla na ta način poslovanja v letu 1996 ali prej (2 % oziroma 13 %). Podatki so zato zgolj ilustrativni, jasno pa kažejo tendenco, da vse več podjetij ne namerava preiti na to poslovanje in tudi manjšo seznanjenost respondentov s problematiko.

Kategora leta ste oziroma nameravate preiti na informatizirane storitve plačilnega prometa preko agencije za plačilni promet? - RIS99



Če upoštevamo populacijske uteži, kjer dobijo manjša podjetja glede na svoje število največjo težo, lahko rečemo, da je okoli polovica ciljne populacije 20.000 podjetij že prešla na informatizirane storitve plačilnega prometa preko APP, nekaj pa jih to še namerava narediti v letu 2001 ali kasneje. Hkrati pa slaba petina podjetij ne namerava preiti na plačilni sistem preko APP.

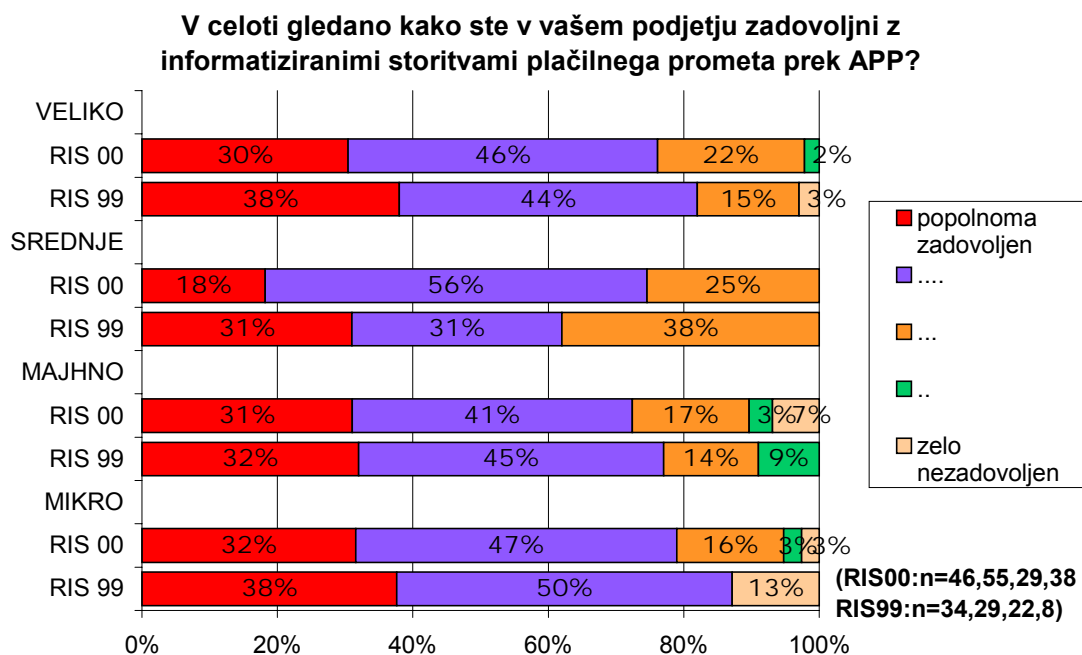
Katerega leta ste oziroma nameravate preiti na informatizirane storitve plačilnega prometa preko APP? - posplošitev na podjetja v Sloveniji



2. 2 Zadovoljstvo s storitvami APP

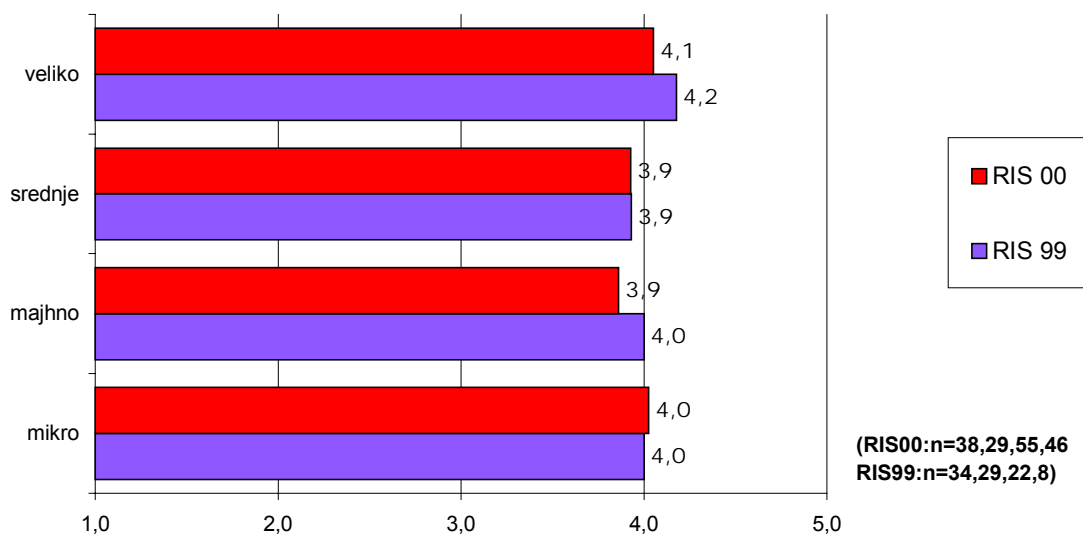
- Podjetja, ki so že prešla na informatizirane storitve plačilnega prometa prek Agencije za plačilni promet, smo vprašali, kako so z njimi zadovoljni.

Razberemo lahko, da so v podjetjih zadovoljni z informatiziranimi storitvami plačilnega prometa prek Agencije za plačilni promet, predvsem v mikro podjetjih, kjer je zadovoljstvo izrazilo kar 80 % podjetij. Povprečen delež zadovoljstva je približno enak kot leta 1999, manjše razlike se nakazujejo le pri srednjih podjetjih, saj je letos nekaj manj podjetij, ki so s storitvami popolnoma zadovoljna, več pa je tistih podjetij, ki so s storitvami zadovoljna. Nobeno srednje podjetje tudi ni izrazilo nezadovoljstva. Razlik med največjimi 100 ter ostalimi velikimi podjetji ni.



Povprečna ocena zadovoljstva je vsekakor precej visoka, vendar pa se, kot smo že prej ugotovili, v primerjavi z letom 1999 ni bistveno spremenila, čeprav se nakazuje trend upadanja zadovoljstva.

V celoti gledano, kako ste v vašem podjetju zadovoljni z informatiziranimi storitvami plačilnega prometa prek APP? Ocenite z oceno od 1 do 5, kjer 1 pomeni zelo nezadovoljne, 5 pa popolnoma zadovoljen.



Deleže zadovoljstva z informatiziranimi storitvami plačilnega prometa preko APP lahko s populacijskim uteževanjem posplošimo na populacijo in ocenimo, da je povprečna ocena zadovoljstva nekoliko pod 4.0, natančneje med 3.7 in 4.2.

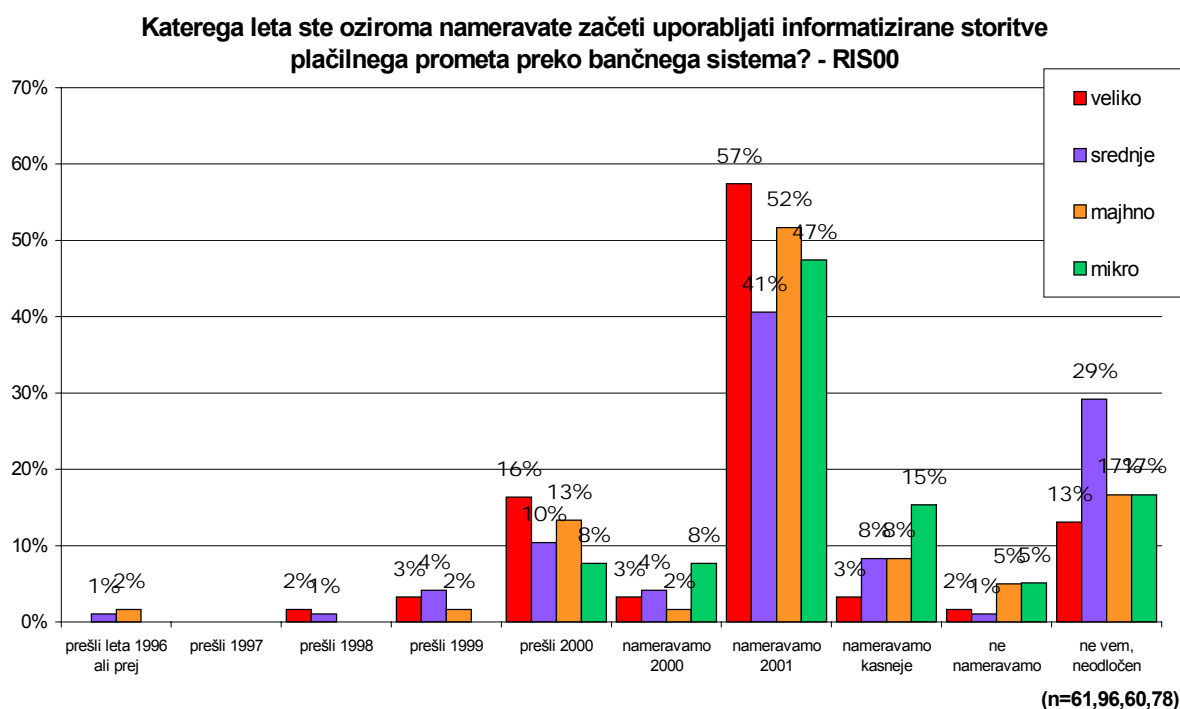
3. 0 Plačilni promet prek bančnega sistema

3. 1 Bančni elektronski plačilni promet

- *Tretjino podjetij, ki imajo računalniško opremo, smo vprašali, katerega leta so oziroma nameravajo začeti uporabljati informatizirane storitve plačilnega prometa prek bančnega sistema.*

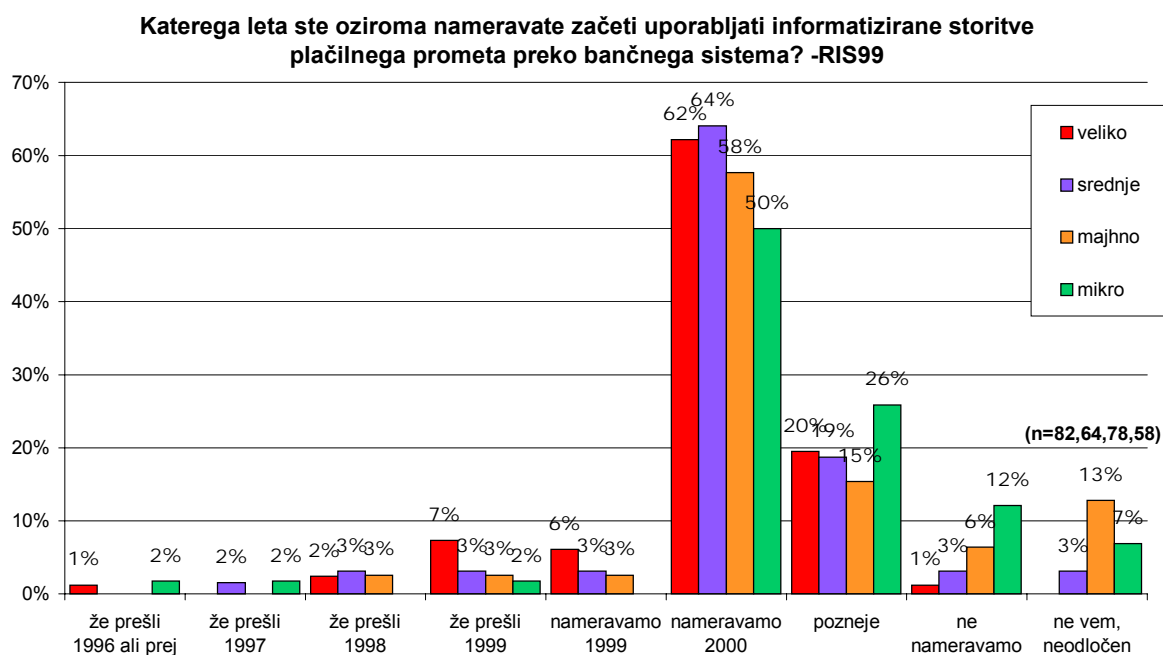
Večina podjetij namerava začeti uporabljati informatizirane storitve plačilnega prometa prek bančnega sistema v letu 2001. Do leta 2000 je to storila skupno dobra desetina podjetij, k temu pa lahko prištejemo še nekaj odstotkov podjetij, ki tega še niso storila pred anketiranjem, vendar so nameravala še do konca leta 2000.

Na poznejše obdobje (v letu 2002 ali kasneje) informatizacijo plačilnega prometa prek bančnega sistema prelaga dobra desetina podjetij, le malo pa je takih, ki te storitve ne nameravajo uporabljati. Večjih razlik med največjimi in velikimi podjetji ni.



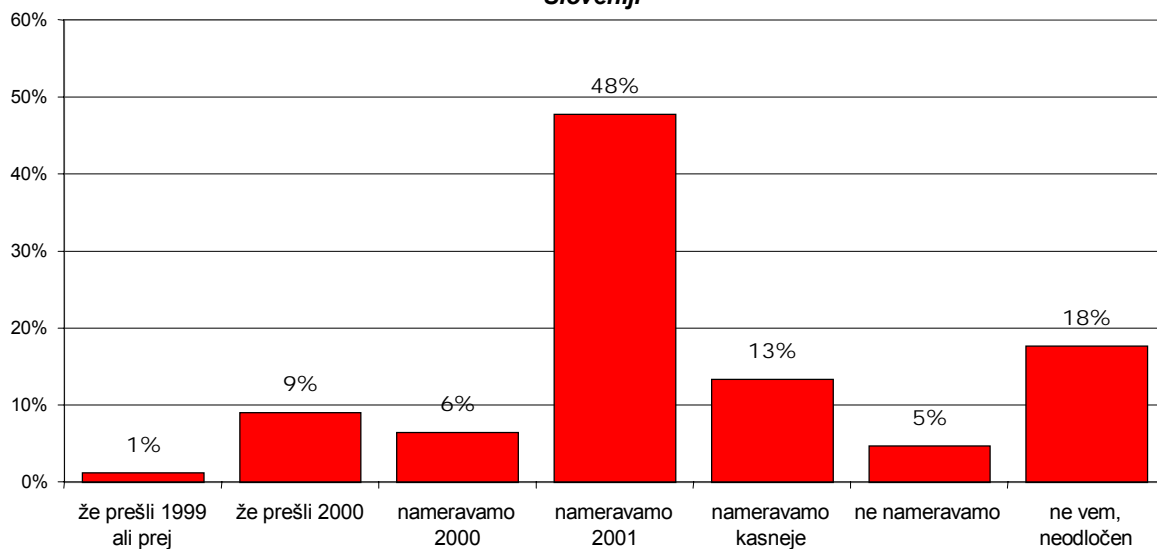
Za primerjavo prikazujemo tudi odgovore podjetij o načrtovanem letu prehoda na informatizirane storitve plačilnega prometa prek bančnega sistema iz raziskave RIS99. V primerjavi s prejšnjim grafom je razvidno, da je le malo podjetij uresničilo nameravan prenos informatiziranih storitev plačilnega sistema.

Iz spodnjega grafa je razvidno, da je konec leta 1999 velika večina načrtovala prenos v letu 2000, v prejšnjem grafu pa smo videli, da je večina to namero enostavno prenesla v leto 2001.



Če uporabimo populacijske uteži, lahko rečemo, da polovica podjetij namerava začeti uporabljati informatizirane storitve plačilnega prometa prek banke leta 2001, do leta 2000 jih je začela uporabljati že desetina podjetij, k tem pa lahko prištejemo še 6 % tistih podjetij, ki so to nameravala še do konca leta. Vsako dvajseto podjetje zaenkrat ne namerava uporabljati tovrstne storitve.

Katerega leta ste oziroma nameravate začeti uporabljati informatizirane storitve plačilnega prometa preko bančnega sistema? - posplošitev na podjetja v Sloveniji



- Podjetja, ki so že začela uporabljati informatizirane storitve plačilnega prometa preko bančnega sistema, smo še vprašali, katera je glavna banka za te storitve.

V naslednji tabeli je prikazana zastopanost posameznih bank za informatizirane storitve plačilnega prometa med podjetji.

Opozoriti velja na razmeroma majhne podskupine kot tudi na dejstvo, da NLB v anketah, kjer to vprašanje ni posebej elaborirano z dodatnimi podvprašanji, neredko dobiva precejšnji delež zaradi napačne percepcije respondentov, ki imajo predstavo o nekaterih manjših bankah kot o delu sistema NLB.

Ravno tako velja dodati, da je v zadnji koloni neutruženo povprečje in v njem zato prevladujejo večja podjetja.

Katera je vaša glavna banka?										
	veliko		srednje		majhno		mikro		skupaj	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
NLB – Nova ljubljanska b.	36%	13	35%	17	31%	12	40%	19	35%	61
SKB	8%	3	12%	6	10%	4	13%	6	11%	19
Banka Celje	11%	4	20%	10	8%	3	2%	1	10%	18
Nova KBM	3%	1	10%	5	13%	5	15%	7	10%	18
Gorenjska banka	14%	5	4%	2	10%	4	8%	4	9%	15
Banka Koper	6%	2	4%	2			8%	4	5%	8
Abanka	6%	2	2%	1	8%	3	2%	1	4%	7
Bank Austria - Kreditanstalt	11%	4			5%	2	4%	2	3%	6
druga navedena banka	3%	1	2%	1	5%	2	2%	1	3%	5
Banka Vipava			4%	2	5%	2			2%	4
Probanka					5%	2	4%	2	2%	4
Dolenjska banka	3%	1	2%	1	3%	1			2%	3
PBS							2%	1	1%	1
Slovenska zadružna kmetijska b.					3%	1			1%	1
Volksbank – Ljudska banka			2%	1					1%	1
Hypo Alpe-Adria			2%	1					1%	1
skupaj	100%	36	100%	49	100%	39	100%	48	100%	172

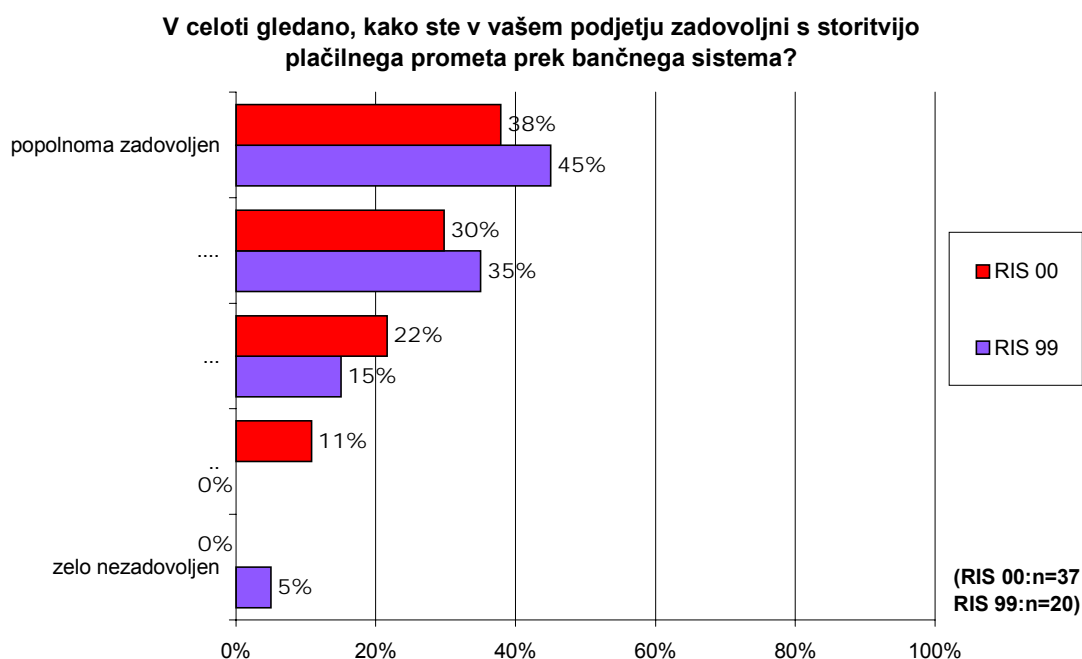
Naslednja tabela po posameznih bankah prikazuje delež podjetij, ki so že prešla na avtomatizirane storitve plačilnega prometa.

Katerega leta ste oziroma nameravate začeti uporabljati informatizirane storitve plačilnega prometa preko bančnega sistema?								
	že prešli ali bomo v letu 2000		nameravamo 2001		nameravamo pozneje		skupaj	
	%	N	%	N	%	N	%	N
NLB - Nova ljubljanska b.	21%	13	67%	41	11%	7	100%	61
SKB	53%	10	47%	9			100%	19
Banka Celje	33%	6	56%	10	11%	2	100%	18
Nova KBM	17%	3	67%	12	17%	3	100%	18
Gorenjska banka	33%	5	67%	10			100%	15
Banka Koper	25%	2	75%	6			100%	8
Abanka	57%	4	43%	3			100%	7
Bank Austria – Kreditanstalt	33%	2	67%	4			100%	6
druga nenavedena banka	40%	2	60%	3			100%	5
Banka Vipava			100%	4			100%	4
Probanka	50%	2	50%	2			100%	4
Dolenjska banka			67%	2	33%	1	100%	3
PBS	100%	1					100%	1
Slovensko zadružno kmet. b.	100%	1					100%	1
Volksbank – Ljudska banka			100%	1			100%	1
Hypo Alpe-Adria			100%	1			100%	1
<i>skupaj</i>	<i>30%</i>	<i>51</i>	<i>63%</i>	<i>108</i>	<i>8%</i>	<i>13</i>	<i>100%</i>	<i>172</i>

3. 2 Zadovoljstvo s storitvami bančnega sistema

- Podjetja, ki so že prešla na informatizirane storitve plačilnega prometa prek bančnega sistema, smo vprašali, kako so z njimi zadovoljni.

Iz grafa je razvidno, da se je zadovoljstvo s storitvijo od leta 1999 nekoliko zmanjšalo. Tako npr. nihče od anketiranih iz največjih podjetij ni navedel, da je s storitvijo plačilnega prometa prek bančnega sistema popolnoma zadovoljen.



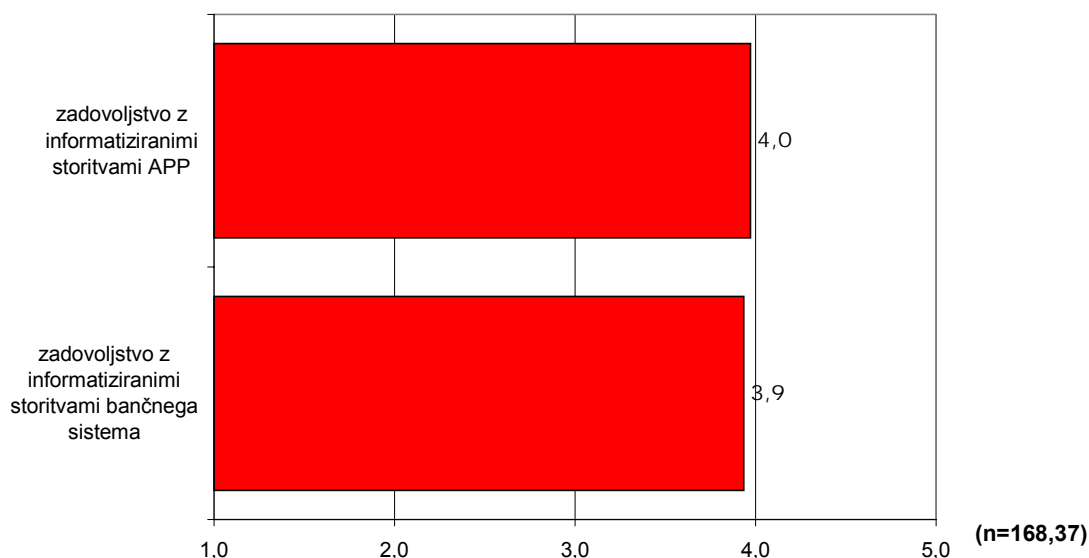
Zaradi majhnega števila enot so rezultati v grafu predstavljeni le v sumarni in neutreženi obliki, kjer imajo večja podjetja enako težo kot mala, tako da so večja glede na populacijski delež podcenjena. V primerjavi z lanskim letom je zadovoljstvo s storitvijo plačilnega prometa prek bančnega sistema nekoliko upadlo, saj znaša 3.9, lani pa je znašalo 4.2. Čeprav ne gre za statistično značilno razliko pri 5 % tveganju (zato pa je značilna pri 10 %), sprememba nakazuje določen padec zadovoljstva. To je lahko posledica spremenjene strukture zaradi vstopa novih podjetij, ki so bolj kritična.

V celoti gledano, kako ste v vašem podjetju zadovoljni s storitvijo plačilnega prometa prek bančnega sistema? Ocenite na lestvici od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni, da ste zelo nezadovoljni, 5 pa zelo zadovoljni.				
	povprečna ocena	st. odklon	SE	N
veliko	4,0	1,0	0,3	11
srednje	4,0	0,8	0,2	14
majhno	3,9	1,5	0,6	7
mikro	3,8	1,3	0,6	5
<i>skupaj</i>	<i>3,9</i>	<i>1,0</i>	<i>0,2</i>	<i>37</i>

Primerjava zadovoljstva z informatiziranimi storitvami plačilnega prometa prek APP in prek bančnega sistema kaže, da je zadovoljstvo približno enako. Podjetja, ki so izrazila zadovoljstvo (upoštevani odgovori 'zelo zadovoljen' in 'zadovoljen') s storitvami APP, so večinoma zadovoljna tudi s storitvami bančnega sistema.

Opozoriti velja, da je zadovoljstvo z APP ocenjevalo bistveno več podjetij. Zato lahko razlika izhaja iz manjše kritičnosti podjetij, ki še ne uporabljajo informatiziranih storitev bančnega sistema

Primerjava zadovoljstva z informatiziranimi storitvami plačilnega prometa preko APP in preko bančnega sistema



Povprečna ocena zadovoljstva je zaradi majhnega števila enot predstavljena le sumarno in neuteženo, med bankami pa razpoložljivi vzorec ne omogoča ugotavljanja razlik. Res pa je, da so razlike – vsaj med štirimi največjimi bankami - razmeroma majhne.

V celoti gledano, kako ste v vašem podjetju zadovoljni s storitvijo plačilnega prometa prek bančnega sistema? – RIS00

Banka	ocena	st. odklon	SE	N
Abanka	3,5	2,1	1,5	2
B. Austria - Kreditanstalt	3,0	1,4	1,0	2
Banka Celje	4,0	1,0	0,6	3
Banka Koper	4,0	1,4	1,0	2
Gorenjska banka	4,6	0,6	0,2	5
NLB	3,9	1,1	0,4	8
Nova KBM	4,0	1,4	1,0	2
SKB	3,7	1,0	0,4	8
druga navedena b.	4,0	,	,	2
<i>skupaj</i>	<i>3,9</i>	<i>1,0</i>	<i>0,2</i>	<i>35</i>

Za primerjavo je predstavljena še tabela z rezultati raziskave RIS99, kjer pa se je spraševalo, katera je njihova glavna banka, in ne izrecno, katera je glavna banka za elektronski plačilni promet (seveda pa je korelacija izjemno velika).

V celoti gledano, kako ste v vašem podjetju zadovoljni s storitvijo plačilnega prometa prek bančnega sistema? - RIS99			
	povprečna ocena	st. odklon	N
Abanka	3,0	1,7	3
Banka Celje	5,0	,	1
Banka Koper	5,0	,	1
Krekova Banka	4,0	,	1
NLB	5,0	0,0	6
Nova KBM	3,5	0,6	4
PBS	5,0	,	1
Sl. zadružno kmetijska b.	3,0	,	1
Banka Societe Generale	4,0	,	1
druga navedena banka	4,0	,	1
<i>skupaj</i>	<i>4,2</i>	<i>1,0</i>	<i>20</i>

3. 3 Lojalnost glavni banki

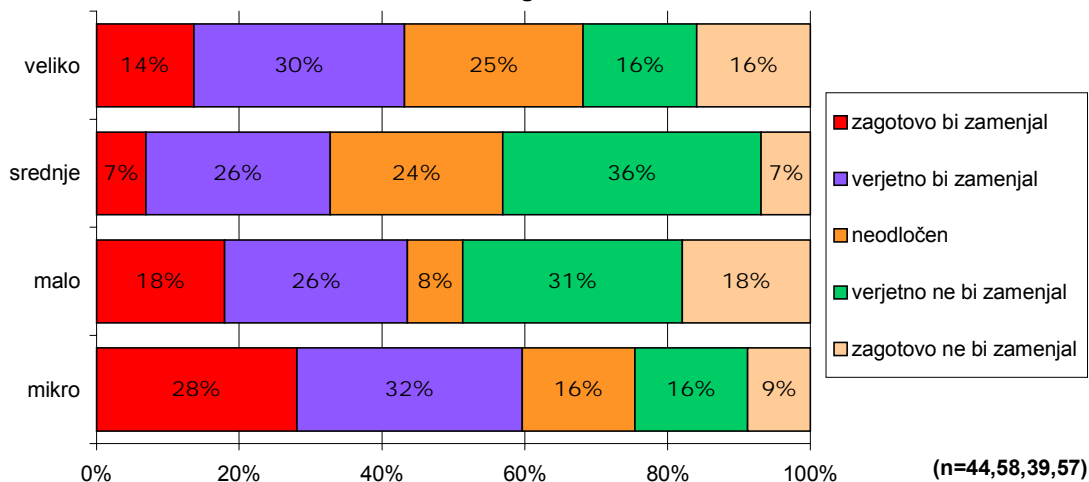
- *Podjetja, ki so že prešla na informatizirane storitve plačilnega prometa prek bančnega sistema ali pa to nameravajo v letu 2001 ali kasneje, smo prosili, ali lahko ocenijo, kako verjetno je, da bi njihova organizacija zamenjala banko, če bi druga konkurenčna banka ponudila boljše storitve elektronskega bančništva.*

Za zamenjavo banke bi se, če bi ta ponudila boljše storitve elektronskega bančništva, odločilo po 44 % velikih in majhnih podjetij, tretjina srednjih ter kar 60 % mikro podjetij. Med podjetji, ki so še neodločena, je največ, po četrtnina, velikih in srednjih podjetij.

Največja podjetja (top 100) bi se pogosteje kot velika odločila za zamenjavo, če bi druga banka ponudila boljše storitve elektronskega bančništva.

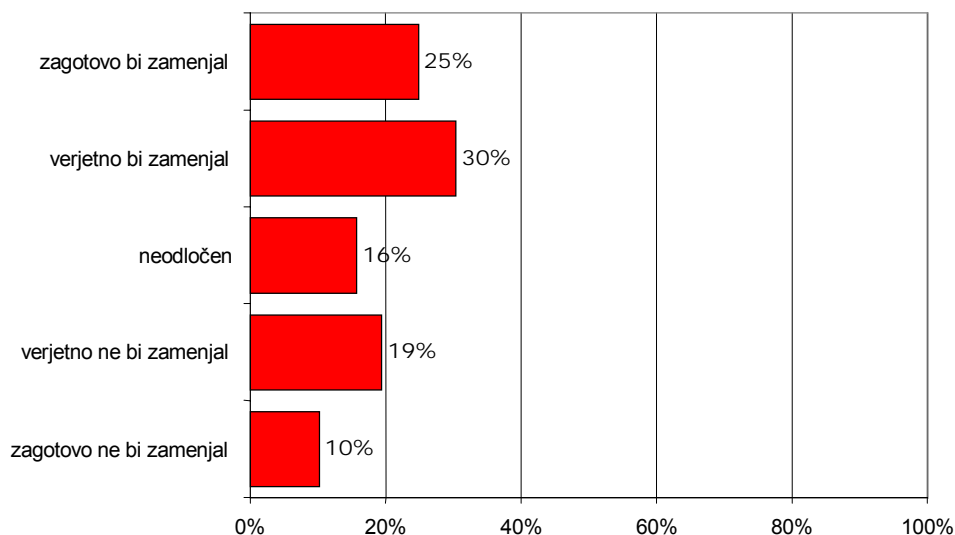
Neposredna primerjava z rezultati raziskave RIS99 ni možna zaradi drugače formuliranih odgovorov (možna odgovora sta bila le 'da' in 'ne'). Tako je lani 5 anketiranih (25 %) pritrdilo, da bi njihovo podjetje zamenjalo banko, 15 (75 %) pa jih je dejalo, da tega ne bi storili. Če pa kljub temu primerjamo razmerje iz leta 2000 med podjetji, ki bi oziroma ne bi zamenjala, ugotovimo, da se je razmerje bistveno poslabšalo v prid zamenjave, kar pomeni manjšo lojalnost.

Ali lahko ocenite, kako verjetno je, da bi vaša organizacija zamenjala banko, če bi druga, konkurenčna banka, ponudila boljše storitve elektronskega bančništva?



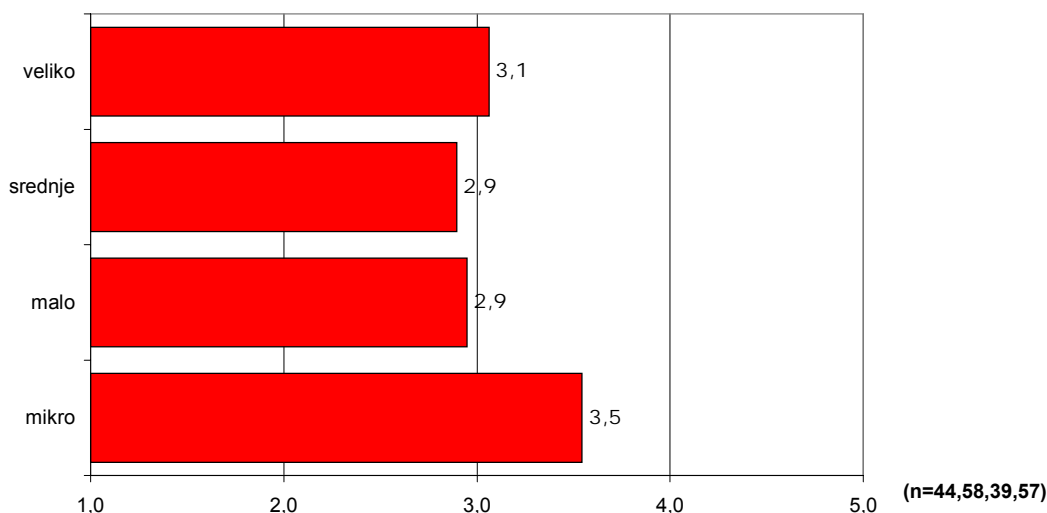
Izračunali smo (na naslednji strani) še oceno na osnovi populacijskih uteži, kjer mikro podjetja dobijo utež sorazmerno njihovemu velikemu številu. Izkaže se, da bi se večina podjetji (55 % – sešteti so deleži odgovorov 'zagotovo ni zamenjal' in 'verjetno bi zamenjal') odločila za zamenjavo banke, če bi druga konkurenčna banka ponujala boljše storitve elektronskega bančništva, štiri desetine podjetij pa ostaja zvestih »svojim« bankam. Seveda pri tovrstnih populacijskih ocenah prevladuje predvsem mnenje mikro podjetij, ki predstavljajo v populaciji veliko večino podjetij.

Ali lahko ocenite, kako verjetno je, da bi vaša organizacija zamenjala banko, če bi druga, konkurenčna banka, ponudila boljše storitve elektronskega bančništva? - posplošitev na podjetja v Sloveniji



Povprečna ocena pripravljenosti za zamenjavo kaže, da so svoji banki bolj lojalna srednja in majhna podjetja, pri velikih in še posebej pri mikro podjetjih pa je pripravljenost na zamenjavo banke, če bi ta ponujala boljše storitve elektronskega bančništva, večja. Razlike se kažejo tudi med največjimi in velikimi podjetji, saj je pri slednjih pripravljenost za zamenjavo banke večja (povprečna ocena pripravljenosti za zamenjavo je 3.1, pri velikih pa 2.8).

Ali lahko ocenite, kako verjetno je, da bi vaša organizacija zamenjala banko, če bi druga, konkurenčna banka, ponudila boljše storitve elektronskega bančništva - 1 pomeni 'zagotovo NE bi zamenjal', 5 pa 'zagotovo bi zamenjal'?



V naslednji tabeli lahko razberemo rezultate glede na glavno banko. Opozoriti velja, da gre tokrat za enostavno seštevanje podatkov iz vzorca (kjer so večja podjetja prekomerno reprezentirana), zato se skupni delež nekoliko razlikuje od deleža, ki smo ga izračunali s populacijskimi utežmi.

Ali lahko ocenite, kako verjetno je, da bi vaša organizacija zamenjala banko, če bi druga konkurenčna banka, ponudila boljše storitve elektronskega bančništva?												
	zagotovo ne bi zamenjal		verjetno ne bi zamenjal		neodločen		verjetno bi zamenjal		zagotovo bi zamenjal		skupaj	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
NLB – Nova ljubljanska b.	9%	5	23%	12	26%	14	26%	14	15%	8	100%	53
SKB	22%	4	44%	8	6%	1	17%	3	11%	2	100%	18
Nova KBM	13%	2	13%	2	19%	3	38%	6	19%	3	100%	16
Banka Celje	13%	2	40%	6	20%	3	20%	3	7%	1	100%	15
Gorenjska banka	14%	2	14%	2	7%	1	29%	4	36%	5	100%	14
Banka Koper	13%	1	25%	2	25%	2			38%	3	100%	8
Abanka	29%	2	43%	3	14%	1			14%	1	100%	7
Bank Austria - Kreditanstalt	33%	2			17%	1	50%	3			100%	6
Probanka			25%	1			25%	1	50%	2	100%	4
druga navedena banka			25%	1			50%	2	25%	1	100%	4
Banka Vipa			33%	1	67%	2					100%	3
Dolenjska banka			67%	2			33%	1			100%	3
PBS					100%	1					100%	1
Sl. zadružno kmetijska b.	100%	1									100%	1
Volksbank – Ljudska banka					100%	1					100%	1
Hypo Alpe-Adria			100%	1							100%	1
skupaj	14%	21	26%	41	19%	30	24%	37	17%	26	100%	157

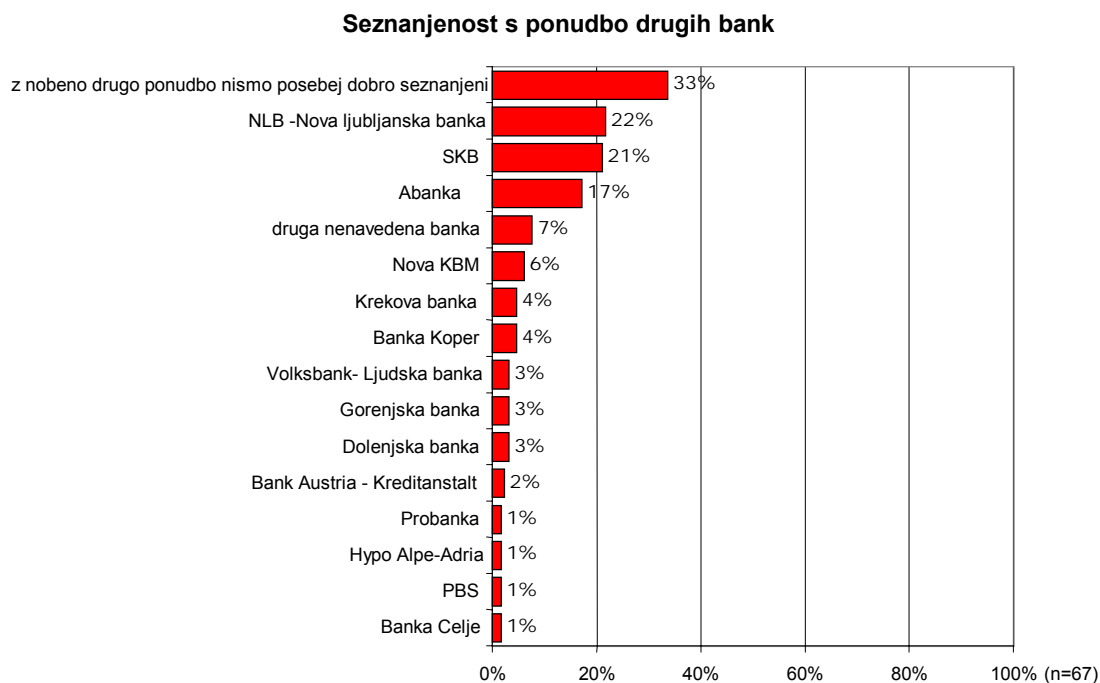
Prikazana so še povprečja glede na glavno banko. Kljub nekaterim majhnim deležem je videti, da je npr. razlika med NLB in SKB statistično značilna. S 5 % tveganjem lahko namreč sklepamo, da se povprečna pripravljenost za zamenjavo banke med podjetji, ki uporabljajo storitve NLB, nahaja v intervalu med 2.9 in 3.5. Med podjetji, ki uporabljajo storitve SKB, pa se ta pripravljenost nahaja v intervalu med 2.2 in 2.8. Videti je torej, da bi podjetja prej zamenjala NLB kot SKB.

Ali lahko ocenite, kako verjetno je, da bi vaša organizacija zamenjala banko, če bi druga konkurenčna banka, ponudila boljše storitve elektronskega bančništva? Ocenite na lestvici, kjer 1 pomeni 'zagotovo ne bi zamenjal, 5 pa 'zagotovo bi zamenjal'.				
	povprečna ocena	st. odklon	SE	N
NLB – Nova ljubljanska b.	3,2	1,2	0,2	53
SKB	2,5	1,3	0,3	18
Nova KBM	3,4	1,3	0,3	17
Banka Celje	2,7	1,2	0,3	15
Gorenjska banka	3,6	1,5	0,4	14
Banka Koper	3,3	1,6	0,6	8
Abanka	2,3	1,4	0,5	7
Bank Austria – Kreditanstalt	2,8	1,5	0,6	6
Probanka	3,8	1,2	0,6	4
druga navedena banka	4,0	1,4	0,7	4
Banka Vipava	2,7	0,6	0,3	3
Dolenjska banka	2,7	1,2	0,7	3
PBS	3,0	,	,	1
Sl. zadružno kmetijska b.	1,0	,	,	1
Volksbank – Ljudska banka	3,0	,	,	1
Hypo alpe-adria	2,0	0,	,	1
skupaj	3,1	1,3	0,1	157

3. 4 Seznanjenost s ponudbo drugih bank

- Na naslednje vprašanje so odgovarjali le nekateri anketirani z drugačnim vprašalnikom. Podjetja, ki so že prešla na informatizirane storitve plačilnega prometa prek bančnega sistema, smo namreč vprašali še, ali so seznanjeni tudi s tovrstno ponudbo kake druge banke.

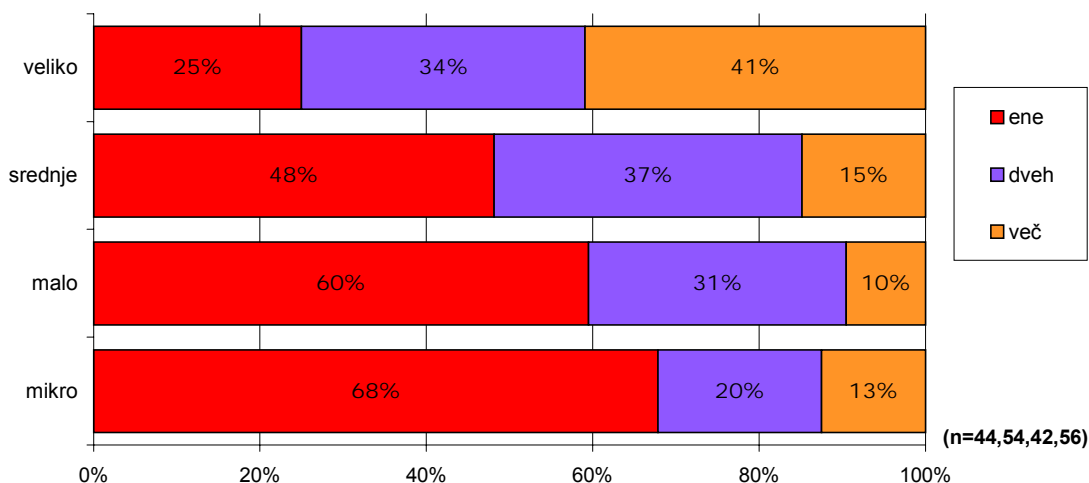
Tretjina anketiranih je navedla, da niso dobro seznanjeni s ponudbo nobene druge banke, največ pa jih je seznanjenih s ponudbo NLB, SKB in Abanke.



- Podjetjem, ki so že prešla na informatizirane storitve plačilnega prometa prek bančnega sistema ali to še nameravajo v prihodnje, smo postavili vprašane: »Ali lahko ocenite, ali boste v podjetju plačilni promet v bodoče izvajali prek ene, dveh ali več bank?«.

Za poslovanje s plačilnim prometom v Sloveniji preko več bank se bo odločilo več velikih in srednjih podjetij: tako bo preko več bank poslovalo 41 % velikih podjetij ter le še 15 % srednjih – ta bodo najverjetneje poslovala z dvema bankama. Vendar pa se bo za poslovanje z dvema ali več bankami v prihodnje odločilo 41 % majhnih in tretjina mikro podjetij. Med največjimi in velikimi podjetji ni razlik pri odločanju o številu bank, prek katerih bodo poslovali.

Ali lahko ocenite, če boste v vašem podjetju plačilni promet v Sloveniji v bodoče izvajali prek ene, dveh ali več bank?

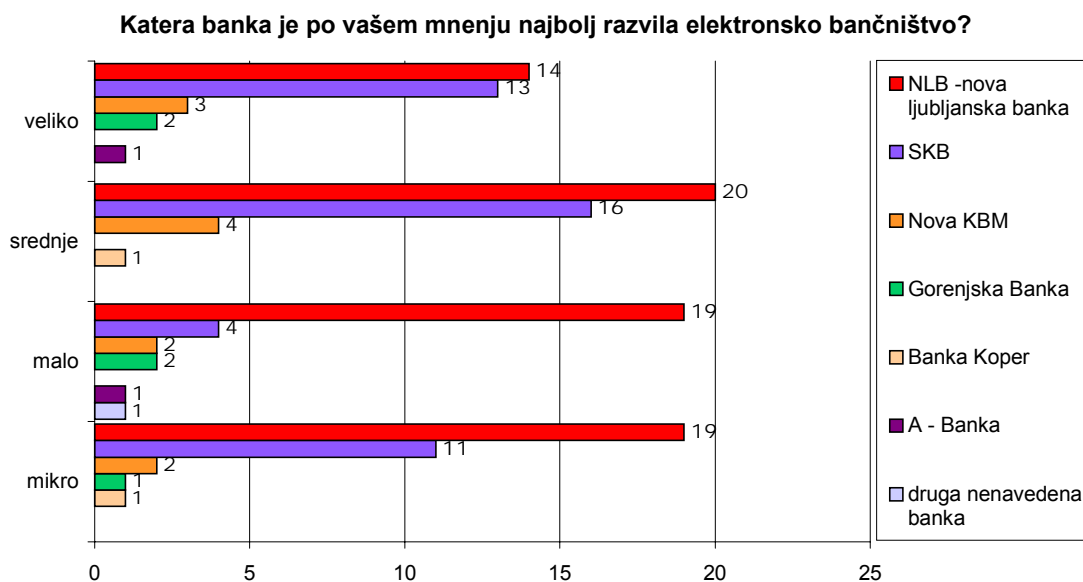


3. 5 Vodilna banka e-bančništva

- Podjetjem, ki so že prešla na informatizirane storitve plačilnega prometa prek bančnega sistema ali to še nameravajo v prihodnje, smo postavili vprašanje: »Katera banka je najbolj razvila e-bančništvo?«.

Po mnenju anketiranih je elektronsko bančništvo najbolj razvila NLB – Nova ljubljanska banka. To mnenje prevladuje predvsem med anketiranimi iz majhnih podjetij, anketirani iz velikih podjetij pa skoraj enačijo NLB in SKB. V grafu je prikazano sumarno število podjetij, ki ocenjujejo posamezno banko in ne deleži.

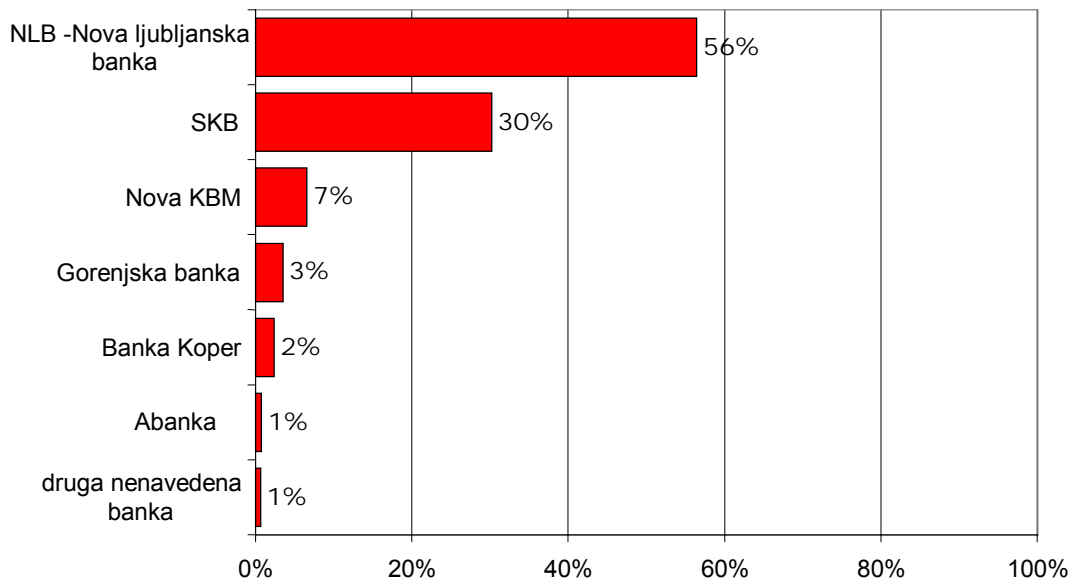
Med 100 največjimi podjetji pa tokrat prihaja do razlik, saj v nasprotju z ostalimi velikimi podjetji, največja podjetja pogosteje menijo, da je SKB banka tista, ki je najbolj razvila elektronsko bančništvo.



Če primerjamo zgornje deleže s siceršnjimi deleži bank glede na glavno banko, ki nudi elektronski plačilni promet, opazimo velike razlike. Glede na delež SKB (10 %) tako npr. trikrat več podjetij postavlja to banko na prvo mesto. Pri NLB pa je to razmerje bližje, in sicer 1 : 2. Pri ostalih bankah je razmerje večinoma obrnjemo, torej imajo večji tržni delež, kot pa je delež podjetij, ki jih postavljajo na prvo mesto v smislu razvitega e-bančništva.

Če izračunamo še populacijske ocene (kjer se poveča vpliv mikro podjetij), vidimo, da je po mnenju podjetij elektronsko bančništvo najbolj razvila NLB, sledi ji SKB.

**Katera banka je po vašem mnenju najbolj razvila elektronsko bančništvo? -
posplošitev na podjetja v Sloveniji**



4. 0 Prehod od APP na banke

- Podjetja, ki so že prešla na informatizirane storitve plačilnega prometa prek Agencije za plačilni promet ali to še nameravajo v letu 2001 ali kasneje, smo vprašali, kdaj nameravajo prenehati z izvajanjem informatiziranih storitev plačilnega prometa preko APP.

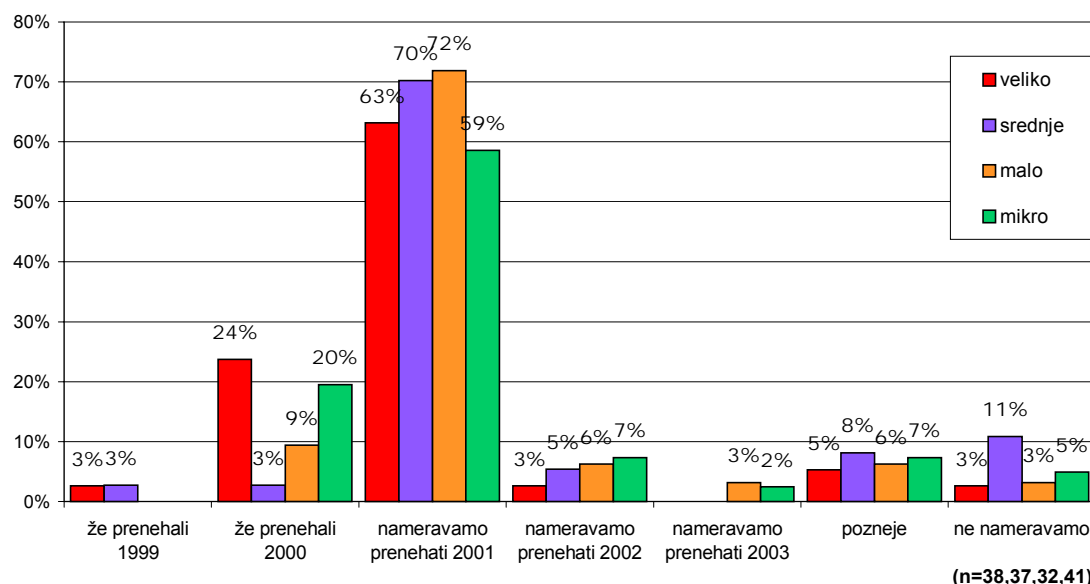
Do leta 2000 je z izvajanjem informatiziranih storitev plačilnega prometa preko Agencije za plačilni promet že prenehalo 27 % velikih, 6 % srednjih, 9 % majhnih in petina mikro podjetij, večina podjetij pa namerava to storiti v letu 2001.

Nekaj je tudi takih podjetij, ki sodelovanja na področju informatiziranih storitev plačilnega prometa z APP ne nameravajo opustiti.

Med največjimi in velikimi podjetji se pojavljajo manjše razlike, saj anketirani iz največjih podjetij navajajo, da nameravajo prekiniti z izvajanjem storitev preko APP do leta 2002, medtem ko anketirani iz velikih podjetij še navajajo, da nameravajo prekiniti z izvajanjem storitev leta 2004 ali kasneje ali pa o tem še niso razmišljali.

Vsekakor pa večina podjetij načrtuje prehod v letu 2001.

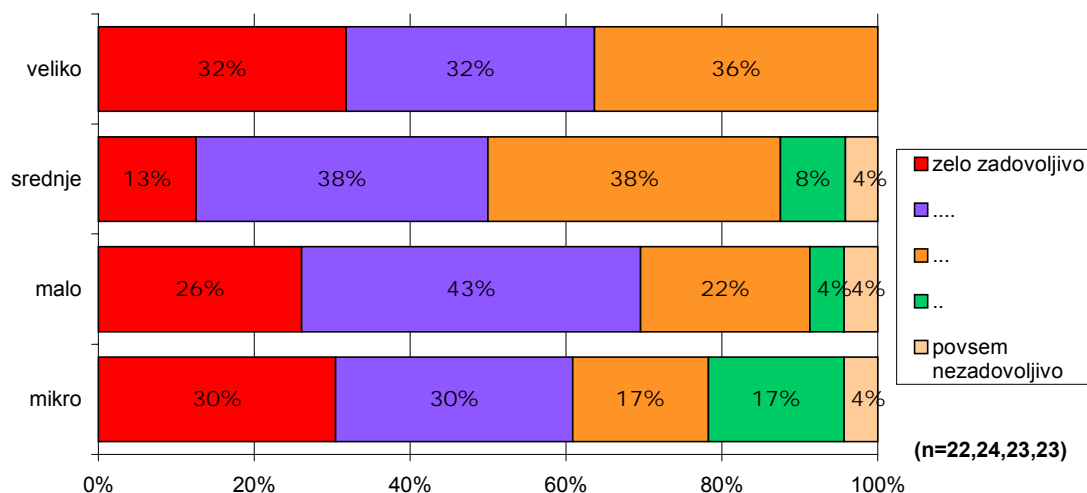
Kdaj boste prenehali z izvajanjem preostalih informatiziranih storitev plačilnega prometa preko APP?



- *Vprašanje o poteku prehoda je bilo postavljeno podjetjem, ki so na informatizacijo plačilnega prometa preko banke že prešla ali pa to še nameravajo storiti.*

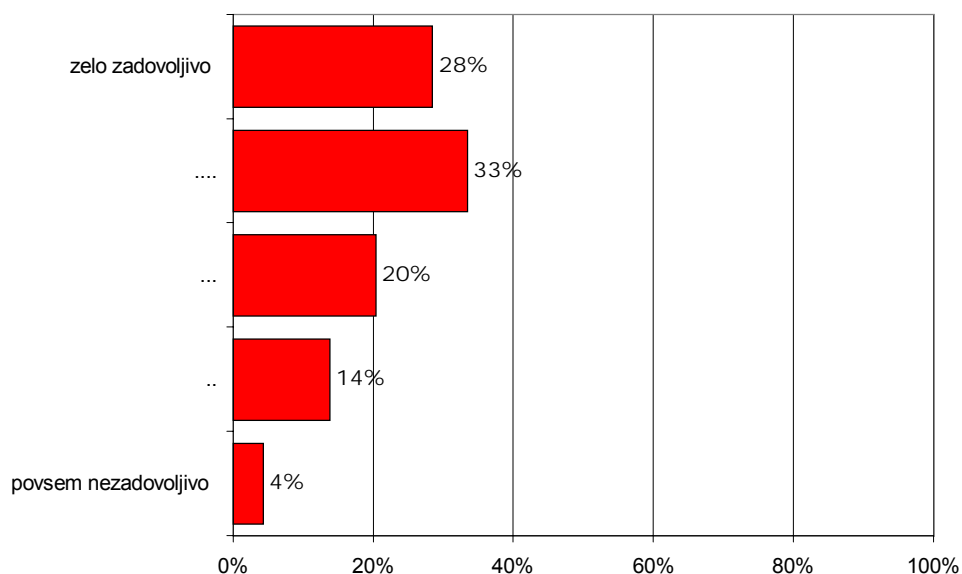
Prenos plačilnega prometa od Agencije za plačilni promet na banko je potekal zadovoljivo (združeni odgovori 'zelo zadovoljivo' in 'zadovoljivo') za slabi dve tretjini velikih podjetij ter polovico srednjih podjetij. S potekom prenosa je bilo zadovoljnih 69 % majhnih in 60 % mikro podjetij. Anketirani iz največjih in velikih podjetji so na vprašanje o zadovoljstvu prenosa plačilnega prometa odgovarjali precej podobno.

Kako je v vašem podjetju potekal prenos plačilnega prometa od APP na banke?



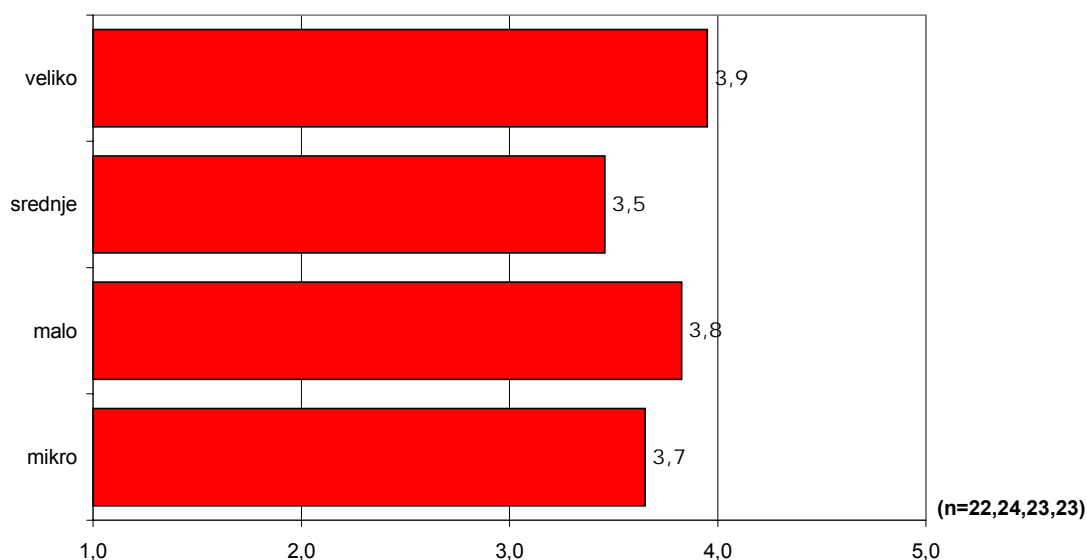
Če izračunamo populacijsko oceno, večina podjetij (61 %) ocenjuje prenos plačilnega prometa kot zadovoljiv ('zelo zadovoljivo' in 'zadovoljivo').

Kako je v vašem podjetju potekal prenos plačilnega prometa od APP na banke? - posplošitev na podjetja v Sloveniji



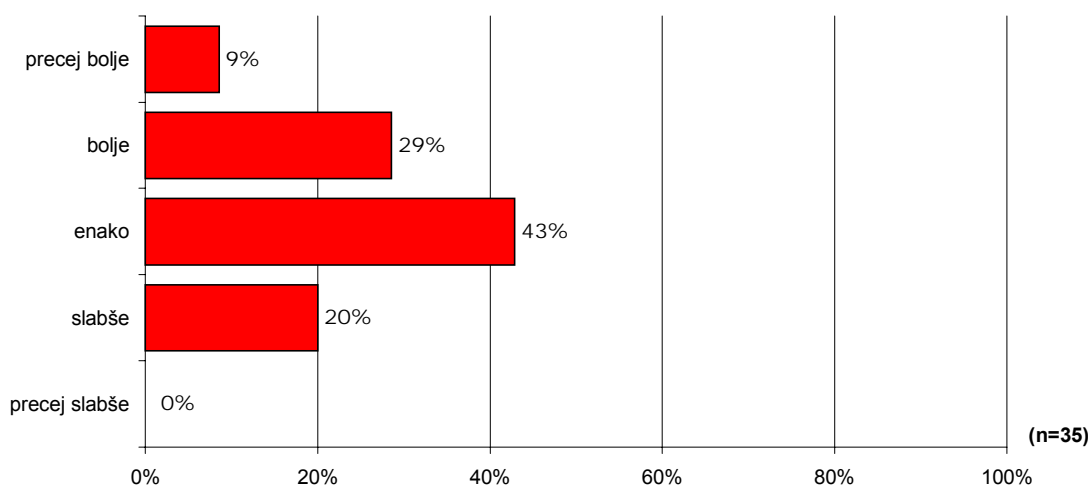
Ocena poteka prenosa plačilnega prometa od APP na banke je pri vseh tipih podjetij visoka, res pa je, da ne dosega ocene 4. Zadovoljstvo najvišje ocenjujejo v velikih in majhnih podjetjih, nekoliko slabše pa v srednjih podjetjih. Ocena zadovoljstva se med največjimi in velikimi podjetji nekoliko razlikuje, saj so prva zadovoljstvo ocenila s povprečno oceno 4.3, medtem ko so velika podjetja zadovoljstvo ocenila s 3.9.

Kako je v vašem podjetju potekal prenos plačilnega prometa do APP na banke? Ocenite z oceno od 1 do 5, kjer 1 pomeni 'povsem nezadovoljivo', 5 pa 'zelo zadovoljivo'.



Med podjetji, ki so že prešla na poslovanje z banko, jih je 38 % navedlo, da je poslovanje preko banke boljše kot preko APP. Da je potek plačilnega prometa enak, je navedlo 43 % podjetij, petina podjetij pa meni, da je bilo sodelovanje z APP boljše kot sodelovanje z banko. Nihče od anketiranih pa ni navedel, da poteka to sodelovanje precej slabše. Povprečna ocena je 3.3, kar nakazuje, da elektronski plačilni promet preko banke poteka nekoliko bolje kot preko APP, čeprav ne gre za statistično značilno razliko med 3.3 in točko nevtralnosti 3.0.

Ali v celoti gledano poteka plačilni promet preko banke boljše kot preko agencije za plačilni promet?

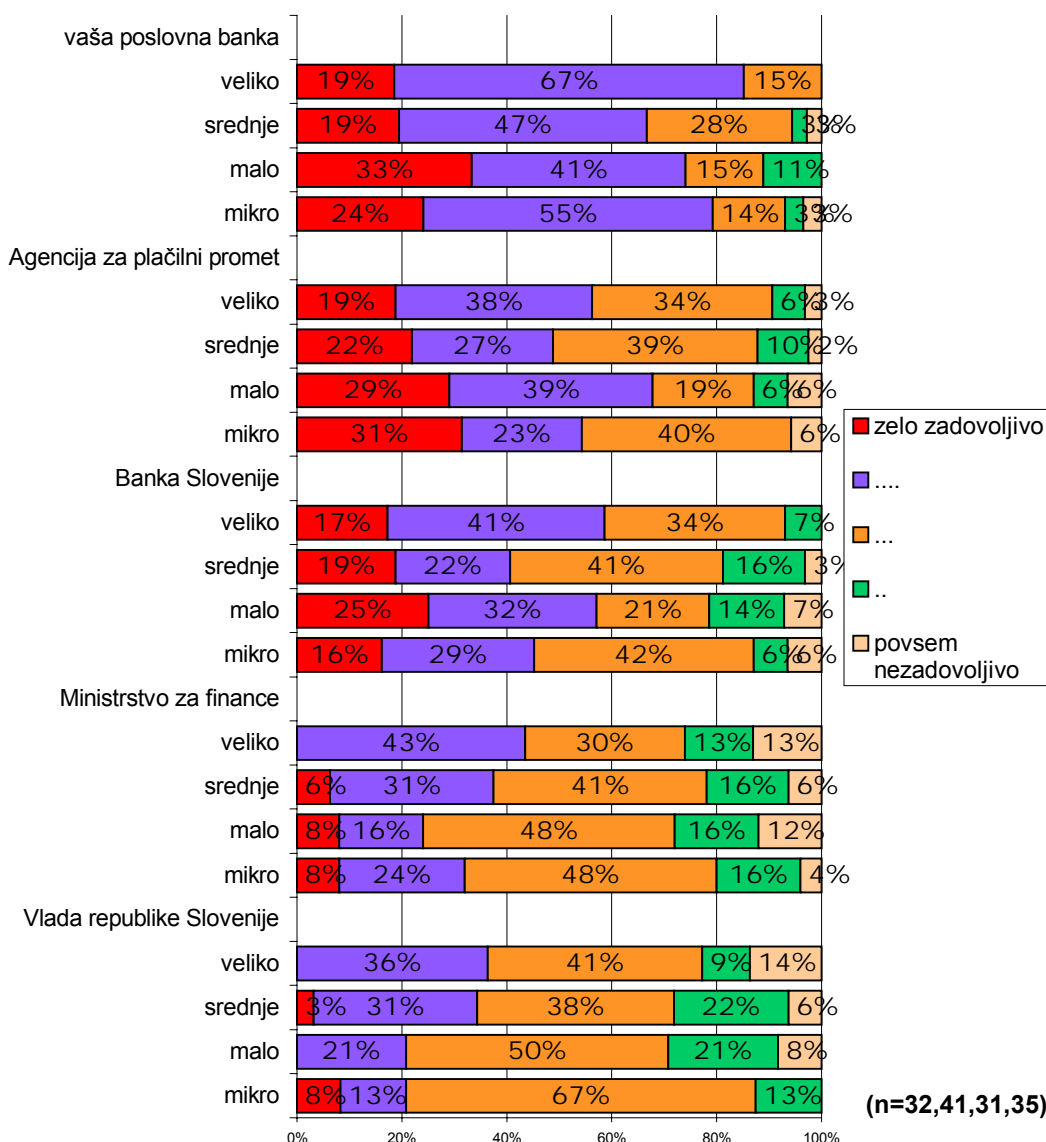


4. 1 Vloga institucij pri prehodu plačilnega prometa

Podjetja, ki so že prešla na storitev plačilnega prometa preko banke, smo povprašali, kako ocenjujejo vlogo nekaterih institucij pri prenosu plačilnega prometa od APP do banke.

Anketirani so najbolj zadovoljni z vlogo banke, preko katere poslujejo, ter z Agencijo za plačilni promet, nekoliko slabše pa ocenjujejo vlogo Ministrstva za finance ter Vlade RS. Velika podjetja v okviru prenosa plačilnega prometa od APP na banke najboljše ocenjujejo vlogo svoje poslovne banke, v primerjavi z drugimi podjetji so bolj zadovoljna tudi z vlogo Ministrstva za finance ter Vlade republike Slovenije. Majhna podjetja so v primerjavi z drugimi podjetji bolj zadovoljna z vlogo Agencije za plačilni promet. Med največjimi 100 podjetji ni posebnih razlik.

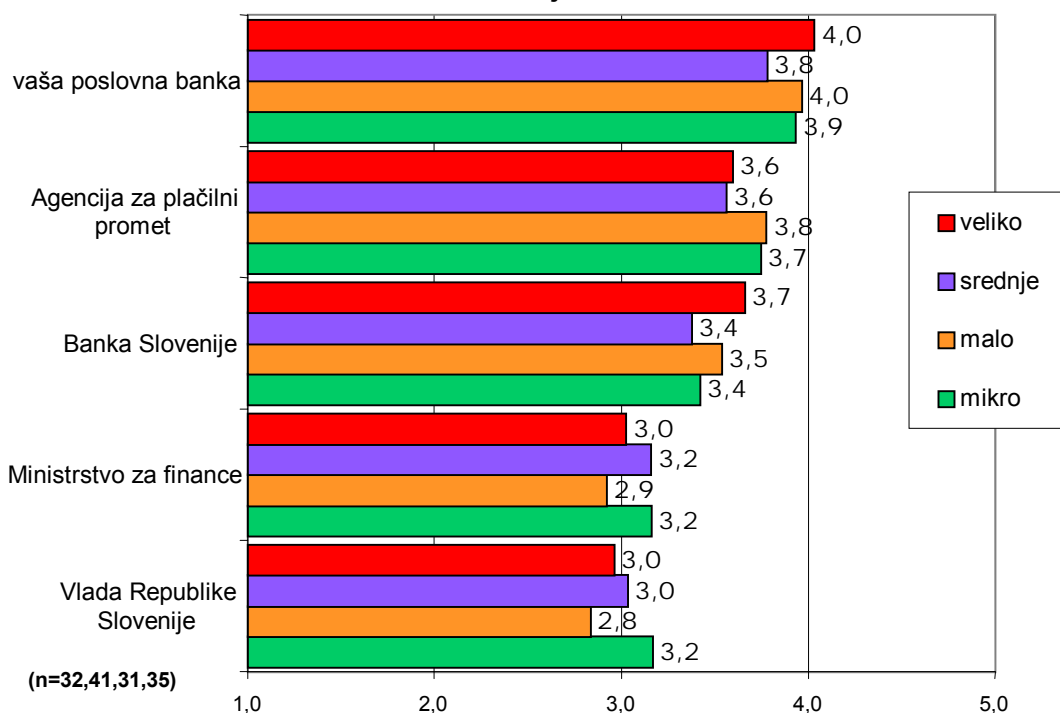
Kako ocenjujete vlogo naslednjih institucij v okviru prenosa plačilnega prometa od agencije za plačilni promet na banke?



Povprečna ocena zadovoljstva z vlogo posameznih institucij v okviru prenosa plačilnega prometa od APP na banke torej kaže, da anketirani najvišje ocene pripisujejo poslovni banki, s katero sodeluje njihovo podjetje, sledi Agencija za plačilni promet ter Banka Slovenije, podjetja pa ponovno nižje ocenjujejo vlogo Ministrstva za finance ter Vlade republike Slovenije. V primerjavi z ostalimi podjetji velika podjetja najvišje ocenjujejo vlogo svoje poslovne banke ter Banke Slovenije.

Z izračunom standardne napake ocene (ta znaša za APP 0.09, za poslovno banko pa 0.08) lahko s 5 % tveganjem ocenimo, da se povprečna ocena zadovoljstva z vlogo APP pri prenosu plačilnega prometa na banke nahaja na intervalu med 3.5 in 3.8, povprečna ocena zadovoljstva z vlogo poslovne banke pa se nahaja na intervalu med 3.8 in 4.1. Ocene za ostale institucije so bistveno nižje.

Kako ocenjujete vlogo naslednjih institucij v okviru prenosa plačilnega prometa od APP na banke? Ocenite na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni 'povsem nezadovoljivo', 5 pa 'zelo zadovoljivo'.



Treba je upoštevati, da z navedenimi institucijami od anketiranih vsaj informatiki v podjetjih niso prihajali v neposreden stik, pri ocenjevanju vloge vlade pa je seveda prisoten negativen refleks, ki nastopa pri ocenjevanju kateregakoli področja.