



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Komercialist
Modul: Finančni modul

ELEKTRONSKO POSLOVANJE BANKE

Mentorica: Nežka Bajt, univ. dipl. inž. živ. teh.
Lektorica: Daniela Močnik, prof.

Kandidatka: Marija Globočnik

Kranj, oktober 2008

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici Nežki Bajt, univ. dipl. inž. živ. teh. za pomoč in nasvete pri izdelavi diplomskega dela.

Posebna zahvala pa velja mojemu soprogu Janezu in mojima sinovoma Roku in Janu, ki so me vseskozi podpirali in mi stali ob strani.

Zahvaljujem se tudi vsem, ki so z optimizmom spremljali moje delo.

IZJAVA

»Študentka Marija Globočnik izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom Nežke Bajt, univ. dipl. inž. živ. teh.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne 20. 10. 2008

Podpis:

POVZETEK

V diplomski nalogi bomo raziskovali del elektronskega poslovanja banke. Pisali bomo o Zakonu o elektronskem poslovanju, o elektronskem poslovanju SKB banke za fizične osebe in predstavili novosti, s katerimi se sedaj srečujemo, to sta SEPA in SISBON. Nazadnje pa bomo še raziskali z anketo, zakaj samo petina Slovencev uporablja e-bančne storitve glede na vse ugodnosti, ki nam jih prinaša e-poslovanje, kot so uporaba iz domačega naslonjača, enostavna uporaba, nižji stroški, celoten vpogled na enem mestu, prihranek časa ...

KLJUČNE BESEDE

- elektronsko poslovanje banke
- SISBON - elektronski informacijski sistem, ki omogoča medsebojno izmenjavo in obdelavo osebnih podatkov o komitentih med bankami, hranilnicami in hranilno-kreditnimi službami, podpisnicami Dogovora o postavitvi in uporabi informacijskega sistema SISBON
- SEPA - kratica za Single Euro Payments Area, to pomeni okolje, kjer bodo lahko občani, poslovni subjekti in drugi uporabniki plačilnih storitev v bankah izvajali in prejeli plačila v evrih in to ne glede, ali se plačilo izvaja znotraj posamezne države ali med državami evropske unije

SUMMARY

The undergraduate thesis explores a part of the electronic commerce conducted by a bank. The thesis first discusses the Electronic Commerce and Electronic Signature Act, describes the electronic commerce of SKB Bank for natural persons and moves on to present the novelties of electronic commerce namely SEPA and SISBON. The final part of the thesis presents the results of a questionnaire aiming to determine why only a low five percent of Slovenian use e-banking services regardless of all the advantages provided by e-commerce, e.g. simple use, lower costs, monitoring of account data at all periods, time-saving.

KEY WORDS

- electronic commerce of a bank
- SISBON – an electronic information system which enables exchange and processing of personal details on clients among banks, savings banks and savings and loan undertakings, signatories of the Agreement on Establishing and Use of SISBON
- SEPA – abbreviation for Single Euro Payments Area, which is an Area in which consumers, companies and other users of banking services are able to make and receive payments in euro, whether between or within national boundaries of the EU states, regardless of their location

KAZALO

1	UVOD	8
1.1	METODE DELA	8
2	ZAKON O ELEKTRONSKEM POSLOVANJU NA TRGU	9
2.1	VSEBINA IN NAMEN ZAKONA	9
2.2	SPLOŠNA OBVEZNOST ZAGOTAVLJANJA PODATKOV	9
2.3	SKLEPANJE POGODB V ELEKTRONSKI OBLIKI	9
2.4	SPLOŠNA PRAVILA O ODGOVORNOSTI PONUDNIKOV POSREDOVALNIH STORITEV	10
2.5	ODGOVORNOST PONUDNIKA STORITEV SHRANJEVANJA V PREDPOMNILNIKU	10
2.6	ODGOVORNOST PONUDNIKA STORITEV GOSTITELJSTVA	10
2.7	POSEBNE DOLOČBE O OPRAVLJANJU STORITEV INFORMACIJSKE DRUŽBE NA NOTRANJEM TRGU	11
2.8	IZJEME NAČELA UPORABE PRAVA DRŽAVE SEDEŽA PONUDNIKA STORITEV	11
2.9	OMEJITVE OPRAVLJANJA STORITEV INFORMACIJSKE DRUŽBE	11
2.10	IZVAJANJE IN NADZOR	12
2.11	INŠPEKCIJSKI NADZOR	12
2.12	ZAČASNA ODREDBA	12
2.13	IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV	12
2.14	KAZENSKE DOLOČBE	13
3	ELEKTRONSKI PODPIS	14
4	ELEKTRONSKO BANČNIŠTVO – NOVI IZZIVI	16
5	ELEKTRONSKO POSLOVANJE SKB BANKE ZA FIZIČNE OSEBE	17
5.1	VARNOST	17
5.2	TVEGANJA PRI SKB NETU – DEJANSKA VARNOŠT	18
5.3	DODATNI VARNOŠTNI MEHANIZMI SKB NETA	18
5.4	KAKO SAMI POSKRBIMO ZA VEČJO VARNOŠT	18
5.5	OPREMLJENOST BANK	19
5.6	STROŠKI ELEKTRONKEGA BANČNIŠTVA ZA BANKO	19
5.7	PREDNOSTI IN SLABOSTI SKB NETA	20
5.8	PREDNOSTI ZA KOMITENTA	20
5.9	PREDNOSTI ZA BANKO	21
5.9.1	SLABOSTI ZA KOMITENTA	23

5.9.2	SLABOSTI ZA BANKO	23
5.10	UDOBNOST	24
5.11	CENEJE	24
5.12	PODPORA UPORABNIKOM	24
5.13	ZAMENJAVA BATERIJSKEGA VLOŽKA	24
5.14	ZAKLENITEV KARTICE	25
6	SISBON	26
7	SEPA	28
7.1	KAJ JE SEPA	28
7.2	OBMOČJE SEPA	28
7.3	PRAVILA IN STANDARDI SEPA	28
7.4	PRAVNI OKVIR ZA VZPOSTAVITEV SEPA	29
7.5	VLOGA EVROPSKE BANKE PRI UVEDBI SEPA	29
7.6	KATERE PLAČILNE INSTRUMENTE ZAJEMA SEPA	29
7.7	KREDITNA PLAČILA SEPA	29
7.8	DIREKTNA OBREMENITEV SEPA	30
7.9	KARTIČNO POSLOVANJE SEPA	30
7.10	GOTOVINSKO POSLOVANJE SEPA	31
7.11	PLAČILNI INSTRUMENTI NA RAZPOLAGO V SLOVENIJI	31
7.12	PREDNOSTI SEPA ZA POSAMEZNIKE IN PODJETJA	31
7.13	PREDNOSTI ZA POSAMEZNIKA	32
7.14	PREDNOSTI ZA PODJETJA	32
7.15	KLJUČNI AKTERJI PRI UVEDBI SEPA V SLOVENIJI	32
7.16	SEZNANJANJE POTROŠNIKOV	32
7.17	KAJ SE BO ZGODILO S SEDANJIMI PLAČILNIMI INSTRUMENTI	32
7.18	KAJ POMENITA KODI BIC IN IBAN	33
7.19	KAKŠEN EKONOMSKI VPLIV BO IMELA UVEDBA SEPA	33
8	RAZISKAVA, ALI SLOVENCİ E-POSLOJEMO Z BANKO	34
8.1	STAROST ANKETIRANIH OSEB	35
8.2	IZOBRAZBA ANKETIRANIH OSEB	36
8.3	ALI UPORABLJAMO ELEKTRONSKO BANČNIŠTVO	37
8.4	ZAKAJ SMO SE ODLOČILI ZA ELEKTRONSKO BANČNIŠTVO	38
8.5	PRI KATERI BANKI IMAMO SKLENJENO POGODBO ZA E-POSLOVANJE	39
8.6	ALI SMO ZADOVOLJNI S PONUDBO BANK	40

8.7	NAM USTREZA PONUDBA KATERE IZMED DRUGIH BANK	41
8.8	SE NAM UPORABA E-BANKE ZDI VARNA	42
8.9	ALI NAS KAJ MOTI PRI E-BANČNEM POSLOVANJU	43
8.10	KAJ BI BANKE LAHKO NAREDILE, DA BI BILO E- POSLOVANJE BOLJŠE	44
8.11	ZAKAJ E-BANKE NE UPORABLJA VEČ SLOVENCEV	45
9	<i>SKLEPI</i>	46
9.1	OCENA UČINKOV	46
9.2	POGOJI ZA UVEDBO	47
9.3	MOŽNOSTI NADALJNJEGA RAZVOJA	48
	<i>LITERATURA IN VIRI</i>	49
	<i>PRILOGE</i>	50
	<i>KAZALO TABEL</i>	50
	<i>KAZALO GRAFOV</i>	50
	<i>POJMOVNIK</i>	50
	<i>KRATICE IN AKRONIMI</i>	51

1 UVOD

V diplomski nalogi bomo raziskovali elektronsko poslovanje banke, in sicer Zakon o elektronskem poslovanju, o elektronskem poslovanju SKB banke za fizične osebe, nekaj o novostih, s katerimi se srečujemo, to sta SEPA in SISBON. Nazadnje pa bomo še raziskali z anketo, zakaj delež elektronskega poslovanja banke ni večji, oziroma zakaj samo petina Slovencev uporablja te storitve, ki pa so v primerjavi z Evropo povsem enake. Izjema pa so nordijske države, kjer razmeroma dvakrat več ljudi uporablja te storitve.

Dandanes smo v času, v katerem lahko rečemo, da sta uporaba in znanje računalništva nujna. Skoraj ni službe, v kateri ne bi bili odvisni od uporabe računalnika. Če želimo napredovati v službi oziroma če želimo biti uspešni, je znanje računalništva danes nuja. Prihrani nam veliko časa, ker marsikaj lahko naredimo s pomočjo računalnika, tudi stroškov, ker nam ni treba nikamor iti. Računalnik nam omogoča, da imamo vse informacije pospravljene, tako nam ni potrebno brskati po dokumentih.

Doma in v službi se vsak dan srečujem z uporabo elektronskega poslovanja banke in moram povedati, da sem zelo zadovoljna prav z uporabo SKB net-a. Prihrani nam čas, stroški so nižji, celoten vpogled je na enem mestu in pa seveda enostavna uporaba. Želim si, da bi nas bilo uporabnikov elektronskega poslovanja z banko več in seveda, da bi bila uporaba stoo odstotno varna.

1.1 METODE DELA

Pri izdelavi diplomskega dela sem si v večji meri pomagala z uporabo interneta, raziskavo pa sem naredila s pomočjo prijaznih ljudi, ki so mi pomagali z izpolnjevanjem ankete, v kateri so izrazili svoje mnenje.

2 ZAKON O ELEKTRONSKEM POSLOVANJU NA TRGU

2.1 VSEBINA IN NAMEN ZAKONA

V pravni red Republike Slovenije se prenaša direktiva Evropskega parlamenta in Sveta o storitvah elektronskega poslovanja na trgu v obsegu in na način, kot ga določa zakon. Zakon zajema vprašanja glede sedeža ponudnikov storitev, komercialnih sporočil, elektronskih pogodb, odgovornosti posrednikov, kodeksov ravnanja na področju storitev informacijske družbe, izvensodnega reševanja sporov, sodnega varstva in sodelovanje med državami članicami. (www.uradni-list.si)

2.2 SPLOŠNA OBVEZNOST ZAGOTAVLJANJA PODATKOV

Ponudnik storitev mora prejemniku storitev in pristojnim organom poleg drugih zahtev v zvezi s podatki zagotoviti lahek, neposreden in stalen dostop do podatkov o podjetju in sedežu ponudnika storitev, veljavnega elektronskega naslova za hitro in učinkovito komuniciranje, matične številke, davčne številke, ponudnik storitve mora jasno in nedvoumno označiti ceno storitve in opozoriti, če je v njej vključen davek, stroški dobave in morebitne druge dajatve. Ponudnik storitve lahko pošilja komercialna sporočila, če prejemnik storitve vnaprej soglaša s pošiljanjem storitev, sporočilo mora biti jasno razpoznavno, biti mora navedena fizična ali pravna oseba, v imenu katere je sporočilo poslano, nedvoumno so navedeni pogoji za sprejem posebnih ponudb, kot so popusti, premije, darila, nagradna tekmovanja, igre na srečo. Vsak ponudnik storitev pa mora upoštevati tudi, kar je velikega pomena, in sicer neodvisnost, čast poklica, dostojanstvo, poklicno skrivnost in poštenost do strank ter sodelavcev. (ibidem)

2.3 SKLEPANJE POGODB V ELEKTRONSKI OBLIKI

Ponudnik storitve mora pogodbeno določila in splošne določbe ponuditi prejemniku storitev v obliki, ki jih le-ta lahko shrani in uporablja. Ponudnik storitev mora v skladu z veljavnimi predpisi pred oddajo naročila prejemnika storitve v elektronski obliki jasno, razumljivo in nedvoumno opisati tehnične postopke za sklenitev pogodbe, ali bo shrnil besedilo pogodbe in bo dostopna prejemniku storitev, opisati tehnična sredstva za prepoznavanje in popravilo napak pred oddajo naročila, poleg slovenščine navesti ostale jezike, v katerih je možno skleniti pogodbo, omogočiti uporabo ustreznih, učinkovitih in dostopnih elektronskih sredstev, s pomočjo katerih lahko prepozna in popravi napake pri vnosu pred oddajo naročila. Ponudnik naročila mora prejem naročila v elektronski obliki takoj potrditi, prav tako v elektronski obliki. Naročilo in potrdilo o prejemu se štejeta za prejeti, ko je strankama, omogočen

dostop do njiju. Določbe se lahko spremenijo, če se stranke, ki niso potrošniki, dogovorijo drugače. (ibidem)

2.4 SPLOŠNA PRAVILA O ODGOVORNOSTI PONUDNIKOV POSREDOVALNIH STORITEV

Ponudnik storitev je odgovoren za podatke, ki mu jih posreduje prejemnik storitve, ter za podatke, ki jih za opravljanje storitve zagotovi sam po splošnih pravilih obligacijskega in kazenskega prava. Ponudnik storitev pa ni dolžan nadzirati in hraniti podatkov, ki jih pošilja ali hrani, in prav tako ni odgovoren za protipravne podatke, ki jih zagotavlja prejemnik storitve.

Zakon pa lahko določi, da mora ponudnik storitev na zahtevo pristojnega organa razkriti podatke, na podlagi katerih se lahko identificira prejemnik njegove storitve. (ibidem)

2.5 ODGOVORNOST PONUDNIKA STORITEV SHRANJEVANJA V PREDPOMNILNIKU

Kadar se ponudba storitev nanaša na prenos podatkov v komunikacijskem omrežju, ki jo zagotovi prejemnik storitve, ponudnik ni odgovoren za samodejno, vmesno in prehodno shranjevanje podatkov, če je namenjeno le učinkovitejšemu posredovanju podatkov prejemnikom storitve na njihovo zahtevo pod pogojem, da ponudnik storitev podatkov ne spremeni, ravna v skladu s pogoji za dostop podatkov, ravna v skladu s pogoji o sprotne dopolnjevanju podatkov, ki so določeni v splošno priznanih in uporabljenih industrijskih standardih. Mora pa (takoj) odstraniti, oziroma onemogočiti dostop do podatka, ki ga hrani, takoj ko je obveščen, da je bil vir podatka odstranjen iz omrežja, ali da je bil dostop do njega onemogočen, ali da je sodišče ali upravni organ odredil njegovo odstranitev ali omejitev.

Sodišče ali upravni organ lahko ponudniku storitve naloži ustavitve ali preprečitev kršitve. (ibidem)

2.6 ODGOVORNOST PONUDNIKA STORITEV GOSTITELJSTVA

Kadar se storitev ponudnika nanaša na shranjevanje podatkov, ki jih zagotovi prejemnik storitve, ponudnik ni odgovoren za podatke, ki jih je shranil na zahtevo prejemnika storitev, ki ne deluje v okviru njegovih pooblastil ali pod njegovim nadzorom, pod pogojem, da ponudnik storitev ne ve za protipravno dejavnost in mu v zvezi z odškodninsko odgovornostjo niso znana dejstva ali okoliščine, iz katerih izhaja protipravnost. Ko pa pozna protipravnost, podatke odstrani ali onemogoči dostop do njih. Prav tako sodišče ali upravni organ lahko ponudniku storitve naloži ustavitve ali preprečitev kršitve, ali mu naloži, da odstrani ali onemogoči dostop do podatkov. (ibidem)

2.7 POSEBNE DOLOČBE O OPRAVLJANJU STORITEV INFORMACIJSKE DRUŽBE NA NOTRANJEM TRGU

Ponudnik storitev s sedežem v Republiki Sloveniji je dolžan opravljati storitve informacijske družbe na koordiniranem področju v skladu z veljavnimi predpisi v Republiki Sloveniji. Če ta zakon ne določa drugače, storitev informacijske družbe ponudnika storitve s sedežem v drugi državi članici na koordiniranem področju ni dovoljeno omejevati iz razlogov, ki so določeni v pravnem redu Republike Slovenije. (ibidem)

2.8 IZJEME NAČELA UPORABE PRAVA DRŽAVE SEDEŽA PONUDNIKA STORITEV

Dopustne so omejitve na področjih avtorskih in sorodnih pravic in pravic industrijske lastnine, kot jih določa zakon, izdaje elektronskega denarja, oglaševanja investicijskih skladov, zavarovalne pogodbe, ki zagotavljajo kritje v dveh ali več državah članicah, v katerih je vsaj eno zavarovanje obvezno glede ustanavljanja in svobode opravljanja storitev zavarovalništva glede na zakon, ki ureja zavarovalništvo. Zraven spada še svobodna izbira prava, ki velja za pogodbo, pogodbene obveznosti pri potrošniških pogodbah, veljavnost pogodb, s katerimi se pridobijo, prenesejo ali prenehajo pravice na nepremičninah in za katere se zahteva obličnost, to je ravnanje v skladu s predpisi in pa dopustnosti pošiljanja nepovabljenih komercialnih sporočil po elektronski pošti. (ibidem)

2.9 OMEJITVE OPRAVLJANJA STORITEV INFORMACIJSKE DRUŽBE

Sodišče ali upravni organ lahko omeji opravljanje storitev informacijske družbe ponudnika storitev s sedežem v drugi državi članici, če gre za upravljanje storitev na koordiniranem področju in je ukrep potreben zaradi javnega reda, posebno pregona kaznivih dejanj, varstva mladoletnikov, preprečevanja sovraštva zaradi rase, spola, veroizpovedi ali narodnosti, zaščite človekovega dostojanstva, zaščite javnega zdravja, zagotavljanja javne varnosti, varstva potrošnikov in investorjev. V tem primeru upravni organ obvesti ministrstvo, ki naprej obvesti Komisijo in državo članico, v kateri ima ponudnik storitev sedež, in zahteva, da se sprejmejo določeni ukrepi. Če upravni organ ni zadovoljen s sprejetjem ukrepov, jih lahko sprejme sam. Če je nujno, lahko upravni organ ukrep sprejme brez predhodnega uradnega obvestila komisije in države članice, v kateri ima ponudnik storitev sedež. V tem primeru je treba poslati uradno obvestilo komisiji in državi članici takoj, ko je mogoče, skupaj z razlogi, ki opravičujejo nujnost ukrepa. Omejitev opravljanja storitev informacijske družbe se preklicuje takoj, ko zanj niso več izpolnjeni pogoji ali na zahtevo komisije. (ibidem)

2.10 IZVAJANJE IN NADZOR

Ministrstvo najmanj vsaka tri leta pripravi poročilo o pogodbah, ki jih ni mogoče skleniti v elektronski obliki in zakaj ne in o tem obvesti Državni zbor Republike Slovenije in Komisijo. Organi, ki so določeni za zvezo, sporočijo naprej državam članicam in Komisiji. Organ za zvezo mora biti dostopen z elektronskimi sredstvi, zagotavlja pa splošne informacije o pogodbenih pravicah in obveznostih in pravicah glede pritožb. Zagotavlja vse potrebne informacije glede organov, združenj ali organizacij in zagotavlja pomoč in podatke, ki jih zahtevajo druge države članice ali komisija. Ministrstvo posebno spodbuja izdelavo kodeksov ravnanja za trgovska, poklicna in potrošniška združenja ali organizacije, kodeksov ravnanja za varstvo mladoletnikov, varstvo pravic invalidov in varstvo človekovega dostojanstva in spremlja njihovo izvajanje. Kodeksi ravnanja so dostopni v elektronski obliki v skladu z zakonom, ki ureja dostop do informacij javnega značaja. Ministrstvo spremlja njihov vpliv na prakso, navade in običaje ter obvešča Komisijo o pripravi osnutkov kodeksov ravnanja. Ministrstvo o pravnomočnih sodnih in upravnih določbah, o odločitvah arbitraž, ki so pristojni za izvensodno reševanje sporov in o praksi, običajih in navadah v zvezi z elektronskim poslovanjem in storitvami informacijske družbe sproti obvešča Komisijo in jih objavi na svojih spletnih straneh v skladu z zakonom, ki ureja dostop do informacij javnega značaja. (ibidem)

2.11 INŠPEKCIJSKI NADZOR

Inšpekcijski nadzor opravlja inšpektor ali inšpektorica, ki skrbi, da se zakon izvaja pravilno. (ibidem)

2.12 ZAČASNA ODREDBA

Če mislimo, da ponudnik storitev krši pravice, se lahko zahteva začasna odredba. Sodišče lahko z začasno odredbo prepove grozeče kršitve ali nadaljevanje že začelih kršitev in omeji opravljanje storitev informacijske družbe. Sodišče lahko izda začasno odredbo tudi brez zaslišanja nasprotne stranke, če se izkaže, da je nujno. Predlagatelju sodišče določi rok, v katerem mora vložiti tožbo. Rok za vložitev tožbe začne teči z dnem vročitve začasne odredbe predlagatelju in ne sme biti daljši od tridesetih dni. (ibidem)

2.13 IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV

Ponudnik in prejemnik storitve se za reševanje medsebojnih sporov lahko dogovorita o pristojnosti arbitraže. Arbitraža pošlje odločitve ministrstvu in ga sproti obvešča o praksi, običajih in navadah v zvezi z elektronskim poslovanjem. (ibidem)

2.14 KAZENSKÉ DOLOČBE

Če ponudnik storitev, ki opravlja dejavnost kot pravna oseba, ne zagotovi prejemniku storitev dostopa do podatkov, ne označi jasno cene storitev in ne navede, ali je v njej vključen davek, stroški dobave ali morebitne druge dajatve, ne omogoča shranjevanja pogodbenih določil ali splošnih pogojev, ne opiše tehničnih postopkov za shranitev pogodbe, ne navede, ali bo shranil besedilo pogodbe in če bo besedilo dostopno prejemniku storitve, ne opiše tehničnih sredstev za prepoznavanje in popravo napak pred oddajo naročila in ne navede jezikov, v katerih je mogoče skleniti pogodbo, ne omogoča prejemniku storitve uporabe ustreznih, učinkovitih in dostopnih elektronskih sredstev, s katerimi lahko prepozna in popravi napake pri vnosu pred oddajo naročila, in ne navede kodeksov ravnanja, h katerim je zavezan, ali ne zagotovi ali ne opiše elektronskega dostopa do njih, se kaznuje z globo. (ibidem)

3 ELEKTRONSKI PODPIS

Elektronski podpis, ki je oblikovan na elektronski način in z uporabo elektronskih naprav, ima v pravnem prometu dokazno vrednost in se mu ne sme odreči veljavnost. Elektronski podpis se lahko nanaša na vse možne oblike podpisa, oblikovane na elektronski način. Lahko je lastnoročni podpis, skupina dogovorjenih znakov kot podpis, elektronski ali digitalni podpis, digitalni zapis ali slika (prstni odtis, obraz, dlani, vzorec očesne mrežnice, digitaliziran posnetek govora). Veljaven elektronski podpis označuje dokončnost podpisane listine ali dokumenta, omogoča ugotovitev istovetnosti izdajatelja listine, podpis potrjuje, da izjava volje izvira od podpisane, podpis opozarja podpisnika, da ga podpisana izjava obvezuje in hkrati varuje pred prenatrjenimi odločitvami in podpis ima tudi dokazno funkcijo, to je verodostojnost listine. Varen elektronski podpis, ki ima kvalificirano potrdilo, je glede podatkov v elektronski obliki enakovreden lastnoročnemu podpisu in ima enako veljavnost in dokazno vrednost. Če hranimo elektronsko podpisane dokumente, moramo hraniti tudi podpisano elektronsko potrdilo, ki ga je podpisal overitelj.

Banke tovrstnih načinov, kot so prstni odtis, obraz, dlani, vzorec očesne mrežnice, digitaliziran posnetek govora še ne uporabljajo, ker je uporaba elektronskega bančništva množična in bi bil strošek distribuiranja prevelik. Te načine uporabljajo strogo varovani objekti.

Prepovedano je uporabljati katerokoli sredstvo ali podatke za elektronsko podpisovanje brez vednosti podpisnika ali imetnika elektronskega potrdila.

Overitelj mora začetek opravljanja dejavnosti prijaviti pristojnemu ministrstvu, najmanj osem dni pred začetkom. Ob začetku ali spremembi dejavnosti je treba ministrstvo o tem seznaniti.

Zelo pomembno je upoštevati varnostne zahteve ves čas opravljanja dejavnosti.

Iz kvalificiranega potrdila se mora razbrati navedba, da gre za kvalificirano potrdilo, ime ali firma in država stalnega prebivališča oz. sedeža overitelja, ime ali psevdonim imetnika potrdila, dodatni podatki o imetniku potrdila, ki so predpisani za namen za katerega se bo potrdilo uporabljalo, podatki za preverjanje elektronskega podpisa, začetek in konec veljavnosti potrdila, identifikacijska oznaka potrdila, varen elektronski podpis overitelja, ki je potrdilo izdal, morebitne omejitve uporabe potrdila, morebitne omejitve transakcijskih vrednosti, za katere se potrdilo lahko uporablja in če ni drugače dogovorjeno, potrdilo ne sme vsebovati drugih podatkov.

Overovitelj, ki izdaja kvalificirana potrdila, mora zaposlovati osebje s potrebnim strokovnim znanjem, izkušnjami in usposobljenostjo na področju opravljenih storitev. Pomembno je tudi, da zavaruje svojo škodno odgovornost, najnižji znesek zavarovalne vsote predpiše Vlada Republike Slovenije z uredbo. Vsi pomembni podatki o kvalificiranih potrdilih, posebno zaradi dokazovanja v sodnih, upravnih in drugih postopkih, se hranijo toliko časa kot podatki podpisani z elektronskim podpisom, torej najmanj pet let.

Overitelj, ki izdaja kvalificirana potrdila, mora osebo, ki zahteva potrdilo, pred sklenitvijo pogodbe obvestiti o vseh potrebnih okoliščinah uporabe potrdila. Podatki za elektronsko poslovanje morajo biti edinstveni in njihova zaupnost zagotovljena.

Inšpektor je upravičen pri opravljanju inšpekcijskega nadzora pregledati dokumentacijo in akte, ukrepe in postopke overitelja in prostore, v katerih se opravljajo storitve overjanja. Overitelji, ki dokažejo, da izpolnjujejo zahteve predpisanega zakona, lahko zahtevajo, da jih akreditacijski organ vpiše v register akreditiranih overiteljev, in s tem tudi vpis v izdano potrdilo. To je neodvisno dodatno preverjanje organizacije, ki je pri nas ločeno od organa obveznega nadzorstva. S tem se povečuje zaupanje uporabnikov, kar omogoča povečanje obsega elektronskega poslovanja. Za opravljanje nalog akreditacijskega organa v Sloveniji je pristojna Agencija za telekomunikacije in radiodifuzijo, ki vodi register akreditiranih overiteljev. Osebni podatki so zaščiteni z zakonom o varovanju osebnih podatkov. Dostop do njih imajo le določene pooblašene institucije. (Jerman Blažič in Pavliha, 2002:68-168)

4 ELEKTRONSKO BANČNIŠTVO – NOVI IZZIVI

Zelo so pomembni razvoj, tehnologija in varnostni mehanizem, ki so nujni za razvoj elektronskega bančništva. Hitrega razvoja ne spodbuja le konkurenca drugih bank, ampak tudi konkurenčni pritiski izven bank. Občani, samostojni podjetniki in podjetja prehajajo na elektronsko poslovanje, s čimer tako banke kot občani, samostojni podjetniki in podjetja prihranijo pri stroških, samo poslovanje pa je bolj enostavno, lahko rečemo tudi prijetneje, ker lahko vse storitve opravimo iz domačega naslanjača, ob katerikoli uri želimo. Je pa res zelo pomemben tehnološki in varnostni vidik pri razvoju in vzdrževanju sodobnega sistema elektronskega bančništva. Finančni učinki elektronskega bančništva so vidni na daljši rok, saj potrebuje določeno število uporabnikov, ki ga banke dosežejo v nekaj letih. (Borak 1999:157-163)

5 ELEKTRONSKO POSLOVANJE SKB BANKE ZA FIZIČNE OSEBE

SKB net, tako se imenuje spletno bančništvo na SKB banki. Občanom omogoča naslednje bančne storitve:

- pregled stanja in prometa na osebnih, varčevalnih in kartičnih računih,
- pregled podrobnosti o posameznih računih (limit, blokade, trajniki, pooblaščne osebe, izpiski),
- pregled izpiskov,
- plačevanje z valuto vnaprej s posebno položnico in splošnim plačilnim nalogom BNO2,
- poslovanje s tujino (plačila),
- prenosi deviznih sredstev na skrbniški račun, na lasten račun pri SKB banki ali pri drugi banki,
- brezplačen prenos sredstev med osebnimi in varčevalnimi računi, odprtimi v SKB banki v okviru urnika plačilnega prometa,
- pregled in upravljanje z nalogi v čakalni vrsti,
- pregled shranjenih predlog, to je osebni seznam,
- pregled transakcij, opravljenih preko SKB net-a in Zelenega telefona,
- nakup in prodaja tuje valute z možnostjo zavarovanja pred možnimi spremembami tečaja,
- pregled poslovanja s plačilnimi in kreditnimi karticami, katerih izdajateljica je SKB banka,
- vezane depozite v evrih in devizne vezane depozite,
- varčevanje v evrih ali ameriških dolarjih,
- pregled kreditov, najetih pri SKB banki,
- prijavo računov, s katerimi želite poslovati preko SKB net-a,
- nastavitve vaših kontaktnih podatkov,
- oddajo naročil – odobritev izrednega limita, povečanje limita za dvig gotovine na bankomatu, napoved dviga gotovine, vloga za odprtje varčevalnega računa, vloga za klasično MasterCard kartico in VISA kartico ter zavarovanje kartic proti zlorabi, sprememba višine limita porabe ali okvirnega kredita na kartičnem računu,
- varno pošiljanje sporočil v banko (www.skb.si).

5.1 VARNOST

Uporablja se najsodobnejša tehnologija za zaščito podatkov in transakcij preko interneta, in sicer s pomočjo kriptografije, usmerjevalnikov, požarnih zidov, interne kontrole, uporabnikove identifikacije številke, identifikacijske kartice. Zaupnost in varnost podatkov sta sigurno za vsakega izmed nas na prvem mestu. Povezava z SKB net-om je mogoča samo s sodobnim spletnim brskalnikom, ki kodira podpiranje povezave med uporabnikom in banko. Da se uporabnik lahko identificira, mora imeti identifikacijsko kartico, ki generira enkratna časovno omejena gesla za dostop. S

tem je preprečeno, da bi kdorkoli izvedel geslo in bi ga uporabil oz. zlorabil. Identifikacijska kartica ima tudi prednost, ker je prenosljiva. Vedno jo imamo lahko pri sebi in jo uporabljamo iz kateregakoli računalnika le, da je povezan v splet. Če smo določen čas neaktivni, nas SKB net sam odjavi. S tem je preprečena možnost, da bi v primeru uporabnikove odsotnosti, ko bi se le-ta pozabil odjaviti, kdo drug zlorabil dostop. Svoje osebno geslo za identifikacijsko kartico lahko spremenimo kadarkoli, posebno nujno pa je v primeru, če zanj izve nekdo drug. Ko geslo izbiramo, ne uporabljamo enostavnih kombinacij kot na primer 2222 ali 1234. Kartica nam tak vnos zavrne, izpiše se napaka. Do zavrnitve pride tudi v primeru, če ponovimo staro geslo.

Požarni zid je računalniški sistem, ki onemogoča nepooblaščen dostop v omrežje, se pa na njem stalno nadzorujejo in analizirajo morebitni tovrstni poskusi. (ibidem)

5.2 TVEGANJA PRI SKB NETU – DEJANSKA VARNOST

Največjo nevarnost predstavlja varstvo zasebnosti in varstvo osebnih podatkov v svetovnem spletu. Glavne nevarnosti so zagotavljanje varnega prenosa podatkov, dokazovanje istovetnosti osebe, nadzor dostopa do informacijskih virov glede pravice uporabnika, območno varovanje in fizično varovanje računalnika. (kontaktiranje z EP SKB banke)

5.3 DODATNI VARNOSTNI MEHANIZMI SKB NETA

Samo en uporabnik lahko naenkrat dela pod istim uporabniškim imenom, torej ni mogoča hkratna prijava v sistem z več računalniki.

Med vsakim našim obiskom nas sistem prepozna tako, da nas označi s tako imenovanim piškotkom. Naša identifikacijska oznaka je dinamično določena vsakič znova. Tako preprečimo krajo identitete med sejo.

Varnostne kontrole.

Sistem je skrbno zaščiten pred vdori, za dodatno varnost je poskrbljeno s periodičnimi revizijami in s skrbnim opazovanjem vseh transakcij med banko in uporabniki. Vsak uporabnik lahko uporablja le tiste račune in transakcije, za katera je pridobil pooblastila. Za bančno poslovanje je zelo pomembno redno posodabljanje strojne in programske opreme.

Pri elektronskem bančništvu so zelo pomembni faktorji varnosti, to so prepoznavanje, podpisovanje in šifriranje. (ibidem)

5.4 KAKO SAMI POSKRIBIMO ZA VEČJO VARNOST

Sami bi morali večkrat na leto zamenjati varnostno geslo (PIN) za uporabo kartice. Geslo ne bi smelo biti prelahko, ampak táko, da ga je težko uganiti in je tudi s tem preprečena zloraba identitete.

Po uporabi je potrebno identifikacijsko kartico skrbno shraniti, nikakor je ne pustiti na vidnem mestu oz. v neposredni bližini računalnika. S tem v veliki meri sami prispevamo k večji varnosti.

Poskrbimo za posodobitve operacijskega sistema in spletnega brskalnika, ponavadi so brezplačne. Novejši operacijski sistemi in brskalniki se znajo tudi samodejno povezati na spletno mesto proizvajalca in prenesti ter namestiti posodobitve. Te običajno vsebujejo pomembne varnostne izboljšave, ki zmanjšujejo ranljivost računalnika.

Uporablja naj se protivirusna zaščita, ker sodobni protivirusni programi v veliki meri poskrbijo za zaščito pred zlonamernimi programi, ki lahko škodujejo našemu računalniku. Tudi te programe je potrebno redno posodabljati.

Uporablja naj se osebni požarni zid, ker lahko z njim preprečimo nepooblaščen dostop prek omrežja do podatkov v našem računalniku.

Ob koncu dela s spletno banko se vedno odjavimo s povezavo »Odjava«. S tem bomo preprečili, da bi kdo v času naše odsotnosti nepooblaščen uporabil našo identiteto.

V spletni banki preverjajmo promet in zadnje transakcije, če se morda niso pojavile kakšne sumljive transakcije, ki bi kazale na zlorabo našega računa. (ibidem)

5.5 OPREMLJENOST BANK

Elektronsko bančništvo sega v dobo, preden se je razširil internet. Po vsem svetu so najbolj razvite elektronske bančne storitve za fizične osebe. Sistem elektronskega bančništva sestavlja en strežniški del in veliko odjemalcev preko interneta. Zato je zelo pomembno, da je strežniški del zavarovan z najboljšimi tehnološkimi rešitvami in da je pod stalnim nadzorom, ves čas ga je treba nadzorovati in posodabljati. Ker mora delovati neprestano štiriindvajset ur, zahteva ustrezne podvojitve in varnostne rešitve, ki vse te strežnike nadzirajo in krmilijo. (ibidem)

5.6 STROŠKI ELEKTRONSKEGA BANČNIŠTVA ZA BANKO

Največji strošek elektronskega bančništva predstavlja strošek razvoja, ki se je izkazal za težje predvidljivega. Če je elektronska banka kakovostna, se bistveno zmanjšajo začetne naložbe in tekoči stroški.

- stroški usposabljanja osebja

Ko ima banka že delujoč sistem elektronskega bančništva, nastopi problem z usposobljenostjo osebja, ker klasični bančniki nimajo ustreznega računalniškega znanja. Pojavi se potreba po novih tehnično-bančnih kadrih, ki jih je potrebno na novo zaposliti.

- strošek opreme in prostorov

Za brezhibno delovanje sistema je potrebna tudi kvalitetna oprema. To pomeni nakup ustreznih strežnikov, najem ali nakup telefonskih linij, potrebno število računalnikov z monitorji in legalno programsko opremo. Potrebno je zagotoviti ustrezne poslovne prostore, saj je na začetku oddelek elektronskega bančništva nadgradnja klasičnemu bančništvu in šele kasneje začne dejansko prevzemati stranke, storitve in ljudi.

- strošek vzdrževanja

Ko je enkrat sistem postavljen, mora imeti zagotovljeno tudi ustrezno vzdrževanje. To opravilo ni povsem rutinsko, saj se v elektronskem bančništvu neprestano dodajajo nove storitve, narašča število uporabnikov, prav tako število poskusov vdorov v sistem, pa tudi strojna oprema še ni popolnoma brezhibna in občasno odpove. (ibidem)

5.7 PREDNOSTI IN SLABOSTI SKB NETA

Elektronsko bančništvo učinkovito podpira hitro in kakovostno izvajanje bančnih storitev. Z njim je mogoče storitve poceniti, njihova uporaba ni več omejena na čas, ko so banke uradno odprte, in na lokacijo bančnih poslovalnic, predvsem pa tako bankam kot njihovim strankam omogoča velike prihranke v času.

- Deluje 24 ur na dan vse dni v letu.
- Uporabljamo ga lahko kadar koli, na kateremkoli računalniku, vključenem v internet: v službi, doma, v šoli, na počitnicah ali v tujini.
- Ne potrebujemo posebnih programov, dovolj je navaden spletni brskalnik.
- Z osnovnim znanjem o uporabi spleta bomo hitro usvojili tudi spletno bančništvo. Pri tem nam pomagajo podrobna navodila, vgrajeni nasveti in telefonska pomoč.

Udobno in pregledno finančno poslovanje nam omogoča, da pogledamo stanje in promet na naših računih, v arhivih pa so zbrani vsi podatki o plačilih, vezavah in naročilih prek SKB net-a in Zelenega telefona.

5.8 PREDNOSTI ZA KOMITENTA

S SKB net-om bomo prihranili dragoceni čas in tudi denar.

- Brez odvečnih poti v banko in čakanja v vrsti!
- Nižje provizije za opravljene bančne storitve kakor na bančnem okencu.
- Uporabniki SKB net-a brez doplačila in z istimi identifikacijskimi sredstvi uporabljamo tudi storitve telefonskega bančništva.

Elektronsko bančništvo ima dobro lastnost, da je dejansko uporabno in koristno za obe strani, kar je prvi pogoj za uspešen razvoj storitve.

- Prva prednost je izogibanje gneči. Uporabnike moti ta večna gneča in drenjanje pred bančnimi okenci, zato so začeli uporabljati elektronsko bančništvo.
- Druga prednost je dostop do elektronskega bančništva od doma in iz službe.
- Tretja prednost je prihranek časa. Mnogi bančni komitenti so močno zaposleni in imajo zelo malo časa, ki ga ne želijo trošiti za rutinske zadeve, ki jih je moč opraviti prek računalnika.
- Četrta prednost je možnost opravljanja storitev ob kateremkoli času. Obstajajo stranke, ki se lotijo urejanja svojih osebnih financ šele ob koncu napornega dneva, ko so vse poslovalnice že zaprte.
- Peta prednost je možnost hitrega ukrepanja. Včasih je treba kakšno stvar opraviti hitro, pri čemer je elektronsko bančništvo v veliko pomoč.
- Šesta prednost so nižje cene bančnih storitev. Plačilo bančnih transakcij preko SKB net-a je veliko ceneje kot ob bančnem okencu. To je posebej primerno pri velikih zneskih, kjer so bili včasih stroški bančne transakcije bistveno višji.
- Sedma prednost je večja informiranost. Stranke bolj pozorno spremljajo svoje finance, saj imajo večji pregled nad stanjem kot prej, ko so z zamudo po navadni pošti dobile obvestilo na dom.
- Osmo prednost je enostavnost, ker je uporaba elektronskega bančništva zelo enostavna.
- Deveta prednost je večja hitrost opravljanja storitev. Uporabniki imajo občutek, da se vse skupaj odvija hitreje in da prej dobijo svoj denar, kar v večini primerov dejansko drži, saj se poravnave dogajajo pogosteje kot pri klasičnem plačevanju s položnico za okencem.
- Deseta prednost je v tem, da stik z bančnimi uslužbenci ni potreben. Odkar stranke uporabljajo SKB net, ne želijo imeti opravka z bančnimi uslužbenci.
- Zadnja prednost pa je zasebnost. Večina ceni udobnost zasebnosti domačega računalnika, saj si tako vzamejo čas in v miru opravijo, kar so se namenili, ne da bi jim za hrbtom stali radovedni neznanci.

5.9 PREDNOSTI ZA BANKO

- Prva prednost so nižji stroški bančne transakcije. Cena obdelave elektronskega plačilnega naloga je približno 10 - 15-krat nižja od cene klasične obdelave, kar pri milijonih transakcij predstavlja velikanski znesek. Posledično se lahko znižajo tudi provizije, ki jih plačujejo komitenti.
- Druga prednost je več potencialnih strank. Zaradi vsevečjega števila potencialnih strank banka pridobi nove stranke tudi na lokacijah, kjer sicer nima klasičnih poslovalnic, v nekaterih primerih pa tudi poseže preko državnih meja.
- Tretja prednost je manj poslovalnic. V primeru, da banki uspe prepričati večji del svojih komitentov, da pričnejo dostopati do banke preko interneta, se pokaže, da banki ni več treba vzdrževati široke mreže poslovalnic, ampak lahko nekatere tudi odproda ali ukine in si s tem zniža stroške.
- Četrta prednost je prihranek pri obvestilih o stanju na računu. Za banke predstavljajo stroški obveščanja o stanju in transakcijah ter s tem povezana

poština precejšen strošek, ki pa ga do sedaj niso bile sposobne znižati, ker vse stranke takšna obvestila pričakujejo. Po novem bi banke pošiljale obvestila preko elektronske pošte in tako sebi znižale stroške, uporabniki pa bi bili obveščeni takoj, ko bi prišlo do kakšne spremembe.

- Peta prednost je priložnost za manjše banke. Ker elektronsko bančništvo ne zahteva več velikanskega aparata, ampak stavi na manjšo skupino vrhunskih bančnikov in računalnikarjev, ki prav tako dobro vodijo banko, je to priložnost tudi za manjše banke, ki bi na klasičen način le s težavo pridobivale nove stranke.
- Šesta prednost je večja ažurnost in informiranost o bančnem poslovanju. Z moderno tehniko je šla informiranost tako daleč, da vsako novico izvemo takoj, preko interneta pa se je mogoče tudi naročiti na informacije, ki bi nas utegnile zanimati. S tem se povečuje ažurnost in preglednost poslovanja, kar se kaže tudi v povečanem zaupanju strank.
- Sedma prednost je večja posvečenost uslužbencev posameznim strankam. Zaradi avtomatiziranosti rutinskega dela, ki predstavlja večino obsega poslovanja, ostane bančnim uslužbencem več časa, da se lahko bolj posvetijo strankam, kadar jih te potrebujejo. Posebej to velja za zahtevnejše posle, kjer se je treba bolj poglobiti v zadevo.
- Osmo prednost je večja kontrola poslovanja. Pri elektronskem poslovanju so vsi podatki vedno na voljo v pregledni obliki, kar omogoča kontroli, da lažje opravlja svoje delo. Obstajajo računalniške aplikacije, ki ne omogočajo nepravilnih transakcij, ali pa za bolj nenavadne zahtevajo potrditev nadzornih organov. Če pa že pride do nepravilnosti, se zelo hitro ugotovi, kaj se je dejansko zgodilo.
- Deveta prednost je elektronsko zajemanje podatkov. Večina aplikacij elektronskega bančništva je narejenih tako, da uporabniki sami vnesejo vse potrebne podatke, sistem pa potem avtomatsko opravi svoje delo. S tem se banke izognejo naporu vnašanja v računalnik, podatki pa se takoj prenesejo in so elektronsko obdelani.
- Deseta prednost je spremljanje uporabe. S pomočjo programske opreme merimo, kako pogosto ljudje obiskujejo našo spletno stran, kaj jih zanima, koliko časa so prisotni in od kod prihajajo. Na ta način banka meri učinkovitost naše predstavitvene strani na internetu oziroma kakovost informacij, ki jih ponuja, ter se odziva na ustrezen način, da spreminja predstavitveno stran.
- Enajsta prednost je možnost dodatnega zaslужka. Obstaja več možnosti za povečanje dobičkonosnosti, kar je tudi cilj uvedbe elektronskega bančništva. Te možnosti so, da zaračunajo kupcem in trgovcem naročnino ali transakcijsko provizijo, da prodajajo informacije o svojih klientih in njihovih navadah, z oglaševanjem, z reinvestiranjem dela e-depozitov, s prodajo dodatnih storitev ali produktov v smislu širitve na celotno e-poslovanje. To pomeni, da banke prek elektronskega poslovanja ponujajo vpogled v stanje, vpogled v prometne postavke, plačevanje obveznosti doma in v tujini, sklepanje depozitov (vezave), nekatere banke že vsakodnevno spremljanje porabe sredstev porabe na kartici z odloženim plačilom (mastercard), sprotno spremljanje novosti banke v obliki sporočil, kar je za banko najcenejša oblika reklame in seveda pri vsem tem nimamo stika z bančnim uslužbencem, kar tudi pomeni nižji strošek za banko. Dražja je bila začetna investicija (vzpostavitev komunikacijskih poti, oblikovanje in programiranje

spletnih strani, zagotovitev varnostnih standardov), stroški se sedaj zmanjšujejo.

5.9.1 SLABOSTI ZA KOMITENTA

Vsi uporabniki ne vidijo samo prednosti v sistemih elektronskega bančništva, ampak imajo nekateri tudi pripombe.

- Prva slabost je, da ni pisnega potrdila. V primeru, da se zgodi kaj nepredvidenega, ali pride do nesporazuma, stranke nimajo v rokah ničesar konkretnega, s čimer bi dokazovale svoj prav. Pri pomembnejših poslih ali transakcijah želijo ljudje dobiti pisno potrdilo.
- Druga slabost je, da ni osebnega kontakta. Med razlogi proti uporabi medmrežja v bančništvu ne velja pozabiti na socialni in psihološki vidik uvajanja sodobnih oblik bančništva. Vsi ljudje ne obiskujejo bank le zaradi bančnih opravil, temveč želijo komunicirati z bančnimi delavci, se posvetovati in nasploh graditi svoj poslovni odnos na temelju medsebojnih odnosov in zaupanja.
- Tretja slabost je problem varnosti. Približno 2/3 uporabnikov je zaskrbljenih zaradi varnosti. Večinoma gre za uporabnike, ki jim je moderna tehnologija tuja in imajo nezaupanje do računalnikov. Kljub temu da navadno ne znajo utemeljiti svojega nezaupanja, jih je treba jemati resno.
- Četrta slabost je, da nimajo vsi dostopa do elektronskega bančništva. Računalnik je postal precej vsakdanja stvar v slovenskih domovih, vendar še vedno ne za čisto vse.
- Peta slabost je slabo poznavanje delovanja elektronskega bančništva. Za mnoge uporabnike je način, kako funkcionira elektronsko bančništvo, popolna neznanka. Nerazumevanje postopkov vodi v nezaupanje in posledično v neuporabo storitev.
- Šesta slabost so stare navade. Mnogi ljudje so navajeni na klasične bančne storitve in ne želijo ničesar spreminjati. Taki vidijo v elektronskem bančništvu preveč sprememb in premalo podobnosti z dosedanjim načinom. Odpor do novitet se zgodi že na začetku, ko je treba vpisati svoje uporabniško ime in geslo.

5.9.2 SLABOSTI ZA BANKO

- Prva slabost so visoki začetni stroški. Razvoj aplikacij elektronskega bančništva zahteva precejšnja sredstva, saj večinoma ni mogoče nadgraditi že obstoječih sistemov, ampak jih je treba vzpostaviti na novo. Prav tako nastanejo visoki stroški reklame, ko se uporabnikom poskuša približati storitev. Ti stroški se pokrijejo šele z določenim obsegom uporabe nove storitve, kar pa lahko traja tudi več let.
- Druga slabost je, da ni nujno, da res prihranimo pri zaposlenih. Zaradi specifičnosti kadra, ki je potreben za izvajanje elektronskega bančništva in ki ga večina bank nima, je pogosto treba zaposliti nove, še bolj izobražene in dražje kadre, ki izničijo prihranek pri navadnih zaposlenih.

- Tretja slabost je, da storitve niso primerne za vse. Kljub temu da prinaša številne prednosti, se najdejo ljudje, ki ne zaupajo računalnikom, jih ne marajo, ali jih preprosto nimajo. Prav tako se uporaba storitev preko interneta ne zdi primerna vsem tržnim segmentom.
- Četrta slabost je, da komitenti še vedno uporabljajo star način poslovanja z banko. Nekateri komitenti uporabljajo storitve samo na pol, kar pomeni, da še vedno uporabljajo tudi klasične načine opravljanja bančnih storitev. Zato še vedno povzročajo relativno visoke stroške za bančnimi okenci in vrsto pred njimi, kar pomeni, da elektronsko bančništvo ni izkoriščeno tako, kot bi lahko bilo. (ibidem)

5.10 UDOBNOST

SKB net je dostopen z vsakega računalnika, ki je povezan z medmrežjem in je na voljo štiriindvajset ur na dan, vse dni v letu. Lahko rečemo, da je storitev prijazna do uporabnika in ne zahteva računalniškega predznanja. Velikega pomena je, da nimamo odvečnih poti v banko in s tem privarčujemo na času. Uporabniki SKB net-a lahko brez doplačila in z istimi identifikacijskimi sredstvi uporabljajo tudi storitve telefonskega bančništva. (www.skb.si)

5.11 CENEJE

Če plačujemo preko SKB net-a, je provizija bistveno nižja, kot če plačujemo na bančnem okencu. (ibidem)

5.12 PODPORA UPORABNIKOM

Če se pri uporabi SKB net-a soočimo s katerokoli težavo, imamo na voljo Službo za pomoč uporabnikom sodobnih bančnih poti, ki jih lahko v določenih urah pokličemo po telefonu, ali pa se pošlje sporočilo o problemu, s katerim se srečamo po elektronski pošti. Na voljo pa je tudi kar nekaj navodil glede uporabe SKB net-a na spletni strani SKB banke. (ibidem)

5.13 ZAMENJAVA BATERIJSKEGA VLOŽKA

Ko je baterijski vložek prazen, nas opozori identifikacijska kartica s prikazom baterije na zaslonu. Svetujejo, da imamo rezervni baterijski vložek, ki ga dobimo pri urarju. Po opozorilu ga je potrebno zamenjati v najkrajšem možnem času. Pomembno je, da se identifikacijska kartica ne odpira. Odpira se samo ob zamenjavi baterijskega vložka. Takrat mora biti identifikacijska kartica izključena. (ibidem)

5.14 ZAKLENITEV KARTICE

Kartica se zaklene, če se štirikrat zaporedoma vnese napačno osebno geslo. Na zaslonu se izpiše zaklenjeno. V tem primeru je potrebno kartico dostaviti osebno ali po pošti v najbližjo poslovalnico SKB banke. Kartice, ki so dostavljene po pošti, se morajo prevzeti osebno v posameznikovi poslovalnici. (ibidem)

6 SISBON

SISBON je elektronski informacijski sistem, ki omogoča medsebojno izmenjavo in obdelavo osebnih podatkov o komitentih med bankami, hranilnicami in hranilno-kreditnimi službami podpisnicami Dogovora o postavitvi in uporabi informacijskega sistema SISBON. Uporaben je zato, ker se v njem zbirajo in obdelujejo podatki komitentov in so podlaga za določitev njihove kreditne sposobnosti.

Med podatke komitentov spadajo: **matični podatki o komitentu** (davčna številka, osebno ime, datum in kraj rojstva, naslov stalnega prebivališča, naslov začasnega prebivališča, zaposlitev). Ti podatki se hranijo, dokler je v SISBON podatek o katerikoli poslu pri katerikoli podpisnici Dogovora. Potem so **matični podatki o poslih** (vrsta posla, ali je to osebni račun, izredni limit, posojilo, kreditne kartice, poroštvo drugim, druge terjatve, datum sklenitve posla, oznaka valute, znesek ob odobritvi, znesek anuitete oz. obroka, vrsta anuitete oz. obroka, odplačilna doba v mesecih, podatki o moratoriju in datum vnosa posla v SISBON). Podatki se hranijo šest let po zapadlosti ali ukinitvi posla. **Poslovni dogodki, ki vplivajo na potek posla** (odplačilo dolga, predčasno poplačilo, sprememba odplačilne dobe, sprememba obroka). Podatki se hranijo šest let po zapadlosti posla ali datumu dogodka. In pa **poslovni dogodki, ki niso v skladu s pogodbo** (odpoved posla zaradi neplačila dolga, neplačani zapadli dolg, blokiranje, deblokiranje). Ti podatki se hranijo šest let po datumu dogodka.

Za komitente je to enostavneje, ker v krajšem času lahko dokažejo svojo kreditno sposobnost oz. nesposobnost. Vsak komitent lahko zahteva izpis svojih podatkov in prav tako informacije o tem, kdo jih je posredoval in komu so bili v pogled v zadnjih dvanajstih mesecih od dneva zahtevka in vpogled v vire, iz katerih ti izpiski izhajajo. Vsak komitent mora izpis prejeti v petnajstih dneh od njegove pisne zahteve.

Podpisnice dogovora imajo vse podatke o komitentih na enem mestu in s tem kaj hitro določijo kreditno sposobnost komitentov.

Osebnih podatki komitentov so poslovna skrivnost skladno z Zakonom o bančništvu in z Zakonom o varstvu osebnih podatkov. Dostop do teh podatkov je dovoljen le pooblaščenim osebam v vsaki banki, in sicer v primeru sklepanja novega posla s komitentom, izterjave zapadlih obveznosti, reklamacije komitenta in v primeru posodabljanja njegovih matičnih podatkov. Če podatki v SISBON niso pravilni, podpisnica Dogovora na podlagi utemeljenega zahtevka komitenta, ko ugotovi, da podatki niso pravilni, le-te izbriše in dopolni, oz. popravi v roku 15 dni od prejema zahtevka. Nadzor vstopa v SISBON in identifikacija pooblaščenih oseb potekata s pomočjo digitalnih elektronskih potrdil. Izdajajo jih javne kvalificirane certifikatske agencije, in sicer bankam, hranilnicam in hranilno-kreditnim službam, seveda tistim, ki so podpisali sporazum. Vsaka banka, hranilnica in hranilno-kreditna služba pa znotraj svoje ustanove pooblasti določene delavce, ki imajo dostop do sistema SISBON, vendar so ta pooblastila omejena. Bančni delavec v sistemu SISBON lahko za določenega komitenta preveri le, koliko ima le-ta obveznosti in če odplačuje v dogovorjenih rokih, ne more pa pogledati, pri kateri banki, npr. ima kredit. Vsakdo pa lahko od pooblaščenih inštitucij zahteva podatke, ki jih iz sistema prejme na svoj stalni naslov.

SISBON je bil vzpostavljen s 1. januarjem 2008, v celoti pa naj bi deloval najpozneje do 30. junija 2008 in je s 1. 7. 2008 tudi dejansko realiziran. Dogovor je do 31. decembra 2007 podpisalo 23 slovenskih bank in hranilnic.

Večina članic EU ima vzpostavljene sisteme za spremljanje bonitete komitentov in mnoge druge države, ki se združujejo v ACCIS (Association of Consumer Credit Information Suppliers). (www.zbs-giz.si)

7 SEPA

7.1 KAJ JE SEPA

SEPA je kratica za Single Euro Payments Area, to pomeni okolje, kjer bodo lahko občani, poslovni subjekti in drugi uporabniki plačilnih storitev v bankah izvajali in prejeli plačila v evrih, in to ne glede, ali se plačilo izvaja znotraj posamezne države ali med državami Evropske unije. Plačila se bodo izvrševala pod enakimi osnovnimi pogoji, pravicami in obveznostmi ter poslovnimi običaji, ne glede na državo nalogodajalca oziroma državo prejemnika plačila v okviru Evropske unije. (www.sepa.si)

7.2 OBMOČJE SEPA

Območje SEPA vključuje:

- 15 držav evroobmočja. Mednje spadajo Avstrija, Belgija, Ciper, Finska, Francija (vštevši Francoska Gvajana, Guadeloupe, Martinique in Reunion), Grčija, Irska, Italija, Luksemburg, Malta, Nemčija, Nizozemska, Portugalska (vštevši Azore in Madeiro), Španija (vštevši Kanarske otoke, Ceuto in Melillo) in Slovenija;
- 12 preostalih držav Evropske unije. Mednje spadajo Bolgarija, Češka, Danska, Estonija, Latvija, Litva, Madžarska, Poljska, Romunija, Slovaška, Švedska in Velika Britanija (vštevši Gibraltar);
- Islandija, Norveška, Liechtenstein, Švica. (ibidem)

7.3 PRAVILA IN STANDARDI SEPA

Pravila in standardi SEPA pomenijo izboljšanje učinkovitosti in standardizacije čezmejnega plačilnega prometa in posegajo tudi v evrski plačilni promet znotraj nacionalnih meja. Popolna uveljavitev plačilnih shem SEPA pomeni, da ni pomembno prek katere infrastrukture se plačila izvajajo in ne glede na to, v kateri državi znotraj območja SEPA ima stranka transakcijski račun, oziroma tudi ni pomembno, prek katerega izvajalca opravlja plačilni promet.

Projekt SEPA bodo izvajale banke, nacionalne centralne banke, plačilna združenja in državni organi v vsaki državi na evroobmočju.

Popolna uveljavitev in vzpostavitev shem SEPA bo pomenila izpolnitev pogojev za večjo učinkovitost in konkurenčnost med bankami pri storitvah plačilnega prometa in tudi pri klirinških storitvah. To bo nadaljnje pripomoglo k povečanju konkurenčnosti regije EU v globalnem merilu. (ibidem)

7.4 PRAVNI OKVIR ZA VZPOSTAVITEV SEPA

Odpravile se bodo razlike med posameznimi nacionalnimi okolji na področju zakonodaje in s tem se bo vzpostavil enotni notranji trg plačilnih storitev. (ibidem)

7.5 VLOGA EVROPSKE BANKE PRI UVEDBI SEPA

Cilj bank je, da razvijejo in vsem strankam omogočijo uporabo instrumentov, ki jih določa Evropski svet za plačila. Vseh devet tisoč bank Evropske unije bo med seboj povezanih in naj bi se zagotavljalo upoštevanje časovnih rokov za izvedbo plačil. Banke potrebujejo za ustrezno delovanje jasen in enoten zakonodajni okvir, zato je evropska komisija predlagala direktivo, ki ureja področje plačilnih instrumentov na notranjem trgu, se pravi enoten zakonski okvir. (ibidem)

7.6 KATERE PLAČILNE INSTRUMENTE ZAJEMA SEPA

Zajema plačilne instrumente, ki se v Evropi najpogosteje uporabljajo. Mednje spadajo kreditna plačila (nakazila in prilivi), direktne obremenitve, plačilne kartice in evrska gotovina. Ti plačilni instrumenti se bodo enotno brez razlik uporabljali za evrska plačila v območju SEPA. (ibidem)

7.7 KREDITNA PLAČILA SEPA

Kreditno plačilo SEPA je plačilni instrument, s katerim imetnik računa naroči prenos sredstev oziroma izvršitev plačila v breme svojega računa pri banki. Slovenske banke so že doslej zagotavljale kakovostne storitve na tem področju tako, da ne bo bistvenih sprememb. Komitenti bodo pa pridobili nekaj prednosti, saj bo od nalogodajalca do prejemnika plačila SEPA možno prenesti več podatkov, ki bodo komitentom omogočali avtomatizacijo spremljave prejetih in poslanih plačil. Najdaljši čas izvršitve kreditnega plačila bo lahko do tri dni ne glede na to, v katero državo iz območja SEPA bo komitent nakazal denar, banka pa lahko ponudi tudi krajše roke.

Kreditno plačilo SEPA se izvaja po pravilih sheme SEPA za kreditna plačila. Kreditna plačila SEPA so transakcije v evrih, ki potekajo med strankami s transakcijskimi računi pri bankah na območju SEPA. Ni omejena višina zneska plačila, daje pa možnost za omejevanje zneska nalogodajalčevi banki. Da je kreditno plačilo SEPA izvršeno, sta potrebni kodi IBAN in BIC. V Sloveniji ju že uporabljamo tako v domačem plačilnem prometu kot pri nakazilu v tujino. Transakcija poteka v evrih in je prejemniku vedno odobrena v celem znesku, ker tako nalogodajalec kot prejemnik plačata stroške nakazila vsak svoji banki.

Kreditno plačilo SEPA traja do tri delovne bančne dni. Po direktivi o plačilnih storitvah na notranjem trgu se mora do leta 2012 rok skrajšati na en delovni bančni dan.

Banke se lahko med seboj dogovorijo za krajši čas izvršitve, vendar ne smejo pa prekoračiti predpisanega maksimalnega tridnevnega cikla. Dovoljena je le v primeru zakonskih zadržkov, npr. Zakon o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma.

Kreditna plačila SEPA so lahko individualna ali zbirna. Individualna plačila so izvršena v določenem znesku v breme nalagodajalčevega računa in v dobro računa upravičenca. Zbirna plačila pa so izvršena v breme nalagodajalčevega računa v skupnem znesku in odobrena za vsak določen znesek na več kot en račun upravičenca. (ibidem)

7.8 DIREKTNA OBREMENITEV SEPA

Direktna bremenitev SEPA je plačilni instrument, ki se izvaja po pravilih sheme SEPA v evrih med upniki in dolžniki, imeti morajo račune pri bankah in pristopiti k shemi SEPA.

Direktna obremenitev je namenjena enkratnim plačilom in plačevanju ponavljajočih se obveznosti. Višina zneska ni omejena in tudi namen plačila ne.

Upravljanje s podatki bo enostavnejše, kot je bilo sedaj. V primeru, da ima podjetje z dobaviteljem sklenjenih več pogodb, bo lažje ločevati med različnimi nakazili. Plačevanje storitev v tujini bo potekalo brez težav, npr. plačilo računa za elektriko v tujini.

V primeru, ko imata dolžnik in upnik račun pri bankah, ki so v sistemu SEPA, lahko na podlagi pooblastila, ki je v papirni ali elektronski obliki dano od dolžnika k upniku, pošlje upnik podatke o obremenitvah prek svoje banke na dolžnikovo banko in upnik tako pride do poravnave svojih terjatev, seveda pa mora biti kot je rečeno pravno dogovorjeno, da se to lahko tehnično sprovede.

Dovoljena so odstopanja od sheme in to samo v primeru, da prinašajo neko dodano vrednost in niso slabša od dogovorjenih pravil v SEPA.

Pravila so natančno določena za izvajanje direktnih obremenitev in bodo koristna za vse udeležence. Direktne obremenitve bodo uporabljale banke, klirinške hiše, vsa mala, srednja in velika podjetja in državne institucije. (ibidem)

7.9 KARTIČNO POSLOVANJE SEPA

Ena sama kartica se bo uporabljala na celotnem območju. Zagotovljena bo večja varnost in zaščita pred zlorabami in pomeni nadgradnjo klasičnih kartic z magnetnim

zapisom. Obvezna bo uporaba čipa in številke PIN. Kartica se bo uporabljala za plačevanje na enak način v vseh državah območja SEPA in zato ne bomo potrebovali gotovine. (ibidem)

7.10 GOTOVINSKO POSLOVANJE SEPA

Pomembno je, da sta zaščita in kakovost evrske gotovine in kovancev enaka na celotnem evroobmočju in ne sme prihajati do pomanjkanja bankovcev in kovancev. To pomeni, da mora biti uporaba gotovine za stranke preprosta in varna, da se brez težav dviga štiriindvajset ur na dan in da se polaga enako preprosto kot dviga. Zaradi ponarejanja je priporočljivo, da se vsak posameznik seznanji z zaščitnimi elementi evrskih bankovcev, zaradi ponarejanja. (ibidem)

7.11 PLAČILNI INSTRUMENTI NA RAZPOLAGO V SLOVENIJI

Od 28. januarja 2008 naprej banke postopoma ponujajo prve plačilne instrumente SEPA svojim strankam, posameznikom, podjetjem in institucijam. Slovenija bo skupaj z ostalimi državami do leta 2010 postopoma uvajala preostale plačilne instrumente SEPA.

Predvideni roki uvedbe SEPA:

- kreditna plačila so na voljo strankam od 28. 01. 2008 naprej,
- direktne obremenitve bodo na voljo strankam od 01. 11. 2009 naprej,
- kartično poslovanje pa bo na voljo strankam od 01. 01. 2008 in predvidoma po letu 2010 samo še kartice, skladne s SEPA. (ibidem)

Trenutno se nahajamo v drugi polovici leta 2008. Kreditna plačila SEPA z novim plačilnim nalogom SEPA 01 se trenutno izvajajo le za čezmejna plačila, in sicer v vrednosti do 50.000,00 evrov. Maksimalni čas odobritve računa prejemnika plačila po pravilih SEPA ne sme biti daljši od treh delovnih dni. Plačila s plačilnim nalogom SEPA 01 znotraj Slovenije bodo na voljo z vzpostavitvijo nacionalne SEPA infrastrukture, ki bo omogočala odobritev plačila v istem dnevu. Predvidoma naj bi se plačila s plačilnim nalogom SEPA 01 znotraj Slovenije začela izvajati v tej drugi polovici leta 2008.

7.12 PREDNOSTI SEPA ZA POSAMEZNIKE IN PODJETJA

Projekt SEPA bo imel velik vpliv na vse nas. Projekt SEPA bo prinesel večjo konkurenco, kajti evroobmočje bo postalo trg, na katerem lahko vsak ponudnik, in to na celotnem evroobmočju, ponudi svoje storitve. (ibidem)

7.13 PREDNOSTI ZA POSAMEZNIKA

Tako kot smo navajeni plačevati z evri sedaj znotraj naše države, bomo odslej plačevali na celotnem evroobmočju. Kot smo že rekli, bomo isto plačilno kartico uporabljali za vsa evrska plačila in s tem se bo zmanjšala potreba po gotovini. (ibidem)

7.14 PREDNOSTI ZA PODJETJA

Za podjetja bo poenostavljeno plačevanje, ker bodo svoje finančne transakcije v evrih opravile z enega bančnega računa. Poenostavljena bo obdelava plačil, ker se bo za prilive in odlive uporabljala enaka oblika. Pomembno je, da se bodo znižali stroški, prihranil pa se bo tudi čas, kar je dandanes velikega pomena. Storitvi kot sta elektronsko izdajanje računov in e-usklajevanje, bosta podjetjem omogočili, da optimizirajo obdelavo plačil. Do sedaj so bile te storitve na voljo le na nacionalni ravni, ker je zaradi različnih oblik plačil čezmejna uporaba težavna. (ibidem)

7.15 KLJUČNI AKTERJI PRI UVEDBI SEPA V SLOVENIJI

Izpolnitev zahtev SEPA je odvisna prav od vseh udeležencev v določenem okolju. Zelo pomembno je, da se razume in sprejme glavne cilje SEPE v javnosti, saj bodo prednosti SEPE dosežene le ob javnem odobravanju. V Sloveniji pri pripravi SEPA sodelujejo poslovne banke, Združenje bank Slovenije, Banka Slovenije, Uprava RS za javna plačila, stranke bank, potrošniki in trgovci, javni sektor, upravljalci infrastrukture, interesna združenja in ponudniki programske opreme ter elektronskega bančništva. (ibidem)

7.16 SEZNANJANJE POTROŠNIKOV

Banke bodo potrošnike z novicami o SEPA seznanjale sproti in na različne načine. V Sloveniji je bil ustanovljen nacionalni forum za SEPA, ki združuje predstavnike z različnih področij in med njimi tudi iz potrošniških organizacij. (ibidem)

7.17 KAJ SE BO ZGODILO S SEDANJIMI PLAČILNIMI INSTRUMENTI

Sedanji plačilni instrumenti, kot so plačilni nalog, direktna obremenitev, direktna odobritev in nalog za plačilo v tujino, bodo v nekaj letih postopoma prešli v naloge SEPA. Uporaba čeka pa se tako pri nas kot tudi v drugih državah postopoma zmanjšuje, lahko rečemo, da je to v korist sodobnejših načinov plačevanja. (ibidem)

7.18 KAJ POMENITA KODI BIC IN IBAN

Kodi BIC in IBAN sta zahtevi SEPA. Potrebni sta za izvrševanje plačilnih nalogov in direktnih obremenitev. V Sloveniji ti dve kodi že uporabljamo, v nekaterih državah članicah Evropske unije pa ju uvajajo.

Koda BIC (Bank Identifier Code) je bančna identifikacijska številka, ki jo finančna ustanova uporablja na mednarodni ravni.

Koda IBAN (International Bank Account Number) je mednarodna številka bančnega računa, ki je sestavljena iz največ štiriintridesetih znakov, njena dolžina pa je odvisna od države.

Pri nas v Sloveniji koda IBAN vsebuje devetnajst znakov:

- dve črki za državo, kjer je odprt račun (SI),
- dve številki za kontrolni ključ (56),
- petnajstmestna številka računa, ki vključuje oznako banke, poslovalnice in številko računa. (ibidem)

7.19 KAKŠEN EKONOMSKI VPLIV BO IMELA UVEDBA SEPA

Ekonomski učinek se kaže v dveh vidikih, in sicer v stroških investicije in opuščanju sedanjih sistemov. Uspeh teh dveh področij je odvisen od stanja države, bank, podjetij in državnih organov. Stroški uvedbe SEPA obsegajo stroške prilagoditve in spremembe pred uvedbo, potem stroški, ki bodo nastali ob uvedbi in tudi stroški prehodnega obdobja, ko se bodo sočasno uporabljali SEPA in nacionalni finančni instrumenti in infrastrukture.

Kakšen bo učinek za neko banko, je odvisno od tega, kako hitro bodo nove plačilne instrumente usvojile tekmice. Ime bodo možnost tržiti svoje storitve na trgu, ki ga sestavlja pol milijarde potencialnih strank.

Podjetja bodo enostavneje izvajala svoj plačilni promet zaradi tehničnih inovacij in vseevropske standardizacije. Lahko se bodo enakopravno vključila v konkurenčno tekmo na evropski ravni. Svoje finančne transakcije bodo lahko s pomočjo plačilnih instrumentov SEPA opravila centralno z enega bančnega računa. Tista, ki poslujejo na celotnem evroobmočju, bodo prihranila denar in čas. (ibidem)

8 RAZISKAVA, ALI SLOVENCİ E-POSLUJEMO Z BANKO

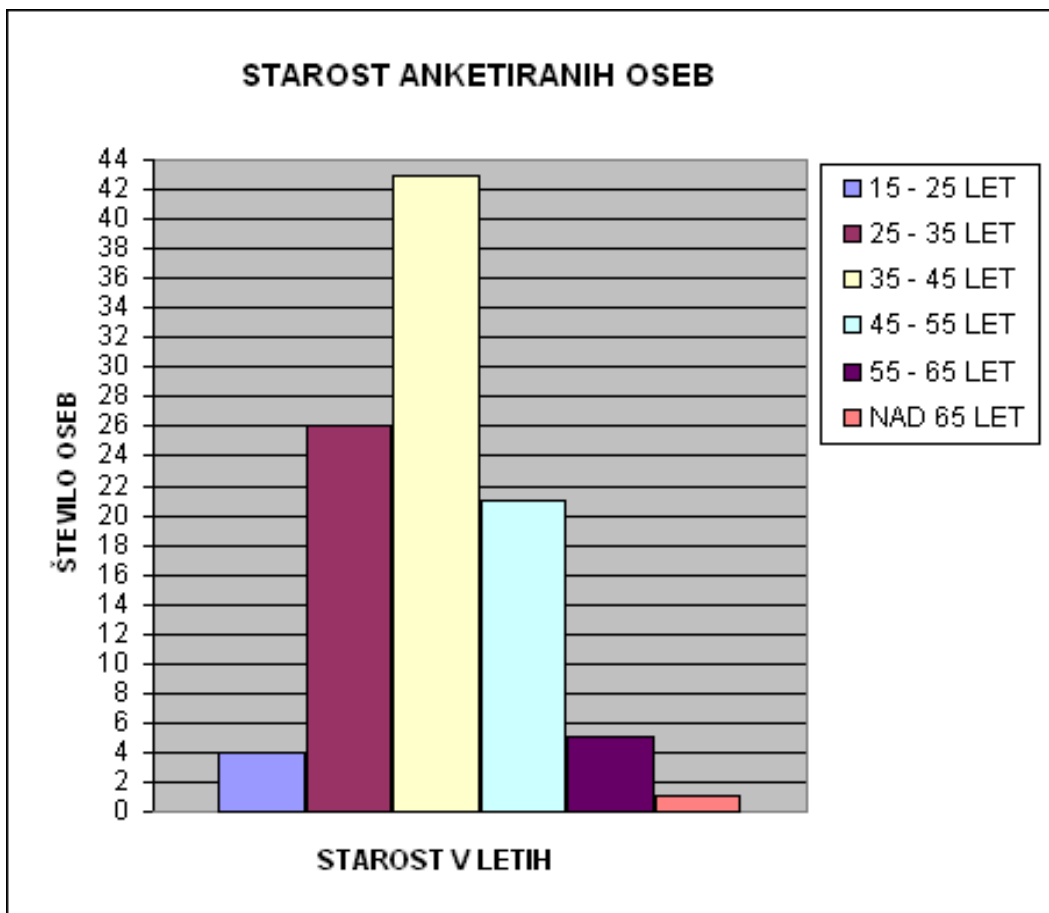
Naredila sem anketo na temo, ali Slovenci e-poslujemo z banko. Na anketo mi je odgovorilo sto ljudi, različno stari in z različno izobrazbo. Anketo sem razdelila med sorodnike, prijatelje, znance, velik del ankete pa so mi izpolnili ljudje z različnih koncev Slovenije, ki so počitnikovali med letošnjim poletjem v avtokampu Sirena na Hrvaškem. Vsak je odgovoril na vprašanja glede na poznavanje in uporabo elektronskega bančništva. Nekateri elektronsko banko uporabljamo, nekateri ne. Tisti, ki jo uporabljamo, smo odgovarjali na vprašanja, zakaj smo se odločili zanjo, s katero banko e-sodelujemo, smo zadovoljni s ponudbo izbrane banke, nam je mogoče bolj vseč ponudba drugih bank, se nam e-bančno poslovanje zdi varno, nam mogoče določene stvari ne ustrezajo pri ponudbi e-poslovanja izbranih bank, kaj bi spremenili, da bi bilo e-poslovanje boljše.

Z grafi in tabelami bom ponazorila mnenja stotih ljudi, ki so bili pripravljene z mano ugotoviti, koliko Slovenci poznajo elektronsko poslovanje bank in kaj si mislimo o njem.

8.1 STAROST ANKETIRANIH OSEB

STAROST	15 - 25 LET	25 - 35 LET	35 - 45 LET	45 - 55 LET	55 - 65 LET	NAD 65 LET
ŠTEVILO OSEB	4	26	43	21	5	1

Tabela št. 1: Starost anketiranih oseb:

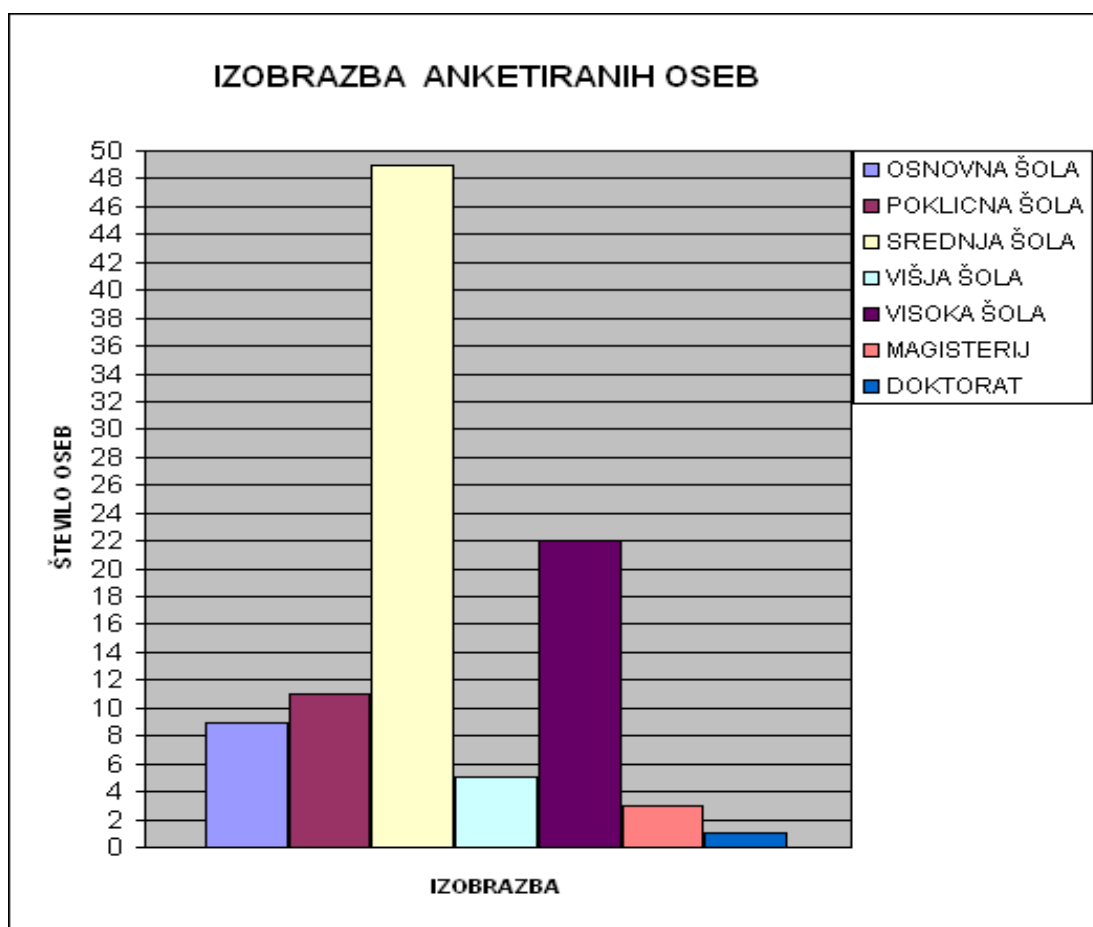


Graf št. 1: Starost anketiranih oseb.

8.2 IZOBRAZBA ANKETIRANIH OSEB

IZOBRAZBA	OSNOVNA ŠOLA	POKLICNA ŠOLA	SREDNJA ŠOLA	VIŠJA ŠOLA	VISOKA ŠOLA	MAGISTERIJ	DOKTORAT
ŠTEVILO OSEB	9	11	49	5	22	3	1

Tabela št. 2: Izobrazba anketiranih oseb:

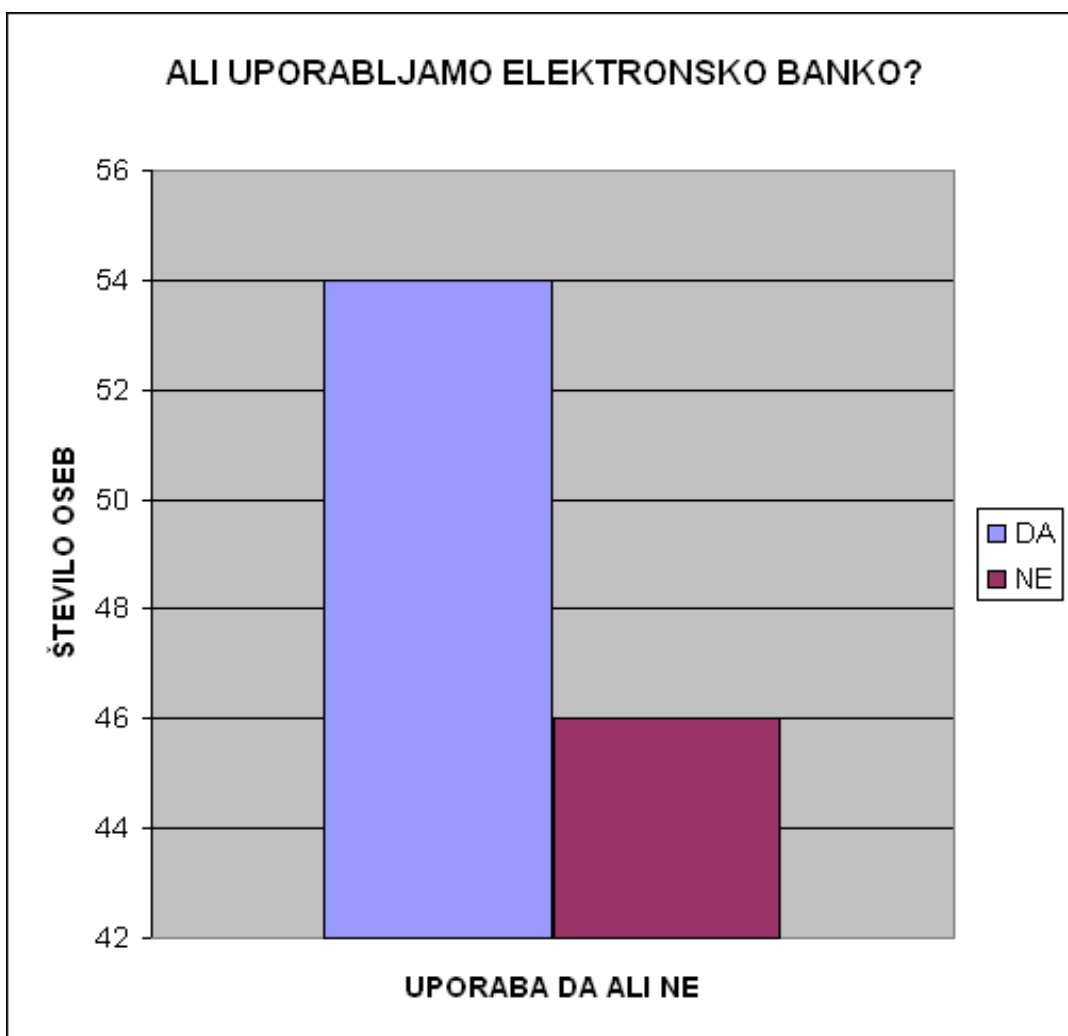


Graf št. 2: Izobrazba anketiranih oseb.

8.3 ALI UPORABLJAMO ELEKTRONSKO BANČNIŠTVO

ALI UPORABLJAMO ELEKTRONSKO BANKO?	DA	NE
ŠTEVILO OSEB	54	46

Tabela št. 3: Ali uporabljamo elektronsko banko?

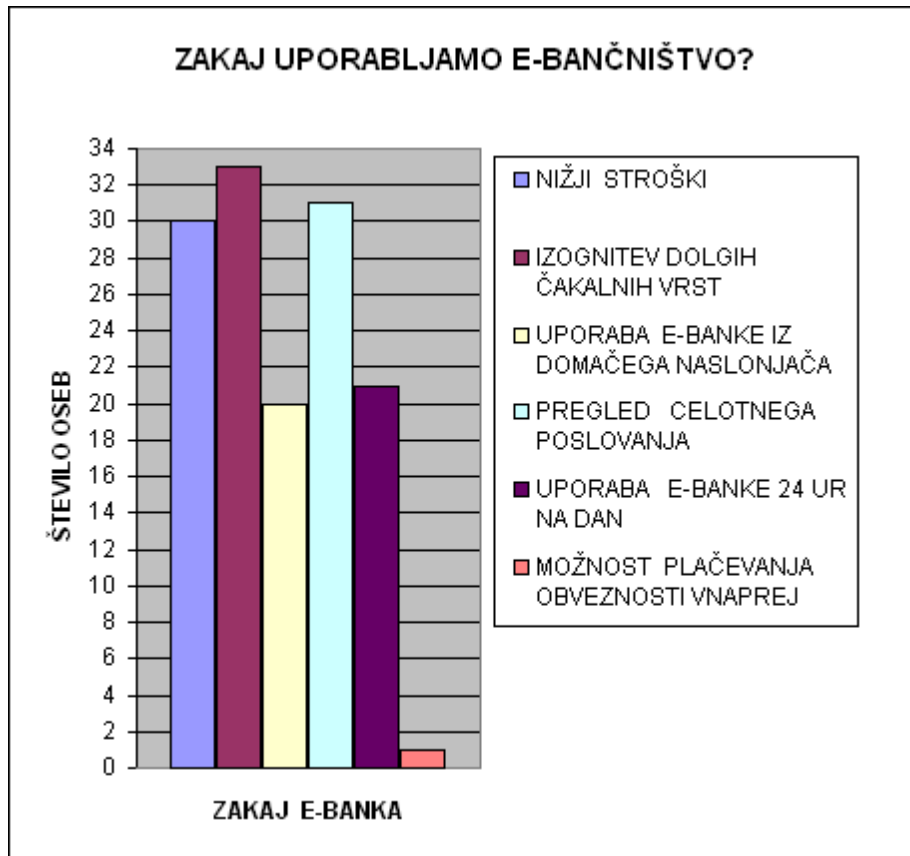


Graf št. 3: Ali uporabljamo elektronsko banko?

8.4 ZAKAJ SMO SE ODLOČILI ZA ELEKTRONSKO BANČNIŠTVO

ZAKAJ E-BANKA?	NIŽJI STROŠKI	IZOGNITEV DOLGIH ČAKALNIH VRST	UPORABA E-BANKE IZ DOMAČEGA NASLONJAČA	PREGLED CELOTNEGA POSLOVANJA	UPORABA E-BANKE 24 UR NA DAN	MOŽNOST PLAČEVANJA OBVEZNOSTI VNAPREJ
ŠTEVILO OSEB	30	33	20	31	21	1

Tabela št. 4: Zakaj smo se odločili za elektronsko bančništvo?

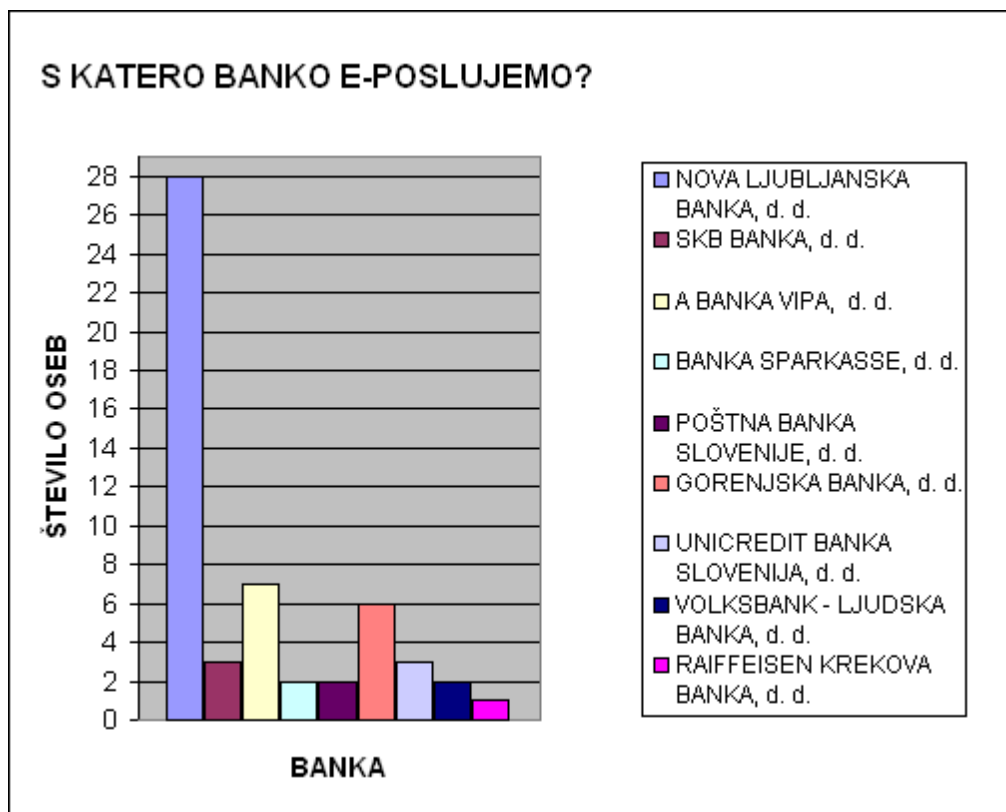


Graf št. 4: Zakaj smo se odločili za elektronsko bančništvo?

8.5 PRI KATERI BANKI IMAMO SKLENJENO POGODBO ZA E-POSLOVANJE

S KATERO BANKO E-POSLOJEMO?	ŠTEVILO OSEB
NOVA LJUBLJANSKA BANKA, d. d.	28
SKB BANKA, d. d.	3
A BANKA VIPA, d. d.	7
BANKA SPARKASSE, d. d.	2
POŠTNA BANKA SLOVENIJE, d. d.	2
GORENJSKA BANKA, d. d.	6
UNICREDIT BANKA SLOVENIJA, d. d.	3
VOLKSBANK - LJUDSKA BANKA, d. d.	2
RAIFFEISEN KREKOVA BANKA, d. d.	1

Tabela št. 5: Pri kateri banki imamo sklenjeno pogodbo za e-poslovanje?

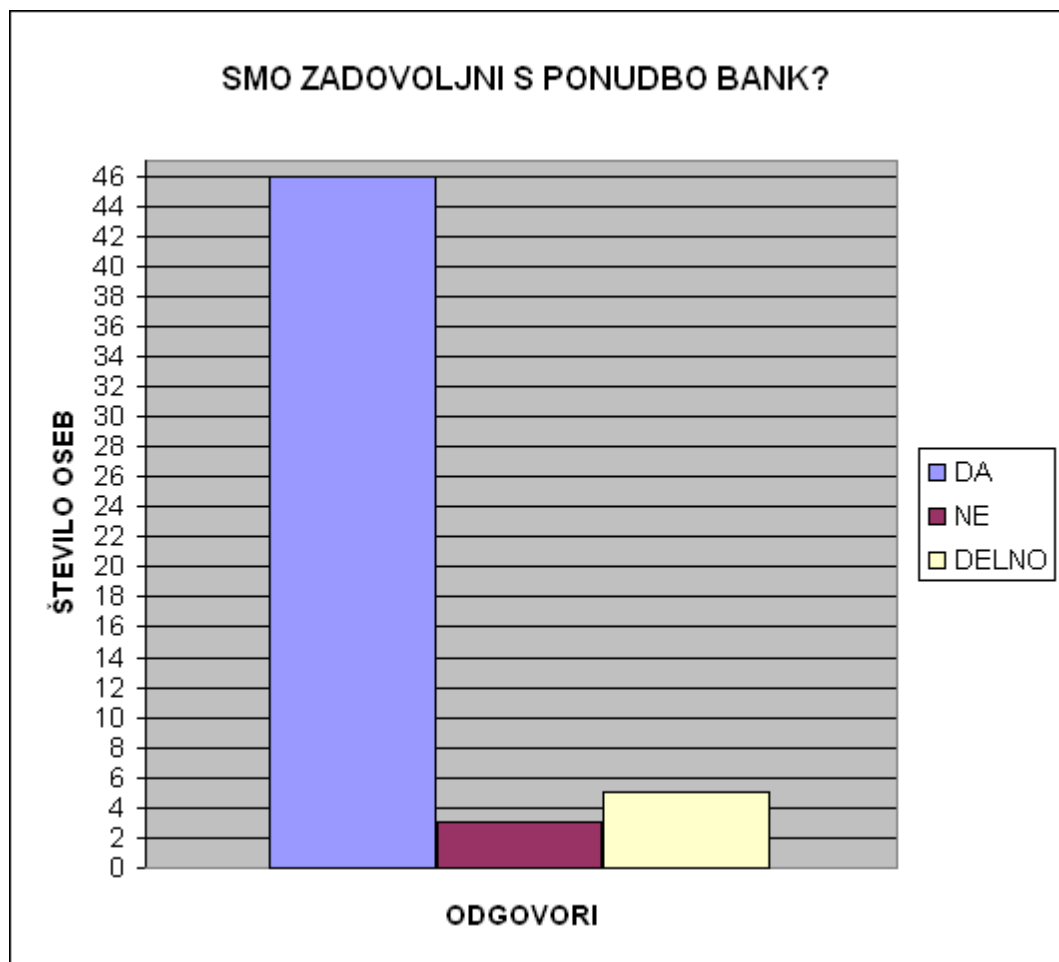


Graf št. 5: Pri kateri banki imamo sklenjeno pogodbo za e-poslovanje?

8.6 ALI SMO ZADOVOLJNI S PONUDBO BANK

SMO ZADOVOLJNI S PONUDBO BANK?	DA	NE	DELNO
ŠTEVILO OSEB	46	3	5

Tabela št.6: Smo zadovoljni s ponudbo naše banke?

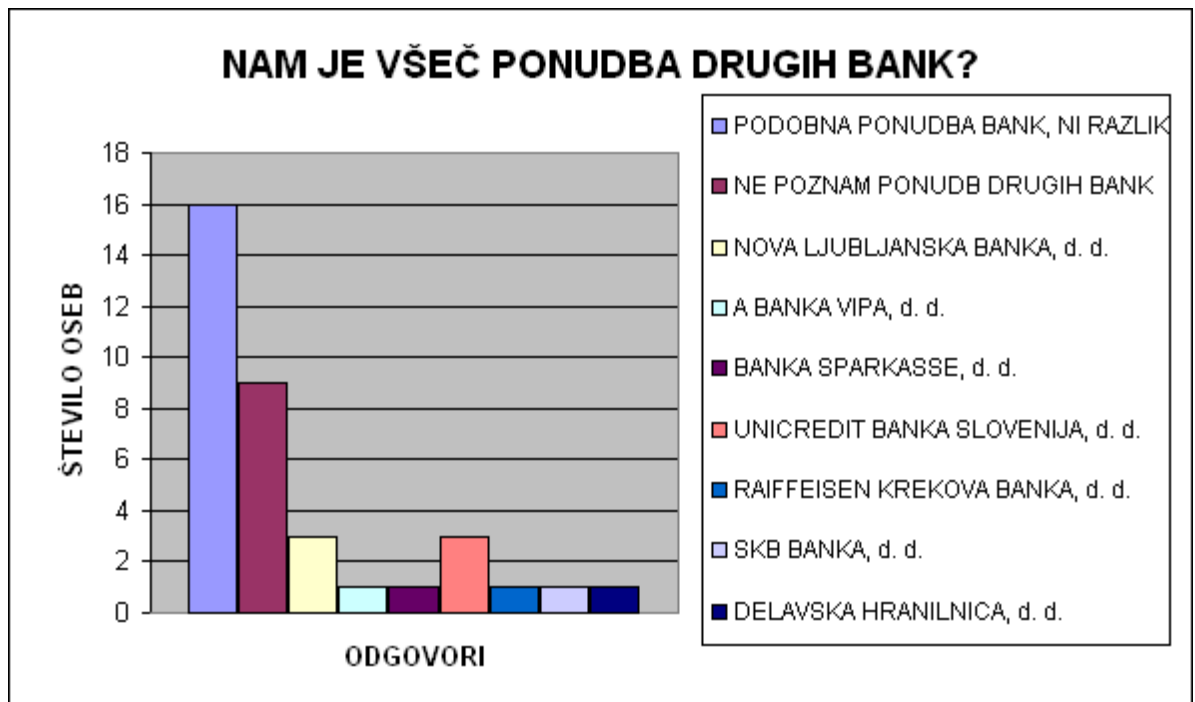


Graf št. 6: Smo zadovoljni s ponudbo naše banke?

8.7 NAM USTREZA PONUDBA KATERE IZMED DRUGIH BANK

NAM JE VŠEČ PONUDBA DRUGIH BANK ?	ŠTEVILO OSEB
PODOBNA PONUDBA BANK, NI RAZLIK	16
NE POZNAM PONUDB DRUGIH BANK	9
NOVA LJUBLJANSKA BANKA, d. d.	3
A BANKA VIPA, d. d.	1
BANKA SPARKASSE, d. d.	1
UNICREDIT BANKA SLOVENIJA, d. d.	3
RAIFFEISEN KREKOVA BANKA, d. d.	1
SKB BANKA, d. d.	1
DELAVSKA HRANILNICA, d. d.	1

Tabela št. 7: Nam je všeč ponudba katere izmed drugih bank?

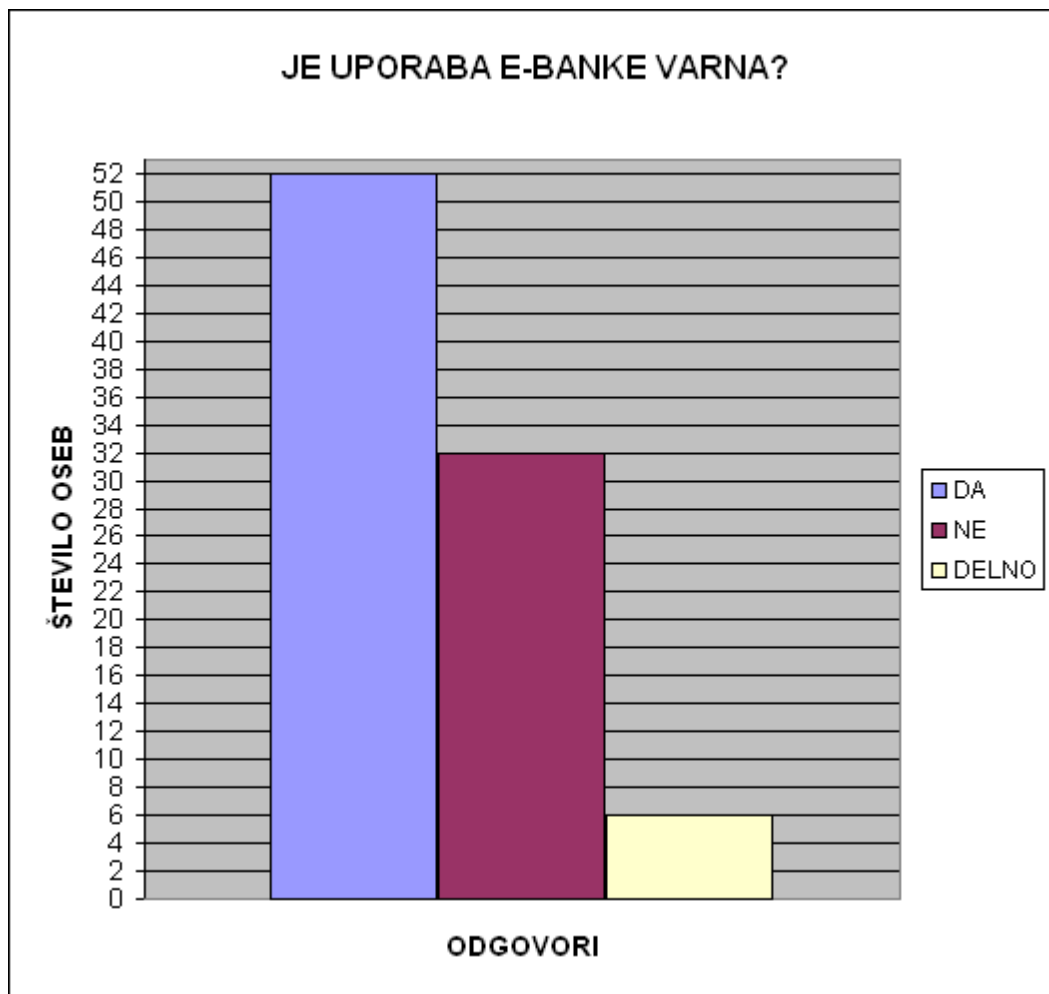


Graf št. 7: Nam je všeč ponudba katere izmed drugih bank?

8.8 SE NAM UPORABA E-BANKE ZDI VARNA

JE UPORABA E-BANKE VARNA?	DA	NE	DELNO
ŠTEVILO OSEB	52	32	6

Tabela št. 8: Se nam uporaba e-banke zdi varna?

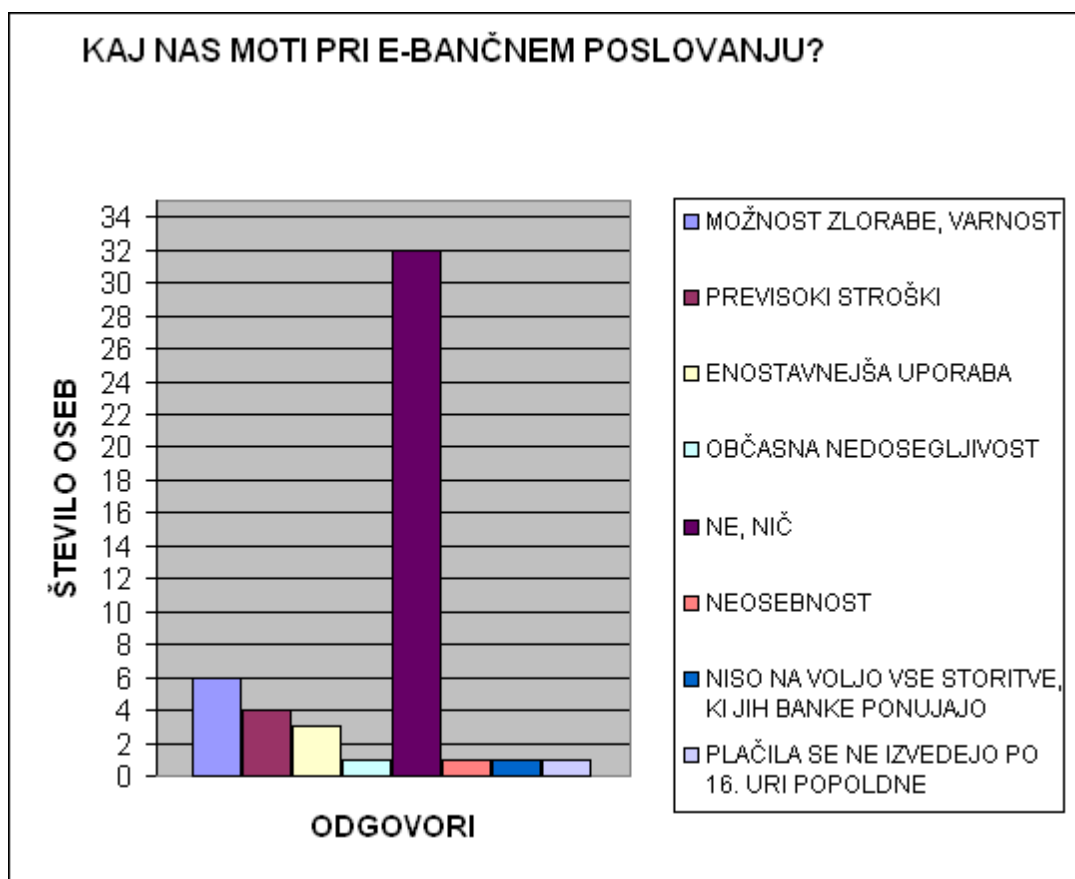


Graf št. 8: Se nam uporaba e-banke zdi varna?

8.9 ALI NAS KAJ MOTI PRI E-BANČNEM POSLOVANJU

KAJ NAS MOTI PRI E-BANČNEM POSLOVANJU?	ŠTEVILO OSEB
MOŽNOST ZLORABE, VARNOST	6
PREVISOKI STROŠKI	4
ENOSTAVNEJŠA UPORABA	3
OBČASNA NEDOSEGLJIVOST	1
NE, NIČ	32
NEOSEBNOST	1
NISO NA VOLJO VSE STORITVE, KI JIH BANKE PONUJAJO	1
PLAČILA SE NE IZVEDEJO PO 16. URI POPOLDNE	1

Tabela št. 9: Ali nas kaj moti pri e-bančnem poslovanju?

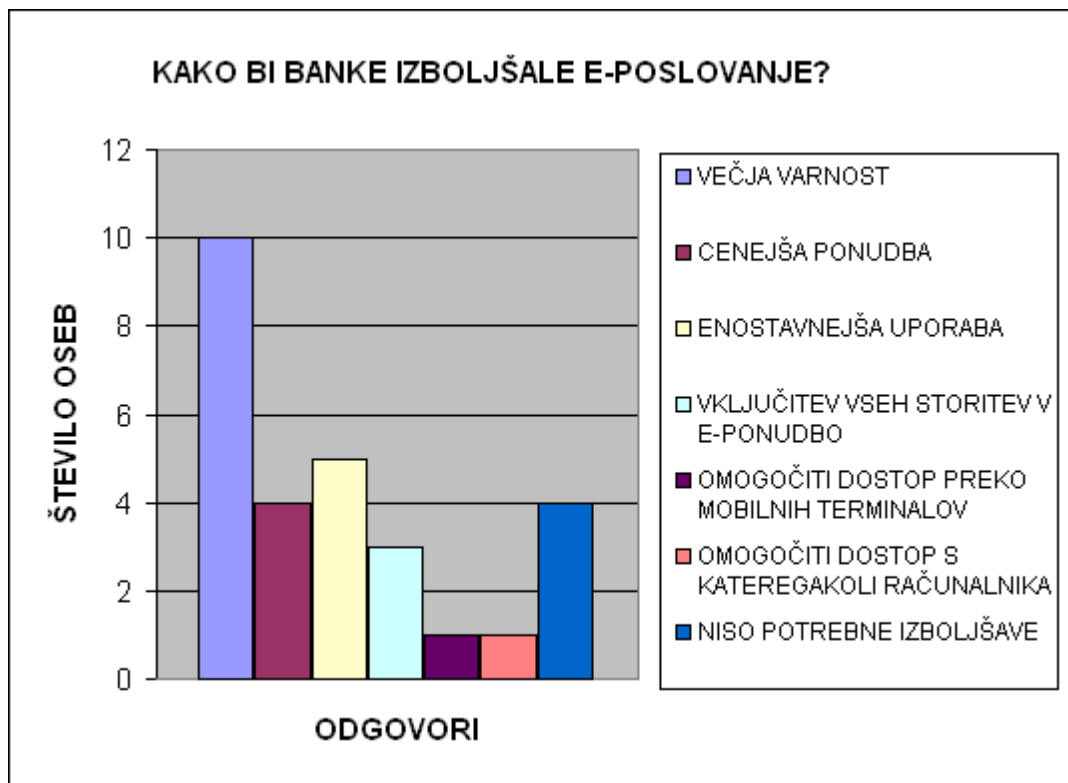


Graf št. 9: Ali nas kaj moti pri e-bančnem poslovanju?

8.10 KAJ BI BANKE LAHKO NAREDILE, DA BI BILO E-POSLOVANJE BOLJŠE

KAKO BI BANKE IZBOLJŠALE E-POSLOVANJE?	ŠTEVILO OSEB
VEČJA VARNOST	10
CENEJŠA PONUDBA	4
ENOSTAVNEJŠA UPORABA	5
VKLJUČITEV VSEH STORITEV V E-PONUDBO	3
OMOGOČITI DOSTOP PREKO MOBILNIH TERMINALOV	1
OMOGOČITI DOSTOP S KATEREGAKOLI RAČUNALNIKA	1
NISO POTREBNE IZBOLJŠAVE	4

Tabela št. 10: Kaj bi banke lahko naredile, da bi bilo e-bančno poslovanje boljše?

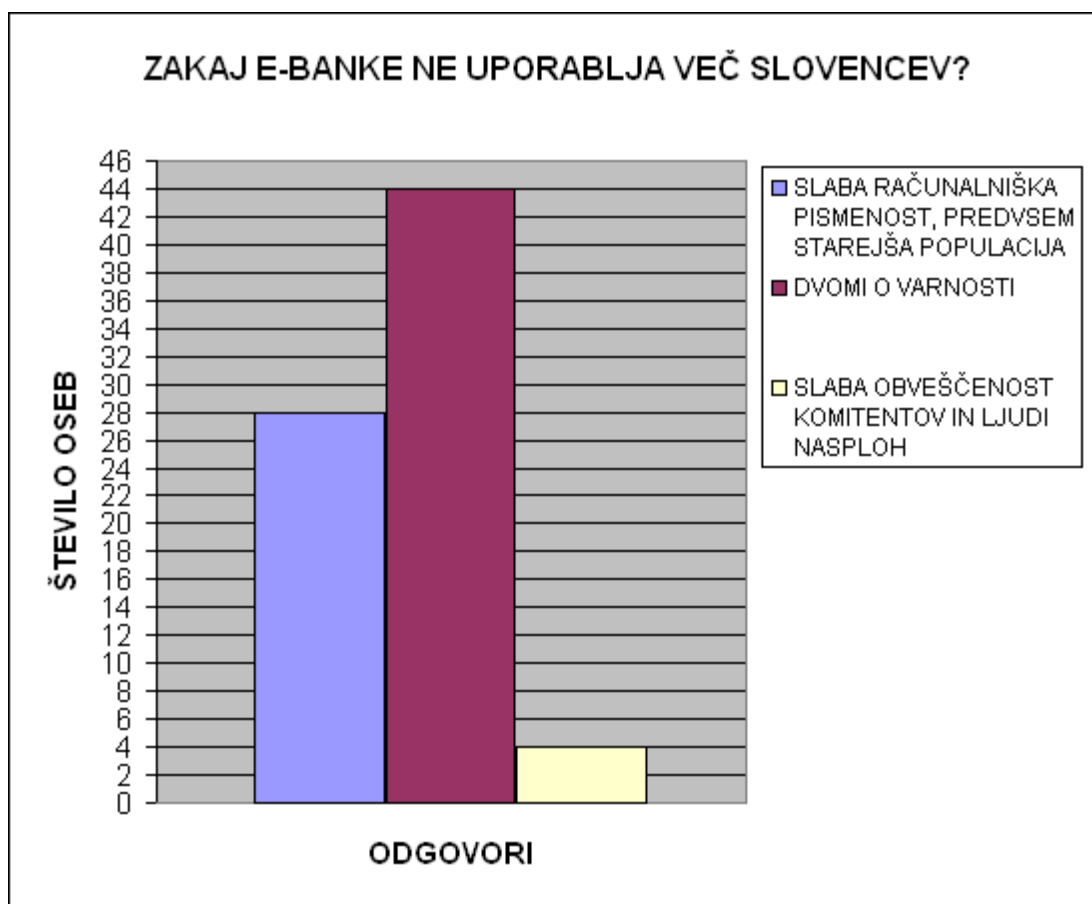


Graf št. 10: Kaj bi banke lahko naredile, da bi bilo e-poslovanje boljše?

8.11 ZAKAJ E-BANKE NE UPORABLJA VEČ SLOVENCEV

ZAKAJ VEČ SLOVENCEV NE UPORABLJA E-BANKE?	ŠTEVILO OSEB
SLABA RAČUNALNIŠKA PISMENOST, PREDVSEM STAREJŠA POPULACIJA	28
DVOMI O VARNOSTI	44
SLABA OBVEŠČENOST KOMITENTOV IN LJUDI NASPLOH	4

Tabela št. 11: Zakaj e-banke ne uporablja več Slovencev?



Graf št. 11: Zakaj e-banke ne uporablja več Slovencev?

9 SKLEPI

9.1 OCENA UČINKOV

Tako kot na drugih področjih je tudi na področju elektronskega poslovanja nujno potreben predpisan zakon, ki se ga morata držati tako ponudnik kot tudi prejemnik določenih storitev. Vsebino in namen zakona določata Evropski parlament in Svet. Ponudnik storitev mora biti pošten do strank in sodelavcev.

Elektronski podpis je enakovreden lastnoročnemu podpisu in ima enako veljavnost in dokazno vrednost.

Dandanes imajo velik pomen razvoj, tehnologija in seveda istočasno varnostni mehanizem.

V nalogi sem pisala o elektronskem poslovanju SKB banke za fizične osebe, o prednostih in slabostih za banko in komitente, o sami varnosti in stalnem razvijanju ponudbe teh storitev.

Pozitivne strani elektronskega bančništva so zagotovo, da uporabniki storitve lahko uporabljamo štiriindvajset ur na dan, s kateregakoli računalnika, le da ima povezavo s spletom in nam tako ni potrebno čakati na banki v dolgi vrsti, ni nam potrebno komunicirati z bančnimi uslužbenci. Zato prihranimo pri času, kar je pri današnjem tempu življenja velikega pomena. Preko elektronskega poslovanja z banko lahko opravljamo večji del storitev, ne pa še čisto vseh, čeprav je elektronski podpis enakovreden lastnoročnemu podpisu. Prednost za nas uporabnike je tudi nižja provizija, kot če bi storitve opravljali na bančnem okencu. Imamo pa tudi večjo preglednost bančnih produktov in to kadarkoli. Lahko pa rečemo, da so tudi negativne strani elektronskega bančništva in sicer nimamo pisnega potrdila o opravljeni storitvi, včasih se zgodi, da takoj rabimo dokazilo o tem, kar smo naredili. Nekatere ljudi zagotovo moti, ker nimajo osebnega kontakta. Mnogi se vprašamo tudi glede varnosti, ki ni čisto stoddotna, nekateri slabo poznajo delovanje elektronskega bančništva, nekateri niti nimajo možnosti dostopa, ker nimajo možnosti povezave oziroma niti računalnika.

Od 1. januarja letos se je začel izvajati elektronski informacijski sistem Sisbon, kar je za nas komitente novost in je prav, da vemo, kaj to pomeni. Sisbon omogoča medsebojno izmenjavo in obdelavo podatkov o komitentih med bankami, hranilnicami in hranilno – kreditnimi službami. Izmenjava podatkov je pomembna, ker so podatki podlaga za določitev komitentove kreditne sposobnosti.

Omenili smo še nov projekt Sepa, ki bo tudi prinesel pozitivne spremembe za vse nas. Vsebuje podatkovno in finančno kritje, enotno plačevanje glede provizije pri čezmejnem plačevanju, manjša možnost napak zaradi avtomatskega knjiženja, avtomatsko knjiženje pa pomeni tudi, da gre denar hitreje naprej. Ne bo več razlikovanja med plačili v evrih znotraj ali čez meje države. Vsem nam pa zagotovo ustreza negotovinsko plačevanje znotraj evroobmočja z enega samega računa enostavno in varno kot do sedaj znotraj naših meja.

Nazadnje bomo povedali še o rezultatih raziskave, ki nosi naslov: Ali Slovenci e-poslujemo z banko? Na anketo mi je odgovorilo največ oseb, starih med petintridesetim in petinštiridesetim letom starosti, in največ s srednjo stopnjo izobrazbe. Elektronsko bančništvo uporablja več kot polovica oseb, to je štiriinpetdeset od stotih. Te ugotovitve sem bila zelo vesela, kajti glede na raziskavo, ki je bila objavljena letos meseca marca v časopisu Finance, naj bi elektronsko bančništvo uporabljala le petina Slovencev. Ugotavljamo, da se obseg (meja) uporabe elektronskega bančništva veča. Za uporabo elektronskega bančništva se odločamo predvsem zaradi nižjih stroškov, izoginitve dolgih čakalnih vrst, uporabe e-banke iz domačega naslonjača, pregleda celotnega poslovanja, uporabe e-banke štiriindvajset ur na dan, možnosti plačevanja vnaprej. Zanimivo je, da največ ljudi posluje z Novo Ljubljansko banko in to kar osemindvajset od stotih, ostali se porazdelijo po drugih bankah. Na splošno smo v glavnem zadovoljni s ponudbo svoje banke, ponudbe bank se nam zdijo zelo podobne, menimo da ni bistvenih razlik med njimi. V glavnem nas uporabnikov ne moti nič, lahko pa bi izpostavili varnost oziroma možnost zlorab, zaradi katerih se uporaba e-banke ne zdi varna tretjini anketiranih oseb. Mislimo, da bi stroški morali biti nižji glede na to, da je za banko dobičkonosno že to, da ima uporabnik pri njih račun, zaželeno je tudi enostavnejša uporaba, torej poenostavitev postopkov.

9.2 POGOJI ZA UVEDBO

Da bi bilo e-poslovanje boljše in da bi bilo še več uporabnikov teh storitev, je zelo pomembna varnost oziroma zaupanje (sigurnost) v te storitve. Lahko bi uporabili kakšno geslo več ali kakšno podpisno številko več, preden pridemo v elektronsko bančništvo.

Bilo bi verjetno tudi več uporabnikov, če bi bile storitve še cenejše.

Ne smemo pa pozabiti, da imamo slabo računalniško pismenost, predvsem starejše populacije. Ljudem bi bilo potrebno nuditi dodatno izobraževanje o uporabi bančne ponudbe, dodatne tečaje interneta. Slovenci se tudi teže prilagajamo sodobnejšemu načinu življenja. Tudi pregovor pravi, da je navada železna srajca. Imamo strah pred nečem novim. Bančne ponudbe, sploh nekaterih bank, bi bile lahko manj zahtevne, ker uporaba e-banke zahteva kar povprečnega uporabnika, to pomeni uporabnika s povprečnim znanjem uporabe računalnika. Banke bi morale svoje komitente več seznanjati s svojo ponudbo, biti bi moralo več oglaševanja, mogoče kakšna akcija več, kar ljudi tudi pritegne.

Menim, da bi vse storitve morale biti vključene v elektronski del ponudbe, saj vemo, da je elektronski podpis enakovreden fizičnemu podpisu in ni razloga, da ne bi vseh storitev opravljali elektronsko.

9.3 MOŽNOSTI NADALJNJEGA RAZVOJA

Za banke in komitente je zelo pomembna varnost, za katero so banke odgovorne svojim komitentom. Stalno morajo spremljati tudi razvoj in se prilagajati novi tehnologiji. Morale bi delati na tem, da vse storitve vključijo v elektronski del ponudbe, seveda razen fizičnega dviga in pologa gotovine. Banke bi morale več delati na tem, kako vsakemu svojemu komitentu predstaviti uporabo elektronskega bančništva.

LITERATURA IN VIRI

Poglavje v knjigi:

- Borak, Neven (1999): Ravnanje s tveganji, Zveza ekonomistov Slovenije, Ljubljana.
- Jerman Blažič, Borka in Pavliha, Marko (2002): Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP) s komentarjem, GV Založba, Ljubljana.

Članek v reviji:

- Pikon, Rok (2008): E-banke nujne za sodobno poslovanje podjetij, Finance, sreda, 26. marca 2008, št. 58, str. 22-23.

Spletne strani:

- <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200661&stevilka=2566>, 20. 5. 2008
- <http://www.skb.si/eban/eban-skbnet.html>, 19.5.2008
- <http://www.zbs-qiz.si/slo/sporocila/arhiv2008/ZacetekSisbon.htm>, 20. 5. 2008
- <http://www.zbs-qiz.si/slo/sisbon/Podatki.htm>, 20.5.2008
- http://www.sepa.si/slo/splosno/SEPA_INFO%20za%20splet.pdf, 20. 5. 2008

Kontaktiranje:

Kontaktiranje z oddelkom elektronskega poslovanja SKB banke, 8. julij 2008 po e-mailu

PRILOGE

Priloga št. 1: Anketni vprašalnik: Ali Slovenci e–poslujemo z banko?	52
----------------------------------------------------------------------------	----

KAZALO TABEL

Tabela št. 1: Starost anketiranih oseb:.....	35
Tabela št. 2: Izobrazba anketiranih oseb:	36
Tabela št. 3: Ali uporabljamo elektronsko banko	37
Tabela št. 4: Zakaj smo se odločili za elektronsko bančništvo.....	38
Tabela št. 5: Pri kateri banki imamo sklenjeno pogodbo za e-poslovanje	39
Tabela št. 7: Nam je všeč ponudba katere izmed drugih bank Napaka! Zaznamek ni definiran.	
Tabela št. 8: Se nam uporaba e-banke zdi varna	42
Tabela št. 9: Ali nas kaj moti pri e-bančnem poslovanju	43
Tabela št. 10: Kaj bi banke lahko naredile, da bi bilo e-bančno poslovanje boljše ..	44
Tabela št. 11: Zakaj e-banke ne uporablja več Slovencev.....	45

KAZALO GRAFOV

Graf št. 1: Starost anketiranih oseb.....	35
Graf št. 2: Izobrazba anketiranih oseb.	36
Graf št. 3: Ali uporabljamo elektronsko banko	37
Graf št. 4: Zakaj smo se odločili za elektronsko bančništvo.....	38
Graf št. 5: Pri kateri banki imamo sklenjeno pogodbo za e-poslovanje	39
Graf št. 6: Smo zadovoljni s ponudbo naše banke.....	40
Graf št. 7: Nam je všeč ponudba katere izmed drugih bank Napaka! Zaznamek ni definiran.	
Graf št. 8: Se nam uporaba e-banke zdi varna	42
Graf št. 9: Ali nas kaj moti pri e-bančnem poslovanju	43
Graf št. 10: Kaj bi banke lahko naredile, da bi bilo e-poslovanje boljše	44
Graf št. 11: Zakaj e-banke ne uporablja več Slovencev.....	45

POJMOVNIK

kodeks – zbirka zakonov

arbitraža – izven sodno reševanje sporov
akreditirati – pooblastiti koga, da zastopa interese svoje države v tuji državi
radiodifuzija – dejavnost, ki se ukvarja z javnosti namenjenim oddajanjem zvočnih sporočil po radijskih valovih
kriptografija – besedilo, znaki s prikritim sporočilom

KRATICE IN AKRONIMI

EP: elektronsko poslovanje

BNO2: splošni plačilni nalog

PIN: varnostno geslo

ACCIS: Association of Consumer Credit Information Suppliers, sistem za spremljanje bonitete komitentov med državami

BIC: Bank Identifier Code je bančna identifikacijska številka, ki jo finančna ustanova uporablja na mednarodni ravni.

IBAN: International Bank Account Number je mednarodna številka bančnega računa, ki je sestavljena iz največ štiriintrideset znakov, njena dolžina pa je odvisna od države.

Priloga št. 1: Anketni vprašalnik: Ali Slovenci e–poslujemo z banko?

ANKETNI VPRAŠALNIK, ALI SLOVENCİ E–POSLUJEMO Z BANKO

Moje ime je Marija Globočnik. Sem izredna študentka višje strokovne šole, smer komercialist. Anketa je anonimna, rezultati ankete bodo uporabljeni v diplomski nalogi. Vnaprej se vam lepo zahvaljujem za sodelovanje.

1. Vaša starost?

- a) 15 – 25 let
- b) 25 – 35 let
- c) 35 – 45 let
- d) 45 – 55 let
- e) 55 – 65 let
- f) nad 65 let

2. Kaj ste po izobrazbi?

- a) osnovne šola
- b) poklicna šola
- c) srednja šola
- d) višja šola
- e) visoka šola
- f) magisterij
- g) doktorat

3. Ali uporabljate elektronsko bančništvo?

- a) DA
- b) NE

4. Zakaj ste se odločili za e-banko?

- a) nižji stroški
- b) izognitev dolgih čakalnih vrst
- c) uporaba e-banke iz domačega naslanjača
- d) pregled celotnega poslovanja
- e) uporaba e-banke štiriindvajset ur na dan
- f) mogoče kakšna druga prednost, prosim dopišite

5. Pri kateri banki imate sklenjeno pogodbo za e-poslovanje?

6. Ali ste zadovoljni s ponudbo vaše banke?

7. Mogoče vam je všeč ponudba katere izmed drugih bank in bi jo priporočili prijateljem?

8. Se vam uporaba e-banke zdi varna?

a) DA

b) NE

9. Ali vas kaj moti pri e-bančnem poslovanju?

10. Kaj bi banke lahko naredile, da bi bilo e-bančno poslovanje boljše?

11. Zakaj mislite, da samo petina Slovencev uporablja e-bančne storitve, ki so v primerjavi z Evropo enake, izjema so nordijske države, kjer so dvakrat tolikšne?