

UNIVERZA V MARIBORU
EKONOMSKO-POSLOVNA FAKULTETA
MARIBOR

DIPLOMSKO DELO

**Elektronski distribucijski kanali bank s
primerjalno analizo v NLB in SKB**

Študentka: Nataša Bračič
Naslov: Zbigovci 67, Gornja Radgona
Številka indeksa: 81550056
Študentka rednega študija
Program: visokošolski strokovni
Študijska smer: finance in bančništvo
Mentor: dr. Samo Bobek, redni profesor

Maribor, januar, 2004

PREDGOVOR

Dinamičen razvoj informacijske tehnologije je v zadnjih desetih letih povzročil družbene spremembe in gospodarsko revolucijo, ki jo imenujemo nova ekonomija ali ekonomija znanja. Tako elektronsko bančništvo z velikimi koraki prihaja tudi v slovenske banke. Na pot razvoja in širjenja svojega horizonta so se podali skoraj vsi pomembnejši akterji našega denarnega trga, le da je nekaterim vmes pošla sapa, medtem ko drugi z velikimi akcijami napovedujejo vedno nove storitve in izboljšave. Kot običajno pa imajo od vsega tega največ koristi uporabniki. Zato bomo znotraj diplomskega dela pojasnili učinke uporabe elektronskih distribucijskih kanalov v NLB in SKB banki.

Internet je prinesel revolucijo že na mnoga področja in kljub temu, da ga poznamo že desetletja, še vedno velja za izredno hitro rastoče področje novih komunikacijskih storitev. Ko je zadel ob banke, ta pregovorno konzervativni sektor, je prinesel nemalo pretresov in sprememb, ki so prinesle drugačen pogled na banke in bančništvo, kot smo ga bili vajeni do sedaj, in postal nepogrešljivo orodje za izvedbo elektronskega bančništva. Bančništvo je za elektronsko poslovanje še posebej ugodna dejavnost. Elektronsko poslovanje učinkovito podpira hitro in kakovostno izvajanje bančnih storitev. Z njim je mogoče storitve poceniti, njihova uporaba ni več omejena zgolj na čas, ko so banke uradno odprte, in na lokacijo bančnih poslovalnic, predvsem pa tako bankam kot njihovim strankam omogoča velike prihranke v času. Zato ne preseneča, da se elektronsko poslovanje prav v bančništvu uvaja in krepi hitreje kot v večini drugih dejavnosti.

Banke v Sloveniji zvesto sledijo trendom pri razvoju dodatnih storitev, ki jih je mogoče opravljati preko bankomata. Vendar je potrebno dobro premisliti, kakšne storitve nuditi preko bankomata. Bankomati se še vedno pretežno uporabljajo za dvig in polog gotovine. Vprašanje je, do kje in kako razširiti možnosti opravljanja storitev na bankomatu. Ali bi stranke za dvig gotovine hotele čakati v vrsti za nekom, ki na primer naroča, oziroma želi preko bankomata kupiti karte za kino predstavo. Rešitev primerna za slovenske banke, ni v večjem številu bankomatov z različnimi možnostmi, ampak v preusmeritvi strank na klicne centre, ki jih večina večjih slovenskih bank tako že ima, zato bomo več o tem napisali v diplomski nalogi.

Kot kaže, postaja elektronsko opremljeno prodajno mesto z uporabo debetne kartice osnovni nosilec prenosa transakcij. Posebej v nerazvitem okolju je veliko priložnosti, da banke delujejo na zavest strank in trgovcev v smeri uvajanja debetnih kartic. Tudi WAP tehnologija je zelo pomembna, saj ni namenjena le dolgotrajnemu deskanju, ampak hitremu dostopu do informacij.

Kot kaže, postaja elektronsko opremljeno prodajno mesto z uporabo debetne kartice osnovni nosilec prenosa transakcij. Posebej v nerazvitem okolju je veliko priložnosti, da banke delujejo na zavest strank in trgovcev v smeri uvajanja debetnih kartic. Tudi WAP tehnologija je zelo pomembna, saj ni namenjena le dolgotrajnemu deskanju, ampak hitremu dostopu do informacij.

KAZALO

1 UVOD.....	6
1.1 Opredelitev področja in opis problema, ki je predmet raziskave.....	6
1.2 Namen, cilji in osnovne trditve diplomskega dela.....	6
1.3 Predpostavke in omejitve raziskave.....	7
1.4 Predvidene raziskovalne metode.....	7
2 ELEKTRONSKI DISTRIBUCIJSKI KANALI BANK.....	8
2.1 Razvoj elektronskih distribucijskih kanalov v bančništvu.....	8
2.2 Opredelitev elektronskih distribucijskih kanalov.....	8
3 SAMOPOSTREŽNO BANČNIŠTVO.....	10
3.1 Bančni avtomati.....	10
3.1.1 Mreža bankomatov.....	11
3.1.2 Delovanje bankomatov.....	13
3.1.3 Storitve bankomatov.....	14
3.1.4 Varnost poslovanja preko bančnih avtomatov.....	16
3.1.5 Bančni avtomati v prihodnosti.....	16
3.2 Informacijski terminali in kioski.....	17
4 TELEFONSKO BANČNIŠTVO.....	19
4.1 Avtomatski telefonski odzivnik.....	20
4.2 Telefonsko poslovanje neposredno z bančnim uslužbencem.....	21
4.3 Varnost telefonskega bančništva.....	22
4.4 Prihodnost telefonskega bančništva.....	22
5 TELEBANKING ALI BANČNIŠTVO NA DALJAVO.....	24
5.1 Spletno bančništvo.....	24
5.2 Varnost spletnega bančništva.....	27
5.3 Prednosti in slabosti spletnega bančništva za komitenta.....	29
6 MOBILNO BANČNIŠTVO.....	31
7 KARTIČNO POSLOVANJE.....	33

8 ELEKTRONSKA PRODAJNA MESTA.....	36
9 PRIMERJALNA ANALIZA ELEKTRONSKIH DISTRIBUCIJSKIH KANALOV V NLB IN SKB.....	39
9.1 Elektronski distribucijski kanali v NLB.....	39
9.1.1 Samopostrežno bančništvo v NLB.....	39
9.1.2 Telefonsko bančništvo v NLB.....	41
9.1.3 Bančništvo na daljavo ali telebanking.....	48
9.1.4 Mobilno bančništvo v NLB.....	53
9.1.5 Kartično poslovanje.....	54
9.2 Elektronski distribucijski kanali v SKB.....	56
9.2.1 Samopostrežno bančništvo v SKB.....	57
9.2.2 Telefonsko bančništvo v SKB.....	58
9.2.3 Bančništvo na daljavo ali telebanking.....	62
9.2.4 Mobilno bančništvo v SKB.....	69
9.2.5 Kartično poslovanje.....	70
10 SKLEP.....	74
11 POVZETEK.....	77
Priloga 1: Seznam literature in virov.....	79
Priloga 2: Seznam tabel in slik.....	82

1 UVOD

1.1 Opredelitev področja in opis problema, ki je predmet raziskave

Diplomsko delo bo opisovalo oblike elektronskih distribucijskih kanalov bank, med katere uvrščamo internet bančništvo, telefonsko bančništvo, bančne avtomate, bančne kartice in elektronska prodajna mesta (POS terminali). Posebej bomo raziskovali, kateri elektronski distribucijski kanali so uveljavljeni v Novi Ljubljanski banki (v nadaljevanju NLB banki) in SKB banki.

V okviru diplomskega dela bomo skušali zajeti dejavnike, ki bankam omogočajo večjo profitabilnost in likvidnost zaradi uvajanja novih distribucijskih kanalov. Sodobni distribucijski kanali so namreč osrednji steber komunikacije med banko in komitentom, okoli katerega bo banka bogatila svojo ponudbo. Brez solidne podpore elektronskih distribucijskih kanalov banka namreč v nekaj letih ne bo več mogla preživeti: po eni strani bo izgubila stranke, po drugi strani pa jo bodo v hudi konkurenci pokopali stroški klasičnega poslovanja.

Tako bo diplomsko delo obravnavalo v prvem delu teoretične opredelitve elektronskih distribucijskih kanalov, v drugem delu pa bo proučevalo, kako se le-ti uveljavljajo v praksi. Najprej bomo predstavili različne elektronske distribucijske kanale v NLB banki in nato medsebojno primerjali njihovo uporabo v SKB banki, predvsem pa uporabo bančnih avtomatov, bančnih kartic in drugih pojavnih oblik elektronskih distribucijskih kanalov.

1.2 Namen, cilji in osnovne trditve diplomskega dela

Namen diplomskega dela je, da bi z analizo elektronskih distribucijskih kanalov dokazali, da se njihova vloga spreminja, zlasti ob vse hitrejšem tehnološko-informacijskem sistemu, kar povzroča, da postajajo bančne storitve vse bolj kakovostnejše.

Moj poglavitni cilj diplomskega dela je nazorno prikazati prednosti uporabe elektronskih distribucijskih kanalov. Ta cilj bo izhajal iz prvega dela in se bo kazal kot opredelitev različnih pojavnih oblik in sicer: internet bančništva, bančne kartice, telefonsko bančništvo in bančni avtomati. Skozi cilje bomo skušali tako analizirati predvsem pomen posameznih oblik distribucijskih kanalov za posamezne bančne organizacije in zaznati spremembe poslovanja v bankah. Navedli bomo tudi prednosti tovrstnega poslovanja, zlasti kako takšen pristop poslovanja v bankah vpliva na obseg »šalterskega« poslovanja. Poleg tega bomo opisali tudi bančne storitve, ki jih ponujajo banke s pomočjo sodobnih distribucijskih kanalov.

V okviru diplomskega dela bomo skušali najprej dokazati trditev, da banke uvajajo nove vrste tehnologij zato, da bi si zagotovile konkurenčne prednosti, pri čemer bomo posebej izpostavili naslednja spoznanja:

- zmanjšanje stroškov brez zmanjšanja profitabilnosti,
- pridobiti nove segmente strank in nove stranke,
- večja varnost poslovanja in manjše možnosti zlorab tako za banko kot za stranke,

- uporabljati sodobne elektronske distribucijske kanale bank in ponujati takšne storitve, ki zadovoljujejo potrebe potencialnih in obstoječih strank na obstoječih in novih trgih ob zadostnem obsegu poslovanja.

Skozi obravnavo glavne tematike diplomskega dela bomo skušali dokazati trditev, da elektronski distribucijski kanali omogočajo številne možnosti uporabe in zagotavljajo nižje stroške poslovanja tako za uporabnike kot za bančne institucije.

1.3 Predpostavke in omejitve raziskave

V okviru svojega dela predpostavljamo, da je pri uporabi elektronskih distribucijskih kanalov ključnega pomena zagotavljanje varnosti podatkov komitenta in banke, saj se bo tovrstno poslovanje povečevalo le, če bo zagotovljena varnost osebnih podatkov. To pomeni, da ne bo smelo priti do izrabljanja in vdorov v podatkovne baze.

Poleg tega postaja najpomembnejši dejavnik profesionalne elektronske banke predvsem varnost in stabilnost sistema. Banke si ne morejo privoščiti, da se sistem zaustavi v času dnevne konice, ko podjetja plačujejo račune oziroma dobivajo na račune prilive, saj to lahko povzroči neprecenljivo škodo. V svojem diplomskem delu se bomo osredotočili na predpostavko, da uporaba elektronskih distribucijskih kanalov povzroča pri opravljanju bančnih in finančnih transakcij velike spremembe, predvsem pri racionalizaciji poslovanja in relativnem znižanju stroškov. Hiter prenos finančnih sredstev in informacij vpliva tudi na hitrejši pretok blaga in opravljanja storitev.

1.4 Predvidene raziskovalne metode

Uporabo sodobne informacijske tehnologije bomo proučevali v dveh slovenskih bankah, kar pomeni, da bom uporabili poslovno raziskavo. Na podlagi medsebojnih primerjav bomo izpostavili bistvene razlike uporabljenih elektronskih distribucijskih kanalov v teh dveh finančnih institucijah, zato lahko govorimo o dinamični ekonomski analizi. S pomočjo te analize bomo opredelili tudi prednosti in slabosti, ki jih z uporabo tovrstnih distribucijskih kanalov deležna posamezna banka.

Naprej bomo v prvem delu diplomske naloge znotraj diskriptivnega postopka uporabili predvsem metodo kompilacije, kar pomeni postopek povzemanja opazovanj, spoznanj, stališč, sklepov in rezultatov drugih avtorjev. Na takšen način bomo lahko opredelili vpliv sodobne informacijske tehnologije na komitente in na njihovo lojalnost.

V drugem delu diplomskega dela pa bomo v okviru deskriptivnega pristopa uporabili komparativno metodo, ki omogoča primerjavo elektronskih distribucijskih kanalov v dveh različnih slovenskih bankah. Na podlagi tega bomo lahko ugotavljali posledice uvajanja distribucijskih kanalov v bančno poslovanje in uspešnost le-teh finančnih institucij pri doseganju enega izmed glavnih ciljev bančnega poslovanja, in sicer pridobitve zaupanja strank v storitve, ki jih bodo banke ponujale s pomočjo elektronskih distribucijskih kanalov.

2 ELEKTRONSKI DISTRIBUCIJSKI KANALI BANK

2.1 Razvoj elektronskih distribucijskih kanalov v bančništvu

Prvi resni poskusi uvedbe novih, sodobnejših, uporabniku prijaznejših, za banko pa cenejših distribucijskih kanalov, so se pri nas začeli leta 1991. Najprej so banke ponudile možnost dviga gotovine in vpogled v stanje na računih preko bančnih avtomatov, ki so jih postavile širom po Sloveniji. Naslednji korak v elektronskem bančništvu smo doživeli z uvedbo telefonskega bančništva, kmalu za tem pa je SKB, kot prva slovenska banka ponudila bančne storitve tudi preko spletnih strani. Danes tovrstne usluge ponujajo domala vse slovenske banke (Klajnščak 2001, 36).

Banke, kot ene izmed končnih ponudnikov spletnega bančništva, delimo v dve kategoriji. V prvo kategorijo uvrščamo tiste banke, ki jim predstavlja svetovni splet le eno izmed distribucijskih poti pri trženju svojih storitev. V drugo kategorijo pa sodijo prave spletne banke, ki so dostopne le preko svetovnega spleta in jih tako stranke ne morejo obiskati v njihovih poslovalnicah. Te banke imajo zato tudi večjo ponudbo svojih storitev, saj uporabnikom poleg najpogostejših storitev v zvezi s tekočimi in varčevalnimi računi, nudijo tudi posojila, pokojninske sheme in kreditne kartice. Seveda pa so še vedno daleč v ospredju, tako po številu kot tudi po obsegu transakcij, tiste banke, ki uporabnikom ponujajo različne poti do njihove ponudbe. S tem jim namreč omogočijo izbiro tiste poti, ki jim najbolj ustreza v danem trenutku, kraju in finančni potrebi (Svoljšak 2001, 52).

2.2 Opredelitev elektronskih distribucijskih kanalov

Z naglim razvojem informacijske tehnologije so se začeli razvijati novi distribucijski kanali, ki so omogočili bankam izvajanje storitev tudi brez neposredne prisotnosti porabnika. S tem se je dvignila konkurenčna raven bank, ki so nove priložnosti izkoristile, komitentom pa je bil omogočen dostop do bančnih storitev kjerkoli, kadarkoli in kakorkoli si to želijo (Delak 1997, 55).

Tako bomo podrobneje predstavili oblike in značilnosti elektronskih distribucijskih kanalov v bančništvu, kjer so pomembni odnosi med banko in posameznikom. O elektronskem bančništvu govorimo takrat, ko pride banka s svojo ponudbo storitev k porabniku, na tržni poti pa si pomaga z dosežki sodobne informacijske, telekomunikacijske tehnologije. Lahko bi rekli, da pri trženju svojih storitev uporablja sodobne distribucijske poti. Zato bom posebej raziskovala njihov pomen in vlogo v NLB-ju in v SKB-ju.

Med elektronske distribucijske kanale bank štejemo:

- samopostrežno bančništvo (bančni avtomati in informacijski terminali),
- telefonsko bančništvo ali phonebanking (avtomatski telefonski odzivnik in telefonsko poslovanje neposredno z bančnim uslužbencem)
- bančništvo na daljavo ali telebanking (računalniško poslovanje s povezavo na bančno omrežje ali svetovni splet)
- mobilno bančništvo (WAP sistem in SMS sporočila),
- kartično poslovanje,
- elektronska prodajna mesta ali POS-i (ta omogočajo avtomatski prenos oziroma izmenjavo podatkov o nakupu s plačilnimi karticami preko terminala na prodajnem mestu do računalnika v banki).

Po zgoraj navedeni razdelitvi distribucijskih kanalov bomo v nadaljevanju diplomskega dela predstavili njihove osnovne značilnosti, potem pa še uporabo le-teh v NLB in SKB.

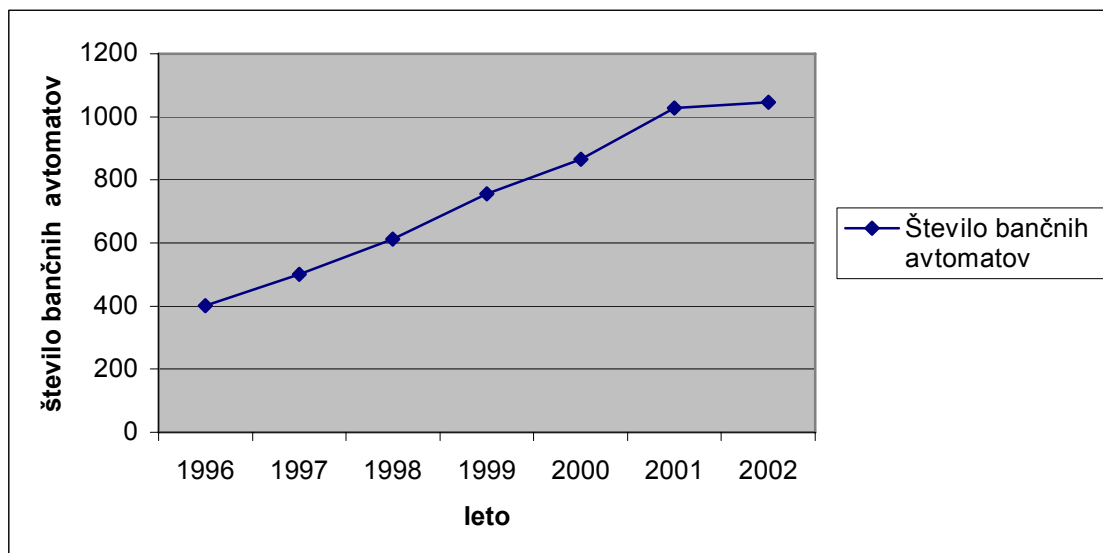
3 SAMOPOSTREŽNO BANČNIŠTVO

3.1 Bančni avtomati

Bančni avtomati ali krajše bankomati so samopostrežni terminali, preko katerih je mogoče dvigniti gotovino 24 ur dnevno, tudi ob nedeljah in praznikih (Črčinovič- Krofič 1995, 15). V začetku je bilo dvig gotovine res glavno poslanstvo bankomatov, danes pa je seznam storitev, ki jih opravimo preko te tržne poti, bistveno pestrejši (Horvat 2001, 17).

V nadaljevanju prikazuje **slika 1** rast števila bančnih avtomatov v Sloveniji v obdobju od leta 1996 do sredine leta 2002. Kot je razvidno iz grafikona, je v Sloveniji prisoten permanenten trend naraščanja števila bankomatov in sredi leta doseglo število 1045. To pa pomeni, da se je število bančnih avtomatov v primerjavi z leto 1996 povečalo več kot za dvakrat.

Slika 1: Rast števila bančnih avtomatov v Sloveniji v obdobju od leta 1996 do sredine leta 2002



Vir: Bilten Banke Slovenije (2002, 45).

Bančni avtomati so najbolj razvita elektronska distribucijska pot, ki jo uporabljajo uporabniki bančnih storitev. Uporaba bankomatov v različnih državah sveta je različna – od dvigovanja denarja do ostalih storitev. Če pogledamo vse vrste elektronskih poti, vidimo, da je bankomat najboljša možna rešitev pri prestavljanju rutinskih bančnih operacij. Zmanjšan obseg rutinskih transakcij v bančnih enotah pa daje priložnost banki, da

se obrne k stranki in zadovolji njene želje s svetovalno funkcijo. Zaradi svoje enostavne uporabe in možnosti komuniciranja s pomočjo ekrana je bankomat prijazna distribucijska pot (Arnfield and Arnfield 2000, 18).

3.1.1 Mreža bankomatov

Bančni avtomati so najbolj razvita elektronska distribucijska pot, ki jo uporabljajo uporabniki bančnih storitev. Uporaba bankomatov v različnih državah sveta je različna – od dvigovanja denarja do ostalih storitev, ki vključujejo depozitno poslovanje, prenose denarja iz računa na račun in drugo. Posebne vrste bančnih avtomatov so namenjene tiskanju izpiskov in izdajanju čekov, v prihodnosti pa tudi polnjenju elektronskih denarnic (Bauer 1996, 173).

Tabela 1 prikazuje število bankomatov po posameznih regijah na dan 30.09.2002. Največje število bančnih avtomatov je v osrednjeslovenski regiji, nato sledita podaravaka in savinjska regija. Torej mreža bankomatov po regijah ni enakomerno razporejena, saj je od skupnega števila bankomatov kar tretjina nameščenih v osrednjeslovenski regiji. Najmanj jih je v zasavski regiji, kjer jih deluje samo 14. Nedvomno je število nameščenih bankomatov na posamezni regiji povezano tudi s številom prebivalcev, kar je prav tako razvidno iz tabele 1.

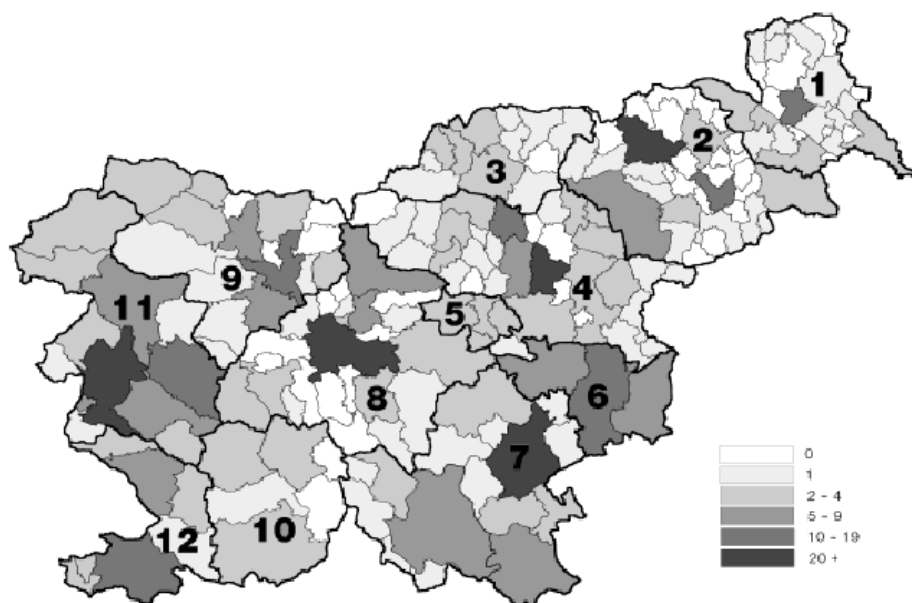
Tabela 1: Prikaz število bankomatov po posameznih regijah na dan 30.09.2002

Zap.št.	Regija	Št. prebivalcev (31.03.2002)	Bankomati (30.09.2002)
1	Pomurska	120.397	50
2	Podravska	307.273	161
3	Koroška	72.739	36
4	Savinjska	251.493	132
5	Zasavska	45.185	14
6	Spodnjeposavska	67.873	29
7	Jugovzhodna Slovenija	135.484	47
8	Osrednjeslovenska	485.843	337
9	Gorenjska	194.476	76
10	Notranjsko-kraška	50.014	26
11	Goriška	117.235	79
12	Obalno-kraška	100.238	58
	Skupaj	1.948.250	1.045

Vir: Bilten Banke Slovenije (2002, 45).

Razporeditev mreže na ravni občin oziroma bližina enote posamezne poslovne banke pomembno vpliva predvsem na odločitve prebivalstva oziroma posameznika o izbiri poslovne banke, katere komitent naj bi postal. Za prebivalstvo pa je vedno pomembnejša tudi mreža bankomatov. **Slika 2** kaže število enot poslovnih bank v posameznih občinah znotraj Slovenije, ki nakazuje na soodvisnost med pogostostjo poslovnih enot in bankomatov v posamezni regiji.

Slika 2: Število enot poslovnih bank v posamezni občini znotraj statističnih regij RS



Vir: Bilten Banke Slovenije (2002, 45).

Tabela 2 kaže povezanost med številom bankomatov, število in vrednost dvigov na bankomatih v Sloveniji v obdobju od leta 1996 do srede leta 2002. Ugotavljamo, da uporaba bankomatov narašča, saj je po podatkih Banke Slovenije v letu 2000 bilo opravljenih 46,7 milijonov dvigov gotovine na bankomatih ali za 13,8 odstotkov več kot v predhodnem letu.

Tabela 2: Bančni avtomati v letih 1996-2002 v Sloveniji

Leto	Bančni avtomati		
	Število bančnih avtomatov	Število dvigov na bankomatih v tisočih	Vrednost dvigov na bankomatih v mio SIT
1996	401	16.785	129.495
1997	501	20.886	168.684
1998	612	27.934	224.010
1999	757	34.515	307.768
2000	865	41.048	425.016
2001	1.027	46.734	566.099
2002 I	1.018	12.020	142.102
II	1.057	13.379	163.997
III	1.045	13.008	164.751

Vir: Bilten Banke Slovenije (2002, 47).

3.1.2 Delovanje bankomata

Bankomati so nam voljo 24 ur dnevno, vse dni v letu. Poleg bankomatov BA mreže, na katerih lahko dvigujemo gotovino in se seznanimo s stanjem na našem računu, lahko na bankomatih, ki so v lasti posameznih bank, opravimo še vrsto dodatnih storitev kot: plačevanje položnic, polog gotovine, nakup telefonskih kartic in podobno. Banke in družbe, izdajateljice licenčnih kartic (EUROCARD/MASTERCARD, VISA, DINERS), imajo svoje bankomate, na katerih lahko dvigujejo gotovino vsi, ki imajo ustrezne kartice, torej tudi tujci.

Uporaba bankomatov je zelo preprosta. Potrebujemo le svojo bančno kartico in osebno številko oziroma PIN, ki nam ga določijo v banki. Vodijo nas kratka in jasna navodila, ki se izpišejo na ekranu bankomata. V posebno režo, ki je na bankomatu, vstavimo svojo bančno kartico in vtipkamo osebno številko. Na ekranski sliki izberemo želene storitve in jo po navodilih bankomata opravimo. Če želimo opraviti več storitev zaporedoma, nam ni treba znova vnesti osebne številke, temveč samo nadaljujemo postopek.

Najvišji dnevni dvig v sistemu BA trenutno znaša od 15.000 - 50.000 SIT (višine dvigov določajo posamezne banke) lahko pa tudi več, če nam je banka odobrila višji dnevni limit. Lastniki mednarodnih kartic lahko dvigujejo denar tudi v tujini, seveda po pravilih in postopkih družb, ki nudijo posamezne plačilne kartice, poleg tega pa ima vsako bankomatsko omrežje lastne omejitve in so lahko od države do države različne (Bauer 1996, 174).

Vsaj uro pred zaprtjem poslovalnice nam v večini bank gotovino, ki jo na delovni dan položimo prek bankomata, na naš tekoči račun knjižijo še isti dan. V NLB pologe denarja na bankomatih knjižijo isti delovni dan, če so oddani uro pred zaprtjem poslovalnice. Pol ure pred končanjem poslovanja pa pologe na bankomate knjižijo v SKB banki (Urbas 2001, 17).

3.1.3 Storitve bankomatov

a) Dvig gotovine

- Hitri dvig

Pri hitrem dvigu gotovine izberemo enega od zneskov, ki se izpišejo na ekranu. Izbiramo lahko med 1.000, 3.000, 5.000, 7.000, 10.000, 15.000 in 30.000 tolarjev. Ko izberemo znesek, ga potrdimo s tipko in počakamo, da bankomat opravi postopek, izplača gotovino in, če ne želimo opraviti še kakšne druge storitve, nam vrne kartico. Hitri dvig nam ne omogoča izpisa potrdila o opravljeni storitvi.

- Znesek po izbiri

Kadar se odločimo, da bomo dvignili znesek po izbiri, moramo najprej opredeliti, ali želimo potrdilo o opravljeni storitvi. Nato vtipkamo želeni znesek dviga in ga potrdimo s tipko. Upoštevati moramo svoj individualni dnevni limit ter trenutno stanje na svojem tekočem računu. Dnevni limit se določi glede na boniteto poslovanja, o čemer nas bodo obvestili v enoti, ki vodi naš račun. Praviloma je individualni dnevni limit od 30.000 SIT do 120.000 SIT.

Znesek zaokrožimo na tisoč SIT, številko pa izpišimo brez presledkov in decimalk. Po opravljenem postopku pritisnemo na tipko "potrditev" in počakamo na svojo kartico in gotovino. Osnovni dnevni limit je 15.000 SIT oz. 30.000 SIT. Vendar je možen dogovor, da povečamo svoj dnevni limit do največ 50.000 SIT. Povečanje dnevnega limita se določi glede na boniteto poslovanja.

b) Depozit

Če smo po vstavitvi kartice in vtipkani osebni številki izbrali storitev depozit, se nam na ekranu pojavita dve možnosti, in sicer polog gotovine na tekoči račun in plačilo položnic. Ko izberemo eno od storitev, je nadaljevanje postopka preprosto.

1. Iz predala, ki se samostojno odpre, vzamemo pisemsko ovojnico.
2. Vanjo vstavimo gotovino ali položnice (odvisno, katero storitev smo zbrali).
3. Ovojnico zalepimo in jo vložimo v režo, kjer je narisano pismo.
4. Počakamo na potrdilo o opravljeni storitvi in vzamemo kartico.

V pisemsko ovojnico lahko vložimo največ 15 položnic oziroma 50 bankovcev pri pologu na tekoči račun. Kovancev v ovojnico ne smemo vlagati. Na oddani položnici moramo pravilno in čitljivo izpolniti vsa polja obrazca: ime in naslov plačnika, namen nakazila, ime in naslov prejemnika nakazila, znesek v tolaški vrednosti in številko žiro računa prejemnika. Podatki ne smejo biti popravljani. Banka bo komisijsko odprla in pregledala ovojnico ter knjižila spremembe na tekoči račun (polog gotovine ali plačilo položnic).

c) Informacija o stanju

V vsakem trenutku lahko preverimo stanje na svojem tekočem računu. Na ekranu izberemo storitev informacija o stanju, se opredelimo za vpogled ali za izpis ter tako pridemo do trenutnega stanja na svojem tekočem računu:

- z izbiro "vpogled stanja na tekočem računu" se bo na ekranu izpisalo stanje našega tekočega računa;
- z izbiro "izpis stanja tekočega računa" bo bankomat izpisal stanje našega tekočega računa na potrdilo.

d) Nakup kartice GSM

Na bankomatu lahko napolnimo tudi svojo kartico GSM, če smo uporabnik sistema Mobitel, Debitel ali Simobil. Na ekranu izberemo storitev GSM, svojega operaterja in zeleni znesek.

e) Druge storitve

Poleg bančnih storitev (sprejemajo tudi vloge za kredite, izračunavajo anuitete, polnijo elektronske denarnice...) prodajajo tudi znamke, telefonske kartice, potovalne čeke in celo letalske vozovnice. Kjer so ljudje na to pripravljeni, jim avtomati povedo še športne rezultate, napovedo vreme in jih obveščajo z lokalnimi informacijami.

Tudi Evropa je pri uporabi bančnih avtomatov inovativna. Preko njih je moč izvesti donacije cerkvi, v Franciji in Španiji pa bančni avtomati prodajajo vstopnice za opero in bikoborbe.

Banke, ki poznajo izkop podatkov, uporabljajo bančne avtomate uporabljajo tudi v povezavi z informacijskim sistemom. Tako avtomat bančni stranki ponudi storitve, ki so primerne prav zanjo (denimo izbere pravo plačilno-kreditno kartico) in ki jih stranki izbere sistem za izkop podatkov. Vsekakor pa so bančni avtomati tudi nadvse primerni za promocijo. Dobra grafika in zmogljivost omogočata, da se na avtomatu vrtijo reklamni oglasi, primerni času in kraju: proti večeru, denimo, oglas za picerijo, zjutraj pa oglas vabi na jutranjo kavo v bližnjem lokalu.

3.1.4 Varnost poslovanja preko bančnih avtomatov

Tako kot pri ostalih sodobnih tržnih poteh je tudi tukaj varnost poslovanja zelo pomembna. V ta namen ima vsak uporabnik bankomata PIN kodo, ki prepreči zlorabo kartice predvsem v primeru njene izgube ali kraje. Bančni avtomat je namreč programiran tako, da ob tretjem napačnem vnosu PIN kode kartico obdrži, lastnik pa jo lahko čez nekaj dni ponovno prevzame v bančni enoti, kjer ima odprt temeljni račun. Lahko pa bi rekla, da stopnjo varnosti določajo dostikrat tudi uporabniki sami (Diebold 2000, 3).

Nekateri imajo namreč (morda zaradi svoje pozabljivosti) PIN kodo zabeleženo kar na kartici ali pa v njeni bližini (v denarnici), s čimer seveda olajšajo delo malopridnežu, ki jim je kartico ukradel. Dostikrat pa se tudi dogaja, da kartico ali dvignjeno gotovino pozabijo vzeti iz reže bankomata. Da bi preprečili vsaj pozabljanje bančne kartice so bančne avtomate programirali tako, da po opravljenem postopku najprej vrnejo bančno kartico in nanjo opozorijo z zvočnim signalom (Vuga 2001, 10).

Pametne kartice so oblikovane na čip tehnologiji in so zato varnejše pred mehanskimi poškodbami, niso občutljive na magnetna polja, čip pa pred transakcijami vedno izvede več varnostnih operacij, kar bistveno zmanjša možnosti zlorabe (Logar 1996, 6).

Seveda pa številni strokovnjaki v svetu še vedno razvijajo nove načine, s katerimi bi zagotovili še večjo varnost poslovanja. V korporaciji NCR, ki je eno vodilnih podjetji na področju alternativnih bančnih poti, se skupina tehnologov za varnost ukvarja predvsem z zaščito kartic. Tako so že razvili nove bančne avtomate po metodi IRIS. Pri tej metodi gre za zaščito na osnovi zapisa očesne šarenice. Oko lastnika bančne kartice skenirajo in njegov zapis shranijo na magnetno stezo na hrbtne strani kartice, ki so jo poimenovali SENSAR. Seveda so tej zaščiti prilagojeni tudi bankomati, ki imajo v zgornjem svetlobnem delu vgrajen čitalec šarenice (Tomassini 1999, 40).

3.1.5 Bančni avtomati v prihodnosti

Hiter razvoj bančnih avtomatov obeta za prihodnost marsikaj zanimivega. Barvni zasloni z visokimi grafičnimi zmožnostmi postajajo skorajda standard, prav tako so vse pogostejši zasloni na dotik. V avtomate se vgrajujejo čitalci elektronskih čipov, ki bodo omogočali nalaganje denarja v elektronske denarnice in nove standarde plačilnih kartic.

Najnovejša pa je tehnologija prepoznavanja, saj postaja varnost vse pomembnejša. Biometrične prepoznave različnih vrst se razvijajo z nadzvočno. Sem sodijo prepoznave preko prstnih odtisov, dlani, do prepoznave obraza. Posamezni načini prepoznave zahtevajo aktivnost stranke (da položi prst na ekran...), najnovejši pa opravijo prepoznavo na razdaljo, udobno za stranko. Najbolj zagotovljeno prihodnost ima prepoznavo oči, saj se menda edine ne spreminjajo s časom. Avtomat s kamerami na daljavo prebere roženico, ki je sestavljena iz peg, črt in lis, ki so identične le enemu človeku in ki se menda ne spreminjajo po prvih 18-ih mesecih življenja (Svoljšak 2001, 2).

Nova generacija bančnih avtomatov omogoča več kot samo rutinske operacije povezane z računom. Omogočajo lahko tiskanje različnih vrst bančnih ponudb, oddajo naročil, izdajo

potovalnih kart, celo loterijskih lističev, vrhunsko grafiko, oglaševanje na zaslonih LCD in podobno. Videokonferenčne naprave na bančnih avtomatih omogočajo vizualno glasovni kontakt z uslužbencem v banki. Nekatere banke svojim strankam omogočajo nakup in prodajo vrednostnih papirjev tudi preko lastne mreže bančnih avtomatov (Violano and Van Collie, 1992).

Bauer (1996, 175) navaja, da gre razvoj in širitev bankomatov v treh smereh. Vse tri se širijo vzporedno in odvisno ena od druge. Prva dimenzija širitve je število uporabnikov bankomatov ki se neverjetno povečuje tudi zaradi funkcij, ki jih bankomat opravlja. Druga dimenzija temelji na povečevanju števila funkcij, ki jih bankomat zmore oziroma jih bo v bližnji prihodnosti zmoget opraviti in prevzeti od zaposlenih v bančnih enotah. Pri tretji dimenziji gre za povečevanje števila bankomatov v okolju. Novejše generacije bankomatov so namenjene postavitvam izven bančnih poslovalnic, čim bližje uporabnikom, oziroma tam, kjer je velika koncentracija ljudi kot na primer veliki nakupovalni centri, večje stavbe, stanovanjska, študentska naselja in podobno. Zaradi svoje velike operativne sposobnosti, na razpolago je 24 ur na dan skozi vse leto, je primeren nadomestek za zaposlenega v bančni enoti.

3.2 Informacijski terminali in kioski

Informacijski terminali in kioski se lahko opišejo kot "tehnologija iskanja rešitev" (Bauer 1996, 227). Čeprav smo priča močno razvijajočim se tehnologijam, ki vključujejo tudi dvostranski interaktivni video in vzpodbujajo uvajanje kioskov in informacijskih terminalov za opravljanje določenih bančnih storitev, še ni čisto jasno, kdaj bodo postali del standardnih elektronskih poti za ponujanje bančnih storitev. Težava je v tem, da mnogo postopkov, ki jih ponujajo kioski, lažje in bolj udobno opravimo s pomočjo telefona ali bančništva od doma. Zaradi interaktivne video povezave so kioski možen nadomestek za obiske v bančni enoti, saj ponujajo video sliko bančnega delavca.

Informacijski terminali so aparati, ki v večjem in sodobno oblikovanem ohišju združujejo računalnik in vhodno izhodne naprave (zaslon, ponavadi občutljiv na dotik, prirejena tipkovnica, prirejena miška ipd.). Postavljeni so lahko v bančnih enotah ali na drugih mestih, kjer se giblje veliko ljudi (npr. trgovine). Sestavni del funkcionalnosti predstavlja prirejena spletna predstavitev in spletni vmesnik za elektronsko bančništvo. Nekateri informacijski terminali lahko vključujejo vlogo t.i. bankomatov. Informacijski terminali predstavljajo tako z vidika nadzora in spremljanja delovanja eno izmed številnih bančnih tržnih poti (http://www.zaslon.si/bancnistvo/trzne_poti.htm#izmenjavapodatkov).

Konec leta 1992 je največja regionalna banka severovzhodnega dela ZDA, Fleet Bank (www.fleet.com), predstavila v svojem bankomatskem lobiju avtomatizirano, z dotikom na ekran vodljivo. Naprava, ki je za zagon zahtevala bančno kartico je omogočala opravljanje kar nekaj bančnih opravil kot so tiskanje izpiskov, menjava naslovov, preklic izplačila čekov, opravljanje plačil na račune pri domači banki, pregled prometa po računih, pripis obresti, informiranje o novih storitvah banke in posredovanje zahtevkov za novo bankomatsko kartico. Ta prva generacija kioskov in terminalov ni bila dovolj uspešna predvsem zaradi lokacije saj je bila v sami poslovalnici, oziroma njeni bližini. Uporabnik bančne storitve je tako ali tako moral priti do kioska in se je rajši odločil za klasično bančno enoto, kjer je hkrati lahko opravil še druge bančne storitve. Če se pa že ni odločil

za obisk, je vse posle lahko opravil preko bankomata in telefona od doma. Podobno izkušnjo z uvajanjem prve generacije kioskov je imela Chemical Bank (Bauer 1996, 229), kjer so kljub sorazmernemu številu uporabnikov te storitve beležili manjšo rast transakcij tistih, ki so uporabljali tudi telefon in bančništvo od doma.

Analiza uspešnosti prve generacije informacijskih terminalov in kioskov je pokazala na mnoge pomanjkljivosti, ki so jih pri uvajanju druge generacije banke odpravile.

Te pomanjkljivosti so:

- storitve morajo uporabniku prihraniti čas ali denar, še boljše pa oboje in zagotoviti največji možni nivo zadovoljstva v primerjavi z ostalimi načini,
- izbira lokacije je življenjskega pomena,
- kiosk mora biti privlačen in atraktiven s ponudbo,
- informacije, ki jih uporabnik dobi s pomočjo naprav v kiosku, morajo biti sveže,
- zelo pomemben je odzivni čas v komuniciranju in
- na voljo mora biti širok spekter bančnih storitev, ki jih je mogoče opraviti s pomočjo terminalov v kioskih.

Druga generacija kioskov omogoča s pomočjo interaktivnega monitorja povezavo uporabnika z bančnim osebjem. Sam kiosk je majhen prostor, ločen od ostalih delov bančne enote, če je postavljen znotraj bančne enote in deluje kot majhna samopostrežna bančna trgovina ali prav tako majhen prostor nekje izven banke, v okolju, kjer klasičnih bančnih enot ni in je velik pretok ljudi. Opremljen je z ekranom, ki reagira na dotik in se na ta način tudi upravlja, majhno mizico s telefonom in telefaksom, ki omogoča izmenjavo dokumentov. Glavna prednost kioska je, da omogoča uporabniku videti in slišati strokovnjaka za posamezne storitve in da mu je mogoče pošiljati in od njega sprejemati dokumente. Za banko je kiosk pomemben predvsem zaradi nižjih stroškov, manjšega obsega zaposlenih in minimiziranja usposabljanja zaposlenih.

Koncept uvajanja kioskov gre v smeri finančne trgovine, ki uporablja interaktivno televizijo za prodajo različnih storitev različnih finančnih institucij, torej ponudbo večjega števila različnih bank, zavarovalnic, turističnih agencij in podobno, z namenom omogočiti uporabnikom takojšen dostop z enega mesta do storitev, ki bodo najboljše zadovoljile njihove potrebe. Uporabnik lahko z enega mesta primerja prednosti ponudbe storitev različnih bank.

Uvajanje informacijskih terminalov in kioskov je še vedno na začetni stopnji. Vendar je koncept jasen in finančne organizacije po svetu so pripravljene z masovnim uvajanjem takšne distribucijske poti takoj, ko bodo uporabniki pokazali dovolj zanimanja za tovrstno ponudbo. Na danem, omejenem trgu bančnih storitev, bodo imele večjo prednost tiste banke, ki bodo prve reagirale na tovrstne zahteve uporabnikov bančnih storitev. Po nekaterih raziskavah se za tak način komuniciranja zanimajo predvsem mlajši, ki jim uporaba elektronskih naprav ni tuja.

4 TELEFONSKO BANČNIŠTVO

Med sodobne poti bančnega poslovanja štejemo tudi telefonsko bančništvo ali phone banking, ki je ena izmed oblik poslovanja na daljavo. Ta način poslovanja omogoča bankam, da se še bolj približajo svojim komitentom in jim prihranijo dragoceni čas, ki bi ga zgubljali v vrsti pred bančnim okencem, ko bi želeli na primer le preveriti stanje na svojem bančnem računu (Vesel 1994, 60).

Začetki telefonskega bančništva v Sloveniji segajo v leto 1992, ko je prva slovenska banka ponudila to storitev svojim uporabnikom bančnih storitev. V začetni fazi je bilo mogoče samo preverjati stanja na računih. Današnje telefonsko bančništvo slovenskih bank omogoča opravljanje tudi ostalih, manj zahtevnih bančnih poslov kot so plačilo položnic, sklepanje depozitov, naročanje čekov, zahtevke za odobritev prekoračitve stanja na tekočem računu, prenos sredstev med računi, izdaja plačilnih kartic, poizvedbe o tečajih tujih valut, splošne informacije o celotni ponudbi banke in drugo. Opazne so intenzivne aktivnosti posameznih bank pri nadgrajevanju ponujenih možnosti in izboljšanju telefonskih bančnih storitev.

Tako kot po svetu, tudi slovenske banke ponujajo svojim strankam različne možnosti pri uporabi telefonskega bančništva. Nekatere banke prisegajo na avtomatske odzivnike, ki vodijo uporabnika skozi ponujeni menu ali pa se na drugi strani žice oglašajo bančni uslužbenec, ki sprejema naročila in poskrbi za njihovo izvršitev. Telefonsko bančništvo na slovenskem bančnem področju predstavlja zgolj eno od prodajnih poti, po kateri pride bančna storitev do stranke. Tako v slovenskem prostoru kot v tujini se pretežni del klicev nanaša na informacije, ki jih uporabniki želijo pridobiti o stanju na svojem računu ali o ponudbi določene banke in manjši del klicev, ki se nanaša na opravljanje transakcij. Po eni od raziskav slovenskega bančnega trga pet odstotkov bančnih strank išče informacije po telefonu in samo 2,7 odstotka vseh bančnih strank opravlja bančne storitve s pomočjo telefona, čeprav je telefonsko bančništvo slovenskih bank na voljo 24 ur na dan vse dni v tednu. Bodočnost telefonsko bančništvo ima.

Nekateri avtorji imenuje obliko telefonskega bančništva kot telefonski center, katerih nastanek je spodbudil zlasti razvoj osebnih računalnikov in telekomunikacij. Prodaja in trženje po telefonu sta se začela tako vse bolj široko uporabljati tudi v bankah. V bankah uporabljajo telefonske centre zato, da bi zadržali komitente in kjer je mogoče, bančno zvezo razširili. V manjši meri uporabljajo telefonsko tehnologijo za pridobivanje novih komitentov.

Meltzer (1998, 12) daje naslednjo definicijo telefonskega centra: "To je fizična lokacija, kjer klici dobijo vsebino, ki omogoča prodajo, trženje, opravljanje storitev, telemarketing, tehnično podporo in druge specializirane poslovne aktivnosti".

V nadaljevanju bomo predstavili osnovne značilnosti dveh vrst telefonskega bančništva in sicer značilnosti avtomatskega telefonskega odzivnika in lastnosti delovanja telefonskega poslovanja, ki poteka neposredno z uslužbencem v bančni enoti.

4.1 Avtomatski telefonski odzivnik

Razvoj osebnih računalnikov in telekomunikacij je vzpodbudil razvoj telefonskega bančništva. Bankam so torej pri telefonskem poslovanju na voljo različne pojavne oblike. Najbolj enostavna oblika je avtomatski glasovni odzivnik ali avdioteks (Vesel 1994, 60), katerega pomen za banko bomo predstavili v nadaljevanju.

Kadar govorimo o avtomatskem odzivniku, si lahko predstavljamo računalnik opremljen s telefonskim zvočnim odzivnikom. Medtem, ko ima računalnik tipkovnico za vnos informacij, uporabniki avtomatskega odzivnika uporabljajo oddaljen telefonski aparat s tonsko izbiro. Na računalniku vidimo sporočila preko zaslona, avtomatski odzivnik uporablja predhodno posnet človeški glas, ki je shranjen na disku računalnika. Klasične aplikacije za avtomatski odzivnik uporabljajo podatke v obstoječih bazah podatkov in jih uporabnikom posredujejo preko telefona. Upravljanje odzivnika je razmeroma enostavno opravilo, saj je treba poznati le nekaj kratkih števil. Avtomatski odzivnik omogoča sprejemanje, shranjevanje in poslušanje govornih sporočil (Levič 2000b, 34).

Avtomatski odzivnik daje neznanim uporabnikom po telefonu različne splošne informacije, na primer o sami banki, o njeni ponudbi, novostih in podobno. Takšni telefonski odzivniki delujejo 24 ur na dan, vse dni v letu. V Sloveniji je tak avtomatski odzivnik odprt pri SKB banki in se imenuje Zeleni telefon, za svoje komitente pa so ga odprli tudi v NLB (Vesel 1994, 60).

Druga oblika, ki je pravzaprav nadgradnja avdioteksa, pa je telefonski dostop do informacij, ki so osebne narave. Z razliko od enostavnega avdioteksa je ta način poslovanja namenjen tistim porabnikom, ki so hkrati tudi komitenti banke oziroma imajo pri njej odprt račun. Ker gre za osebne podatke (na primer informacija o stanju na računu), se morajo komitenti ob vsakokratnem klicu identificirati in uporabiti svoje osebno geslo. Za poslovanje prek avtomatskega telefonskega odzivnika pa komitent potrebuje telefon s tonskim izbiranjem, saj ob klicu, po navodilu avtomata izbere menije in podmenije s pritiskom na telefonsko številčnico. Takšno bančno pot imajo na primer v SKB banki imenovano Bankotel, v A-banki se imenuje a-tel, v Splošni banki Koper Infotel, Kontofon imajo v Bank Austrii, Saldotel pa v Agenciji za plačilni promet (Vesel 1994, 60).

Tehnologija avtomatskih odzivnikov omogoča ljudem, da kontaktirajo banko s pomočjo njihovega telefona. Takšna uporaba tehnologije je v velikem porastu v vseh večjih podjetjih. Razlog porasta je predvsem v tem, da omogoča integracijo z ostalimi računalniškimi sistemi, komunikacijsko tehnologijo, zmanjševanje stroškov, izboljšuje nivo storitev ter povečuje porabo.

Storitve banke, ki so primerne za izvajanje preko avtomatskega odzivnika -informacije:

- vpogled v stanje na računih,
- vpogled v promet na računih,
- informacije o bančni mreži in storitvah,
- pregled obrestnih mer,
- tečajnice.

Storitve banke, ki so primerne za izvajanje preko avtomatskega odzivnika - nefinančne transakcije (zahtevki):

- naročilo vseh vrst čekov,
- zahtevki za odobritev limita.

Pomanjkljivost omenjenih oblik telefonskega bančništva se kaže v omejenosti števila menijev, ki si jih komitent lahko zapomni. Navadno je število omejeno na pet do osem menijev, v katerih pa banka ne more zajeti vse ponudbe svojih storitev. Gotovo pa avtomatski odzivniki ne bodo prepričali tiste, ki se ne želijo pogovarjati z aparati, ampak raje slišijo na drugi strani bančnega uslužbenca in tako z osebnim komuniciranjem opravijo želene storitve ali zgolj dobijo določeno informacijo (Levič 2000a, 34).

S tehnološkega vidika nekoliko bolj zapleteno obliko telefonskega bančništva predstavljajo torej avtomatski odzivniki, ki delujejo na principu prepoznavanja porabnikovega glasu. Od zgoraj omenjenih oblik se ti razlikujejo le po tem, da se uporabnik identificira ne le z osebnim geslom, ampak tudi s svojim glasom (Vesel 1994, 60).

4.2 Telefonsko poslovanje neposredno z bančnim uslužbencem

Nekatere banke so uvedle posebno službo, kjer bančni uslužbenci ves dan in vse dni v letu sprejemajo klice svojih komitentov in za njih opravljajo zelene storitve. Gre pravzaprav za telefonsko banko, ki jo je prva uvedla angleška banka Midland Bank 1.10.1989, slabih štiri leta za njo pa je takšno sodobno tržno pot svojim komitentom ponudila v Sloveniji tudi NLB (Vesel 1994, 60).

Klicni center vsake banke predstavlja sodoben način uporabe bančnih storitev preko vsakega telefona. Klicni centri morajo zaposlovati ljudi, ki so sposobni učinkovito ustreči strankam v danem trenutku in zagotoviti strokoven finančni dialog (Arnfield and Arnfield 2000, 16). Stranka brezplačno pokliče na izbrano telefonsko številko, ki je dosegljiva iz Slovenije in tujine 24 ur na dan, 7 dni v tednu. Po opravljenem postopku identifikacije, stranka sporoči svoje želje (zahtevki za finančne in nefinančne transakcije), ki jih operater zabeleži in se kasneje obdelujejo po ustaljenih postopkih.

Klicni center je treba nadgraditi s funkcijami sodobnega kontaktnega centra (Arnfield and Arnfield 2000, 144);

- računalniško podprta telefonija,
- pregled nad profilom in poslovanjem (trenutno in zgodovina) stranke ter
- prilagajanje ponudbe stranki,
- nadgraditev z možnostjo aktivnega in pasivnega trženja,
- nadgraditev s funkcijami, ki jih ponuja internet,
- delo na domu.

Telefonski centri iz podpornih storitvenih centrov preraščajo v stroškovno učinkovit prodajni in distribucijski kanal, kar seveda pomeni, večjo povezavo med telefonsko tehnologijo in bančnim računalniškim sistemom.

Mnoge banke krčijo mrežo bančnih poslovalnic, kar zmanjšuje možnosti direktne komunikacije med banko in njenimi strankami. V takšnih primerih so telefonski centri nadomestilo osebnega kontakta, ki je namenjen razvoju bančne zveze (Meltzer 1998, 12).

4.3 Varnost telefonskega bančništva

Seveda pa je bilo potrebno za dober uspeh do popolnosti poenostaviti poslovanje in naročanje storitev, hkrati pa uporabnikom zagotoviti varnost takšnega načina poslovanja. V ta namen so oblikovali več varnostnih elementov, ki preprečujejo možnost zlorabe poslovanja. Tako mora ob klicu komitent zaupati nekaj podatkov bančnemu uslužbencu. Najprej mu pove številko bančne poslovalnice, v kateri ima odprt račun, nato pa še številko svojega tekočega ali žiro računa. Obe številki sta zapisani na hrbtni strani bančne kartice. Pomemben element varovanja podatkov je osebno, pet do deset mestno geslo, ki si ga izmisli komitent in ga pošlje pred prvo uporabo storitev. Naslednji korak identifikacije komitenta sta namreč dva znaka iz njegovega osebnega gesla, po naključni izbiri računalnika, ki ju mora povedati bančniku.

Morebitno zlorabo telefonskega poslovanja pa onemogočajo tudi podpisne kode. Gre za štirimestne številke, ki jih določi računalnik in nadomeščajo lastnoročni podpis komitenta. Komitent prejme po deset kod hkrati po pošti in jih uporablja po vrsti pri svoji identifikaciji, ki jo zahteva delavec telefonskega bančništva. Da pa bi o varnosti takšnega načina poslovanja prepričali tudi najbolj skeptične komitente, so uvedli tudi možnost varovalnih vprašanj. Tako komitent prvič posreduje delavcu telefonskega bančništva pet vprašanj in odgovorov in tako bo moral ob vsakem klicu pri svoji identifikaciji odgovoriti tudi na takrat naključno izbrano vprašanje.

Da bi določili karakteristike klicateljev in trende v uporabi storitev, banke beležijo vsak klic. Analiza klicev jim je osnova za določanje bodoče ponudbe. Mnoge banke glasovne odzivnike uporabljajo tudi za testiranje novih produktov ter v aktivni prodaji storitev, ko računalnik sam določi izbor strank in storitve, ki jim jih bomo ponudili (Vesel 1994, 61).

4.4 Prihodnost telefonskega bančništva

Z razvojem tehnologije prihaja do novih sistemskih rešitev tudi na področju telefonskega bančništva. V svetu se je tako že pojavila nadgradnja avtomatskih telefonskih odzivnikov, ki pa so s tehnološkega vidika nekoliko bolj zapleteni. Gre namreč za telefonski sistem IVR (ang. Interactive Voice Response) ali daljše NLIVR (ang. Natural Language Interactive Voice Response), ki deluje na principu prepoznavanja uporabnikovega glasu. Interaktivni telefonski odzivnik je sposoben prepoznati govor, ga pretvoriti, lahko snema klice in beleži statistiko telefonskih klicev (Vrečar 1995, 32).

Ta sistem je prijazen tako tudi za tiste, ki nimajo tonofrekvenčnega telefonskega aparata, saj lahko storitve preprosto opravijo le z uporabo svojega glasu. Sistem lahko podpira dva načina poslovanja. Pri prvem se komitent s svojim glasom identificira in pove avtomatskemu odzivniku kakšne storitve želi opraviti. Ta glas prepozna in izvede naročene storitve. Pri drugi možnosti pa avtomatski odzivnik najprej komitentu ponudi določene menije, ta pa se nato glasovno odloči katerega bo uporabil (Bradshaw, Wood and Delaney 1999, 59-67).

Omenjena nadgradnja telefonskega bančništva je uporabnikom gotovo prinesla enostavnejšo in še hitrejšo uporabo telefonskega bančništva. Seveda pa je potrebna oprema zelo draga, zato v slovenskem bančnem prostoru zaenkrat še ni moč pričakovati takšnih posodobitev obstoječih sistemov telefonskega bančništva.

Prednosti glasovne tehnologije so predvsem v tem, da bančnik lahko kontrolira in upravlja prejete klice. Motnje uslužbencev na bančnem okencu zaradi telefonskih klicev se zmanjšujejo, zmanjšuje pa se tudi čas telefonskega razgovora, saj glasovni odzivniki izključujejo nepotrebno klepetanje (Kotler 1998, 45). Tehnologija glasovnih sistemov je tako izpopolnjena, da stranka sliši prijeten človeški glas, ki jo vodi korak po korak skozi proces storitve. Storitve glasovnih sistemov so na voljo 24 ur na dan, v poslovnem času operaterja pa je možna tudi njegova pomoč. Nekatere banke v svetu so povezale glasovne odzivnike tudi z bančnimi avtomati, tako da lahko stranke dobijo podatke o stanju na računu tudi v trenutku, ko bančni avtomat ne deluje (Meltzer 1998, 12).

Izkušnje tujih bank in zavarovalnic kažejo (United Communications Group, 1992), da je potrebno približno trimesečno izobraževanje uslužbencev, da bi razumeli poslovanje in celotni sistem, preden lahko pričnejo z delom.

5 TELEBANKING ALI BANČNIŠTVO NA DALJAVO

Telebanking je poslovanje na daljavo in poteka s pomočjo osebnega računalnika in videoteksa. Gre za javni informacijski sistem, ki je z računalnikom dostopen ves dan in sicer preko javnega telefonskega omrežja. Uporabnik se lahko tako v udobju svojega domačega naslonjača, prek telekomunikacijskega vmesnika in z ustrezno opremo priključi na bančni informacijski sistem in si pridobi bančne informacije ali opravi želene storitve. V svetu se je telebanking začel uveljavljati že v 80. letih, ko so banke začele vzpostavljati videoteksne informacijske sisteme, ki so bili enostavni za uporabo (Vesel 1994, 60.).

Bančništvo na daljavo pa ne poteka samo preko uporabnikovega računalnika, ampak ga poznamo tudi v drugih oblikah. S tehnološkega vidika je najbolj enostavna telefonska oblika, pri kateri uporabnik neposredno komunicira z bančnim uslužbencem. Edina oprema, ki jo pri tem potrebuje je kakršenkoli telefonski aparat, bančni uslužbenec pa mora biti z računalnikom priključen na bančno omrežje in s tem na ustrezne baze podatkov.

Tudi pri drugi obliki opravlja uporabnik bančne storitve preko telefona, pri čemer pa komunicira z avtomatskim glasovnim odzivnikom (avdioteks). Za takšen način poslovanja potrebuje telefonski aparat s tonofrekvenčnim izbiranjem. Pri sodobnejši, tehnološko zahtevnejši obliki pa komunicira uporabnik z osebnim računalnikom preko modema neposredno z bančnim računalnikom in preko takšne zveze izvajajo transakcije. Večina strokovnjakov se strinja, da gre v tem primeru za pravo obliko poslovanja na daljavo, telefonsko bančništvo pa je le različica telebankinga. K razvoju prave oblike telebankinga je danes veliko pripomoglo tudi svetovno računalniško omrežje internet (Potočnik 2000, 43).

5.1 Spletno bančništvo

S pospešenim razvojem svetovnega računalniškega omrežja internet so se ponudile nove poslovne možnosti tudi za banke in druge finančne institucije. Tiste, ki so se najhitreje začele zavedati pomembnosti tega novega medija in se nanj tudi odzvale, žanjejo danes velik uspeh. Prva prisotnost bank na internetu sega v leto 1995, do leta 2000 pa je v svetovnem spletu svojo ponudbo predstavilo že preko 3750 bank. Večina bank je internet najprej izkoristilo za postavitev svoje spletne strani, kjer so lahko z uporabo različnih večpredstavnih oblik (zvok, slika, grafika, video) na zanimiv način predstavile, sicer suhoparne informacije o ponudbi bančnih storitev. S tem je bil vsem obiskovalcem spletnih strani omogočen enostaven in hiter dostop do zelenih informacij in predvsem do primerjave ponudb različnih bank (Javornik 2000, 295).

Če banke ne zagotavljajo svojim strankam internetnega bančništva kot učinkovito povezanega servisiranja, tvegajo, da bodo njihove stranke pričele uporabljati storitve drugih, predvsem tudi v smislu iskanja cenejših prodajnih poti (Arnfield and Arnfield 2000, 17). Zato se podjetja odločajo za uvedbo elektronskega poslovanja zaradi sledečih razlogov (Javornik 2000, 295):

- ugleda in promocije podjetja,
- zmanjšanja stroškov,
- krajšanja ciklov ali povečanja ekonomičnosti poslovanja,

- izboljšanja odnosov z obstoječimi strankami za obstoječe storitve in nove storitve,
- doseganja novih strank z obstoječimi in novimi storitvami,
- iskanja novega načina opravljanja obstoječe dejavnosti,
- iskanja novih vrst poslovanja in novih strank,
- doseganja večja časovne in finančne učinkovitosti.

Tabela 4: Storitve elektronskega bančništva od leta 2000-2002 v Sloveniji

Leto	Uporabniki		Število transakcij			
	Fizične osebe in S.P.	Pravne osebe	Pravne osebe in S.P.		Fizične osebe	
			Plačilni promet doma	Plačilni promet s tujino	Plačilni promet doma	Plačilni promet s tujino
2000 I	8.459	133	178	0	4	1
II	15.485	207	217	0	5	5
III	13.773	299	271	0	14	8
IV	15.082	1.206	318	0	136	10
2001 I	17.974	2.878	363	0	555	15
II	25.003	4.702	497	0	962	21
III	57.401	10.158	1.178	0	2.271	24
IV	63.440	14.091	1.366	0	3.112	33
2002 I	71.626	18.688	1.450	1	3.726	41
II	84.733	29.048	1.667	1	5.308	60
III	91.879	31.908	1.814	3	7.026	95

4Vir: Bilten Banke Slovenije (2002, 47).

S **tabelo 4** prikazujemo storitve elektronskega bančništva v Sloveniji v obdobju od leta 2000 do sredi leta 2002. Po podatkih Banke Slovenije so glavni uporabniki tovrstnih storitev fizične osebe in S.P. (v nadaljevanju fizične osebe), katerih število je v opazovanem obdobju naglo naraslo kar na 91.879 uporabnikov. Pravne osebe so tudi začele vse bolj posegati po storitvah elektronskega bančništva, saj je bilo sredi leta 2002 kar za 31.775 več uporabnikov kot v začetnem opazovanem obdobju. V skladu s tem je bilo opravljenih tudi število transakcij posameznih uporabnikov, medtem ko se uporaba plačilnega prometa s tujino pri nas komaj dosega začetne korake razvoja. V prihodnosti lahko pričakujemo večjo uporabo storitev elektronskega bančništva tako na stani fizičnih kot tudi pravnih oseb.

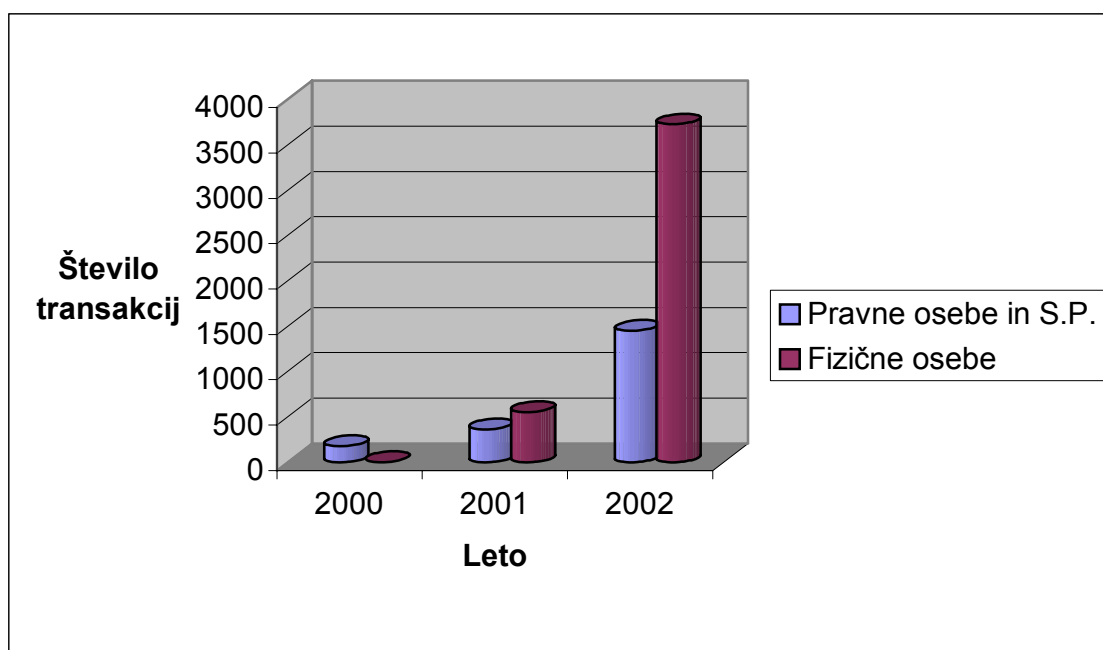
Nekoliko zahtevnejši razvojni projekt pa je za banke predstavlja uvedba prave spletne poslovalnice, ki izključno komitentom omogoča tudi dostop do podatkov osebne narave, kot so stanje na računih in opravljanje drugih bančnih storitev (npr.: plačevanje položnic).

Pri spletnem oziroma WEB bančništvu izvajajo komitenti transakcije preko spletnih strani banke, do katerih pristopajo s spletnim brskalnikom preko interneta. Predvsem za podjetja

pa je ugodnejši način elektronskega bančnega poslovanja po principu strežnik-odjemalec. V tem primeru je na osebem računalniku ali na strežniku znotraj podjetja nameščena ustrezna programska oprema, ki uporabniku omogoča, da večino svojega dela opravi v lokalni bazi podatkov, brez povezave v internet. S strežnikom na bančni strani se poveže prek interneta le, ko želi izmenjati podatke. Na ta način, z avtomatizacijo postopkov plačilnega prometa ter drugih vsakodnevnih finančnih opravil, banke in podjetja racionalizirajo svoje poslovanje ter prihranijo čas in denar (<http://www.zrcalo.si>, 28.2.2002).

V nadaljevanju smo s **sliko 3** ponazorili primerjavo števila transakcij plačilnega prometa med fizičnimi in pravnimi osebami v Sloveniji v 1. trimesečju posameznega leta. Naglo je naraslo predvsem število opravljenih transakcij s strani fizičnih oseb. Banka Slovenija napoveduje naraščanje transakcij plačilnega prometa v prihodnje.

Slika 3: Primerjava števila transakcij plačilnega prometa med fizičnimi in pravnimi osebami v Sloveniji v 1. trimesečju posameznega leta



Vir: Bilten Banke Slovenije (2002, 47).

Internetno bančništvo za komitente predstavlja samopostrežni način uporabe storitev preko interneta, ki jih ponuja banka svojim komitentom. Pri vzpostavitvi varnega načina komuniciranja so uporabljene najmodernejše metode šifriranja podatkov med komitentovim osebnim računalnikom in podporo v banki ter elektronska enolična predstavitev komitenta pri vzpostavitvi komunikacije z bančnimi strežniki. To nam omogoča enolično identifikacijo komitenta, varen prenos podatkov in zaščito proti zanikanju izvedenih transakcij (Javornik 2000, 295).

Prva slovenska banka, ki je svojim komitentom ponudila možnost opravljanja bančnih storitev preko interneta je bila SKB banka, kmalu pa ji je s takšno potezo sledila tudi NLB. Slednja je tako kot ostale banke je najprej priključila svoj strežnik na internet

(<http://www.nlb.si>) in uporabnikom omogočila interaktiven dostop do multimedijskih aplikacij, ki vodijo vsakega obiskovalca do informacij o ponudbi bančnih storitev.

5.2 Varnost spletnega bančništva

Velika razširjenost in dostopnost interneta, kot javnega omrežja pogosto vzbuja nezaupanje predvsem z vidika osnovnih zahtev varnosti, zaupnosti in avtentičnosti elektronskih podatkov ter preverjanja identitete posameznikov, s katerimi banke komunicirajo. Varnost se lahko zagotovi z dodatnimi tehnološkimi, organizacijskimi in pravnimi ukrepi, najbolj znane pa so naslednje metode varovanja podatkov:

a) Požarni zid

Požarni zid predstavlja varnostno zaščito predvsem za privatna omrežja, ki jih imenujemo tudi intranet. Njegova naloga je, da prepreči vdore oziroma nezaželjene dostope iz zunanega omrežja in onemogoči pošiljanje določenih sklopov podatkov v obratni smeri. Na meji med obema sistemoma tako preverja vsako sporočilo ali le to ustreza določenim varnostnim pogojem ter s tem registrira število pristopov in število poskusov vdora. Slabost te zaščite je v tem, da požarni zid ne pozna vseh tveganj za posamezno vrsto podatkov in zato ne more registrirati in preprečiti vdora v notranji sistem.

b) Šifriranje-kriptografija

Šifriranje je postopek, s katerim vsebino sporočila zaščitimo pred vpogledi neavtoriziranih oseb. Stopnja varnosti zaščitenega sporočila pa je odvisna od vrste uporabljenega šifrirnega postopka in od velikosti šifrirnega ključa, ki ga merimo v bitih. V praksi se uporabljata 40- in 128-bitna zaščita, katera je varnejša, pa ni potrebno posebej poudarjati. Daljši kot je namreč ključ, teže je zaščito zlomiti in prebrati sporočilo. V spletnem bančništvu s fizičnimi osebami je v uporabi šifriran komunikacijski internetni protokol SSL z dodatkom posebne kartice, ki vsako minuto generira veljavno geslo. Ta način zaščite onemogoča zlorabo sistema, saj tudi v primeru, da kdo prestreže trenutno geslo, to čez nekaj trenutkov ni več veljavno (Vagaja 1999, 8).

Glede na uporabo šifrirnega ključa ločimo:

1. simetrično šifriranje, pri katerem se za šifriranje in dešifriranje podatkov uporablja isti ključ.
2. asimetrično kriptografijo, ki se je izkazala za najbolj varen sistem (v elektronskem poslovanju se imenuje Infrastruktura javnih ključev →»Public Key Infrastructure« ali skrajšano PKI). V omenjeni metodi je uporabljen par ključev, ki sta si med seboj različna, pri uporabi pa neločljivo povezana. En ključ je namreč namenjen dešifriranju podatkov in se imenuje zasebni ključ, drugi pa je namenjen šifriranju podatkov in se imenuje javni ključ. Tako ima vsaka sodelujoča oseba par omenjenih šifrirnih ključev, pri tem pa velja, da z zasebnim ključem šifrirano sporočilo lahko dešifrira vsak, ki pozna javni ključ. Z javnim ključem šifrirano sporočilo pa lahko dešifrira le tisti, ki pozna zasebni ključ (Terčelj 2000, 4).

Pri simetričnem šifriranju DES moramo za dešifriranje uporabiti enak ključ kot za šifriranje – od tod tudi izraz »simetrično«. To pomeni, da mora ključ poznati tudi prejemnik šifriranega sporočila. Postopek se uporablja predvsem na področju poslovanja

bank in borz. DES v odvisnosti od izbranega ključa najprej po zapletenih pravilih premeče črke, jih nato zamenja z drugimi in na koncu še enkrat premeče. Postopek se večkrat ponovi, tako da na koncu ni več mogoče razbrati originalnega dokumenta. DES se lahko razbije le s poskušanjem več vrst ključev, ki so dolgi po 56 bitov. Če bi za preizkušanje 1000 ključev porabili 1 sekundo, bi za preizkus vseh kombinacij potrebovali 2 milijona let (Tomažič 1996, 218). Zaradi vse močnejših računalnikov se že pojavljajo zahteve po povečanju dolžine ključa.

RSA postopek šifriranja, ki je dobil ime po začetnicah priimkov izumiteljev, je doslej edini poznani postopek asimetričnega šifriranja. Postopek je znan kot izjemno varen in izpolnjuje tudi najstrožje vojaške zahteve. Ker je postopek računsko zahteven in potrebuje za šifriranje in dešifriranje sporočil veliko časa, se ponavadi uporablja v povezavi s postopki simetričnega šifriranja.

Pri postopku asimetričnega šifriranja RSA je celoten ključ sestavljen iz dveh delov:

- ključa za šifriranje in
- ključa za dešifriranje (par ključev).

S prvim ključem dokument šifriramo, za dešifriranje pa potrebujemo drugi ključ oziroma ključ za dešifriranje. RSA postopek šifriranja je omogočil uvedbo elektronskega podpisa. Elektronski podpis je namenjen zagotavljanju verodostojnosti elektronskih dokumentov in ima enako funkcijo kot lastnoročni podpis.

c) Digitalni podpis

Digitalni podpis je sodobna alternativa klasičnim osebnim identifikatorjem, kot so osebna izkaznica, potni list, voziško dovoljenje, bančna kartica in podobno. Predstavljen je kot računalniški podpis, ki vsebuje najmanj osnovne podatke o imetniku, njegov elektronski naslov, njegov javni ključ in podatke o izdajatelju digitalnega podpisa ter obdobje veljavnosti zapisa. Najpomembnejša prednost je ta, da zagotavlja neokrnjenost podpisanega dokumenta, saj najmanjša sprememba dokumenta podpis razveljavi. Poleg tega pa je preverjanje digitalnega podpisa učinkovito, saj je hitro, avtomatizirano in računalniško nezmotljivo. Postopka podpisovanja in preverjanja digitalnega podpisa ob uporabi javnega in zasebnega ključa sta v praksi preprosta, saj zanju zadostuje le pritisk tipke na osebnem računalniku z ustrezno programsko podporo. Digitalni podpisi nudijo torej naslednje rešitve za varnost in zasebnost v elektronskem poslovanju in komuniciranju (Terečelj 2000, 4):

- zaupnost (le pošiljatelj in od njega izbran prejemnik lahko dešifrirajo in berejo prejete dokumente),
- avtentičnost pošiljatelja in nemožnost zatajitve lastništva posredovane informacije (oboje je zagotovljeno z digitalnim podpisom pošiljatelja),
- celovitost sporočila (najmanjši del sporočila ni bil spremenjen ali drugače popravljen brez vednosti pošiljatelja).

Bistvo varovanja podatkov z asimetričnim šifriranjem in digitalnim podpisovanjem pa temelji predvsem na tajnosti zasebnega ključa. Ključ je namreč posebna datoteka, v kateri

so zapisani vsi podatki, ki so potrebni za šifriranje in dešifriranje podatkov. Če nekdo odkrije ta ključ, lahko dešifrira vse zaupne dokumente, ki so šifrirani z našim javnim ključem, ali pa celo v našem imenu digitalno podpisuje dokumente, ki jih mi sami sicer ne bi podpisali. Z dodatnim geslom zaščiten zasebni ključ hranimo na disku računalniškega sistema, njegova varnost pa je odvisna tudi od tega, komu bomo še zaupali omenjeno geslo in dovolili dostop do zasebnega ključa.

Za čim boljšo zaščito oziroma ohranjanje tajnosti zasebnega ključa, so strokovnjaki ustvarili pametno kartico. Ta vsebuje certifikat in tajni ključ, v njej pa teče majhen program, katerega naloga je le šifrirati, dešifrirati in podpisovati podatke, ki jih dobiva od zunaj (na primer od programa za spletno bančništvo). Prava zaščitna pametna kartica tako nikoli ne izda zasebnega ključa navzven, ampak z njim le podpisuje podatke. Za delo s pametno kartico mora uporabnik vpisati svoje osebno vstopno geslo (PIN – Personal Identification Number), brez katerega pa je kartica neuporabna, če jo lastnik izgubi (Eržen 2001, 10).

Seveda pa pametna kartica ni edini medij za hrambo ključev. V ta namen služijo še diskete in diski, ki pa nudijo manjšo stopnjo zaščite. Kljub vsem prednostim zaščite, ki jih nudi pametna kartica, pa se le ta povsod še ni uveljavila. Najnaprednejša na tem področju je gotovo Finska, ki svojim državljanom namesto osebnih izkaznic izdaja že pametne kartice s certifikati. S tem je na široko odprla vrata uporabi varnega elektronskega poslovanja vsem: na eni strani vsakemu državljanu, na drugi pa vsem ponudnikom storitev, še posebno tistim, ki si zaradi svoje majhnosti brez državne infrastrukture takšnega poslovanja ne bi mogli omisliti (Čadež 2000, 5).

Tudi v Sloveniji zelo hitro sledimo najnovejšim varnostnim ukrepom na področju elektronskega bančništva. Velik korak na področju elektronskega podpisovanja smo naredili s sprejetjem Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu, s čemer pa sta bila s strani vlade ustanovljena tudi dva overitelja elektronskih certifikatov: overitelj na Ministrstvu za gospodarske dejavnosti je namenjen podjetjem, overitelj na Centru vlade za informatiko pa državni upravi (Pavšič 2000, 4).

5.3 Prednosti in slabosti spletnega bančništva za komitenta

Banke se danes spopadajo z zelo močno konkurenco, ki ji bodo kos le, če bodo znale pritegniti in obdržati kupce s čim boljšo zadovoljitvijo in izpolnitvijo njihovih potreb. Poskrbeti morajo, da bo skupna vrednost v očeh kupca, ki je razlika med celotno vrednostjo in celotnimi stroški dane storitve, čim večja (Kotler 1998, 36).

V **tabeli 5** smo zajeli najpomembnejše prednosti in slabosti poslovanja preko spletnega bančništva za komitente. Načeloma so prednosti poslovanja tiste, ki pripomorejo k temu, da se posamezni komitent odloči za uporabo spletnega bančništva. Pri tem je odločilna predvsem enostavnost uporabe, nezahtevno poslovanje in možnost uporabe različnih storitev spletnega bančništva.

Tabela 5: Prednosti in slabosti poslovanja preko spletnega bančništva za komitente

Prednosti	Slabosti
<ul style="list-style-type: none">❖ enostavnost uporabe❖ pregledno poslovanje❖ hitro komuniciranje z banko❖ dostop od kjerkoli in kadarkoli❖ hiter pregled nad celotno ponudbo različnih bank❖ nižje provizije	<ul style="list-style-type: none">❖ problem varnosti poslovanja❖ visoki začetni stroški❖ prekinitve zaradi okvar❖ informacijske infrastrukture

Tudi pri uvedbi spletnega bančništva komitenti tehtajo med prednostmi in slabostmi novega načina poslovanja. Predvsem tisti, ki so precej oddaljeni od klasičnih bančnih poslovalnic, ki imajo zelo razgiban delovni čas oziroma jim prihranek časa zelo veliko pomeni, bodo v novi tržni poti našli veliko prednosti. Dostop je ob ustrezni opremi omogočen namreč kadarkoli in od koderkoli.

Poleg tega so komitentom in ostalim uporabnikom bančnih storitev na spletnih straneh posamezne banke na voljo pregledno urejene informacije o celotni ponudbi storitev, na voljo pa so tudi elektronski predali, od koder lahko pošiljajo banki svoja vprašanja, želje, pripombe in podobno. Ker pa je v svetovno omrežje vključenih že veliko število bank, je ljudem omogočen hiter in enostaven dostop tudi do ponudb drugih bank in s tem do njihove medsebojne primerjave. To pripomore k bolj premišljenim in boljšim odločitvam porabnikov.

Če primerjamo stroške poslovanja preko Interneta ter stroške poslovanja na klasičen način, lahko ugotovimo, da stroški poslovanja preko Interneta znašajo 15-20% prihodka oziroma 13 centov za povprečno transakcijo preko Interneta, stroški klasičnega poslovanja pa 60% prihodka oziroma 1 dolar in 8 centov za povprečno transakcijo na klasičen način (Potočnik 1996, 29).

Zaradi nižjih stroškov poslovanja preko Interneta virtualne banke postajajo čez noč konkurenčne bankam z dolgoletnimi izkušnjami, saj strankam za nižjo ceno ponujajo klasične storitve, kot je na primer vodenje bančnih računov, hkrati pa uvajajo nekatere nove storitve. Ena takšnih je posredovanje sprotnih podatkov o tečajnih listah in obrestnih merah. Banke brez poslovalnic, torej »čiste« online banke, se bodo usmeri le predvsem k takšnim odjemalcem, ki že imajo vsa potrebna znanja, ki jih potrebujejo pri izvajanju Internet bančništva.

6 MOBILNO BANČNIŠTVO

Mobilno bančništvo je precej sveža oblika elektronskega distribucijskega kanala bank, ki predstavlja preprost, učinkovit in od lokacije neodvisen način komuniciranja bank s komitenti. Z novimi tehnologijami se tako banke selijo iz poslovalnic tudi v mobilne terminale. Sem pa ne sodijo le mobilni telefoni, temveč tudi majhne prenosne naprave kot so denimo prenosni in žepni računalniki ter izjemno majhni pametni telefoni, ki združujejo žepni računalnik in mobilni telefon (Vagaja 2000, 10).

V mobilni telefon je potrebno vstaviti SIM kartico, ki vsebuje podatke o uporabnikovi klicni številki. Če kartico preselimo v drug mobilni telefon, smo obenem prenesli tudi klicno številko, zato mobilni telefon (brez kartice) lahko posodimo brez strahu, da bi nekdo telefoniral na naše stroške. Podatek o serijski številki kartice ima tudi operater mobilne telefonije, saj je povezana s klicno številko in jo v primeru kraje lahko blokira. Nadomestna kartica SIM lahko vsebuje staro klicno številko pravega uporabnika, saj je stara po blokadi popolnoma neuporabna. Tudi mobilni telefon ima svojo identifikacijsko številko. Če smo ob sklepanju naročniške pogodbe operaterju prijavi to številko, je možno v primeru izgube telefona (brez kartice SIM) onemogočiti zgolj uporabo telefona, čeprav je v njem druga kartica (Cvjetovič 2000, 9).

Prodor mobilne telefonije je doseglo velik zagon z uveljavitvijo protokola WAP, ki združuje spletne tehnologije (internet) s sodobnimi mobilnimi omrežji. Seveda pa je to le začetek razvoja mobilne telefonije, saj so strokovnjaki razvili že nove, zmogljivejše terminale s hitro brezžično komunikacijo (npr.: žepni računalniki, ki za komunikacijo uporabljajo protokol GPRS/UMTS). Z njimi so želeli odpraviti pomanjkljivosti, kot so dolg čas za vzpostavitev povezave in omejene možnosti prikaza in vnosa podatkov (Vagaja 2000, 10).

Mobilna telefonija zagotavlja vrsto dodatnih storitev. Najpogosteje se uporablja prikaz (ali prikrivanje) številke kličočega, preusmerjanje dohodnih klicev, čakajoči klic ali govorni predal. Redkeje se uporablja omejevanje klicev ali konferenčna zveza (Beričič 2000, 14).

V Evropi se je, v primerjavi z ZDA, mobilna telefonija veliko bolj razcvetela, rast uporabe mobilnih terminalov med Evropejci pa je veliko hitrejša od rasti uporabe interneta (McCarthy 2001, 119).

Protokol brezžičnih informacij ali WAP je univerzalen, odprt standard, ki prinaša vsebino interneta in napredne dodatne storitve do mobilnih telefonov in drugih brezžičnih naprav. Z razvojem mobilne tehnologije pa se je odprla nova tržna pot tudi za trženje bančnih storitev. Bankam je s to sodobno tržno potjo omogočeno, da ponudijo svojim komitentom in drugim potencialnim strankam preprost dostop do informacij na straneh, prirejenih portalu WAP in sicer ne glede na čas in kraj (Vagaja 2000, 12). Trg mobilnih naprav raste z neverjetno naglico in tržni potencial je ogromen. Optimistične napovedi pravijo, da naj bi do leta 2004 po svetu uporabljali že milijardo mobilnih telefonov, od teh naj bi večina podpirala WAP ali podobne podatkovne storitve. Trg WAP naprav pomeni ravno srečanje dveh ločenih a zelo perspektivnih svetov interneta in GSM telefonije (Levič 2000b, 22).

WAP je skupek protokolov, ki omogoča celovit proces brezžične komunikacije za dostavo, pregled in uporabo spletnih strani na mobilnih telefonih. WAP deluje v večini mobilnih omrežij in je skladen z vsakim operacijskim sistemom (Ručigaj 2000, 10).

Pri vzpostavitvi sistema osnovnega mobilnega bančništva na podlagi protokola WAP banka potrebuje (Vagaja 2000, 12):

- * prehodni sistem (Gateway), ki ga pri nas zagotavljajo kar mobilni operaterji,
- * certifikat za prehodni sistem,
- * spletni strežnik bančne aplikacije, ki je neposredno povezan s prehodnim sistemom,
- * sistem avtentifikacije uporabnika, ki služi varnosti poslovanja.

Seveda pa mora banka tako kot pri drugih sodobnih rešitvah poslovanja vzpostaviti primeren bančni informacijski sistem, ki lahko preprosto in hitro podpre nove tržne poti. Širitev mobilnega bančništva pa je seveda v veliki meri odvisna od razvoja same mobilne tehnologije in njene širitve med ljudmi. Strokovnjaki so že na začetku razvoja naleteli na težave, saj prenosi preko protokola WAP potekajo prek ozkopasovnih nosilcev, vsebina se mora prikazati na majhnih ekranih, terminali imajo omejeno zmogljivost spomina in procesorske moči, vhodni podatki pa so omejeni na numerično tipkovnico.

Koncept WAP-a je torej preprost, omogočiti želi hiter in enostaven prenos informacij z Interneta na mobilni telefon, kot tudi obojestransko interaktivno komunikacijo. Seveda internet na zaslonu mobilnega aparata ne more biti enak kot na zaslonu namiznega računalnika - vsebine so v tekstovni obliki, brez grafike in multimedialnih učinkov. Lahko pa ob produktivnem sodelovanju vseh členov v verigi WAP protokol omogoči zelo podobne storitve, kot jih omogoča internet: od dostopa do informacij do mobilnega elektronskega poslovanja. Da bodo storitve in servisi zanimivi za uporabnike bodo morali biti skrbno izbrani in prilagojeni za mobilno uporabo (Levič 2000c, 40).

Danes so že v uporabi mobilni terminali z GPRS storitvami (General Packet Radio Service), ki temeljijo na paketnem dostopu in hkratnem prenosu podatkov po več kanalih radijskega vmesnika. Torej gre za hitrejši prenos podatkov in krajši odzivni čas, ki omogoča pravo mobilno poslovanje in s tem tudi mobilno bančništvo (Grobelšek 2001, 8).

V prihodnosti bo pravkar omenjeno tehnologijo nasledila tretja generacija mobilnih omrežij UMTS, ki bo zmožna prenosa vedno večje količine podatkov iz čedalje večjega spektra mobilnih terminalov. Z naglim razvojem mobilne tehnologije bo med drugim tudi bankam omogočeno, da bodo svojim komitentom lahko ponudile čedalje večji spekter bančnih storitev prav preko te tržne poti.

7 KARTIČNO POSLOVANJE

Debetna kartica se uporablja na prodajnih mestih v trgovinah za nakup blaga. Elektronsko opremljeno prodajno mesto (point of sale) uporablja isto kartico, kot se uporablja pri rokovanju z bankomatom. Tak način plačevanja je znan tudi kot direktna bremenitev, saj se tekoči račun stranke bremeni takoj. Funkcija debetne kartice je močno podobna funkciji bankomatske kartice. Rečemo lahko, da je debetna kartica samo eden od možnih dostopov do transakcijskega, v pretežni meri tekočega računa.

Osnovne značilnosti debetne kartice:

- d) cenejše in manj tvegano poslovanje za banko
- e) enostavnejše poslovanje za stranko
- f) bolj varno poslovanje za trgovce

V svetu je bil potreben velik napor prepričati trgovce, da začno sprejemati debetne kartice. Prepričati jih je bilo potrebno v velike prednosti, ki jim zagotavlja sprejemanje debetnih kartic. V primerjavi s čekovnim poslovanjem, gotovino ali kreditnimi karticami ima debetna kartica precejšnje prednosti. Predvsem gre za varnost, pomembno je tudi takojšnje plačilo brez dodatnega dela pri sprejemanju čekov in s tem v zvezi povezanimi stroški. Tudi za banko se pokažejo večje prednosti, ki jih James L Bauer (1996, 217) opredeli kot:

- večja udobnost za uporabnike bančnih storitev, saj jim ni potrebno izpolnjevati čekovnih blanketov,
- zmanjševanje transakcijskega prometa v bančnih enotah in preko bankomatov,
- naraščajoča vrednost osnovnega transakcijskega računa za bančno stranko in
- neke vrste pomožna storitev omogoča vzpodbujanje in pospeševanje navzkrižne prodaje bančnih storitev.

Vsesplošna uporaba debetne kartice ima za bančni distribucijski sistem štiri pozitivne učinke (Bauer 1996, 217):

- bankomatska kartica kot debetna kartica pridobiva na vrednosti in uporabnosti, saj uporabnik lahko kartico uporabi za nakupovanje. Če uporabnik uporablja takšno kartico kot osnovno kartico, banka pričakuje njegovo nadaljnjo lojalnost tej banki. Pričakovati je tudi, da bo takšna bančna stranka debetno kartico zamenjala za tako imenovano pametno kartico, ko bo ta postala splošno plačilno sredstvo,
- obiski strank v poslovalnicah in uporaba bankomatov se bo zmanjšala, ko stranke ne bodo uporabljale debetne kartice samo za nakup blaga, ampak bodo hotele tudi vračilo v denarju, ki ga bodo uporabile v druge namene,
- zmanjševanje stroškov obdelave čekov bo zelo veliko, saj se vsi prenosi transakcij opravijo na elektronski način, brez uporabe papirja. Res pa je, da bodo ostali stroški obdelave elektronskih transakcij, ki pa so neprimerno nižji,
- prihodki od provizij, ki se lahko oblikujejo iz dveh virov: iz števila transakcij in od uporabnikov storitev. Zaradi zmanjšane uporabe kreditnih kartic, se zmanjšajo tudi provizije od njih, vendar jih nadomestijo provizije od debetnih kartic.

V nadaljevanju smo v **tabeli 6** zbrali podatke Banke Slovenije o opravljenih plačilih s kreditnimi in debetnimi karticami v obdobju od leta 1996 do srede leta 2002. Tako smo

leta 2001 beležili 55.063 plačil s kreditno kartico, kar znaša za 6 odstotkov več kot predhodnem letu. Tudi plačilo s debetnimi karticami je v opazovanem obdobju postopoma naraščalo.

Tabela 6: Število plačil s kreditno in debetno kartico v Sloveniji v obdobju 1996 do sredi leta 2002

Leto	Število plačil v Sloveniji	
	Kreditne kartice	Debetne kartice
1996	24.260	-
1997	30.998	45
1998	38.238	1.216
1999	44.194	5.264
2000	51.933	13.933
2001	55.063	26.388
2002 I	12.989	6.938
II	13.384	7.486
III	14.055	8.798

Vir: Bilten Banke Slovenije (2002, 46).

Vse vrste kartičnih storitev predstavljajo torej nadomestilo za uporabo gotovine in izdane čeke, saj omogočajo plačilo blaga in storitev na vseh tistih prodajnih mestih, kjer se je trgovec pogodbeno obvezal sprejeti kot način plačila debetno ali kreditno kartico. Gre za t.i. elektronski prenos sredstev na prodajnem mestu s pomočjo POS terminalov, na katerih se transakcije avtorizirajo avtomatsko s pomočjo kartičnega čitalca, nekatere vrste pa zahtevajo tudi vnos identifikacijske kode, vendar je način avtorizacije odvisen od višine kupljenega zneska in pogodbeno določenih limitov, ki ne zahtevajo avtorizacije.

Izredno pomemben dejavnik povezan z uporabo bančnih avtomatov in kartičnih storitev je varnost, tako za banko kot za imetnika kartice. Računalniki omogočajo hitro in učinkovito izvrševanje rutinskih miselnih nalog, kot so polnjenje, sortiranje in izvrševanje aritmetičnih operacij. Višje stopnje odločanja je že težje avtomatizirati. To omogočajo ekspertni sistemi, kot kombinacija programske in strojne opreme, saj izražajo in izvršujejo nekatere odločitve kot človek. Ekspertni sistemi so oblikovani tako, da lahko rešujejo različne vrste problemov. Od tradicionalnih sistemov se ločijo po tem, da ne težijo k standardizaciji, temeljijo bolj na izkustveni bazi kot bazi podatkov in so običajno sposobni dati razlago za njihove rezultate in zakaj so priporočili določen postopek. Seveda pa ne morejo zamenjati znanja človeka.

Za identificiranje zlorab v kartičnem poslovanju banke uporabljajo nevtralne mreže. So oblika programskega sredstva ekspertnih sistemov, ki do neke meje izražajo tudi funkcije človeških možganov. Mreža deluje tako, da sledi vzorce porabe in opazuje neznačilne spremembe. Prav tako omogoča odkriti nove tipe zlorab ukradenih kartic prej kot jih odkrije človek.

Naj navedemo primera uporabe opisanih sistemov na področju kartičnega poslovanja (Bauer 1996, 218):

- odobritev nakupa glede na različne parametre kontrole (višino stanja na računu, višino nakupov in pogostost nakupov v enem dnevu, tednu ali mesecu),
- preprečevanje zlorab s strani imetnikov kartic (možnosti kontrole nakupov tik pod zneskom limita na prodajnem mestu, število nakupov na istem prodajnem mestu, povečano število dvigov gotovine s kartico, prekoračitev mesečnih limitov nakupov).

Debetna kartica omogoča plačilo blaga in storitev v okviru dobroimetja na računu. Kreditne kartice omogočajo plačilo z odlogom, saj imetnik kartice kupuje v okviru mesečnega limita, kupljeno pa plača enkrat mesečno. V svetu pa se vse bolj širi tudi t.i. pametna oziroma čip kartica, ki omogoča hranjenje in manipuliranje s podatki, z eno kartico pa je mogoče opraviti različne transakcije varno. Čip kartica je nadomestek denarja in jo pogosto imenujemo elektronska denarnica.

Dejansko število kreditnih in debetnih kartic v Sloveniji v obdobju od leta 1996 do leta 2002 prikazuje **tabela 7**. Kot je razvidno iz tabele je uporaba debetnih kartic naglo narasla, saj je leta 2002 bilo 1.648.911 kartic oziroma se je to število le v primerjavi s predhodnim letom povečalo za 10,2 odstotka. Število kreditnih kartic se je v opazovanem obdobju nenehno povečevalo in znašalo v letu 2002 kar 76,9 odstotkov več kot v letu 1996.

Tabela 7: Plačilne kartice v Sloveniji v obdobju 1996-2002

Leto	Plačilne kartice	
	Kreditne kartice	Debetne kartice
1996 31.dec.	468.912	- ^{a)}
1997 31.dec.	594.717	289.301
1998 31.dec.	593.863	775.032
1999 31.dec.	647.816	961.982
2000 31.dec.	742.071	1.392.379
2001 31.dec.	787.779	1.495.660
2002 30.sep.	829.556	1.648.911

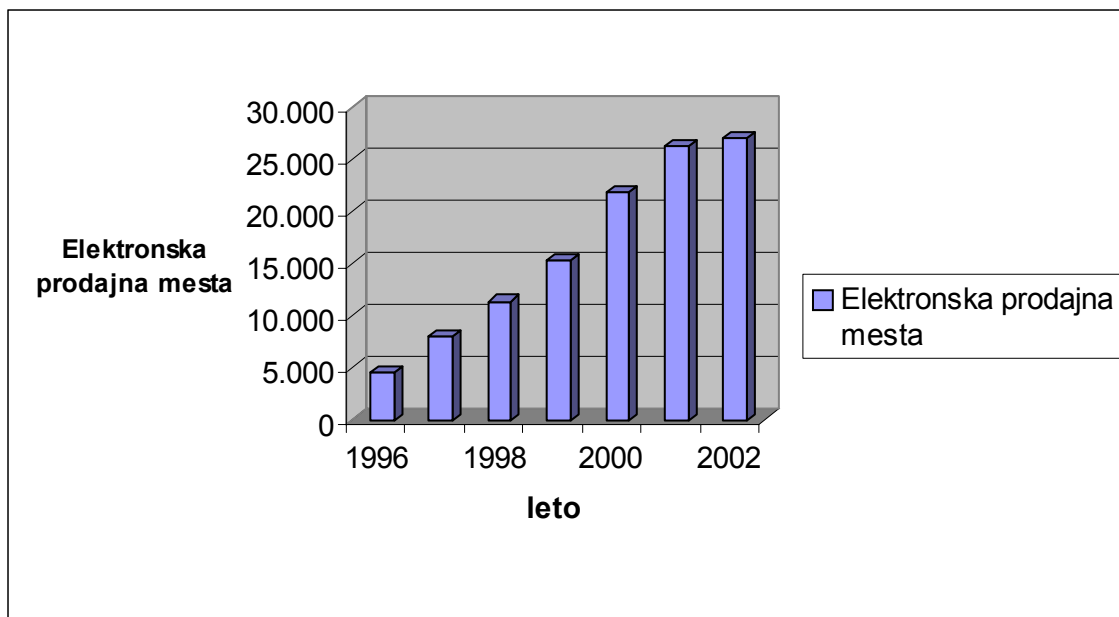
Opomba: ^{a)} ni podatkov

Vir: Bilten Banke Slovenije (2002, 46).

8 ELEKTRONSKA PRODAJNA MESTA

Gre za elektronski plačilni sistem preko POS-a (Point of Sale), ki olajšuje plačevanje za stranke in trgovce, s pomočjo uporabe plačilnih kartic. Prednost omenjene elektronske poti je, da nam ni treba skrbeti ali imamo pri sebi dovolj gotovine, ne izgublamo časa z iskanjem drobiža in tudi možnost napake pri vračilu denarja je manjša, še vedno pa imajo trgovci možnost, da si povečajo dobiček. **Slika 3** prikazuje gibanje števila elektronskih prodajnih mest v Sloveniji v obdobju od leta 1996 do srede leta 2002.

Slika 4: Število elektronskih prodajnih mest v Sloveniji v obdobju 1996-2002



Vir: Bilten Banke Slovenije (2002, 45).

Kartice zamenjujejo način plačevanja z gotovino, kjerkoli je to mogoče. Plačevanje s kartico je enostavno bolj praktično, pri obračunu in plačilu porabe pa prejmemo izpisek porabe, ki nam zabeleži, kjer in koliko smo porabili. Kreditne in plačilne kartice lahko uporabimo na elektronskem prodajnem mestu ali POS terminalu samo, če ima prodajno mesto sklenjeno pogodbo z izdajateljem kartice.

Uporaba elektronskih prodajnih mest je hitra in enostavna. Elektronsko prodajno mesto preko vgrajenega termičnega tiskalnika skoraj neslišno izpisuje različna poročila o opravljenih nakupih, transakcijah in prenosih.

Enkrat dnevno ob vnaprej določeni času POS terminal opravi avtomatično funkcijo prenosa zbirnika, ki prenese finančne transakcije, shranjene v POS terminalu v procesni center oziroma izdajatelju kartic (SIMT 2000, 2).

Vrste terminalov:

- Avtonomni terminal je »stand-alone« vrsta POS terminala, ki obravnava vse funkcije, ki so potrebne za plačila s karticami. Je neodvisen od blagajne. Vsebuje čitalnik kartice, tipkovnico z aktivnim ekranom, tiskalnik slipov in modem za klicanje.
- Kombinirani terminal je vrsta POS-a, ki deluje v povezavi z blagajno. Vključuje tiskalnik slipov, blagajna pa mu sporoči znesek za plačilo.
- Integriran terminal je popolnoma integriran v sistem elektronskega plačilnega prometa, praktično je vgrajen v blagajno. Terminal odčita kartico, znesek pa je že avtomatsko sproščen. Primeren je za multi-sistemska prodajna mesta.

Tabela 8: Elektronska prodajna mesta po posameznih regijah v Sloveniji v letu 2002

Zap.št.	Regija	El.prodaj.mesta (30-09.2002)
1	Pomurska	1.469
2	Podravska	4.453
3	Koroška	798
4	Savinjska	3.471
5	Zasavska	419
6	Spodnjeposavska	1.091
7	Jugovzhodna Slovenija	1.862
8	Osrednjeslovenska	7.289
9	Gorenjska	2.714
10	Notranjsko-kraška	759
11	Goriška	1.724
12	Obalno-kraška	2.664
	Skupaj	28.713

Vir: Bilten Banke Slovenije (2002, 45).

Elektronska prodajna mesta so različno razporejena po posameznih regijah v Sloveniji. **Tabela 8** kaže število elektronskih prodajnih mest v slovenskih regijah. Po podatkih Banke Slovenije je največ elektronskih prodajnih mest nameščenih v osrednjeslovenski regiji, kjer je več kot četrtina vseh elektronskih prodajnih mest v Sloveniji, medtem ko je najmanjše število elektronskih prodajnih mest prisotnih na območju zasavske regije, in sicer le 419.

Glavno opravilo elektronskega prodajnega mesta je posredovanje zneskov za plačilo v banko. Zraven pa mora poskrbeti še za:

- zavrnitve plačila na strani banke,
- zbirne podatke,
- kodiranje uporabnikovega PIN-a,
- tiskanje slipov,
- deluje kot vmesnik za elektronski plačilni sistem.

Tabela 9 prikazuje podatke o elektronskih prodajnih mestih (POS terminalih) v Slovenji v obdobju od leta 1996 do sredi leta 2002. Banka Slovenija zbira podatke tudi o številu in vrednost transakcij preko POS terminalov. Tako število kot vrednost transakcij je podatkih sodeč v opazovanem obdobju nenehno naraščalo.

Tabela 9: Elektronska prodajna mesta (POS terminali) v letih 1996-2002 v Sloveniji

Elektronska prodajna mesta (POS terminali)			
Leto	Število POS terminalov	Število transakcij preko POS terminalov v tisočih	Vrednost transakcij preko POS terminalov v mio SIT
1996	4.559
1997	8.073
1998	11.361
1999	15.269	38.149	223.694
2000	21.723	58.842	381.748
2001	26.186	87.202	563.675
2002 I	27.030	24.280	153.752
II	27.983	23.149	153.231
III	28.713	29.334	197.494

Vir: Bilten Banke Slovenije (2002, 47).

9 PRIMERJALNA ANALIZA ELEKTRONSKIH DISTRIBUCIJSKIH KANALOV V NLB IN SKB

9.1 Elektronski distribucijski kanali v NLB

Nova Ljubljanska banka d.d. (v nadaljevanju NLB) je delniška družba. NLB opravlja dejavnosti poslovnega bančništva, investicijskega bančništva in varčevanja. Nova Ljubljanska banka d.d. je največja slovenska banka, saj ima največje tržne deleže na ključnih področjih poslovanja. Že leta 1999 je NLB ponudila fizičnim osebam poslovanje prek spletne poslovalnice Klik NLB, ki omogoča plačevanje obveznosti prek splošne in posebne položnice, prenos sredstev na račune v okviru bančne skupine, vpogled v stanje in promet na računih, nakazila v humanitarne namene, naročilo za sprejemanje sporočila o stanju na računu prek mobilnega telefona, izmenjava sporočil z banko, blokiranje poslovanja prek Klik NLB, itd.

Pravne osebe ima jo možnost poslovati prek interneta z NLB preko storitve za e-bančništvo Proklik+ NLB. Sistem Proklik+ NLB je naravnano na potrebe in zahteve bančnega poslovanja med banko in podjetjem ter obratno. Omogoča izvajanje tolarskega in deviznega plačilnega prometa. Za uporabo storitev e-bančništva morajo stranke plačati določeno pristopnino, mesečno najemnino ter provizijo od plačilnih internet transakcij. Vsem uporabnikom internetnih storitev omogoča NLB telefonsko pomoč ali pomoč prek elektronske pošte. Več o posamezni obliki distribucijskih kanalov v NLB pa v nadaljevanju diplomskega dela.

9.1.1. Samopostrežno bančništvo v NLB

a) Bankomati v NLB

V Sloveniji je možnost opravljanja storitev preko bančnih avtomatov leta 1991 prva ponudila NLB, ki jih je postopoma postavila po vsej državi. Čeprav so se v mrežo bančnih avtomatov, ki ga pri nas upravlja procesni center Bankart, kasneje vključile tudi druge slovenske banke, pa je po številu vseh bankomatov v ospredju še vedno NLB. V sredini oktobra 2001, ko se je v BA mrežo vključil tisoči bankomat, je imela tako NLB v lasti 397 oziroma kar dobro tretjino vseh bančnih avtomatov, konec marca 2002 pa že 440 bankomatov (www.nlb.si/slo/sporocila01.html, 1.3.2002).

Bančni avtomati so oblika samopostrežnega bančništva, kar pomeni, da lahko uporabnik brez prisotnosti bančnega uslužbenca opravi določene storitve, ki jih ponuja bankomat. Tako lahko dvigne ali položi gotovino, plača položnice in račune, lahko opravi prenos denarja v dobro drugega računa ali samo izve stanje na svojem računu, o katerem lahko dobi tudi izpisek. Gre torej za gotovinske in negotovinske transakcije, ki jih je moč opraviti na večini bankomatov v Sloveniji.

NLB poskuša seznam teh storitev tudi razširiti. Tako je v sodelovanju s slovenskim operaterjem mobilne telefonije Simobil, že uvedla možnost polnjenja računov mobilnih telefonov preko bankomata. Poleg tega se je NLB takoj vključila v projekt podjetja Bankart, s katerim so omogočili dvig gotovine tudi z mednarodnimi karticami. Bankart je

tako poskrbel za novo programsko opremo na bančnih avtomatih, centralnem računalniku in platformi, ki obdeluje opravljene transakcije, NLB pa je morala prilagoditi svoje interne procese in obdelave v skladu s spremembami nove tehnologije. Na vseh bankomatih NLB je tako moč dvigniti gotovino tudi z uporabo kartic mednarodnega kartičnega sistema Europay (kartica LB Eurocard) in Visa, od katerih je morala NLB predhodno pridobiti tudi licenco.

Velja omeniti tudi skrb za najmlajše, ki pa v prihodnosti predstavljajo pomembne potencialne potrošnike bančnih storitev. Tako je NLB z letom 2001 uvedla tako imenovane Tolimate. To so posebni bankomati, ki jih lahko uporabljajo le otroci. Pogoj za uporabo je seveda posebna Toli kartica, ki jo prejmejo otroci ob odprtju Toli računa. Na omenjen račun otroci preko Tolimata polagajo prihranke, njihovi starši ali skrbniki pa z njihovimi prihranki upravljajo. Ne smemo pa pozabiti, da je velikost obsega poslovanja preko bankomatov odvisna tudi od njihove lokacije. Statistika evropske konference ATM`99 je pokazala, da so največja skupina uporabnikov bankomatov zaposleni, ki gredo v povprečju 5-krat na teden v službo, 3-krat na teden v trgovino in 1-krat na teden v banko (Tomassini 1999, 41).

Ti podatki torej kažejo, da so poslovni in trgovinski centri, železniške in avtobusne postaje, letališča, pristanišča, bencinski servisi, hoteli in univerze ustrezna mesta za postavitve bančnega avtomata. Bankomate NLB najdemo po vseh velikih trgovskih in poslovnih središčih, kjer je velik pretok ljudi. V začetku leta 2002 pa so v Ljubljani v BTC-ju ob hali A namestili tudi prvi avtobankomat v Sloveniji. Poleg dviga gotovine s kartico BA/Maestro je možno kar iz avtomobila dvigniti gotovino tudi z mednarodnimi karticami, preveriti stanje na računu in napolniti račun mobilnega telefona.

Da pa bi omogočili uporabo bankomatov tudi invalidom, so jih na nekaterih lokacijah namestili na višino dosega osebe na invalidskem vozičku. Seveda pa je teh v primerjavi z ostalimi bankomati le peščica, zato so ti ljudje še vedno dostikrat odvisni od pomoči drugih.

b) Samopostrežni kioski v NLB

V obdobju razvoja informacijske tehnologije sledi spremembam v samopostrežnem bančništvu tudi NLB. Tako je kot prva slovenska banka komitentom ponudila osem samopostrežnih kioskov, ki jih je februarja 2001 postavila v prenovljeno poslovalnico na Trgu republike 2 v Ljubljani. Informacijsko-transakcijski kioski, vodilnega proizvajalca ne tem področju podjetja Wincor Nixdorf, imajo v osnovi dve funkciji: informativno in storitveno. V prvi vrsti nudijo uporabnikom najrazličnejše informacije iz bančne ponudbe, kot so na primer tečajne liste, obrestne mere, informacije o pogojih varčevanja in kreditiranja, o dogajanju na borzi vrednostnih papirjev in podobno. Po želji uporabnika jim samopostrežni kioski te informacije tudi iztiska na papir. Preko teh kioskov pa je možno opraviti tudi konkretne bančne storitve, kot so vloge za odprtje računa, prošnje za odobritev posojila, naročanje in tiskanje čekov in izpiskov, plačevanje položnic in prenos sredstev med računi. Za te storitve banka obračuna provizijo tako kot v bančnih poslovalnicah. Na teh terminalih lahko torej uporabniki opravijo tudi vse storitve, ki jih ponujajo telefonsko, mobilno in internetno bančništvo (Horvat 2001, 17).

Takšno funkcionalnost in obseg storitev je omogočena s sodobno opremljenostjo kioskov. Vsi imajo velik zaslon LCD, ki je občutljiv na dotik (touchscreen), stereoizvočnike, alfanumerično tipkovnico iz nerjavečega jekla ter čitalnik magnetnih in čip kartic. Šest kioskov je opremljenih tudi s tiskalnikom A4 formata za tiskanje zelenih informacij in videokonferenčni paket s telefonsko slušalko in videokamero za povezavo s klicnim centrom (Horvat 2001, 17).

NLB je z novo pridobitvijo samopostrežnega bančništva na dobri poti k uresničevanju svojih ciljev, ko želi zmanjšati vrste pred bančnimi okenci, ugoditi zahtevam po 24-urnih storitvah, se približati svojim komitentom in seveda povečati učinkovitost svojega poslovanja. Za zdaj je sicer še težko govoriti o vidnejših spremembah na primer pri dolžini čakalnih vrst. Uporabniki potrebujejo namreč precej časa, da se prilagodijo na nove tržne poti, preko katerih lahko opravijo bančne storitve. Na hitrost privajanja uporabnikov pa lahko seveda v veliki meri vpliva tudi banka z različnimi orodji tržnega komuniciranja. Še pred tem pa mora NLB samopostrežne kioske postaviti tudi na druge lokacije v Ljubljani in širši Sloveniji in sicer tako, da bodo resnično dostopni 24-urno dnevno, tako kot bankomati in ostale sodobne tržne poti. Obstoječe kioski se namreč nahajajo v poslovalnici in je zato njihova uporaba omejena na delovni čas banke.

9.1.2 Telefonsko bančništvo ali phonebanking v NLB

a) Avtomatski telefonski odzivnik

Storitve avtomatski odzivnik (tel. št.: 01 477 21 21) lahko uporabljajo imetniki tekočih računov, žiro računov in poslovnih računov (v nadaljevanju: uporabniki avtomatskega odzivnika), odprtih pri Novi Ljubljanski banki d.d., Ljubljana in pri naslednjih bankah bančne skupine Nove Ljubljanske banke: Banki Domžale d.d., Domžale, Koroški banki d.d., Slovenj Gradec in Banki Zasavje d.d., Trbovlje (v nadaljevanju: banka).

Uporabnik avtomatskega odzivnika je za posamezni račun lahko samo eden. Uporabnik avtomatskega odzivnika za tekoči in žiro račun je lahko izključno le imetnik tega računa, uporabnik avtomatskega odzivnika za poslovni račun pa je lahko zakoniti zastopnik pravne osebe oziroma samostojni podjetnik ali njun pooblaščenec. Uporabniki avtomatskega odzivnika imajo na voljo naslednje storitve:

- ❖ tekoče informacije o stanju na računu in
- ❖ spremembo tajne osebne številke za dostop do avtomatskega odzivnika.

Uporabniki Teledoma, ki želijo opraviti tudi druge bančne storitve, se lahko prek avtomatskega odzivnika prevežejo tudi na operaterja Teledoma. Za uporabo avtomatskega odzivnika je potreben telefonski aparat s tonsko izbiro. Za uporabo avtomatskega odzivnika na poslovnem računu je potrebno izpolniti zahtevek za dostop do avtomatskega odzivnika in ga osebno oddati bančnemu delavcu oziroma svojemu poslovnemu skrbniku.

- ⇒ Imetniki tekočih računov lahko zahtevek oddajo v katerikoli bančni poslovalnici ali prek Teledoma.
- ⇒ Imetniki žiro računov lahko zahtevek oddajo v poslovalnici, kjer so odprli žiro račun ali prek Teledoma. Uporabnik lahko začne uporabljati odzivnik peti dan po oddaji zahtevka v poslovalnici oziroma drugi dan, če odda zahtevek prek Teledoma.

Do informacije o stanju na računu uporabnik avtomatskega odzivnika dostopa s pomočjo štirimestne osebne številke za prepoznavo, ki si jo izbere sam, vpiše pa jo na zahtevek za dostop do avtomatskega odzivnika in se hkrati zavezuje, da jo bo po prvem klicu na avtomatski odzivnik zamenjal ter jo varoval pred nepooblaščenno uporabo tretjih oseb. Uporabnik avtomatskega odzivnika odgovarja za vsako škodo, ki nastane zato, ker so tretje, nepooblaščene osebe uporabile uporabnikovo številko za dostop do informacije na avtomatskem odzivniku.

Avtomatski odzivnik je le en del računalniške telefonske tehnologije, ki je postala vsakdanja v avtomatizaciji upravljanja telefonskih klicev. Kadar pokličete v banko in vam odzivnik sporoči, da pritisnete določeno tipko na vašem telefonskem aparatu s tonsko izbiro, pri tem uporabljate običajno računalniško telefonijo, kot je Voice-Mail ali Auto-Attendant System (NLB 2000, 11).

Način prijave in identifikacija uporabnika v prihodnosti bo:

- PIN, ki bo poenoten z ostalimi PIN-i,
- identifikacija - odtipkana bančna številka komitenta,
- izbira računa glede na sinonim za vrsto njegovega računa.

Vizija razvoja in nadgraditev funkcionalnosti v prihodnje, bo pri vsakem klicu v banko tisti, ki kliče, najprej dobil avtomatski odzivnik v kontaktnem centru. Pri tem bi imel na izbiro (NLB 2000,13):

- pogovor z zaposlenim v kontaktnem centru za svetovanje iz specifičnega področja ali za reševanje reklamacij,
- pogovor z operaterjem telefonske banke za storitve,
- avtomatski odzivnik, kjer bi dobil splošne, vnaprej posnete informacije o banki ali ažurne informacije o stanju na svojih računih,
- podporo pri poslovanju s sodobnimi tržnimi potmi,
- Western Union Money Transfer (hitro pošiljanje denarja po vsem svetu),
- če ne bi izbral ničesar, bi bilo po nekaj trenutkih prevezan k operaterju telefonske banke.

b) Telefonsko poslovanje neposredno z bančnim uslužbencem

• KLICNI CENTER NLB

Klicni center Nove Ljubljanske banke deluje na številko 01 477 20 00, kadarkoli, 24 ur na dan in vse dni v letu. Vedno, četudi sredi noči, vam je na voljo prijazen bančni svetovalec, ki vam bo povedal splošne informacije o celotni ponudbi naše banke, namenjeni fizičnim osebam:

- delovni čas vseh njihovih poslovalnic in njihove lokacije,
- osnovne informacije o kreditiranju in varčevanju,
- obrestne mere,
- osnovne informacije o kartičnem poslovanju, podatke s tečajne liste NLB in Banke Slovenije,
- najpodrobnejše o telefonski banki Teledom, vse o Kliku NLB,
- informacije o delovanju odzivnika za pregled stanja na računih,
- informacije o SMS sporočilih o stanju na računih,
- popolne informacije o pošiljanju in prejemanju denarja po sistemu Western Union

Varnost je zagotovljena več nivojsko:

- številka temeljnega računa,
- geslo (5-10 znakov), stranka vedno pove samo dva naključno izbrana znaka iz gesla,
- naključna vprašanja (stranka se sama odloči ali želi to dodatno zaščititi),
- TAN-i (podpisne kode), stranka jih uporablja pri dodajanju oziroma spreminjanju podatkov.

Uporabnikom sodobnih elektronskih bančnih prodajnih poti nudijo tudi 24 urno podporo pri vključevanju in poslovanju. Čez dan nudijo tudi osnovno tehnično podporo - predvsem za elektronsko banko za občane in podjetja, ves čas pa nudijo podporo pri poslovanju. V okviru kontaktnega centra je tudi servisni center za stranke Western Union (hitro nakazilo denarja po svetu). V okviru centra nudijo podporo strankam in bančnim poslovalnicam, ki so vključene v sistem kot agenti. Načelo Western Union-a je, da prejemnik denarja dobi v 15 minutah gotovino, ne glede na to, kjer se nahaja. Vplačilo oziroma izplačilo denarja se običajno izvrši v lokalni valuti. V okviru kontaktnega centra je mogoče izvajati skoraj celoten nabor storitev, ki jih nudi banka.

Storitve banke, kjer ni potrebna identifikacija stranke, so informacije o bančni mreži in storitvah, preračun valut, pregled obrestnih mer, izračun sredstev po končani vezavi depozita, izračuni posojil, tečajnice, naročilo obrazcev in reklamnega materiala.

Uporabnikom telefonske banke so poleg storitev, pri katerih ni potrebna identifikacija, na voljo še naslednje storitve - informacije:

- vpogled v stanje na računih,
- vpogled v promet na računih.

Finančne transakcije, pri katerih ni potrebna identifikacija so plačevanje obveznosti prek plačilnih sistemov, prenos sredstev med računi, nakazilo in priliv preko sistema Western Union, vezava tolarskih in deviznih depozitov, nakazilo sredstev na naslov, konverzija valut, hitro posojilo.

Nefinančne transakcije (zahtevki), pri katerih ni potrebna identifikacija:

- naročilo vseh vrst čekov,
- zahtevke za odobritev limita,
- odpiranje in ukinitve trajnih nalogov,
- napoved dvigov večjih zneskov gotovine,
- zahtevke za odobritev plačilnih kartic,
- zahtevke za prekinitev (podaljšanje) vezave depozitov,
- pošiljanje in prejemanje sporočil banke,
- možnost preklica pooblaščenca,
- zahtevke za otvoritev ali ukinitve računa,
- zahtevke za poseben izpis opravljenih storitev prek sodobnih tržnih poti,
- pošiljanje pokojninskih nakaznic na dom,
- sprejem naročil za nakup ali prodajo vrednostnih papirjev,
- odpiranje, vodenje in zapiranje računov nematerializiranih vrednostnih papirjev
- preknjiževanje med računi strank,
- zahtevke za otvoritev vseh vrst varčevanj,
- sklenitev zavarovalniških storitev,
- možnost naročila na dnevna poročila s svetovnih denarnih trgov in
- reklamacije.

Sedanji način prijave in identifikacija uporabnika:

- klic na telefonsko številko,
- identifikacija - številka temeljnega računa (tekoči ali žiro račun),
- dva naključno izbrana znaka iz gesla, geslo uporabnik določi pri zahtevku za uporabo in ga kasneje lahko spremeni preko matične enote,
- naključno izbrano testno vprašanje in odgovor, uporabnik ima možnost, da se odloči za dodatno zaščito s petimi vprašanji in odgovori, ki jih lahko s podpisno kodo kadarkoli spremeni,
- podpisne kode, banka pošlje uporabniku podpisne kode (TAN), ki jih uporabnik pove na operaterjevo zahtevo.

Način prijave in identifikacija uporabnika v prihodnosti so identifikacija- bančna številka komitenta, poenoteno geslo z ostalimi gesli, podpisne kode in naključna vprašanja.

TELEDOM V NLB

V Sloveniji je največji dosežek na področju telefonskega bančništva naredila NLB, ko je 1. novembra 1994 uvedla prvo pravo telefonsko banko imenovano Teledom. O pravi banki govorim zato, ker gre pri opravljanju bančnih storitev za dvosmerno komunikacijo med bančnim uslužbencem in komitentom, tako kot v poslovalnicah. Razlika je le v tem, da komunikacija poteka preko telefona, nekoliko okrnjena pa je tudi ponudba storitev.

Postopki v zvezi z odobritvijo uporabe storitev Teledoma so, da komitent banke odda izpolnjeno in podpisano prošnjo v enoti, ki vodi temeljni račun. Poleg prošnje izpolni in v zaprti kuverti odda tudi obrazec z osebnim geslom.

- ⇒ Temeljni račun je tekoči ali žiro račun uporabnika ali račun, pri katerem je uporabnik pooblaščen, za katerega se uporabnik in banka opredelita, da nastopa kot eden izmed elementov v postopku prepoznave in je v primeru naročila za plačilo ali prenos sredstev obremenjen kot virni račun.
- ⇒ Osebno geslo je poljubno izbrano zaporedje znakov, ki nastopa kot eden izmed elementov v postopku prepoznave.
- ⇒ Tajni podatki so kombinacija petih vprašanj in odgovorov in predstavljajo dodaten in neobvezen element prepoznave. Uporabnik, ki želi uporabljati ta dodatni element prepoznave, posreduje tajne podatke Teledomu med telefonskim pogovorom.
- ⇒ Podpisne kode so zaporedja različnih znakov, ki jih določi Teledom in jih uporabniku pošilja po pošti na njegov naslov. Podpisna koda nadomešča lastnoročni podpis uporabnika ob oddaji naročila in nastopa kot element varnosti in zaščite. Uporabnik mora delavcu Teledoma na vsakokratno zahtevo posredovati novo podpisno kodo v zaporedju kot si v poslanem seznamu sledijo. Ko uporabnik prejme prvi seznam podpisnih kod, lahko pri opravljanju bančnih storitev prične uporabljati Teledom (www.nlb.si).

Uslužbenci telefonske banke v treh izmenah 24 ur na dan, ob sobotah, nedeljah in praznikih sprejemajo telefonske klice in posredujejo želene storitve komitentom NLB. V začetku so želeli z novo tržno potjo zmanjšati vrste pred bančnimi okenci, zato so preko telefona najprej omogočili opravljanje najbolj pogostih storitev kot so plačilo položnic ali računov in prenos sredstev na drug bančni račun ali zelen naslov.

Seveda so lahko dobili tudi informacije o stanju na računih, obrestnih merah in tečajih ter drugih informacijah o bančni mreži in storitvah. Kmalu pa so ponudbo storitev preko telefonske banke razširili, tako da lahko danes komitenti že:

- vežejo sredstva kot tolarsko ali devizno vlogo,
- lahko oddajo prošnjo za odobritev ali spremembo limita,
- lahko odprejo trajni nalog,
- naročajo potovalne čeke, čekovne blankete in pokojninske nakaznice,

-
- lahko oddajo zahtevek za ukinitvev računa ali za blokacijo bančnih kartic in čekov ob morebitni izgubi;
- v ponudbi storitev, ki jih je moč opraviti preko telefonske banke, pa je tudi evidentiranje naročil za nakup vrednostnih papirjev in njihovo posredovanje borznim posrednikom NLB ter
- telefonska in hitra nakazila sredstev v tujino preko mednarodnega sistema Western Union.

Teledom je s strani uporabnikov dobro sprejet. Ne samo, da si prihranijo čas, ki bi ga porabili za pot v poslovalnico, temveč lahko bančne storitve opravijo kjerkoli in kadarkoli. Poleg tega lahko dobijo denar po pošti na katerikoli naslov v Sloveniji ali preko sistema Western Union v eno izmed 170 držav v svetu. Teledom je kot prava bančna poslovalnica nenehno priključen na bazo podatkov, tako da stranke ne morejo zaiti v negativno stanje, kar je mogoče na primer pri bančnih avtomatih (Peterman 1994, 10).

Edina oprema, ki jo pri tem potrebujejo je telefon. Teledom je tako prijazen predvsem tistim, ki so zelo oddaljeni od poslovalnic, ki imajo zelo malo časa in ne morejo slediti delovnemu času bank. Uporabnikom je omogočen preprost način poslovanja, ki ne zahteva uporabo računalniškega znanja.

Poleg tega so stroški takšnega načina poslovanja zanemarljivi. Poleg enkratnih stroškov telefonskega aparata, ki ga mora imeti uporabnik Teledoma, plačuje uporabnik mesečno takso, ki ni odvisna od števila klicev ali opravljenih transakcij. Cene posameznih storitev pa se ne razlikujejo od tistih, ki jih banka zaračunava ob klasičnem poslovanju preko bančnega okenca. O vseh poslih, opravljenih preko Teledoma, pa so komitenti obveščeni z bančnimi izpiski, ki jih lahko prejemaajo tedensko, mesečno ali četrletno. Omeniti je potrebno tudi to, da je telefonska številka Teledoma brezplačna, kar pomeni, da banka krije stroške telefonskih impulzov.

Pri vsakem poslovanju s strankami je uspeh in obojestransko zadovoljstvo v veliki meri odvisno tudi od komunikacije med stranema. Pri telefonskem bančništvu je komunikacija omejena le na verbalni ali govorni del, zato morajo takšno delo opravljati bančni delavci z ustreznimi govornimi sposobnostmi, morajo biti prijazni, spoštljivi, vredni zaupanja ter dosledni in natančni pri opravljanju svojega dela (Kotler 1998, 303). V NLB zato skrbno izbirajo uslužbence telefonske banke, ki morajo imeti poleg bančnega znanja tudi dobre komunikacijske sposobnosti in znanja s področja retorike. Na samem začetku delovanja Teledoma so bančne delavce celo dodatno usposabljali v komunikacijskih veščinah na Centru Radia Slovenije (Krč 1994, 12).

Glavne prednosti Teledoma:

- ❖ pomembna telefonska banka v Sloveniji, dostopna 24 ur na dan, vse dni v letu,
- ❖ popolna varnost in diskretnost (lahko si izberete dodatne varnostne elemente),
- ❖ uporaba kadarkoli in kjerkoli, iz Slovenije je komitentov klic brezplačen
- ❖ cenejša tarifa za plačevanje položnic
- ❖ široka ponudba storitev.

V nadaljevanju si bomo pogledali, kakšne so dolžnosti uporabnikov Teledoma in kakšne so bistvene dolžnosti banke, ki mora težiti k doseganju visoke ravni kakovosti poslovanja bančnega poslovanja:

a) Dolžnosti uporabnika

Osebno geslo, tajne podatke in posredovane podpisne kode mora uporabnik skrbno varovati in jih ne sme sporočiti ali predati nobeni drugi osebi. Banka ne prevzame nobene odgovornosti za škodo, ki bi nastala zaradi neprevidnega ravnanja uporabnika z osebnim geslom, s tajnimi podatki in/ali podpisnimi kodami. Uporabnik je dolžan voditi lastno evidenco o stanju na bančnem računu in v njej upoštevati naročene prenose sredstev in plačila obveznosti preko Teledoma in obračunane provizije oz. nadomestila za stroške banke. Uporabnik je dolžan delavcu Teledoma takoj sporočiti vse spremembe, ki se nanašajo na njegove osebne podatke, temeljni račun ali bančne račune.

b) Dolžnosti banke

Banka izvaja naročila v skladu splošnimi pogoji in pravili bančnega poslovanja ter v okviru drugih splošnih pogojev in pogodb, ki jih je uporabnik sklenil z banko za ustanovitev in vodenje računov. O prenosih sredstev in plačilih obveznosti banka obvešča uporabnika z rednimi obvestili o prometu na temeljnem in drugih virnih računih, na njegovo zahtevo pa tudi z obvestili o poslovanju preko Teledoma. Uporabnik izrecno dovoljuje banki, da s sredstvi za avtomatsko obdelavo ali s klasičnimi sredstvi vzpostavi, obdeluje, hrani oz. posreduje njegove osebne podatke, ki so povezani s sklenitvijo in izvajanjem splošnih poslovnih pogojev. Uporabnik izrecno privoli, da banka opravi poizvedbe o njegovih osebnih podatkih pri drugih upravljalcih zbirk podatkov, ki bi jih banka ne imela oz. jih uporabnik ni posredoval, pa so ti podatki potrebni za dosego namena teh splošnih poslovnih pogojev. Banka bo uporabnikove osebne podatke zbrisala iz svojih zbirk podatkov, ko bo dosežen namen teh splošnih poslovnih pogojev oz. ko bo potekel zakonski rok, ki predpisuje dobo hranjenja teh podatkov. Vsi telefonski pogovori v Teledomu se snemajo. Zvočni zapis posameznega telefonskega pogovora hrani banka 3 mesece v skladu s posebnimi navodili. Uporabi ga za reševanje uporabnikove reklamacije ali v primeru nastalega sodnega spora.

Prva slovenska banka, ki je svojim komitentom ponudila možnost opravljanja bančnih storitev preko interneta je bila SKB banka, kmalu pa ji je s takšno potezo sledila tudi NLB. Slednja je tako kot ostale banke je najprej priključila svoj strežnik na internet (<http://www.nlb.si>) in uporabnikom omogočila interaktiven dostop do multimedijskih aplikacij, ki vodijo vsakega obiskovalca do informacij o ponudbi bančnih storitev.

Poleg informacij pa je možen tudi informativen izračun za odkup in prodajo valut, izračun tolarskega in deviznega varčevanja ter kratkoročnih in dolgoročnih posojil. Danes pa najdemo na spletnih straneh NLB tudi osnovne informacije o spletni poslovalnici Klik NLB, ki jo je v sodelovanju s podjetjem Zaslon pripravila za fizične osebe, ki so komitenti banke. Tej novosti, ki so jo uvedli 17. novembra 1999, pa je sledila tudi ponudba pravnim osebam, ki lahko od začetka leta 2000 opravljajo bančne storitve preko spletne poslovalnice ProKlik NLB in Proklik plus NLB.

9.1.3 Bančništvo na daljavo ali telebanking

Z uvedbo spletne poslovalnice je NLB stopila še en korak naprej na področju razvoja tržnih poti, ki postajajo čedalje bolj pomemben element v trženjskem spletu bančnega sektorja. Po besedah Jasne Veronik, projektne vodje Klik NLB, je bil glavni namen tega projekta izboljšati kvaliteto poslovanja v poslovalnicah, kjer bi se lahko bančni uslužbenci bolj celovito in poglobljeno lotili opravljanja zahtevnejših storitev individualnih strank. Obenem pa so se želeli z novo potjo še bolj približati komitentom, jim omogočiti opravljanje enostavnih bančnih storitev kar preko računalnika in s tem zmanjšati možnost, da bi jih pritegnila podobna ponudba drugih konkurenčnih bank. Preko interneta lahko namreč uporabniki brez težav pregledajo in primerjajo ponudbo različnih bank, zato je zelo pomembno, da te sledijo svetovnim razvojnim trendom in skrbno spremljajo potrebe in želje svojih komitentov in drugih porabnikov bančnih storitev.

Klik NLB je torej spletna poslovalnica, ki je odprta 24 ur na dan, 365 dni v letu, kar omogoča njenim uporabnikom hitro in enostavno opravljanje osnovnih bančnih storitev kot so vpogled v stanje in promet na računu, plačevanje obveznosti prek posebne in splošne položnice ali virmana, prenose sredstev med računi v NLB in na račune v drugih bankah. Uporabnik lahko prav tako odda zahtevek za povečanje limita na tekočem računu in na plačilnih karticah, zahtevek za nakazilo in prevzem gotovine prek sistema Western Union, lahko veže sredstva, naroči in blokira čeke, prijavi krajo ali izgubo vseh vrst kartic in podobno. Po dobrih dveh letih delovanja uporablja spletno poslovalnico Klik NLB že preko 29.800 uporabnikov, mesečno pa opravijo že več kot 113.700 transakcij (interni podatki NLB so na dan 31.3.2002). Največkrat uporabniki vežejo tolarški depozit, plačujejo položnice, opravljajo prenose, sledita pa jim zahtevek za povečanje limita na tekočem računu in naročilo čekovnih blanketov. Seveda pa ob vsakokratnem obisku Klica NLB komitenti pregledujejo tudi svoje stanje in promet na računih.

Z vsako opravljeno storitvijo preko Klica NLB je bančnemu uslužbencu v klasični poslovalnici prihranjen čas, kar mu omogoči, da se lahko kakovostneje in bolj poglobljeno posveti individualni stranki z večjimi, zahtevnejšimi potrebami in željami. Na drugi strani pa je takšen podatek potrditev, da so sodobni načini poslovanja, ki 24 ur na dan in 365 dni v letu omogočajo opravljanje bančnih storitev resnično, čedalje večja potreba ljudi. Če pomislimo samo na deljen delovni čas ugotovimo, da takšen delavnik skoraj onemogoča obisk klasičnih poslovalnic, ki so na primer odprte najdalj do 18:00 ure.

Uporabnik spletne poslovalnice Klik NLB je lahko vsak, ki je imetnik tekočega računa, študentskega ali prvega računa NLB. Uporabniki so navadno tisti, ki si svojega življenja brez računalnika ne morejo več predstavljati, enostavnost uporabe Klica NLB pa je privabila tudi tiste, ki nimajo posebnih računalniških znanj.

Seveda pa si mora uporabnik priskrbeti tudi potrebno opremo, kjer gotovo največji začetni strošek predstavlja osebni računalnik z dostopom do interneta. Danes je v Sloveniji že kar lepo število ponudnikov dostopa do tega svetovnega omrežja, najbolj znani pa so gotovo Siol, K2.net, Snet in drugi.

Vsak uporabnik Klica NLB mora imeti naslov za prejemanje elektronske pošte, ki mu ga običajno priskrbi ponudnik dostopa do interneta. Poleg tega mora biti na računalnik

nameščen spletni brskalnik, med katerimi sta najprimernejša Microsoft Internet Explorer različice 5.01 ali novejše in Netscape Communicator različice 4.73 ali novejše. V primeru, da uporabnik nima omenjenih brskalnikov, so v NLB pripravili zgoščenko z omenjeno programsko opremo, ki si jo uporabnik brez težav namesti sam, saj ga skozi ves postopek vodi, za ta namen pripravljen program.

Ko si uporabnik tako zagotovi potrebno opremo, mora v poslovalnici, ki vodi njegov račun, oddati zahtevek za odobritev uporabe Klica NLB. Zahtevke pošljejo nato v Sektor za sodobne tržne poti, kjer po potrebi vnesejo podatke bodočega uporabnika register strank (če gre za novega komitenta) ali pa dopolnijo morebitne manjkajoče podatke. Zatem bodočega uporabnika, preko skrbniškega modula Klica vnesejo v strežnik elektronskega bančništva (SEB) in mu dodelijo novo tržno pot. Po vnosu potuje zahtevek v Agencijo za certificiranje, ki uporabniku izda osebni digitalni certifikat.

Po odobritvi zahtevka dobi novi uporabnik spletne poslovalnice geslo in referenčno številko, ki se računalniško določi ob izdaji osebnega certifikata in služi za njegov prevzem ob prvi prijavi na Klik NLB. Pred prvo uporabo Klica NLB se mora uporabnik na spletnem naslovu <https://klik.n-lb.si/prijava> torej najprej prijaviti in ob tem prevzeti digitalni certifikat banke, osebni digitalni certifikat, določiti pa mora tudi geslo za uporabo spletne poslovalnice Klik NLB. Digitalni certifikat banke je certifikat, s katerim se ob vsakokratnim poslovanju preko Klica NLB identificira banka, osebni digitalni certifikat pa je elektronska identifikacija uporabnika, s katero dokazuje svojo istovetnost. Skozi postopek prevzema omenjenih certifikatov uporabnika vodi računalniški program, ki pa se razlikuje glede na uporabnikov brskalnik in glede na to, kam želi uporabnik shraniti osebni digitalni certifikat. Ponujeni sta mu dve možnosti;shrani ga lahko na trdi disk svojega osebnega računalnika ali pa na čip kartico Klik NLB, za uporabo katere si mora predhodno namestiti tudi ustrezno strojno in programsko opremo.

Na vprašanja odgovarjajo bančni komercialisti-operaterji in vodje skupin, najzahtevnejša vprašanja pa posredujejo ustreznim naslovnikom v banki in sicer predvsem Sektorju za trženjsko upravljanje in Sektorju informacijske tehnologije. Da pa bi uporabnikom prihranili nepotrebno čakanje na odgovore, so pripravili tudi posebno internetno stran, na kateri so podrobneje in po vsebini širše razvrščena najpogostejša vprašanja uporabnikov in vnaprej pripravljene odgovori (Vardjan 2000, 20).

Storitve banke, ki so primerne za izvajanje preko internet banke za občane - informacije:

- vpogled v stanje na računih,
- vpogled v promet na računih,
- preračun valut,
- izračun sredstev po končani dobi vezave depozita,
- izračuni posojil,
- komentar dnevnega dogajanja.

Storitve banke, ki so primerne za izvajanje preko internet banke za občane – finančne transakcije:

- plačevanje obveznosti preko plačilnih sistemov,
- prenosi sredstev med računi,
- nakazilo in priliv preko sistema Western Union Money Transfer,

- vezava tolarskih in deviznih depozitov,
- nakazilo sredstev na naslov,
- konverzija valut,
- hitro posojilo.

Storitve banke, ki so primerne za izvajanje preko internet banke za občane - nefinančne transakcije (zahtevki):

- naročilo vseh vrst čekov,
- blokacija čekov in bančne kartice,
- zahtevki za odobritev limita,
- otvoritve in ukinitve trajnih nalogov,
- napoved dvigov večjih zneskov gotovine,
- zahtevki za izdajo plačilnih kartic,
- prijavo izgube vseh vrst plačilnih kartic,
- zahtevki za prekinitve (podaljšanje) vezave depozitov,
- pošiljanje in prejemanje sporočil banke,
- možnost preklica pooblaščen na računu, .
- zahtevki za poseben izpis opravljenih storitev prek sodobnih tržnih poti,
- pošiljanje pokojninskih nakaznic na dom,
- naročilo obrazcev in reklamnega materiala,
- sprejem naročil za nakup ali prodajo vrednostnih papirjev,
- odpiranje, vodenje in zapiranje računov nematerializiranih vrednostnih papirjev ter
- preknjiževanje med računi strank,
- zahtevki za otvoritev vseh vrst varčevanj,
- sklenitev zavarovalniških storitev,
- možnost naročila na dnevna poročila s svetovnih denarnih trgov,
- izvedeni finančni instrumenti,
- zahtevki za otvoritev ali blokado in ukinitve tržne poti.

Agencija za certificiranje (CA - certificate agency) v NLB komitentu izdela certifikat, ki predstavlja elektronsko identifikacijo v Klik NLB. S posebnim vmesnikom omogoča tudi prenos certifikata na osebni računalnik komitenta v fazi aktiviranja uporabe Klik NLB.

Za uporabo Klica potrebujemo osebni računalnik z dostopom do interneta, naslov za sprejemanje elektronske pošte ter spletni brskalnik (Kos 2000, 21). Način prijave in identifikacija uporabnika je sedaj: spletni naslov, kjer najdemo Klik NLB, <https://klik.nlb.si> vtipka še svoje osebno geslo. Identifikacija uporabnika je digitalni certifikat shranjen lokalno na disku računalnika ali na kartici Klik NLB, certifikat je izdan na osnovi davčne številke uporabnika (NLB 2000, 36).

V prihodnje bo uvedena multifunkcijska bančna kartica, kjer bo banka izdala vsem komitentom digitalne certifikate, ki bodo že shranjeni na bančni kartici. Identifikacija bo tako temeljila na bančni številki komitenta v registru. Vizija razvoja in nadgradnja funkcionalnosti internetnega bančništva za občane je interaktivna povezava s spletnimi stranmi. Vse predstavljene storitve na spletnih straneh bi lahko takoj sklenili tudi preko Klica NLB. Primer: Če si izberemo določeno vrsto depozita, pregledamo izračun in pogoje

in se za storitev odločimo, potem to storitev v Kliku NLB je izbiramo ponovno, ampak samo izberemo povezavo za sklenitev predstavljene storitve.

E-bančništvo za mala in velika podjetja

Svetovni splet ponuja organizacijam ogromno uporabnih možnosti tudi na področju elektronskega plačevanja (Hribar 1999, 53). Uporabniki prejemajo informacije in opravljajo storitve negotovinskega in plačilnega prometa v domovini in s tujino. Te storitve uporabljajo samostojni podjetniki in pravne osebe, ki so že prenesle račune in poslovanje v banke.

Storitve, ki so primerne za izvajanje preko elektronske banke - informacije:

- vpogled v stanje na računih,
- vpogled v promet na računih,
- izračun sredstev po končani dobi vezave depozita,
- izračuni posojil,
- komentar dnevnega dogajanja.

Storitve, ki so primerne za izvajanje preko elektronske banke - finančne transakcije:

- plačilni promet s tujino,
- plačilni promet v domovini,
- prenosi sredstev,
- vezava tolarskih in deviznih depozitov,
- nakazilo sredstev na naslov,
- konverzija valut,
- hitro posojilo,
- nakup in prodaja deviz po individualnih tečajih,
- likvidnostni krediti,
- dokumentarno poslovanje (akreditivi in inkasi v plačilnem prometu s tujino).

Storitve, ki so primerne za izvajanje preko elektronske banke – nefinančne transakcije:

- naročilo čekov,
- zahtevek zaodobritev limita,
- otvoritve in ukinitve trajnih nalogov,
- napoved dvigov večjih zneskov gotovine,
- zahtevek za izdajo plačilnih kartic,
- prijavo izgube vseh vrst plačilnih kartic,
- zahtevek za prekinitve (podaljšanje) vezave depozitov,
- pošiljanje in prejemanje sporočil banke,
- možnost preklica pooblaščen na računu,
- zahtevek za poseben izpis opravljenih storitev prek sodobnih tržnih poti,
- pošiljanje pokojninskih nakaznic na dom,
- naročilo obrazcev in reklamnega materiala,
- sprejem naročil za nakup ali prodajo vrednostnih papirjev,
- odpiranje, vodenje in zapiranje računov nematerializiranih vrednostnih apirjev ter preknjiževanje med računi strank,

- zahtevek za okvirni limit po načelu tekočega računa,
- nakup in prodaja vseh vrst blagajniških zapisov,
- devizni terminski posli,
- devizna zamenjava,
- sklenitev zavarovalniških storitev,
- možnost naročila na dnevna poročila s svetovnih denarnih trgov,
- izvedeni finančni instrumenti,
- zahtevek za otvoritev ali blokado in ukinitvev tržne poti,
- reklamacije in blokacije.

Uporabnik elektronske banka mora imeti nameščen programski paket na svojem osebem računalniku. Zaradi varnosti delovanja pa je potreben čitalec zaščitnih kartic ter zaščitna kartica. Program se poveže z bančnim strežnikom preko modema in klicne telefonske linije. Druga možnost bo dostop do bančne aplikacije preko interneta. V tem primeru bodo uporabniki imeli pri sebi samo kartico za identifikacijo ter osebni računalnik za dostop do interneta. Večja podjetja pa se lahko odločijo tudi za najete telefonske linije, preko katerih nemoteno komunicirajo z banko.

Sedanji način prijave in identifikacija uporabnika:

- klicni dostop (modem ali ISDN kartica),
- geslo za dostop do e-bančništva za podjetja,
- geslo osebno za e-bančništvo,
- Identifikacija: User ID
- digitalni certifikat na kartici (številka kartice).

Način prijave in identifikacija uporabnika v prihodnosti :

- dostop do interneta,
- identifikacija: digitalni certifikat (številka komitenta)
- klicni dostop (modem ali ISDN kartica) in čitalec kartic za multifunkcijsko kartico,
- geslo.

Vizija razvoja in nadgraditev funkcionalnosti elektronske banke je zelo pomembna. Podjetja bodo z uporabo elektronske banke uporabljali storitve hitreje, ceneje in kvalitetneje. Zato od bank pričakujejo, da jim bodo zagotovile primerne rešitve. Z novo devizno zakonodajo, ki je bila sprejeta leta 1999 so nastopili pogoji elektronskega opravljanja storitev plačilnega prometa s tujino. Nekatere slovenske banke že ponujajo elektronsko poslovanje tovrstnih storitev. NLB je posle plačilnega prometa s tujino omogočila uporabnikom v juniju 2001, s novim programskim paketom, ki poleg omenjenega omogoča tudi poslovanje z več valutnim računom.

9.1.4 Mobilno bančništvo v NLB

Če je spletno bančništvo značilno predvsem za podjetja in se med posamezniki širi počasneje, pa je mobilna tehnologija usmerjena prav v posameznika. S tem elektronskim medijem je namreč omogočena visoka dosegljivost in banka ima idealno priložnost, da se z individualno obravnavo približa vsakemu posamezniku (McCarthy 2001, 118-120).

Seveda pa banka ne sme mimo dejstva, da potrebujejo uporabniki pri vsaki uvedbi novosti določen čas, da jo spoznajo, ji zaupajo in jo sprejmejo. Že iz podatkov o posedovanju mobilnih telefonov je razvidno, da je za novo tehnologijo dovzetnejše mlajše generacije in temu primerno mora banka tudi oblikovati svojo strategijo trženja novosti.

Zaenkrat sicer še ne moremo govoriti o pravem mobilnem bančnem poslovanju. NLB je sicer kot ena izmed prvih bank konec leta 2000 imetnikom WAP mobilnih terminalov ponudila predstavitvene strani prirejene portalu WAP. V tem projektu je sodelovalo več sektorjev podjetja: Projekt Sigma, Sektor informacijske tehnologije za distribuirane sisteme, Sektor za razvoj, trženje in uvajanje sprememb, Sektor za sodobne tržne poti in Sektor za korporativno in tržno komuniciranje.

Tako lahko na naslovu <http://wap.n-lb.si> najdemo novice s področja investicijskega bančništva, aktualne novice o banki, novice v ponudbi, lahko si izračunamo posojilo, varčevanje ali depoziti po svoji meri, na voljo pa je tudi menjalniški in srednji tečaj Banke Slovenije. Ob tem je mogoč tudi preračun valut. Na voljo je tudi podroben pregled podružnic in poslovalnic NLB s posl.časi in seznam vseh bankomatov (Krpč 2000, 2).

V NLB pravijo, da bodo strokovnjaki NLB v prihodnosti spremljali razvoj tehnologije pri ponudnikih mobilne infrastrukture in temu ustrezno dopolnjevali spekter storitev prilagojen vsakemu posamezniku. Veliko pozornosti bodo namenjali predvsem varnosti mobilnega poslovanja, ki že danes postaja pereč problem

Kot smo že omenili pa je zelo pomemben tudi primeren bančni informacijski sistem, ki preprosto in hitro podpira tako mobilno bančništvo kot tudi ostale sodobne tržne poti. V NLB sodelujejo s podjetjem Zaslon, ki je pripravil, banki prilagojen sistem elektronskega bančništva (SEB). Sistem je sestavljen iz skrbniškega in nadzornega sistema, ki sta enotna za vse komunikacijske poti. Skrbniški sistem omogoča statistično spremljanje navad uporabnikov, izvajanje uporabniških naročil, spremljanje reklamacij, izmenjavo sporočil z uporabniki ter ostala opravila. Nadzorni sistem pa omogoča nadzor in analizo delovanja vseh tržnih poti in izdelavo poročil za podporo odločanju (<http://www.zaslon.si/>). Ta sistem je v mobilnem bančništvu še toliko bolj dobrodošel, saj bo banki omogočil lažje oblikovanje ponudb prilagojenih vsakemu posamezniku. V NLB so že naredili korak bližje k individualni obravnavi posameznega komitent, saj so uporabnikom klasičnih GSM telefonov ponudili prejemanje SMS sporočil o stanju na njihovih računih.

V NLB je projektna skupina za uvajanje WAP-a v NLB postavila osnovno strukturo predstavitvenih strani NLB. Le-te vsebujejo v začetni fazi le osnovne (statične) podatke o banki, sedaj osnovno infrastrukturo izkoristimo za zahtevnejšo ponudbo, kot so izračuni za odplačila kreditov in podobno. WAP portal je možno nadgraditi s storitvami interaktivnega

mobilnega bančništva, kjer bodo na voljo vse storitve, ki se sedaj opravljajo preko internetne spletne poslovalnice.

V prvi fazi bi lahko banka ponudila samo informativne strani in različne informativne preračune. Nato pa še vrsto finančnih in nefinančnih transakcij. Bistven pomen WAP tehnologije za banko je v ponudbi dodatnih storitev. Mobilni operater lahko dobi podatke, kje se nahajajo mobilni aparati do 70 metrov natančno. Na podlagi podatkov mobilnega operaterja, bo banka ponudila seznam bližnjih poslovalnic in bančnih avtomatov, glede na lokacijo komitenta, ki bo podal zahtevo za takšno informacijo.

Proizvajalec telekomunikacijske opreme Nokia in Visa International, upravljalec svetovnega plačilnega sistema Visa, sodelujeta pri razvoju tehnologij in storitev za lažje plačevanje računov preko mobilnega telefona. Namen je razviti način na osnovi protokola WAP, ki bi omogočil plačevanje s preprosto izbiro na zaslonu mobilnega telefona. VISA in Metita Nordbanken Group sta uspešno izvedli pilotski projekt avtentifikacije plačilnih kartic preko digitalnega mobilnega omrežja. Pri telekomunikacijskih rešitvah so se usmerili predvsem na varnost omrežja (Cvjetovič 2000, 10). Prav varnost poslovanja in pristnost udeležencev tovrstnega poslovanja je bistvenega pomena, zato bo postopoma uveljavljen tudi sistem SET (Secure Electronic Transaction), ki omogoča zanesljivo prepoznavanje prodajalca in kupca ter šifriranje podatkov med prenosom.

WAP NLB je bil uporabnikom na voljo v septembru 2001. V prvi fazi je bil na voljo uporabnikom elektronske banke za občane ter uporabnikom klicnega centra in nazadnje vsem, ki bodo to želeli in se bodo na novo elektronsko prodajno pot odločili v bančnih poslovalnicah. Oprema, ki mora imeti uporabnik je GSM WAP telefon. Uporabnik elektronske banke Klik si bo lahko sam aktiviral uporabo mobilnega bančništva preko uporabniškega vmesnika. Zahtevo za aktiviranje uporabe bo uporabnik našel pod novo opcijo - mobilno bančništvo.

Uporabnik lahko izbira med prijavi za WAP ali SMS, ki se med seboj ne izključujeta. Uporablja lahko le eno GSM številko. Pri spremembi številke, tako velja sprememba za obe tržni poti. Za prijavo in spremembo WAP storitev zadošča isti ekran. V koliko uporabnik še nima aktivirane izbrane elektronske prodajne poti, ki jo ob prvi prijavi vpiše in potrdi. Podatke si lahko poljubno spremeni in potrdi nove nastavitve.

Uporabnik vpiše številko svojega WAP telefona. V kolikor jo je že prijavil za SMS sporočila, se mu številka izpiše. Če jo spremeni, velja to tudi za SMS sporočila. Geslo si nastavi na istem ekranu, kot je nastavitev gesla za uporabo Klica. Izbira lahko med računi, ki jih že ima prijavljene v Kliku. Izbiro si označi in izpiše se mu status, ki je ob prvi prijavi nastavljen na »aktiviraj uporabo«.

Kasneje si lahko status spremeni v zaporo uporabe, kar pravzaprav pomeni blokacijo prodajne poti. Po blokaciji si lahko kadarkoli ponovno aktivira uporabo. Za prijavo uporabe SMS sporočil velja isti način prijave, le da trenutno uporabniku omogočimo stanje na računu, določi le pogostost in vrsto sporočil. V okviru tedensko ali enkrat mesečno si izbere še zeleno uro.

9.1.5 Kartično poslovanje

Plačevanje s plačilnimi karticami je čedalje pogostejši način plačevanja blaga in storitev tako doma kot v tujini. Plačevanje je preprosto, zanesljivo in komitenti so lahko vedno brez skrbi, da imajo v denarnici dovolj denarja. V Novi Ljubljanski banki izdajajo celo vrsto plačilnih kartic in njihov komitent lahko najde tisto, ki najbolj ustreza njihovim navadam, potrebam in načinu življenja.

Izbirajo lahko med:

- kartico, kjer ob vsakem opravljenem plačilu sprti bremenijo račun komitenta,
- kartico z odloženim plačilom, kjer nastale obveznosti poravnajo enkrat mesečno v celoti,
- posojilno kartico, kjer del porabljenega zneska poravnajo mesečno, preostanek dolga pa se obrestuje in ga komitent odplačuje v več obrokih.

Lahko si izberejo plačilno kartico, s katero plačujejo samo v Sloveniji ali pa kartico, ki omogoča plačevanje tako doma kot v tujini.

⇒ **Kartica s takojšnjim plačilom** je kartica BA/Maestro, pri kateri izdatki imetnika proti bremenijo njegov tekoči račun, tako kot ob plačilu s čekom ali dvigu gotovine pri bankomatih. Kartico BA/Maestro dobi avtomatično vsak, ki ima odprt tekoči račun v Novi Ljubljanski banki.

⇒ **Kartice z odloženim plačilom** so Karanta, Eurocard/MasterCard in Visa. Odloženo plačilo pomeni, da imetniki svoje obveznosti poravnajo enkrat na mesec.

⇒ **Posojilne kartice** omogočajo delno poravnavanje mesečnih obveznosti. Vsak mesec tako imetnik plača le določen odstotek skupnega zneska porabe na posojilni kartici. Če se komitenti NLB odločijo za posojilno kartico, lahko izbirajo med posojilnimi karticami blagovne znamke Karanta ali Eurocard/MasterCard.

⇒ **Partnerske kartice** so kartice, ki jih je NLB pripravila v sodelovanju s partnerskimi podjetji. Med le-temi so: Renault Karanta, Renault Karanta Initiale, Kompas Eurocard/MasterCard in MercedesCard. Imetniki teh kartic imajo ob nakupih posebne ugodnosti.

Plačilne kartice Nove Ljubljanske banke lahko uporabljajo imetniki pri plačevanju v trgovinah, restavracijah, hotelih, na bencinskih servisih, v potovalnih agencijah, na letališčih, skratka povsod tam, kjer imetniki opazijo nalepko z blagovno znamko svoje kartice.

Plačevanje je preprosto: komitenti na prodajnem mestu izročijo svojo plačilno kartico in podpišejo potrdilo o nakupu. Pri plačilu s kartico BA/Maestro ponekod zahtevajo še vnos osebne številke. V elektronsko prodajno mesto je potrebno vnesti svojo številko, ki jo uporablja imetnik za dvig gotovine pri bankomatih.

Za plačevanje mesečnih obveznosti iz kartičnega poslovanja je najpreprosteje, da imetnik pooblasti banko. Ta bo na izbrani datum v mesecu (8. ali 18. ali 28.), poravnala njegove obveznosti s tekočega računa brez plačila provizije.

S plačilnimi karticami Nove Ljubljanske banke lahko imetniki dvignejo tudi gotovino:

- s karticami BA/Maestro, Eurocard/MasterCard in Viso lahko dvignejo gotovino pri vseh z nalepko kartice označenih bankomatih doma in v tujini, dvig gotovine pa lahko opravijo tudi v vseh z nalepko kartice označenih bančnih poslovalnicah v Sloveniji in po svetu,
- gotovino lahko dvignejo v vseh poslovalnicah Nove Ljubljanske banke s posojilno Karanto, Renault Karanto in Renault Karanto Initiale.

Za poslovanje s katerokoli plačilno kartico, katere imetnik je komitent NLB, lahko le-ta pooblasti tudi drugo osebo:

- zakonskega partnerja,
- sorodika ali
- prijatelja.

NLB banka bo izdala kartico na ime pooblaščenca - plačilno kartico bo lahko uporabljal prav tako kot njen imetnik, pooblaščenec bo deležen tudi vseh drugih ugodnosti, ki so vezane na kartico imetnika. Imetniki plačilnih kartic Karanta, Eurocard/MasterCard, Visa so nezgodno zavarovani v prostem času, na počitnicah in na potovanju. Imetniki zlate kartice Eurocard/MasterCard pa ste še dodatno zavarovani, kar pomeni, da zavarovanje na potovanju velja tudi za člane njegove družine, vključeni so še zavarovanje odgovornosti, zavarovanje zdravstvenega prevoza, zavarovanje stroškov ob prekinitvi potovanja in zavarovanje stroškov zdravljenja v tujini. Vsa zavarovanja so sklenjena pri Zavarovalnici Triglav. Ob morebitnem uveljavljanju zavarovanja se torej imetniki te kartice obrnejo neposredno na to zavarovalnico.

Imetnik tekočega računa Nove Ljubljanske banke prejmejo avtomatično tudi kartico BA/Maestro. Banka jo izroči skupaj z osebno številko v poslovalnici, ki vodi račun komitenta. Za vse druge plačilne kartice, ki jih izdaja Nova Ljubljanska banka, mora komitent v poslovalnici, ki vodi njegov tekoči račun oddati vlogo za izdajo kartice, ki jo je izbral. Če je komitent uporabnik Teledoma ali spletne poslovalnice Kliko NLB, lahko vlogo za izdajo kartice odda preko Teledoma ali Kliko NLB. Vlogo za izdajo posojilnih kartic pa odda v poslovalnici, ki vodi njegov račun. Vlogo za izdajo kartice se imetniku odobri v 14 dneh, ko z vrednostnim pismom prejme svojo plačilno kartico. Osebno številko za dvig gotovine pri bankomatih imetniku banka pošlje v ločenem pismu z navadno pošiljko.

9.2 Elektronski distribucijski kanali v SKB

Nadaljevanje diplomskega dela se nanaša na SKB banko d.d., ki je začela poslovati kot samostojna banka, delniška družba po odcepitvi od Ljubljanske banke v januarju 1990, čeprav je poslovala že pred tem, in sicer kot specializirana stanovanjsko-komunalna banka. Danes ima SKB banka d.d. vse značilnosti splošne komercialne banke, s sposobnim vodstvom, dobro razvitim mednarodnim poslovanjem in ponudbo, ki jo dopolnjuje jo podjetja bančne skupine. Med slovenskimi bankami je SKB banka d.d. največja banka v zasebni lasti ter se po velikosti bilančne vsote uvršča na tretje mesto, njena poslovna mreža pa šteje 58 enot po vsej Sloveniji. Leto 2000 je za SKB banko pomenilo pravo prelomnico v razvojnem smislu, saj je bila ena od pomembnih nalog začetek uresničevanja srednjeročne strategije banke, katere del je bilo povezovanje z domačimi ali tujimi bankami. V mesecu januarju 2001 se je banka odločila za povezavo s strateškim partnerjem in sicer s francosko banko Société Générale. 96,47 odstotkov vseh delnic SKB banke je aprila 2001 prešlo v last strateškega partnerja iz EU, francoske banke Société Générale S.A., Pariz.

SKB banka je »mlada« banka, ki pa se dinamično razvija in sledi svetovnim trendom sodobnega bančništva ter velja za največjo zasebno splošno banko v Sloveniji. Pri SKB banki so poskrbeli tudi za dvosmerno komunikacijo z uporabniki tako, da ima jo uporabniki možnost poklicati po telefonu ali poslati e-pošto in obvestiti banko o morebitnih problemih.

V vseh letih, odkar se je SKB banka na tržišču pojavila s storitvami elektronskega bančništva, je bila bistveni del ponudbe tudi podpora strankam, ki opravljajo bančne storitve od doma ali iz službe, saj so ti prvi elektronsko osveščeni uporabniki tako pomoč potrebovali in cenili. Prav ta organiziranost in usmerjenost k strankam je bila osnova za njihovo vodilno vlogo na področju elektronskega bančništva v slovenskem prostoru (Koruza 2002, 14).

Vsebina dela službe se je v zadnjih letih te bančne institucije silovito spremenila tako po količini stikov s strankami kot po kompleksnosti samega svetovanja. Tak trend razvoja je bil prisoten v vseh svetovnih bankah in v SKB banki se resnično lahko pohvalijo, da so mu od vseh slovenskih bank najprej sledili prav tu.

Iz delovne ekipe dveh zaposlenih na področju elektronskega bančništva, takrat še v sektorju Trženje, se je najprej razvil samostojni sektor Elektronsko bančništvo, v njegovem sklopu pa razvoj novih storitev in funkcionalnosti, posebej pa Služba svetovanja, ki rešuje probleme in težave ter prijavlja in opremlja nove stranke. Vendar je količina in kompleksnost pomoči prerasla tako organizacijsko obliko kot kadrovske okvire in nujno je bilo narediti nov korak v zadovoljevanju novih potreb in novega segmenta (podjetij) uporabnikov storitev elektronskega bančništva (Koruza 2002, 15).

9.2.1. Samopostrežno bančništvo v SKB

a) Bankomati v SKB

Z vključitvijo bankomatov SKB banke v BA mrežo bančnih avtomatov imajo imetniki tekočega računa možnost bankomatskega poslovanja na več kot 900 bankomatih po vsej Sloveniji.

Dvig gotovine je možen z bančno kartico in osebnim geslom. Gotovina se lahko dviguje v okviru dnevnega limita, ki znaša 15.000 SIT oz. je določen individualno, glede na boniteto komitenta (oz. v višini individualno določenega dnevnega zneska limita).

Imetniki kartic EC/MC in Visa lahko dvigujejo gotovino na bankomatih z oznako Eurocard/Mastercard in Visa.

56 bankomatov, ki so v lasti SKB banke d.d. (imajo oznako SKB banke), omogoča imetnikom tekočega računa SKB banke d.d. storitev "depozit" (plačevanje položnic in polog na TR) 24 ur na dan. Za vsa plačila položnic z depozitom SKB banka zaračuna samo polovično provizijo.

Za tiste, ki uporabe bančnega avtomata niso veščji, so v katerikoli poslovalnici SKB banke pripravljeni pojasniti enostavnost uporabe, poleg tega pa lahko posamezni komitent rešuje kakršnekoli druge težave pri bankomatskem poslovanju v tisti poslovalnici, v kateri ima odprt tekoči račun (Sovdat in Bergar 2000, 9).

Z uvajanjem nove bankomatske mreže in z dopolnjevanjem storitev, ki jih je mogoče opravljati preko bančnih avtomatov, pa se spreminja tudi vsebina in izgled monitorjev. Če mogoče komitent ne ve, kolikšen je limit na njegovi BA kartici, se lahko pozanima v poslovalnici, kjer imate odprt tekoči račun. Vsi imetniki tekočih računov lahko kar preko bančnega avtomata kupijo kartico za napolnitev računa mobilnega telefona. Tako je na osnovnem ekranu dodana storitev GSM KARTICA (Sovdat in Bergar 2000, 9).

Bankomate uvrščamo med sodobne distribucijske kanale bank, ki omogočajo opravljanje plačilnega prometa. Bankomate je mogoče opredeliti kot avtomatizirane naprave, ki brez pomoči človeškega dejavnika opravljajo enostavne transakcije. Tudi v SKB banki so prepričani, da bankomati prinašajo prioriteto funkcijo distribucijskih kanalov. S tem, ko namreč zmanjšajo obseg rutinskih opravil v bančnih enotah, dajejo bančnim uslužbencem možnost, da se lahko bolj posvetijo svojim strankam in zadovoljijo njihove stranke s svetovalno funkcijo (Miš Svoltjšak 1997, 4).

9.2.2 Telefonsko bančništvo ali phonebanking v SKB

a) Avtomatski telefonski odzivnik

V poslovalnicah SKB banke razpolagajo z avtomatskim odzivnikom, ki ga imenujejo Bnakotel. Poleg tega imajo za stranke, ki jih zanimajo izključno devizni tečaji, vzpostavljeni tako imenovani Avtomatski odzivnik za devizne tečaje. V nadaljevanju bomo predstavili posamezno obliko avtomatskih odzivnikov v izbrani banki.

- **Bankotel**

Začetek razvoja poslovanja prek interneta v SKB banki sega v leto 1992, ko je banka ponudila strankam avtomatski telefonski odzivnik Bankotel, ki je omogočal poizvedbe o stanju na računih v banki.

Bankotel je brezplačen avtomatski bančni servis, ki je uporabniku dostopen vsak dan in ob katerikoli uri preko telefona (080 15 08) posreduje informacije o:

- stanju na njegovih računih,
- datumu zadnje spremembe na računih,
- številu neknjiženih čekov,
- znesku limita in
- datumu poteka limita.

Temeljne značilnosti Bankotela:

- je osebni brezplačni telefonski informacijski servis;
- deluje 24 ur na dan vse dni v letu;
- komitentom v vsakem trenutku zagotavlja pregled njihovega osebnega poslovanja;

Preko Bankotela nameravajo v prihodnosti razširiti ponudbo dostopnih storitev. V tem smislu bodo storitve različnih elektronskih distribucijskih kanalov integrirane in se tako medsebojno dopolnjevale. Stranka bo pač izbrala medij, preko katerega bo najlažje opravila želene storitve (Sovdat 2000, 5).

Za uporabo Bankotela je potrebno izpolniti Zahtevek za odobritev storitev elektronskega bančništva in ga oddati v matični enoti banke. Po odobritvi uporabe dobijo komitenti osebno številko, ki jim omogoča varen dostop do informacij o odprtih računih.

Stranka potrebuje le telefonski aparat s tipko za preklon na tonski način delovanja, ki ga mora opraviti pred vnosom svoje osebne številke.

- **Avtomatski odzivnik za devizne tečaje**

SKB ima za svoje komitente vzpostavljen tudi avtomatski odzivnik za devizne tečaje, ki ima naslednje lastnosti:

- je vsakomur dostopna brezplačna telefonska informacijska točka;
- deluje neprekinjeno 24 ur na dan;

Brezplačni klic omogoča informacije o podjetniških in menjalniških deviznih tečajih SKB banke in pregled deviznih tečajev Banke Slovenije. Za vse stranke, ki so želele po najkrajši poti priti do zgoraj navedenih informacij je SKB banka vzpostavila torej poseben avtomatski odzivnik, ki deluje 24 ur na dan. Stranke ga dobijo, če pokličejo brezplačno telefonsko številko **080 15 14**. Če kličejo iz tujine, je potrebno vtipkati naslednjo telefonsko številko 386 1/433 94 39, kjer klic ni brezplačen. Odzivnik lahko komitenti SKB banke uporabljajo s povsem običajnim telefonskim aparatom, v kolikor pa imajo stranke telefonski aparat s tonskim delovanjem, lahko ustrezno izberejo željeno tečajno listo oziroma posamezno valuto.

b) Telefonsko poslovanje neposredno z bančnim uslužbencem

Zaposleni v SKB banki so poskrbeli tudi za neposredno telefonsko poslovanje z bančnim uslužbencem. Gre za tako imenovani Zeleni telefon, katerega storitev so dopolnili še z vzpostavitvijo Klicnega centra. Gre za storitve, s katerimi lahko komitenti SKB banke dosežejo koristne informacije, ne da bi zato bilo potrebno obiskati banko.

- **Zeleni telefon**

Leta 1992 je banka vzpostavila informacijsko-svetovalni servis za stranke in ga poimenovala Zeleni telefon. Zeleni telefon je imel zelo pomembno vlogo pri vzpostavitvi odnosa s strankami ter pri nadaljnjem razvoju elektronskega poslovanja banke zato, ker je omogočal zbiranje potreb, želja in predlogov strank. Vsa ta spoznanja so bila podlaga za razvoj novih storitev, ki jih je SKB banka razvila v naslednjih letih.

Zeleni telefon postaja vse pomembnejša pot do banke - tako za stranke, ki želijo po tej poti opraviti bančno storitev, kot za osebe, ki želijo pridobiti kakšno informacijo. Da bi tistim, ki morajo ob konicah čakati na prostega komercialista, čakalni čas koristno popestrili, jim banka od junija prejšnjega leta naprej med obvestili o tem, katero mesto v čakalni vrsti trenutno zasedajo, predvaja kratka sporočila o zanimivostih iz bančne ponudbe. Klici so brezplačni, klicatelj pa lahko zvezo tudi prekine, če ne želi čakati (Aleksič 2002, 21).

Osnovne značilnosti Zelenega telefona:

- * je brezplačni telefonski servis za opravljanje bančnih storitev;
- * od ponedeljka do petka od 8. do 22. ure povezuje komitente z izkušenimi strokovnjaki SKB banke;
- * z osebnim pristopom zagotavlja individualnost;

Zeleni telefon omogoča komitentom SKB banke pridobiti naslednje informacije:

- informacij o bančni ponudbi in opravljanje bančnih storitev:
- pregled stanja in prometa na vašem tekočem, osebnem, žiro, deviznem in transakcijskem računu,
- pregled izpiskov (za imetnike osebnih in transakcijskih računov),
- plačevanje s položnico in splošnim prenosnim nalogom (imetniki osebnih in transakcijskih računov lahko vnaprej določijo datum valutacije oz. uvrstijo plačilo v čakalno vrsto),
- interne prenose med tekočimi in žiro računi fizičnih oseb, odprtimi v SKB banki,
- vezavo tolarških sredstev fizičnih oseb,
- oddajo naročil fizičnih oseb (naročilo čekovnih blanketov, vloga za VISA kartico in zavarovanje kartice proti zlorabi, povečanje limita za dvig gotovine na bankomatu, zahtevek za odobritev izrednega limita, napoved dviga gotovine),
- pregled transakcij izvršenih preko SKB NET-a in Zelenega telefona.

Prednosti Zelenega telefona

- brezplačen klic,
- prihranek časa,
- dostop od kjerkoli,
- enostavna in varna uporaba,
- osebni stik z bančnikom po telefonu,
- boljši nadzor nad finančnim stanjem,
- nižja provizija kot na bančnem okencu.

Storitve Zelenega telefona vam od ponedeljka do petka med 8. in 22. uro zagotavljajo izkušeni bančniki. V preostalem času vam informacije o ponudbi SKB banke posreduje avtomatski odzivnik.

Če komitenti kličejo iz Slovenije, je potrebno klicati na številko: 080 15 15. Če pa komitenti kličejo iz tujine (klic ni brezplačen), pa je potrebno zavrteti naslednjo telefonsko številko: +386 1/432 72 22 ali 432 80 04.

Koristne informacije Zelenega telefona

Pet informativnih besedil o aktualni ponudbi sektor Trženje pripravi enkrat mesečno. Pri izbiri in oblikovanju sporočil velja načelo, da mora biti informacija koristna za poslušalce in posredovana tako, da klicatelja ne dolgočasi. Besedilom na posnetku svoj glas posoja Darko Smrekar, komercialist Zelenega telefona. Darko in njegovi sodelavci pravijo, da doslej ni bilo negativnih odzivov na uvedbo tovrstnih sporočil in da ljudje razmeroma pogosto povprašajo še o storitvi, ki je bila omenjena na odzivniku. Zaradi naraščanja števila in obsega telefonskih transakcij ter načrtov o aktivnejšem trženju po telefonu banka za leto 2003 načrtuje posodobitev centrale Zelenega telefona (Aleksič 2002, 21).

Za lažjo predstavo o tem, kakšna sporočila predvajajo na avtomatskem odzivniku Zelenega telefona vsak delavnik med 8. in 22. uro, bomo v nadaljevanju izmed petih informativnih sporočil, ki so jih klicatelji lahko poslušali v mesecu oktobru, izbrali eno sporočilo.

Oktober, 2002:

Naložba, ki prinaša mesečni dodatek k plači ali pokojnini...

Če razpolagate z zneskom najmanj 2 milijonov tolarjev - privarčevanim, podedovanim, pridobljenim s prodajo nepremičnine ali podobno - in znesek vežete za vsaj 13 mesecev, vam SKB banka omogoča mesečno izplačilo obresti in s tem takojšnje izplačilo mesečne rente, ne da bi poprej za ta namen več let varčevali pri nas. Omenjena 2 milijona vam vsak mesec "prislužita" skoraj 16.000 tolarjev. Če se odločite za vezavo z enkratnim izplačilom obresti, pa vam le-ta ob trenutno veljavnih pogojih prinese 209.569 tolarjev, vendar šele čez 13 mesecev.

Statistike kažejo, da so transakcijski klici (le-ti zasedejo največ časa, saj v povprečju trajajo 4 minute in pol) najpogostejši med 8. in 12. uro ter med 15. in 16. uro. Po dnevih so najbolj "oblegani" ponedeljki, dnevi med 17. in 23. v mesecu ter zadnji dan v mesecu. Kot zanimivost naj navedemo, da kar lepo število strank rado opravlja transakcije zvečer, med 20. in 21. uro.

- **Klicni center**

Že leta 1996 so v SKB banki ob uvedbi prvih pravih internetnih storitev elektronskega bančništva organizirali tudi prvo službo pomoči za uporabnike - s prvim julijem 2002 pa so za ta namen uvedli sodobni Klicni center (Koruza 2002, 14).

V SKB banki si prizadevajo, da nenehno širijo ponudbo storitev elektronskega bančništva. Vsem tem spremembam je morala slediti tudi organiziranost Službe pomoči, saj lahko, kot so prepričani v SKB banki, stranka ob uporabi različnih storitev pričakuje nasvete in rešitev problemov na enem mestu, in sicer v vsakem trenutku od usposobljenega skrbnika na strani banke.

Zato so Službo pomoči organizacijsko razdelili na dva oddelka: na Klicni center, ki na osnovi sodobne tehnološke podpore sprejema telefonske klice uporabnikov na številki (01) 471 53 03, in na Zaledje, ki se ukvarja s prijavi in opremljanjem novih strank, različnimi obdelavami, reševanjem zahtevnih reklamacij, zaračunavanjem storitev ipd.

Tehnološka podpora, ki omogoča prijavo aktivnih agentov na sistem, dodeljevanje klicev prostemu agentu, formiranje čakalne vrste s sporočili stranki, preklon na nedelavni režim, je integrirana z digitalno telefonsko centralo. Vse skupaj je podprto s statistiko, ki omogoča analizo dela v Klicnem centru.

Delovni čas Klicnega centra je od 8. do 16. ure, saj je analiza klicev po urah pokazala, da podjetja še vedno poslujejo v tem delovnem času.

Klicni center so tako usposobili in uvedli v produkcijo v zaključni fazi prenosa plačilnega prometa z Agencije za plačilni promet na poslovne banke. To pomeni, da se je ravnokar iztekalo najhujše obdobje opremljanja novih uporabnikov elektronskih poti. Prav zato so v SKB banki bili že takoj po začetku dela, ko so začeli delovati s to novo pridobitvijo tehnične podpore, prav zasuli s klici.

Tako so v mesecu juliju prejšnjega leta prejeli povprečno po 290 klicev na dan, dvakrat pa celo po skoraj 500 klicev na dan, in razumljivo je, da vseh niso uspeli obdelati. V avgustu se situacija ni kaj dosti umirila (novih uporabnikov je bilo sicer manj) tako da so povprečno prejeli po 216 klicev na dan. Kasneje se je situacija nekoliko umirila, tako da imajo sedaj približno 175 klicev na dan (Koruza 2002, 15).

Stranke, uporabniki storitev elektronskega poslovanja SKB banke, so nad novim načinom pomoči bile navdušene. Res pa je, da prijaznost skrbnika na strani bančne ustanove in zadovoljstvo stranke na drugi vpliva na dolžino pogovora. Slednje pa zopet na čakalno vrsto, ki je vedno daljša, saj vse stranke nestrpno čakajo, da jih prevzamemo v obdelavo.

Pri tej stvari bo, kot je to v življenju običajno, potrebno najti zlato sredino med obema skrajnostma ali pa razmisliti o posebni obdelavi posebnih problemov v počasni coni, kar delno že uvajajo (Koruza 2002, 15).

Edina do sedaj ugotovljena pomanjkljivost je težak dostop do skrbnika svetovalca ob dnevih, ko je zaradi zapadlosti plačil za obveznosti na iste dneve v mesecu število klicev zelo veliko in jih seveda z obstoječo ekipo ne morejo vseh obdelati. Prav tako bo potrebno še okrepiti aktivno informiranje uporabnikov o težavah na komunikacijskih linijah, strežnikih ipd. Prav zaradi tega usmerjajo uporabnike na uporabo elektronske pošte na naslov EB.PODPORA@SKB.SI.

9.2.3 Bančništvo na daljavo ali telebanking

Leta 1994 je SKB banka ponudila svojim strankam storitev SKB Telebanking. SKB Telebanking je predstavljalo prvo videotekstno, PC bančništvo na daljavo, ki je omogočalo strankam izvajanje poizvedb po stanju in prometu na računih. Že naslednjega leta, leta 1995, je SKB banka kot prva banka v Sloveniji (in ena izmed prvih na svetu) postavila svojo domačo stran na internetu.

Zaradi želje po nenehnem izboljševanju svojih odnosov s strankami so že takrat, ko Internet niti ni bil toliko razširjen in znan, ponudili svojim strankam možnost dvosmerne komunikacije. Stranke so lahko po elektronski pošti obveščale banko o svojem zadovoljstvu z informacijami na spletni strani, prav tako so po njej lahko posredovale svoje potrebe, želje in pripombe. Prav tako pridobljene pobude strank so »botrovale« postavitvi informativnih izračunov na spletni strani SKB banke še istega leta.

Skladno s takratno usmeritvijo, da je potrebno prisluhniti strankam, je SKB banka v letu 1996 uporabnikom interneta omogočila vpogled v tečajne liste ter možnost naročanja na dnevne tečajne liste po elektronski pošti. Tako so stranke vsako jutro lahko dobile tečajno listo v svoj elektronski poštni predal. Ta korak je bil izrednega pomena za nadaljnji razvoj

zato, ker je bil začetek uresničevanja zastavljene strategije SKB banke povezovanje različnih distribucijskih kanalov.

SKB banka je že od vsega začetka vodilna slovenska banka na področju razvoja in ponudbe storitev elektronskega bančništva, ki komitentom omogočajo opravljati posle z izbrano banko kar od doma. V banki se namreč zavedajo, da je ena od primerjalnih prednosti sodobne banke prav opravljanje bančnih storitev na daljavo (Koruza 2002, 14).

Zaradi le-teh aktivnosti, ki so bile usmerjene k boljši postrežbi strank, je SKB banka pridobila veliko znanja in izkušenj, ki jih bo uporabila v nadaljnjem razvoju odnosa s strankami ter v izgradnji nadaljnje strategije elektronskega poslovanja. Nekaj takih ključnih spoznanj je:

- ključ uspeha predstavlja vzpostavitev in vzdrževanje dvosmerne komunikacije s stranko;
- pri razvoju je potrebno upoštevati potrebe in želje strank;
- potrebno je ločevati vsebino od informacijske tehnologije;
- prav tako mora biti zagotovljena integracija vseh distribucijskih kanalov;
- v banki je potrebno vzpostaviti organizacijsko podporo elektronskemu poslovanju ter različnim poslovnim procesom, ki so vpeti v različne segmente bančnega poslovanja.

Nadaljnje uresničevanje strategije elektronskega poslovanja je pripeljalo do ustanovitve Sektorja za obvladovanje odnosa s strankami prek interneta ter sprejemanja odločitve, da strankam ponudi »prave« storitve elektronskega bančništva. Začeti projekt uvajanja integriranega sistema elektronskega bančništva se je končal v letu 1997 in je omogočil, da SKB banka kot prva banka v Sloveniji ter ena izmed prvih na svetu ponudi strankam storitev SKB NET. Več o te v nadaljevanju diplomskega dela.

SKB banka podpira naslednje bančne storitve elektronskega bančništva:

- ⇒ **MULTI SKB NET** - storitev za velika slovenska podjetja, ki želijo delati z več slovenskimi bankami na enoten način (trenutno je to mogoče z NLB, SKB, BACA in Abanko);
- ⇒ **POSLOVNI SKB NET** - za srednja in mala podjetja, za enostavno opravljanje domačega in tujega plačilnega prometa;
- ⇒ **SKB NET** - tanki klient - dodatek k vsem omenjenim storitvam in je zlasti priročen za zakladnike oziroma finančne direktorje podjetij;
- ⇒ **SogeCash** - rešitev za mednarodno usmerjena podjetja, ki želijo poslovati tudi z računi, odprtimi v tujini;

V SKB banki so, kot vodilni ponudnik storitev elektronskega bančništva za podjetja v Sloveniji, v družino storitev dodali nov sistem za opravljanje plačilnega prometa preko interneta. Z rešitvijo so dokazali, da je ponudba tovrstnih oblik poslovanja garancija za uspešno poslovanje in obstoj tako banke kakor tudi podjetij na hitro spreminjajočem se trgu. V želji, da bi se slednjim še bolj približali, so se v SKB banki z zgoraj navedenimi storitvami elektronskega bančništva prilagodili prav vsem segmentom pričakovani po poslovanju (Mušič 2002, 8).

- **SKB NET**

SKB NET strankam omogoča prek interneta varno pregledovanje stanja in prometa na računih ter varno izvajanje plačil različnih računov. V okviru storitve SKB NET je omogočena tudi pomoč in izobraževanje strank, ki ne bi bile večje uporabe te storitve.

Gre za obliko distribucijskega kanala, za katerega je značilno, da je bančna poslovalnica, dostopna s kateregakoli računalnika, ki ima dostop do interneta, deluje 24 ur na dan vse dni v letu, ne zahteva nobenih posebnih programov (dovolj je sodoben spletni brskalnik), z naj sodobnejšim 128-bitnim varnostnim ključem zagotavlja izjemno varnost poslovanja.

SKB NET omogoča komitentom hitro, enostavno pridobivanje naslednjih informacij:

- * pregled stanja in prometa na tekočih, osebnih, žiro in deviznih računih, odprtih pri SKB;
- * izvajanje plačil s splošno ali posebno položnico in prenosnim nalogom (imetniki osebnih računov lahko vnaprej določijo datum valutacije);
- * vezavo tolarskih sredstev;
- * oddajo naročil;
- * pregled transakcij, opravljenih prek SKB NET-a in Zelenega telefona.

- **MULTI SKB NET**

Imetnikom podjetniških transakcijskih računov v SKB banki so v poletnih dnevih 2002 ponudili dodatno storitev elektronskega bančništva, ki so jo poimenovali MULTI SKB NET. Storitve omogoča pravo več-bančno elektronsko poslovanje na vseh bankah, ki uporabljajo rešitev podjetja HALCOM le z eno pametno kartico in digitalnim potrdilom (Mušič 2002, 9).

a) MULTI SKB NET

MULTI SKB NET - samostojni program je ob namestitvi ustrezne programske opreme na računalnik, s katerega želite poslovati, primeren tudi za srednja in mala podjetja, ki želijo z eno samo pametno kartico obvladati poslovanje svojih računov pri različnih bankah.

Ta rešitev omogoča podporo večvalutnemu transakcijskemu računu in ločevanje uporabnikov glede na vnašalce in podpisnike;

➤ **v domačem plačilnem prometu:**

- pripravo različnih oblik transakcij (virman, posebna položnica, splošna položnica, kompenzacije, sporočila banki);
- vnos plačil z valuto vnaprej;
- vpogled v stanje, promet, izpiske;
- vpogled v arhiv transakcij, sporočil;
- uvoz in izvoz podatkov;
- kreiranje in urejanje predlog (podatkov o prejemniku);

➤ **v plačilnem prometu s tujino:**

- pripravo nalogov, prenosov in konverzij;
- pošiljanje statistike za prilive iz tujine in sporočil;
- pregled stanja, prometa, izpiskov, tečajnic, prilivov;
- vpogled v arhiv transakcij, sporočil;
- izvoz in uvoz podatkov;
- kreiranje in urejanje predlog (podatkov o prejemniku).

b) MULTI SKB NET - B2B je najsodobnejša rešitev elektronskega bančništva za velika in zelo velika podjetja.

Njegova prednost je podjetju prilagojena avtomatska povezava njegovega informacijskega sistema z informacijskim sistemom SKB banke za opravljanje plačilnega prometa. Ker se enostavno prilagaja obstoječi računovodski opremi v podjetju, dolgoročno zagotavlja prihranke časa in denarja, saj podjetju opreme ni treba nadgrajevati, delo z MULTI SKB NET sistemom pa je razumljivo, pregledno in obvladljivo.

Z njim lahko lažje kot doslej upravljate domači plačilni promet in plačilni promet s tujino. Varnost sistema, ki ga je kot aplikacijo B2B E-bank zasnovalo podjetje Halcom d.o.o, zagotavljajo mnogi varnostni elementi in uporaba pametne kartice.

MULTI SKB NET - B2B omogoča:

➤ **v domačem plačilnem prometu:**

- pripravo različnih oblik transakcij (virman, posebna položnica, splošna položnica, kompenzacije, sporočila banki);
- vnos plačil z valuto vnaprej;
- vpogled v stanje, promet, izpiske;
- vpogled v arhiv transakcij, sporočil;
- uvoz in izvoz podatkov;
- kreiranje in urejanje predlog (podatkov o prejemniku);

➤ **v plačilnem prometu s tujino:**

- pripravo nalogov, prenosov in konverzij;
- pošiljanje statistike za prilive iz tujine in sporočil;
- pregled stanja, prometa, izpiskov, tečajnic, prilivov;
- vpogled v arhiv transakcij, sporočil;
- izvoz in uvoz podatkov;
- kreiranje in urejanje predlog (podatkov o prejemniku)

Najnovejša storitev nudi podjetjem (komitentom SKB banki) pravo več-bančno poslovanje, saj omogoča opravljanje naštetih funkcionalnosti na bankah le s pomočjo ene pametne kartice in enim uporabniškimi vmesnikom:

- vpogled v stanje na tolarskem in deviznem delu transakcijskega računa,
- pregled prometa in izpiskov,
- opravljanje domačega plačilnega prometa,
- opravljanje mednarodnega plačilnega prometa (plačila v tujino ter pošiljanje statistik prilivov) z dodatnimi storitvami kot je prenos sredstev med računi v SKB banki ali prenos sredstev na drugo slovensko banko ter konverzijo valut (Mušič 2002, 9).

Novost za uporabnike, ki uporabljajo storitev MULTI SKB NET, je možnost vtomatičnega opravljanja plačilnega prometa, ki temelji na neposredni povezavi informacijskih sistemov v podjetju in banki - v javnosti znano kot B2B. S tem so pokrili še zadnjo zahtevo zlasti velikih podjetij (Petrol, Simobil, Tobačna...), ki pričakujejo obdelavo transakcij v realnem času. Naredili pa so še korak naprej, saj so poleg obdelave transakcij v realnem času (Straight-Through-Processing) na domačem plačilnem prometu razširili še avtomatično obdelavo transakcij na področje mednarodnega poslovanja.

Storitev MULTI SKB NET lahko uporabljajo podjetja, ki imajo v SKB banki odprt transakcijski račun. Ob prijavi mora podjetje izpolniti Zahtevek za odobritev storitev elektronskega bančništva in priložiti ostalo dokumentacijo, ki jo dobi pri svojem skrbniku, ter digitalna potrdila, ki jih pridobijo pri overjenem izdajatelju digitalnih potrdil podjetja HALCOM (Mušič 2002, 9).

• POSLOVNI SKB NET

V okviru uresničevanja reforme plačilnega prometa v Sloveniji je SKB banka leta 1999 s štirimi testnimi podjetji začela pilotni projekt (pilotsko usposabljanje banke – PUB) opravljanja plačilnega prometa pravnih oseb prek banke. Uporabo te storitve so še istega leta ponudili tudi drugim podjetjem in jo poimenovali Poslovni SKB Net (PSN). PSN je v skladu z reformo plačilnega prometa podpiral tako domači kot tuji plačilni promet.

Poslovni SKB NET je storitev elektronskega bančništva SKB banke. Podjetjem omogoča varno, enostavno in pregledno finančno poslovanje 24 ur na dan, vse dni v letu.

SKB banka je, obogatena z izkušnjami, pridobljenimi pri izgradnji sistema elektronskega bančništva za fizične osebe, razvila tudi storitev elektronskega bančništva za podjetja in jo poimenovala Poslovni SKB NET.

V letu 2000 je SKB banka kontinuirano in v skladu s standardi poslovanja izboljševala svoje storitve elektronskega bančništva na vseh distribucijskih kanalih (SKB NET, PSN, Zeleni telefon in Bankotel). Posebno pozornost je posvetila izboljševanju storitve PSN zaradi zakonske določbe o prehodu plačilnega prometa v bančno okolje. To samo dokazuje resnost tega koraka in to za vse udeležence: Agencijo za plačilni promet (APP), banko in podjetja. V skladu z reformo plačilnega prometa so podjetja za poslovanje potrebovala

transakcijski račun pri banki, ki je nadomestil dotedanji žiro račun pri APP. Transakcijski račun omogoča tolarsko in devizno poslovanje v plačilnem prometu. Transakcijski račun je temeljni bančni depozitni račun bančne stranke – komitenta, namenjen pa je tekočemu plačevanju. Že ime pove, da se prek tega računa opravlja jo transakcije. Po eni strani banka v breme računa plačuje obveznosti komitenta, po drugi strani pa na ta račun prihaja jo plačila različnih dolžnikov imetnika računa.

Podjetje se lahko samo odloči, pri kateri banki bo imelo transakcijski račun in na tak način vpliva na ponudbo tovrstnih storitev na trgu. Vsa podjetja, ki so se odločila za odprtje in poslovanje prek transakcijskega računa pri SKB banki, so med drugim dobila tudi možnost poslovanja prek interneta, prek storitve PSN, ki jim omogoča poslovanje z banko dan in noč – vse dni v letu.

Leto 2001 je SKB banka začela z bolj agresivnim oglaševanjem svojih storitev, med njimi posebej storitve PSN, ki naj bi pomagalo pridobiti kar se da večje število podjetij, ki naj bi poslovale in izkoriščale možnosti, ki jih ponuja le-ta. Prav tako s kontinuiranim razvojem novih storitev, ki jih ponuja PSN skušajo povečati svoj tržni delež na področju elektronskega poslovanja.

Storitev podjetjem omogoča, da z SKB banko poslujejo po elektronski poti, kar jim prinaša številne prednosti (Mihelčič 1999, 17):

- nižje stroške,
- 24-urno dostopnost,
- takojšnjo obdelavo transakcij (on-line),
- preglednost finančnega poslovanja in še bi lahko naštevali.

Pri razvoju nove tržne poti so v Sektorju elektronskega bančništva upoštevali potrebe uporabnikov v podjetju, ki so v primerjavi z fizičnimi osebami veliko zahtevnejše. V podjetjih se namreč srečujejo z več uporabniki, od katerih so nekateri podpisniki, drugi pa samo "pripravljalci" podatkov. Pri podjetjih gre seveda tudi za veliko večje število opravljenih plačilnih transakcij, kar zahteva zmogljiv in stabilen sistem. Uporaba Poslovnega SKB NET-a je enostavna, saj od uporabnikov ne zahteva veliko računalniškega predznanja. Potreben je le povprečen računalnik z dostopom do interneta, ki služi zgolj za prenosno pot. Ker je medmrežje (internet) odprto komunikacijsko omrežje, je bilo treba zagotoviti visoko stopnjo varnosti, ki jo takšna oblika elektronskega poslovanja zahteva. V SKB banki varnost zagotavljajo s pomočjo varnostnih mehanizmov, ki so vgrajeni v Poslovni SKB NET:

- identifikacijo uporabnika s pametno (chip) kartico, na kateri se nahaja digitalni certifikat,
- 128-bitnim certifikatom na strežniku, ki zagotavlja visoko stopnjo šifriranja podatkov,
- požarnim zidom, ki onemogoča nepooblaščenim osebam dostop do bančnega omrežja, itd.

Funkcionalnost Poslovnega SKB NET-a stalno povečujejo. Tako lahko uporabniki v podjetju (Mihelčič 1999, 17):

- pregledujejo stanje na transakcijskem računu,

- izpisujejo promet za poljubno obdobje v okviru svojega transakcijskega računa,
- pregledujejo izpiske (prilive, odlive), ki jih lahko prenesejo na svoj računalnik tudi v obliki zbirke podatkov (datoteke).

Uporabniki lahko s pridom uporabljajo omenjene funkcionalnosti v okviru večvalutnega transakcijskega računa. To pomeni, da imajo možnost opravljati domači plačilni promet ali plačilni promet s tujino. Treba je poudariti, da je Poslovni SKB NET odprt za povezavo z drugimi informacijskimi sistemi, ki jih uporabljajo podjetja. To pomeni, da že pripravljenih podatkov ni treba ponovno vnašati, ampak se jih enostavno včita v sistem in avtorizirane posreduje v banko.

Največji zagon je elektronsko bančništvo v SKB banki doživelo s prenosom plačilnega prometa in računov podjetij iz Agencije za plačilni promet na poslovne banke, saj več kot 80 % podjetij danes zahteva, da je njihovo poslovanje z banko podprto na elektronski način. V ta namen so tako razvili najprej Poslovni SKB NET -debeli odjemalec (Koruza 2002, 15).

Internet je prinesel spremembe v poslovanju tako podjetij kot bank. Na takšni zasnovi je SKB banka postavila temelje storitvi PSN. Storitev PSN je plod rešitve za obvladovanje odnosa s strankami prek interneta, ki je namenjena opravljanju domačega in mednarodnega plačilnega prometa. S svojo odprto arhitekturo sistem omogoča izvrševanje transakcij v realnem času in uporabniku ponuja možnost tesne povezave lastnega informacijskega sistema. Storitev PSN omogoča zaposlenim v finančnih službah podjetij lažje poslovanje z banko in enostavnejše uravnavanje likvidnosti; podatki o dospelih prilivih in odlivih so dosegljivi v realnem času tako na izpisu stanja kot tudi na pregledu prometa. Izpis stanja omogoča ažuren vpogled v trenutno in razpoložljivo stanje na valutah transakcijskega računa s podatkom o datumu in uri zadnje spremembe, medtem ko na izpisu prometa pregleduje podjetje podatke o opravljenih transakcijah (pregled arhiva prometa, pregled tekočih transakcij in pregled knjiženih prelivov in odlivov).

Značilnost storitve PSN je tudi ta, da nudi pregled izpiskov v elektronski obliki. Ko ni bilo PSN-ja, so stranke izpiske prejemale po navadni pošti in glede na njihovo željo so le-ti bili pripravljene dnevno, tedensko ali mesečno. Zaradi poštnih linij je trajalo dodaten dan ali dva, da so izpiski dosegli komitentata. PSN pa omogoča, da imajo stranke vpogled v izpiske tisti trenutek, ko nastanejo, ne glede na to, v katerem delu Slovenije se podjetje nahaja. Na isti način je poskrbljeno tudi za obvestila o prilivih, uporabnik ima možnost pregleda prejetih prilivov z izpisom podrobnih podatkov o prilivu. Bistvena pridobitev strank je možnost izvrševanja nalogov za plačilo.

Stranka lahko izbira med ročnim vnosom nalogov ali vnosom s pomočjo elektronskega prenosa podatkov iz svojega informacijskega sistema. Prav tako ima možnost, da pri pripravi nalogov za plačilo v tujino izbira med različnimi kritji poravnave (krit je v valuti plačila, krit je s transakcijskega računa, krit je z APP računa, krit je s transakcijskega in APP računa). Za obdelavo domačih plačilnih nalogov je značilno, da se v celoti izvede avtomatsko v realnem času brez posredovanja zalednih bančnih delavcev.

Prednosti storitve PSN se kažejo predvsem v poenostavitvi organizacije poslovanja med stranko in banko. Nekatere od prednosti za stranko so podane v nadaljevanju (Koruza 2002, 15):

- Enostavnejše poslovanje: storitev PSN zagotavlja pregled nad finančnim poslovanjem enostavneje, hitreje in bolj pregledno kot kdajkoli. Vse transakcije, pregledi prometa in stanja, podatki o izpiskih in prilivih ter opravljanje plačil so nenehno pri roki tistih, ki jih potrebujejo – kar v njihovi pisarni.
- Cenejše poslovanje: bančne provizije za storitve, opravljene po elektronski poti, so bistveno nižje od običajnih, o čemer se lahko prepričate s pregledom cenika. Za poslovanje med računi, odprtimi pri SKB banki, pa provizij sploh ne zaračunavajo, kar pomeni, da so določene storitve za uporabnike PSN celo brezplačne.
- Bolj udobno poslovanje: za stranke storitve PSN je banka odprta 24 ur na dan, vse dni v letu.
- Prihranek časa: s storitvijo PSN lahko opravlja stranka storitve tolarskega in deviznega plačilnega prometa ne enem mestu. Združeno tolarsko in devizno poslovanje lahko nadzoruje glede na datume valutacije, knjiženja in podobno – po njegovem izboru. Transakcije, ki jih stranka opravi prek storitve PSN, so obdelane v realnem času, kar pomeni, da so tudi informacije o izvršenih transakcijah, stanju in prometu ažurne. Seveda pa elektronsko bančništvo omogoča tudi enostavno pripravo nalogov z izvršitvijo na določeni datum v prihodnosti.

Prednosti obvladovanja odnosa s strankami prek storitve PSN za SKB banko so vidne pred vsem v optimizaciji in avtomatizaciji poslovnih procesov, ki so vpleteni v izvajanje plačilnega prometa; skrajšanju odzivnih časov na impulze trga; v učinkovitejšem delu v oddelkih plačilnega prometa in podpore strankam; hitrejšem reševanju nastalih problemov pri stranki; izboljšani bazi podatkov strank; boljši anali potencialnih in obstoječih strank; zniževanju stroškov poslovanja; izboljšanju informacij o strankah.

9.2.4 Mobilno bančništvo v SKB

S storitvijo WAP SKB NET so kot prva banka v Sloveniji uporabnikom WAP mobilnih telefonov omogočili varen in udoben vpogled v stanje in promet na njihovih računih ter opravljanje internih prenosov med računi.

Osnovne značilnosti WAP SKB NET so naslednje:

- povezava z banko prek mobilnega telefona
- kjerkoli in kadarkoli;

Prek mobilnega telefona omogoča WAP povezava svojim komitentom:

- pregled stanja na komitentovih bančnih računih;
- pregled prometa na komitentovih računih;
- brezplačne interne prenose med tekočimi in žiro računi, odprtimi v SKB banki;

Svojim komitentom ponujajo priročen način upravljanja z vašim denarjem. Poleg poslovalnic, bankomatov, telefona in interneta so kot prva banka v Sloveniji uvedli mobilno bančništvo z WAP napravami. To pomeni, da lahko stranke s svojim mobilnim

telefonom kadarkoli in kjerkoli enostavno preverjate stanje in promet na vaših računih ter nakazujete denar.

VARNOST WAP SKB NET

Sistem mobilnega bančništva SKB banke na podlagi tehnologije WAP je varen vso pot od mobilnega telefona GSM do zadnje točke v banki. Telefon komunicira z banko na varen način zaradi povezave WTLS, ki je zaščiten s trenutno najvišjo možno stopnjo šifriranja. Uporabnik mora za komunikacijo z banko uporabljati primerni mobilni telefon WAP s podporo WTLS, ki omogoča varno mobilno bančništvo. Dodatna zaščita je zagotovljena tudi s karticami ActivCard One, s katerimi preverijo avtentičnost uporabnika.

Zahteve za dostop in uporabo WAP SKB NET-a so naslednje:

- primeren mobilni telefon
- vklopljena storitev prenosa podatkov pri ponudniku mobilne telefonije,
- dostop do interneta z mobilnega aparata,
- naslov storitve WAP: <http://wap.skb.net/>
- vključena zaščita povezave
- podatki o računalniku (zaščiteni WAP GW SKB banke): 193.041.089.006
- identifikacijska kartica ActivCard, s pomočjo katere pri prijavi generirajo enkratno časovno odvisno geslo.

Uporabniki kartico prejmejo od SKB banke in je uporabna za vse storitve elektronskega bančništva: SKB NET, Zeleni telefon in WAP SKB NET

Prijava na storitev WAP SKB NET

Storitev lahko uporabljajo vsi, ki imajo odprt transakcijski, tekoči, žiro ali devizni račun pri SKB banki. Izpolniti je potrebno le Zahtevek za odobritev storitev elektronskega bančništva, ki ga stranke dobijo v matični poslovalnici SKB banke. Tam ga lahko tudi oddajo, lahko pa ga pošljejo na naslov: WAP, Sektor elektronskega poslovanja, Ajdovščina 4, 1513 Ljubljana.

9.2.5 Kartično poslovanje

V SKB banki izdajajo različne plačilne kartice, s katerimi želijo kar najbolj zadovoljiti želje in potrebe komitentov. V nadaljevanju so opredeljene posamezne plačilne kartice, ki jih stranke lahko uporabljajo v poslovanju s SKB banko.

a) VISA kartica

Je prava plačilno-kreditna kartica, saj lahko obveznosti, nastale z njeno uporabo v Sloveniji ali v tujini, poravnava komitent v obrokih. Tudi s to kartico lahko dviguje gotovino v bankah ali na bančnih avtomatih z oznako Visa ter plačuje na vseh prodajnih mestih s to oznako.

- Možnost kreditiranja povečuje možnosti prilagajanja. Okvirni kredit brez stroškov odobritve odlikuje ugodna nominalna obrestna mera 14,50% letno, ki je nižja od obrestne mere limita na tekočem računu.
- VISA kartico lahko uporablja komitent SKB banke tam, kjerkoli vidi njen znak. Kartica VISA je med najbolj razširjenimi karticami na svetu; sprejmejo jo na več kot 22 milijonov prodajnih mestih in več kot 600 tisoč bankomatih v več kot 120 državah sveta.
- Poslovanje z VISA kartico je prav tako pregledno kot poslovanje z tekočim računom. Na osnovi istega računa lahko pridobi komitent tudi dodatno kartico za družinskega člana ali izbrano osebo, staro nad 14 let. VISA kartica vam je dostopna samo za 1.900 tolarjev letno, tako za osnovno kot dodatno kartico.
- Kot imetnik tekočega računa pri SKB banki lahko komitent pridobitev VISA kartice opravi brez zapletov. Vse, kar mora storiti je, da izpolni vlogo za kartice. VISA kartico pa lahko pridobi tudi tisti, ki bo šele začel prejemati plačo ali pokojnino ali druge redne prihodke preko SKB banke.
- Z njo lahko komitenti brez gotovine varno nakupujejo ali potujejo, plačujejo ali odložijo plačila na kasnejši čas. Ker si sami izberejo datum plačila mesečnih obveznosti, je načrtovanje porabe in plačil lažje.
- Možnost kreditiranja povečuje komitentom možnosti prilagajanja. Mesečni delež ugodnega obročnega odplačevanja obveznosti določajo komitenti sami, preostanek dolga pa prenesejo v naslednji mesec. Dolgove lahko kadar koli zmanjšajo z enkratnimi ali večkratnimi vplačili.

VISA je prava plačilno-kreditna kartica, ki s svojo priročnostjo zagotavlja udobnost poslovanja, s svojo prilagodljivostjo dostop do okvirnih kreditov z ugodno obrestno mero, s svojo razširjenostjo po svetu pa tudi dostop do gotovine, kjer koli že ste.

Datum poravnave obveznosti izberejo komitenti sami (8., 18. ali 28. v mesecu). Delež plačila mesečnih obveznosti določijo komitenti sami (delež je lahko poljuben - od 20 do 100 odstotkov mesečnih obveznosti.) Obrestna mera okvirnega kredita na kartici je med najugodnejšimi kreditnimi obrestnimi merami (T+6,5%) in je nižja od obrestne mere limita na tekočem računu. Okvirni kredit na VISA kartici je brez stroškov odobritve.

b) EC/MaesterCard kartica

Zelo razširjena plačilna kartica, uporabna doma in v tujini, omogoča tudi dvig gotovine na označenih bankomatih ali v bankah ter plačevanje na označenih prodajnih mestih.

EC/MasterCard plačilna kartica SKB banke odpira komitentom SKB banki na tisoče vrat po Sloveniji in več kot 28 milijonov po vsem svetu. V hotelih, restavracijah, trgovinah in na ostalih prodajnih mestih z oznako MasterCard za plačilo zadoščata le ta kartica in podpis. Kadar potrebuje komitent gotovino, doma ali v tujini, preprosto poišči ustrezen

bankomat (z oznako MasterCard) ali pa se oglasi pri bančnem okencu z nalepko MasterCard.

Klasična EC/MaesterCard

Imetniki EC/MasterCard kartic SKB banke imajo naslednje ugodnosti:

- odloženo plačilo
- račun prejme komitent le enkrat mesečno,
- izbira termina za plačilo računa s trajnikom na tekočem računu, in sicer 8., 18. ali 28. v mesecu,
- dvig gotovine z osebnim geslom na bančnih avtomatih,
- dvig gotovine na vseh okencih SKB banke ali na bankah v tujini,
- možnost dodatnega zavarovanja v primeru zlorabe EC/MasterCard kartice SKB banke.

Letna članarina:

Poravnavanje obveznosti s trajnikom SKB banke:

- klasična: 2.500 SIT

- dodatna: 1.500 vSIT

Poravnavanje obveznosti s trajnikom druge banke ali s položnico:

- klasična: 5.000 SIT

- dodatna: 2.000 SIT

Z zavarovanjem kartice bodo stroški do višine 300.000 tolarjev za klasično kartico, do 690.000 tolarjev za zlato kartico ter do 500.000 tolarjev za poslovno kartico, ki bi nastali od prijave izgube ali kraje kartice do 24. ure (do polnoči) po srednjeevropskem času - GMT, povrnjeni imetniku kartice. Naslednji dan banka prevzame stroške, ki bi nastali z odtujitvijo kartice.

c) BA Maestro kartica

Omogoča komitentom najhitrejšo pot do gotovine na več kot 900 bankomatih po Sloveniji in več kot 600.000 v tujini, enostavno brezgotovinsko plačevanje na prodajnih mestih doma in v tujini.

Vsak imetnik osebnega računa SKB banke pridobi BA Maestro kartico. Namenjena je poslovanju na BA bančnih avtomatih z oznako BA Maestro in/ali Cirrus, ki jih je v Sloveniji že več kot 900.

BA Maestro kartica ni samo identifikacijski element, temveč je tudi plačilna kartica. Komitent jo lahko uporablja za brezgotovinsko plačevanje blaga in storitev na več kot 20.000 prodajnih mestih v Sloveniji, označenih z nalepko BA ali Maestro.

Dvig gotovine tudi na bankomatih v tujini:

Od 12. junija 2001 lahko komitent kartico uporablja tudi zunaj meja Slovenije za dvig gotovine na več kot 601.000 bankomatih, označenih z nalepko Maestro in/ali Cirrus in za

brezgotovinsko plačevanje na okoli 5,2 milijona prodajnih mestih, označenih z nalepko Maestro.

Banka bremeni tekoči račun komitenta še isti dan, ko je izvedel plačilo blaga ali storitve ali dvignili gotovino. Stroški dviga gotovine na bankomatih v tujini so najmanj 400 SIT in največ 5.000 SIT.

Prednosti BA Maestro kartice SKB banke:

- ❖ ni zamudnega pisanja čekov, zadostuje le komitentov podpis,
- ❖ znesek plačila je brez omejitve, le v okviru kritja na vašem tekočem računu.
- ❖ dvig gotovine na bankomatih v Sloveniji je brezplačen.
- ❖ ni nadomestila za plačevanje na prodajnih mestih (prek POS terminalov) tako doma kot v tujini.

Predčasno zamenjavo stare kartice za novo priporočajo na SKB vsem, ki nameravajo ugodnosti BA Maestro kartice v tujini uporabiti še pred redno obnovo komitentove kartice. Komitentova obstoječa kartica je sicer kljub oznaki veljavnosti za Slovenijo z dnem pridobitve mednarodnega statusa BA Maestro kartice polnopravno mednarodno veljavna. Z njo je mogoče poslovati tudi v tujini na vseh bankomatih in POS terminalih z oznako Cirrus in/ali Maestro, medtem ko je bila doslej kartica uporabna samo v domačem prostoru. Postopno se je spremenila tudi njena podoba - uporabniki so lahko že po izgledu ugotovili, da gre za kartico z mednarodnim statusom (Grregar 2001, 5).

10 SKLEP

Osnovni namen diplomskega dela je bil podrobno preučiti, primerjati in združiti spoznanja v strokovni in znanstveni literaturi o distribucijskih kanalih bank s poudarkom na uveljavljenih kanalih v NLB in SKB banki, kar smo v diplomski nalogi skozi različna spoznanja tudi dosegli.

V diplomskem delu smo tako predstavili sodobne tržne poti v bančništvu in na primeru dveh posameznih bank opredelili pomen distribucijskih kanalov za uspešnost bančnega poslovanja. Elektronski način poslovanja je namreč postal jedro sodobne ekonomije. Z naglim razvojem informacijske tehnologije se spreminjajo načini in pogoji poslovanja, s tem pa se postavljajo čedalje večje zahteve, da elektronsko poslovanje postane del miselnosti in strategije bank in drugih podjetij novega tisočletja.

Razvoj sodobnih tržnih poti svetovnih bank, pri katerih je elektronsko poslovanje že nekaj vsakdanjega, je spodbudilo tudi slovenske banke, da so začele slediti svetovnim trendom. V diplomskem delu smo tako najprej predstavili samopostrežno bančništvo, katerega razvoj spremljajo razlike v obnašanju uporabnikov. Uvedba bankomatov je pomenila prednost zlasti za uporabnike, ki so na takšen način lahko dvigovali gotovino, katero so prej lahko le v bančnih poslovalnicah. Ugotovili smo, da so bančni avtomati najbolj razvita elektronska distribucijska pot tako v NLB, kot tudi v SKB banki. Po številu vseh bankomatov v mreži bančnih avtomatov, ki jo pri nas upravlja procesni center Bankart, je NLB še vedno v ospredju. Uspeh, ki ga je Nova ljubljanska banka d.d. doživela z omenjeno obliko samopostrežnega bančništva, jo je spodbudilo k razvoju kompleksnejše ponudbe, zato so leta 2001 komitentom ponudili samopostrežne kioske. Ti informacijsko-transakcijski terminali ne omogočajo komitentom le dvig gotovine in plačilo položnic, ampak so zajeten vir informacij o celotni bančni ponudbi, nudijo pa tudi možnost opravljanja širokega seznama bančnih storitev.

Obravnavali smo tudi telefonsko bančništvo, kjer smo pod drobnogled vzeli tako avtomatske telefonske odzivnike, kakor tudi telefonsko poslovanje neposredno z bančnim uslužbencem. Avtomatski odzivnik daje uporabnikom po telefonu različne splošne informacije, na primer o sami banki, o stanju na računih, novostih in podobno. Takšni telefonski odzivniki delujejo 24 ur na dan, vse dni v letu. V Sloveniji je tak avtomatski odzivnik odprt pri SKB banki in se imenuje Zeleni telefon, za svoje komitente pa so ga odprli tudi v NLB. Tako NLB kot SKB banka vsako leto beležita rast števila uporabnikov te tržne poti, vendar takšen način distribucije ne bo prepričal tistih, ki se ne želijo pogovarjati z aparati, ampak raje slišijo na drugi strani bančnega uslužbenca in tako z osebnim komuniciranjem opravijo želene storitve ali zgolj dobijo določeno informacijo. Gre ta tako imenovano telefonsko poslovanje neposredno z bančnim uslužbencem, ki smo ga prav tako obravnavali v diplomskem delu. Z možnostjo komuniciranja komitentov neposredno z bančnim uslužbencem na drugi strani telefonske žice, sta NLB in SKB banka zadostili potrebam tistih, ki želijo opraviti storitve ob vsakem času in od koderkoli, ob tem pa nočejo poslovati z avtomatskim odzivnikom. Ugotovili smo, da so v NLB razvili Klicni center NLB, ki uporabnikom omogoča informacije v vsakem trenutku. Poleg tega so zadnje čase veliko vlagali v gradnjo Teledoma, imenovano tudi prvo pravo telefonsko banko. V SKB banki so tudi razvili obe obliki telefonskega bančništva, kjer imajo za svoje

komitente na razpolago Bankotel, Avtomatski odzivnik za devizne tečaje, pa tudi Klicni center kot desno roko uporabnikov e-bančništva.

Zaradi tehnološkega napredka v zadnjih 10 letih se je svetovni splet ali Internet prelevil iz ozkega in majhnega računalniškega omrežja v elektronski gigant, ki omogoča in pa tudi diktira načine poslovanja. Postavil je meje, v katerih se iščejo novi poslovni izzivi, postal je ustvarjalec tržnih politik podjetij in povpraševanja strank. Prav te ugotovitve so dodobra upoštevali odgovorni za spletno bančništvo v obeh opazovanih bančnih ustanovah. Tako je NLB banka v globalni trg s svojo ponudbo vstopila s priključitvijo na svetovno računalniško omrežje internet, komitentom pa je konec leta 1999 s spletno poslovalnico Klik NLB ponudila možnost pravega bančnega poslovanja na daljavo. Gre za spletno poslovalnico, ki je odprta 24 ur na dan, 365 dni v letu, zato svojim komitentom omogoča opravljanje bančnih storitev v vsakem trenutku. Predvsem hitrost in enostavnost opravljanja osnovnih bančnih storitev spodbuja komitente NLB banke, da se poslužujejo takšnega načina poslovanja. Največkrat komitenti opravljajo vpogled v stanje in promet na računu, plačevanje obveznosti prek posebne in splošne položnice ali virmana ter prenose sredstev med računi v NLB in na račune v drugih bankah. Tudi SKB banka je že od vsega začetka vodilna slovenska banka na področju razvoja in ponudbe storitev elektronskega bančništva. Zavedajo se, da je potrebno strankam omogočiti opravljanje bančnih storitev od doma in sicer 24 ur na dan in vse dni v letu. Le tako bodo sledili sodobnim trendom na področju bančništva na daljavo in se pravočasno prilagajali potrebam komitentom. Poleg informacij o bančni ponudbi, obrestnih merah za depozite in kredite, razne vrste izračunov, lahko stranke v SKB banki dajejo tudi različne vrste zahtevkov v elektronski obliki (na primer prošnja za odobritev limita), postavljajo vprašanja v zvezi z bančno ponudbo in opravljajo transakcije kot so prenosi med računi v banki. SKB banka podpira različne bančne storitve elektronskega bančništva in sicer Multi SKB-net za velika podjetja, Poslovni SKB-net za srednja in mala podjetja, potem SKB-net kot dodatek prej omenjenima ponudbama, poleg tega pa še Soge Cash za mednarodno usmerjena podjetja.

Gleda na to, da so banke bile med prvimi v Sloveniji, ki so ponudile nekatere storitve preko Interneta, so tako omogočile uporabnikom bančnih storitev zamenjavo opravljanja zamudnih storitev na bančnem okencu s hitro in učinkovito storitvijo elektronskega bančništva od doma ali iz pisarne. NLB in SKB banka sta svojo ponudbo elektronskega bančništva že izdelali in jo dopolnjujeta v skladu s pričakovanji svojih komitentov. Ugotovili smo tudi, da je širitev spletnega poslovanje tesno povezano z razširjenostjo računalnikov s priključkom na Internet med prebivalstvom, zato število uporabnikov takšnega načina poslovanja z banko počasi narašča.

Raziskava o mobilnem bančništvu je pokazala, da je razvoj tega distribucijskega kanala šele na začetku poti, pa se kljub vsemu pojavljajo številne bančne ustanove, ki so pripravljene investirati v izgradnjo in dodelavo mobilnega bančništva. V NLB banki so za svoje komitente pripravili izkoriščanje WAP tehnologije, ki ponuja dodatne storitve za komitente. S pomočjo podatkov mobilnega operaterja lahko banka ponudi seznam bližnjih poslovalnic in bančnih avtomatov, glede na lokacijo komitenta, ki je podal zahtevo za takšno informacijo. Ko so uporabnikom klasičnih GSM telefonov v NLB ponudili še prejemanje SMS sporočil o stanju na njihovih računih, so že naredili korak bližje k individualni obravnavi posameznega komitenta. V NLB pravijo, da bodo strokovnjaki NLB v prihodnosti spremljali razvoj tehnologije pri ponudnikih mobilne infrastrukture in

temu ustrezno dopolnjevali spekter storitev prilagojen vsakemu posamezniku. S storitvijo WAP SKB NET so namreč v SKB banki kot prvi banki v Sloveniji uporabnikom WAP mobilnih telefonov omogočili varen in udoben vpogled v stanje in promet na njihovih računih ter opravljanje internih prenosov med računi. Tudi v SKB banki predvidevajo svetlejšo prihodnost za mobilno bančništvo, predvsem ob ugotovitvi, da uporablja danes mobilni telefon že vsaj dve tretjini Slovencev, je zato potencialno število strank, ki bi jih banka dosegla po tej poti, veliko. Z izpopolnitvijo in razvojem telekomunikacijske tehnologije bo tako tudi SKB banki odprta možnost hitre širitve, svojo ponudbo pa bo lahko, z ustrežno podporo sistema elektronskega bančništva, prilagodila prav tako vsakemu posamezniku.

Ob obravnavi kartičnega poslovanja smo prišli do ugotovitev, da po podatkih Banke Slovenije naraščajo opravljena plačila tako s kreditnimi kot tudi z debetnimi karticami v Sloveniji. V zadnjem času je naraslo predvsem uporaba debetnih kartic, kar gre pripisati številnim prednostim in pozitivnim učinkom, ki jih zagotavlja sprejemanje le-teh. V NLB banki izdajajo celo vrsto plačilnih kartic, zato lahko njihov komitent najde prav tisto, ki najbolj ustreza njihovim navadam, potrebam in načinu življenja. Lahko si izberejo plačilno kartico, s katero plačujejo samo v Sloveniji ali pa kartico, ki omogoča plačevanje tako doma kot v tujini. Tudi v SKB banki sledijo širitvi kartičnega poslovanja za komitente, zato lahko njihove stranke izbirajo med različno ponudbo plačilnih kartic. V glavnem v SKB banki poudarjajo nekatere lastnosti plačilnih kartic, kot so varnost in enostavnost uporabe ter priročnost in prilagodljivost poslovanja z izbrano plačilno kartico.

Nazadnje smo proučevali tudi elektronska prodajna mesta v Sloveniji in spoznali, da gre za elektronski plačilni sistem preko POS-a, ki olajšuje plačevanje za stranke in trgovce, s pomočjo uporabe plačilnih kartic. Prednost omenjene elektronske poti je, da nam ni treba skrbeti ali imamo pri sebi dovolj gotovine, ne izgubljammo časa z iskanjem drobiža in tudi možnost napake pri vračilu denarja je manjša, še vedno pa imajo trgovci možnost, da si povečajo dobiček. Po podatkih Banke Slovenije je največ elektronskih prodajnih mest nameščenih v osrednjeslovenski regiji, kjer je več kot četrtnina vseh elektronskih prodajnih mest v Sloveniji. V zadnjem času narašča število transakcij preko elektronskih prodajnih mest, kar nakazuje na pomembnost omenjenega distribucijskega kanala za komitente in bančne ustanove.

Skupni imenovalec sodobnih tržnih poti je možnost, da komitenti kadarkoli in od koderkoli, z ustrežno opremo opravijo enostavne bančne storitve in s tem privarčujejo dragocen čas in denar. Z vsako opravljeno rutinsko storitvijo preko sodobne tržne poti se povečuje tudi učinkovitost poslovanja bank, uslužbenci v klasičnih poslovalnicah pa lahko kakovostneje, bolj poglobljeno in celovito obravnavajo potrebe in želje zahtevnejših strank. Kljub številnim prednostim, ki jih nudijo sodobni načini poslovanja, pa se ti uveljavljajo počasneje, kot je bilo pričakovati. Pomanjkanje ustreznega znanja ljudi in posledično nezaupanje sodobni tehnologiji in varnosti poslovanja preko elektronskih poti, je glavna ovira pri njihovi širitvi. V Sloveniji je varnost sodobnega bančnega poslovanja zagotovljeno ne le s tehnološkega in organizacijskega vidika, ampak tudi z zakonsko ureditvijo. S sprejetjem Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu smo postali ena prvih evropskih držav z urejeno zakonodajo na tem področju. Kljub vsem varnostnim zagotovilom in pravnim ukrepom, pa bo potreben čas, da bodo ljudje sprejeli nov način poslovanja in pri upravljanju s svojimi finančnimi sredstvi zaupali »napravi«.

11 SEZNAM LITERATURE IN VIROV

1. Aleksič, Milojka. 2002. Samopostrežna pot do finančnih poročil. *Bančnik* 10: 21.
2. Arnfield, Robin and Arnfield Beatrice. 2000. *Strategies for Optimising the Delivery Channel Mix*. Dublin: Lafferty Publications Ltd.
3. Bauer L., James. 1996. *Distribution 2000: Developing and Implementing Strategies for Retail Financial Institutions*. Dublin: Lafferty Publications Limited.
4. Beričič, Matjaž. 2000. Razvoj podatkovnih storitev v GSM. *TeleMonitor* apr-maj:14-16.
5. Bilten Banke Slovenije. 2001. *Uporaba sodobnih plačilnih instrumentov*.
6. Bilten Banke Slovenije. 2002. *Uporaba sodobnih plačilnih instrumentov*.
7. Bradshaw, David, Wood Stephen, and Delaney John. 1999. *Next Generation Call Centres: CTI, Voice and the Web*. London: Ovum.
8. Cvjetovič, Srdjan. 2000. Kaj je GSM. *TeleMonitor* feb-mar: 9-10.
9. Čadež, Matjaž. 2000. Elektronsko bančništvo ni le modna muha. *Finance* 25: 18.
10. Črčinovič-Krofič, Vlasta. 1995. Sodobni načini poravnavanja obveznosti v prometu blaga in storitev. *Pravna praksa*: 332, 15.
11. Delak, Boštjan. 1997. Smernice v razvoju retail bančništva po svetu. *Bančni vestnik*: 46, 55.
12. Diebold - Banking Technology Ltd. 2000. *Retail Delivery report*. ATM going online.
13. Eržen, Boris. 2001. Kako varno je spletno bančništvo. *Priloga Gospodarskega vestnika*: 10, 7-13.
14. Horvat, Anja. 2001. Po posojilo v samopostrežni bančni kiosk. *Finance* 39: 17.
15. Hribar, Uroš. 1999. Varno elektronsko plačevanje preko Interneta. *Zbornik posvetovanja diplomantov in magistrantov s področja elektronskega poslovanja*. Kranj: Moderna organizacija.
16. Gergar, Olivija. 2001. BA MAESTRO kartica zdaj tudi v tujini. *Bančnik*: 6, 5.
17. Grobelšek, Matic. 2001. Mobilne telekomunikacije: Simobilov hitri start. *Gospodarski Vestnik*: 16, 8.
18. Interni podatki NLB. 2003. *Distribucijski kanali bank*.
19. Interni podatki SKB. 2003. *Distribucijski kanali bank*.
20. Javornik, Boža. 2000. Revizija v razmerah elektronskega poslovanja. *Zbornik referatov o sodobnih metodah v računovodstvu, financah in reviziji*. Ljubljana: Zveza ekonomistov Slovenije in Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije.
21. Kalkota, Ravi, and Frances Frei. 1997. *Frontiers of On-line Financial Services. V Banking of Service on the Internet*. New York: A Division of International Thomson Publishing.
22. Klajnščak, Boštjan. 2001. E-bančništvo v Sloveniji-upočasnjena zgodba o uspehu. *Kapital*: 11, 30-37.
23. Koruza, Dušan. 2002. Klicni center, desna roka uporabnikov e-bančništva. *Bančnik*: 10, 14-15.
24. Kotler, Philip. 1998. *Marketing Management - Trženjsko upravljanje*. Ljubljana: Slovenska knjiga.
25. Krč, Matjaž. 1994. Teledom že deluje. *Finance*: 83,12.

26. Krpič, Viljem in Ambrož Potočnik, Vesna. 2000. Časovne in geografske omejitve so stvar preteklosti. *Kažipot – Interni časopis NLB*: 15, 2-3.
27. Levič, Gregor. 2000a. Telefonski odzivnik. *Mobinet* 5: 34-35.
28. Levič, Gregor. 2000b. WAP nova razsežnost. *Mobinet* 9: 22-25.
29. Levič, Gregor. 2000c. WAP Protokol za brskanje po Internetu. *Mobinet* 4: 40.
30. Logar, Miha. 1996. Troboj plastičnih kartic. *Bančni vestnik*: 45, 37.
31. McCarthy, Paul. 2001. The Future is Mobile. *The Banker*: 75, 118-120.
32. Meltzer, Hagen. 1998. *The structure of indecomposable modules*. Leipzig: Tuebner.
33. Mihelčič, Martin. 1999. Tudi plačilni promet preko POSLOVNEGA SKB NET-a. *Bančnik*: 11, 17.
34. Miš Svolfjšak, Irena. 1997. O produktih, storitvah in prodajnih poteh. *Bančnik* 7: 4.
35. Mušič, Matjaž. 2002. MULTI SKB NET - storitev, ki ponuja več. *Bančnik* 10: 8-9.
36. NLB - Nova Ljubljanska banka d.d. Divizija za strateški razvoj. Projekt Sigma. 2000. *Uvajanje novih tržnih poti v NLB*.
37. NLB – Teledom. 2002. *Dolžnosti banke in komitenta pri uporabi Teledoma* [online]. Available: <http://www.nlb.si/slo/teldom12.html> [14.5.2002].
38. Pavšič, Robert. 2000. Nepotrebnost dveh overiteljev. *Finance*: 72, 4.
39. Peterman, Matjaž. 1994. Teledom se uveljavlja. *Finance* 94: 10.
40. Potočnik, Vekoslav. 1996. *Trženje storitev*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
41. *Rast števila uporabnikov posamezne tržne poti v NLB*. 2002. Available: <http://www.nlb.si/sporocila01.html> [1.3.2002].
42. Ručigaj, Simon. 2000. GSM + internet = WAP. *TeleMonitor* apr-maj: 10-13.
43. Seitz, Jurgen, and Eberhard Stickel. 1998. Internet Banking - An Overview. *Journal of Internet Banking and Commerce* [online]. Available: <http://www.arraydev.com/commerce/JIB/9801-8.htm> [20.12.2002].
44. SIMT d.o.o.. 2000. *Priročnik za uporabo POS terminala Hypercom Ice 5500*.
45. SKB – Mobilno bančništvo. 2003. *Uporaba Wap-a*. [online]. Available: <http://wap.skb.net> [2.4.2003].
46. Sovdat, Andreja. 2000. Prodajne poti v SKB. *Bančnik*: 6, 5.
47. Sovdat, Andreja in Boštjan Bregar. 2000. Ko bančni avtomat "poje" vašo kartico. *Bančnik* 12: 9.
48. Svolfjšak, Irena Miš. 2001. V Sloveniji že tisoč bankomatov. *Dnevnik* 240: 21.
49. Terčelj, Mladen. 2000. Podpišite se elektronsko. *Kažipot – Interno gradivo NLB*: 15, 4-5.
50. Tomassini, Irena. 1999. Na vogalu stoji bankomat. *Mozaik, interni časopis NLB* 5-6: 40-41.
51. Tomažič, Sašo. 1996. Varne komunikacije preko Interneta. *V Zbornik posvetovanja Dnevi slovenske informatike*. Ljubljana: Slovensko društvo Informatika.
52. United Communications Group. 1992. *Communications*. New York: Oxford University Press.
53. Urbas, Uroš. 2001. Gotovino v bankomat vsaj uro pred koncem poslovanja. *Finance* 235: 17.
54. Vagaja, Aleksandra. 1999. Elektronske banke: tvegane, a neizogibne. *Finance* 1: 8.
55. Vagaja Aleksandra 2000. Mobilno bančništvo: z WAP-om do komitenta. *Finance*: 68, 10-12.
56. Vardjan, Boris. 2000. Spodbuden začetek. *Mozaik, Interni časopis NLB*: 1-2, 20.
57. Veronik, Jasna. 2000. Klikanje preseglo naša pričakovanja. *Mozaik, Interni časopis NLB*: 1-2, 18.

58. Vesel, Marjeta. 1994. Bančno poslovanje na daljavo. *Gospodarski vestnik*: 47, 60.
59. Violano, Michael and Shimon-Craig Van Collie. 1992. *Retail Banking Technology: Strategies and Resources that Size the Competitive Advantage*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
60. Vrečar, Ciril. 1995. Prihodnost bank usmerjajo stroški. *Kapital*: 5, 116. 32-33.
61. Vuga, Dejan. 2001. S tujo kartico po gotovino na bankomat. *Finance* 83: 10.
62. Zaslón d.o.o. – informacijske tehnologije. 2002. *Sistem elektronskega bančništva*. [online]. Available:http://www.zaslón.si/bancnistvo/trzne_poti.htm#podatkov [28.2. 2002].

12 SEZNAM TABEL IN SLIK

TABELA	STRAN
Tabela 1: Prikaz število bankomatov po posameznih regijah na dan 30.09.2002.....	11
Tabela 2: Bančni avtomati v letih 1996-2002 v Sloveniji.....	12
Tabela 3: Kaj nam danes banke ponujajo (doma in v tujini).....	14
Tabela 4: Storitve elektronskega bančništva od leta 2000-2002 v Sloveniji.....	24
Tabela 5: Prednosti in slabosti poslovanja preko spletnega bančništva za komitente.....	29
Tabela 6: Število plačil s kreditno in debetno kartico v Sloveniji v obdobju 1996-2002...33	
Tabela 7: Plačilne kartice v Sloveniji v obdobju 1996-2002.....	34
Tabela 8: Elektronska prodajna mesta po posameznih regijah v Sloveniji v letu 2002.....	36
Tabela 9: Elektronska prodajna mesta (POS terminali) v letih 1996-2002 v Sloveniji.....	37

SLIKA	STRAN
Slika 1: Rast števila bančnih avtomatov v Sloveniji v obdobju od leta 1996 do sredine leta 2002.....	9
Slika 2: Število enot poslovnih bank v posamezni občini znotraj statističnih regij RS.....	11
Slika 3: Primerjava števila transakcij plačilnega prometa med fizičnimi in pravnimi osebami v Sloveniji v 1. trimesečju posameznega leta.....	25
Slika 4: Število POS terminalov v Sloveniji v obdobju 1996-2002.....	35