



B&B  
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija  
Program: Poslovni sekretar  
Modul: Spletno poslovanje

**PRIMERJAVA ELEKTRONSKEGA BANČNIŠTVA MED  
BANKO NLB IN BANKO SKB**

Mentor: mag. Robert Rauch  
Lektorica: Marija Lukan

Kandidatka: Tanja Pevec

Trzin, oktober 2011

## **ZAHVALA**

Zahvaljujem se mentorju mag. Robert Rauchu za vso pomoč pri izdelavi diplomske naloge. Hvala tudi za korekten odnos in vse napotke.

Zahvala gre tudi mojemu možu in otrokoma za vso podporo in vzpodbudo pri celotnem študiju ter da so verjeli vame tudi v trenutkih, ko sem bila v dvomih.

Zahvaljujem se tudi lektorici Mariji Lukan, ki je lektorirala mojo diplomsko nalogo.

Vsem še enkrat iskrena hvala.

## IZJAVA

»Študentka Tanja Pevec izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom mag. Roberta Raucha.«

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

Dne \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_

## **POVZETEK**

V današnjem času je spletno poslovanje bank s svojimi komitenti zelo pomembno, s tem uporabniki (komitenti) prihranimo veliko časa in denarja. Prek spleta lahko pregledamo poslovanje, stroške in pogoje vsake banke. Pri tem je zelo pomembna varnost pri tovrstnem poslovanju oziroma varnost našega računalnika. Če poslovanje ni dobro varovano z varnostnimi programi, lahko pride do vdorov v računalnik oziroma do krajev ter zlorab.

V diplomski nalogi bomo obravnavali področje elektronskega bančništva v Sloveniji. Analizirali in primerjali bomo storitve elektronskega bančništva največje slovenske banke (NLB) in banke SKB, ki je v večinski tuji lasti (Société Générale S. A., Paris). Diplomsko nalogo bomo razdelili na tri dele. V prvem delu bomo podali teoretična ozadja elektronskega bančništva (elektronsko bančništvo v Sloveniji, storitve, prednosti in slabosti za banke in uporabnike...), v drugem delu bomo primerjali poslovanje elektronskega bančništva obeh bank (NLB in SKB), s poudarkom na stroških in varnosti poslovanja, kot enem izmed najbolj občutljivih področij elektronskega bančništva. V sklepnem delu naloge bomo navedli trende na področju elektronskega bančništva.

## **KLJUČNE BESEDE**

- E - bančništvo
- NLB banka
- SKB banka
- Varnost e-bančništva
- Trendi na področju e-bančništva

## **ABSTRACT**

These days, online banking services which the banks offer to their customers have become increasingly important, helping save their customers' time and money. We can check online the banks' terms and conditions and costs. Here the security of such operations, or rather the security of our PCs, is very important. If electronic operations lack sufficient security programmes, intrusions into the computer, thefts or abuses can occur.

This paper deals with electronic banking in Slovenia. Analyses and comparisons are made between electronic banking services of the major Slovenian bank, the NLB, and the SKB, majority-owned by the Société Générale S.A., Paris. The paper consists of three parts. In Part One, the theoretical background of electronic banking (electronic banking in Slovenia, services, pros and cons in relation to banks and customers, etc.) is given. In Part Two, a comparison between the electronic banking operations of the NLB and SKB is drawn, with emphasis on their respective operating costs and security as a highly sensitive area of electronic banking. In conclusion, the trends in electronic banking are addressed.

### **Key words:**

- E-banking
- the NLB
- the SKB
- E-banking security
- E-banking trends

# KAZALO

<b>1 UVOD</b> .....	<b>1</b>
1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA .....	1
1.2 METODE DE LA .....	1
<b>2 ELEKTRONSKO POSLOVANJE</b> .....	<b>2</b>
<b>3 ELEKTRONSKO BANČNIŠTVO (E-BANČNIŠTVO)</b> .....	<b>3</b>
3.1 OBLIKE E- BANČNIŠTVA .....	4
3.2 PREDNOSTI IN SLABOSTI E-BANČNIŠTVA .....	8
3.3 E-BANČNIŠTVO V SLOVENIJI .....	9
<b>4 PRIMERJAVA E-BANČNIŠTVA MED BANKO NLB IN BANKO SKB</b> .....	<b>12</b>
4.1 BANKA NLB .....	12
4.1.1 Računi pri NLB .....	12
4.1.2 Kartice pri NLB .....	13
4.1.3 Ostale storitve pri banki NLB .....	14
4.2 E-BANČNO POSLOVANJE Z BANKO NLB (NLB KLIK).....	15
4.2.1 Kaj potrebujemo za uporabo NLB Klik-a .....	15
4.2.2 Vstop za poslovanje v NLB Klik .....	16
4.2.3 Plačilo računov .....	18
4.2.4 Varnost NLB Klik-a .....	23
4.3 BANKA SKB .....	24
4.3.1 Računi pri SKB .....	24
4.3.2 Kartice pri SKB .....	25
4.3.3 Ostale storitve pri banki SKB .....	26
4.4 E-BANČNO POSLOVANJE Z BANKO SKB (SKB NET).....	27
4.4.1 Kaj potrebujemo za uporabo SKB NET-a .....	27
4.4.2 Vstop za poslovanje pri SKB Net .....	28
4.4.3 Plačilo računov .....	29
4.4.4 Varnost SKB Net-a .....	30
4.5. PRIMERJAVA E-BANČNEGA POSLOVANJA V BANKI NLB IN BANKI SKB .....	31
4.5.1 Primerjava (on-line) poslovanja .....	31
4.5.2 Primerjava stroškov med NLB Klik in SKB Net .....	33
4.5.3 Varnostni vidik e-bančnega poslovanja (NLB Klik in SKB Net) .....	34
<b>6 TRENDI NA PODROČJU E- BANČNIŠTVA</b> .....	<b>36</b>
<b>7 ZAKLJUČEK</b> .....	<b>37</b>
<b>LITERATURA IN VIRI</b> .....	<b>38</b>
<b>KAZALO TABEL</b> .....	<b>39</b>

# 1 UVOD

V diplomski nalogi bomo obravnavali področje elektronskega bančništva v Sloveniji. Analizirali in primerjali bomo storitve elektronskega bančništva največje slovenske banke (NLB) in banke SKB, ki je v večinski tuji lasti (Société Générale S. A., Paris). NLB skupina je s svojimi 51 članicami na 18 trgih stabilen partner, ki ponuja številne kombinacije finančnih storitev (<http://www.nlbskupina.si/profil>, dostopno dne 28.7.2011). Skupina SKB je prisotna v 83 državah, ima 157 tisoč zaposlenih, ki so 128 različnih narodnosti. Je ena največjih finančnih skupin v evroobmočju (<http://www.skb.si/medijsko-sredisce/letna-porocila/letno-porocilo-2010>, dostopno dne 27.9.2011).

Uporabniki bančnih storitev smo se v preteklosti srečevali z dolgimi vrstami pred bančnimi okenci pri plačevanju položnic in z omejenim delovnim časom bank. Zato je odločitev slehernega posameznika za poslovanje z banko prek spleta logična posledica navedenega. Najprej se nam je zdelo poslovanje z banko prek spleta mogoče zapleteno, dokler se nismo navadili in se znebili določenih predsodkov, ki so bili povezani predvsem z varnostjo. Danes si uporabniki bančnih spletnih storitev ne predstavljamo, da bi morali položnice plačevati pri bančnih okencih ali na poštah, tako kot smo to počeli včasih. Poslovanje z banko prek spleta (e-bančništvo) je ugodnejše, saj tako prihranimo čas in stroške, storitev pa je na voljo 24 ur na dan.

## 1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

V današnjem času je spletno poslovanje bank s svojimi komitenti zelo pomembno, saj s tem uporabniki (komitenti) prihranimo veliko časa in denarja. Poleg tega, da starejša populacija ni veščica uporabe interneta, se pri e-bančništvu na prvo mesto postavlja vprašanje varnosti. Pogoste naj bi bile tudi zlorabe. Je elektronsko bančništvo varno?

## 1.2 METODE DELA

Namen naloge je ugotoviti, ali na področju elektronskega bančništva obstajajo bistvene razlike med (največjo) »domačo« NLB banko in »tujco«, SKB banko. Podatke, ki jih bomo potrebovali pri raziskavi, bomo zbrali iz člankov, revij, interneta, predhodnih raziskav ter javno dostopnega gradiva banke NLB in banke SKB.

Pri tem bomo uporabili teoretični pristop oz. kombinacijo več metodologij:

- metodo deskripcije (osredotočili se bomo na razpoložljivo literaturo na temo elektronskega bančništva),
- metodo kompilacije (uporaba izpiskov, navedb, citatov) in
- metodo komparacije (primerjalna metoda).

## 2 ELEKTRONSKO POSLOVANJE

Pojem elektronsko poslovanje izhaja iz angleške besede "Electronic Commerce", ki v ožjem smislu pomeni celoto nekih procesov, ki podpirajo trgovsko, poslovno dejavnost in lahko vključujejo potrošnike, proizvajalce, prodajalce, ponudnike storitev in posrednike (Pavliha, 2002, str. 24). Elektronsko poslovanje se je začelo leta 1968 z razvojem računalniških omrežij in interneta. Računalniška tehnologija je tako postala vse bolj uporabna za vse uporabnike. Razvoj je potekal zelo hitro. Zaradi hitrega razvoja se je spremenilo poslovanje na finančnem trgu med bankami. Izraz elektronsko poslovanje pomeni poslovanje s komunikacijsko in informacijsko tehnologijo. Gre za poslovanje brez papirjev. Pri elektronskem poslovanju ločimo poslovanje med: (Razgoršek, Potočar, 2009 str. 13)

- podjetji (B2B) - trgovanje,
- podjetji in potrošniki (B2C) – elektronska trgovina, elektronsko bančništvo,
- potrošniki (C2C),
- podjetji in javno / državno upravo (B2G) – razpisi, napoved dohodnine,
- državljani in javno / državno upravo (C2G) in
- znotraj javne / državne uprave (G2G).

Elektronsko poslovanje poteka po zaprtih sistemih (intranet in ekstranet), ki delujejo znotraj podjetja, ki uporablja internetne protokole, ali odprtih sistemih (internet), ki je dostopen širšemu krogu uporabnikov in prinaša nekatere koristi za organizacijo, kot so: zniževanje stroškov, zniževanje obsega zaloga, skrajševanje poslovnega ciklusa, zniževanje stroškov prodaje in trženja ter ustvarjanje novih tržnih priložnosti. Prednosti za potrošnike: več izdelkov in storitev, cenejši izdelki in storitve, dostava po želji, podatki in informacije so na voljo, prilagojeni izdelki in storitve. (Razgoršek, Potočar, 2009 str.16). Na razvitost elektronskega poslovanja vplivajo: stopnja razvitosti organizacije, stopnja razvitosti okolja, konkurenca, države potrošnikov ter znanje in osveščenost o elektronskem poslovanju (Pucihar, Gričar, 2002, str. 209). Za elektronsko poslovanje potrebujemo: računalnik, programske namestitve in komunikacijo (Toplišek, 1998, str. 5). Elektronsko poslovanje obsega naslednja področja (Jerman-Blažič, 2001, str. 11):

- elektronsko bančništvo
- elektronsko trženje
- elektronsko trgovanje
- spletno trgovino
- svetovanje na daljavo
- elektronsko zavarovalništvo
- računalniško skupinsko delo
- delo na daljavo
- pouk na daljavo



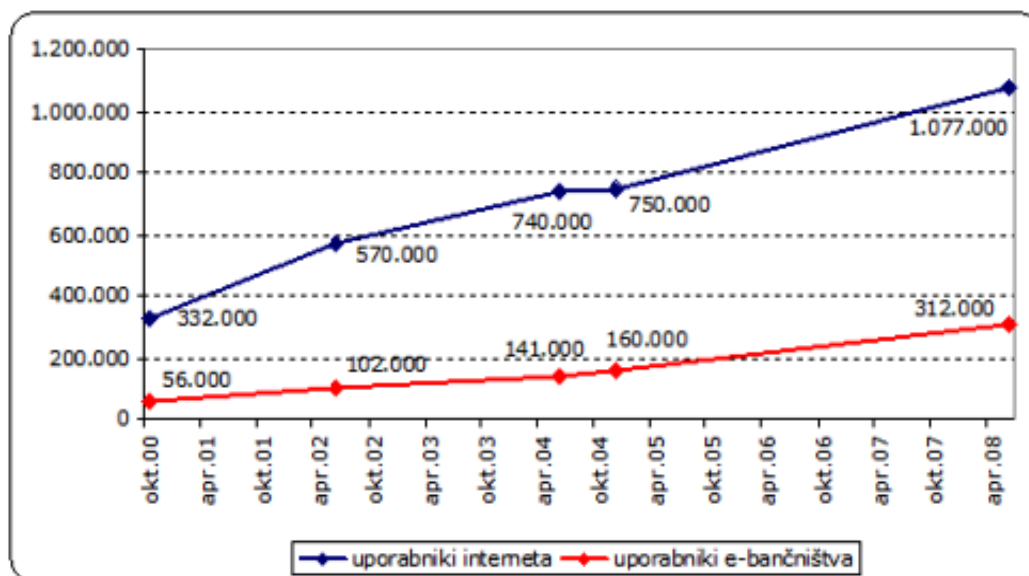
### 3 ELEKTRONSKO BANČNIŠTVO (E-BANČNIŠTVO)

Elektronsko bančništvo pomeni poslovanje med banko in komitentom na elektronski način. Med elektronske medije uvrščamo telefon, telefaks, internet, bankomat in druge naprave, kot so pametne kartice, elektronska pošta, informacijski terminali ipd. (Bračun, 1997). Tako tudi NLB banka in SKB banka ponujata spletno poslovanje preko NLB Klik-a in SKB Net-a, elektronske pošte in preko telefona.

Elektronsko bančništvo razdelimo na tri segmente (Groznik, 2004):

- med podjetji in bankami (pravne osebe)
- znotraj bank (npr. SWIFT (bančna identifikacijska koda))
- med bankami in strankami (fizične osebe)

E-bančništvo se je v zadnjem desetletju izkazalo za eno najbolj dobičkonosnih spletnih storitev. Glavni dejavniki, ki vplivajo na uporabo e-bančništva, po podatkih RIS (Raba interneta v Sloveniji), so predvsem skrb za varnost oz. zasebnost, finančna tveganja. Ponudba E-bančništva bo v prihodnje eden izmed ključnih momentov pri odločanju za izbiro banke (<http://www.ris.org>, dostopno 25.7.2011).



Graf 1: Spletno poslovanje  
Vir: RIS, 2009 Kozic, Prevodnik, Vehovar, Kogovšek.

Iz grafa 1 je razvidno, da se je od leta 2000 do 2008 povečalo število uporabnikov na internetu in v e-bančništvu za več kot polovico. Število uporabnikov e-bančništva je sicer naraslo, vendar je razvidno tudi to, da veliko uporabnikov ne želi uporabljati spletnega bančništva oziroma ne zaupa varnosti tega sistema ali pa še vedno vztraja pri starem načinu plačevanja.

### 3.1 OBLIKE E-BANČNIŠTVA

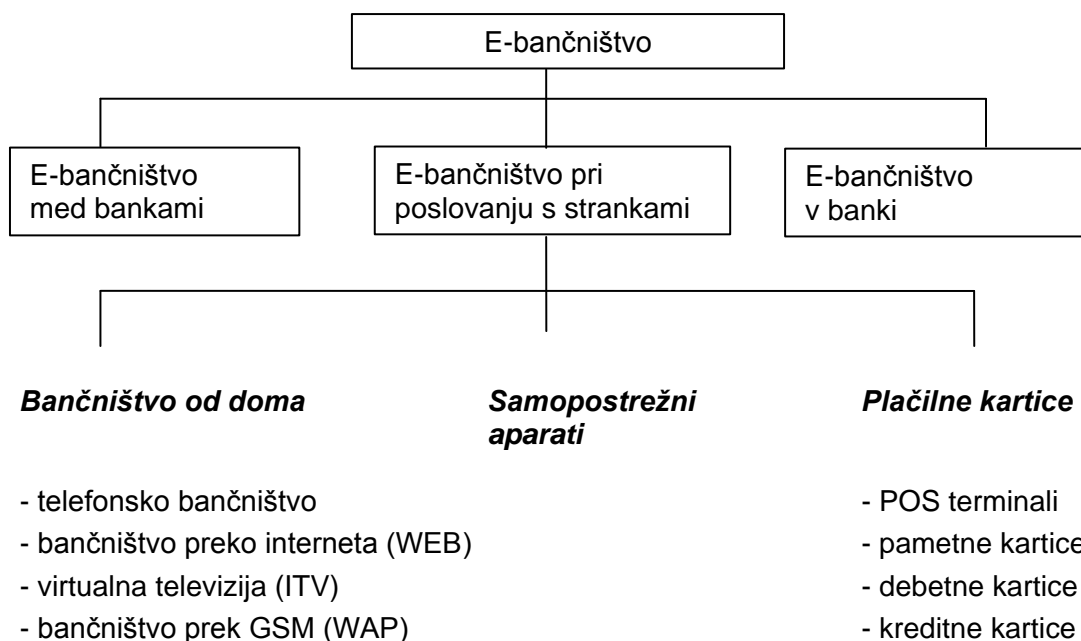
V knjigi Razgoršek, Potočar, 2009, stran 32 so storitve elektronskega bančništva razdeljene na:

#### Informacijske storitve:

- informacije o stanju in transakcijah na računu,
- dogajanje na trgih, borzah, tečajih, obrestnih merah, kreditnih pogojev.

#### Transakcijske storitve:

- vse storitve, ki vključujejo plačilne instrumente,
- to so: elektronski denar, elektronski ček (sistemi, ki zahtevajo vodenje računov) in storitve plačevanja s plačilnimi karticami.



Slika 1: Oblike elektronskega bančništva  
Vir: Groznik, 2004, stran 8.

#### **Telefonsko bančništvo**

Omogoča opravljanje bančnih storitev preko telefona. Potrebna je identifikacija uporabnika. Poteka preko avtomatskega telefonskega odzivnika (splošne in zasebne informacije) in preko bančnega operaterja. Primerno je za tiste, ki nimajo računalnika in dostopa do interneta (Razgoršek, Potočar, 2009, stran 34). Uporabnik se identificira in operater lahko izvede plačilo položnic/računov, poišče stanje na računu, podaljša izredni limit, podaljša vezavo sredstev ipd. Pri avtomatskem

telefonskem odzivniku se uporabnik identificira z osebnim geslom ali tudi preko prepoznave glasu. Avtomat ga nato preko pritiskov na številčnici vodi skozi različne možnosti storitev.

### Virtualna televizija

Gre za povezavo bank s televizijskimi operaterji, ki bodo svoj program ponujali preko interneta, na katerega bo priključena digitalna televizija. Uporabniki si preko menijev izberejo film, katerega bodo gledali, plačilo pa bodo izvedli preko sistema elektronskega bančništva (Razgoršek, Potočar, 2009, stran 35).

### Mobilno bančništvo

Je najnovejša storitev elektronskega bančništva. Osnovne bančne storitve (kot npr. pregled stanja in prometa našega računa, plačila in prenosi med računi, nastavitve o prekoračitvi stanja na računu itn.) lahko opravimo preko svojega mobilnega aparata. Uporaba je možna kadarkoli in kjerkoli, tudi iz tujine. Storitve v današnjem času trenutno temeljijo na SMS sporočilih, WAP (internetni povezavi), ki jo mora imeti mobilnik, preko katerega poteka mobilno bančništvo. Gre za enostavno prejemanje informacij o stanju na računih, za katere ni potrebna velika zaščita in zaupnost podatkov. Pravo mobilno bančništvo pa temelji na tehnologiji UMTS (*Universal Mobile Telecommunications System*). Gre za prenose večjih količin podatkov. Pri poslovanju z banko je potrebno imeti tudi pametno kartico, na kateri so že naloženi meniji, preko katerih lahko opravljamo bančne storitve, predhodno je potrebna registracija (Razgoršek, Potočar, 2009, stran 35).



Slika 2: Bančništvo preko UMTS aparata

Vir: <http://www.halcom.si/index.php?section=109>, dostopno 25.7.2011

### Samopostrežni aparati (bančni avtomati)

V današnjem času je najbolj znana naprava, preko katere lahko dvigujemo in polagamo gotovino, pogledamo stanje na osebni račun, plačujemo položnice ali polnimo svoje mobilne aparate, spreminjamo osebna gesla ipd. (Razgoršek, Potočar, 2009, stran 34).



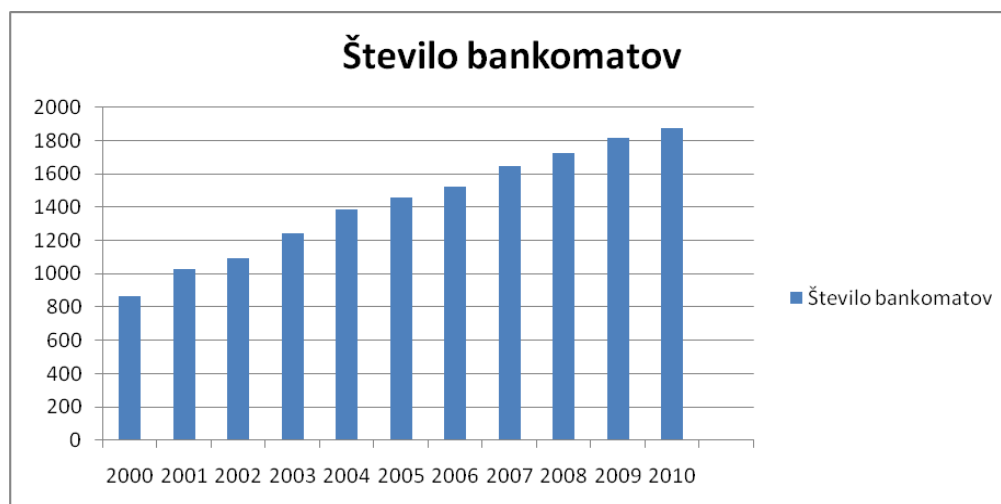
Slika 3: Bančni avtomat

Iz tabele 1 in grafa 2 je razvidno, da se je od leta 2000 do 2010 število bankomatov skoraj podvojilo. Vse storitve, ki jih lahko opravimo na bankomatih, so se zelo povečale, saj to lahko opravljamo kadarkoli, 24 ur na dan.

Leto	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Število bankomatov	865	1027	1095	1240	1389	1456	1522	1643	1727	1818	1872

Tabela 1: Prikaz rasti števila bankomatov

Vir: [http://www.bankart.si/si/ponudba/upravljanje\\_mreze\\_bankomatov/](http://www.bankart.si/si/ponudba/upravljanje_mreze_bankomatov/), dostopno 28.9.2011



*Graf 2: Prikaz rasti bankomatov*

Vir: [http://www.bankart.si/si/ponudba/upravljanje\\_mreze\\_bankomatov/](http://www.bankart.si/si/ponudba/upravljanje_mreze_bankomatov/), dostopno, 26.7.2011

### Plačilne kartice

Ker plačilne kartice omogočajo enostavno, udobno in zanesljivo uporabo poslovanja, je njihovo število začelo naraščati. Za uporabnike to pomeni, da jih uporabljajo kadarkoli jih potrebujejo, za banke pa pomeni precej nižje stroške. Prednost teh kartic je ta, da ne potrebujemo vedno gotovine in da lahko plačujemo z enomesečnim odlogom (npr. 8., 18., 28. v mesecu). Pri kartici uporabljamo PIN kodo, s katero potrdimo, da je kartica naša; poznamo jo samo mi in je ne smemo nikomur zaupati. Slabost pri karticah je, če jo izgubimo. Tako bi nam lahko trenutni uporabnik naredil veliko škode, če bi dvigoval iz našega računa. Nastanejo pa tudi veliki stroški, saj je potrebno kartico preklicati in vložiti zahtevek za novo. POS terminal pa ima nalogo, da vse zneske plačila s kartico prenese v banko in tako tekoče preverja stanje. Skrbi tudi za preklic kartice, če na njej ni več pozitivnega stanja oz. če ni več sredstev na računu (Razgoršek, Potočar, 2009, stran 35).



*Slika 4: Pos terminal*

Iz tabele 2 se vidi, kako strmo narašča razvoj POS terminalov. V letu 2000 je bilo le 2.345 terminalov in do leta 2010 je bilo v mrežo Bankarta vključenih že 17.376 POS terminalov v Sloveniji, kar pomeni, da ljudje zelo veliko poslujemo s plačilnimi karticam.

Leto	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Število POS-terminalov	2.345	2.905	6.668	8.751	10.945	14.254	14.351	15.331	16.529	17.292	17.376

Tabela 2: Število POS terminalov v Sloveniji

Vir: [http://www.bankart.si/si/ponudba/upravljanje\\_in\\_servis\\_terminalov\\_pos/](http://www.bankart.si/si/ponudba/upravljanje_in_servis_terminalov_pos/),  
dostopno 28.9.2011

### 3.2 PREDNOSTI IN SLABOSTI E-BANČNIŠTVA

Prednosti in slabosti e-bančništva (Razgoršek, Potočar, 2009, stran 38–40) so:

#### Prednosti za banke:

- Izboljšanje odnosov s strankami – gre za sposobnost banke, da ponudi pravo storitev ob pravem času, na pravi način.
- Nižji stroški; stroški so preko spletnega bančništva nižji kot pa stroški plačevanja preko bančnih okencev ali pošte.
- Večja preglednost in kontrola poslovanja – vsi podatki so vedno na voljo.
- Širok krog potencialnih strank.
- Prihranek na obvestilih o stanju na računu.

#### Slabosti za banke:

- Visoki stroški uvedbe – gre za rizičen, kompleksen in drag projekt. Potrebno je nadgrajevati informacijske sisteme, kot so stroški izobraževanja že zaposlenih kadrov, uvajanje novih kadrov in promocija.
- Storitve ni primerna za vse komitente.

#### Prednosti za stranke

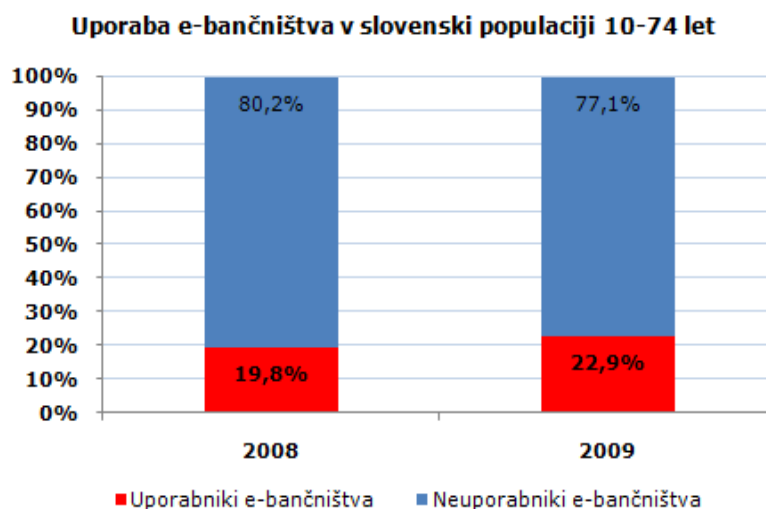
- Izogibanje gneči
- Prihranek časa
- Možnost dostopa doma ali iz službe
- Boljša informiranost – ker lahko dostopamo do spletnega bančništva kadarkoli, imamo boljši nadzor sredstev in boljšo informiranost.
- Nižja cena bančnih storitev – bančne storitve preko poslovanja so nižje kot pa na okencu banke.
- Možna opravljanja storitev ob katerem koli času – 24 ur na dan in 7 dni v tednu.

**Slabosti za stranko:**

- Odsotnost osebnega kontakta – nekateri ljudje radi kontaktirajo z bančnimi uslužbenci, jim bolj zaupajo.
- Stare navade.
- Problem varnosti – nekatere stranke v varnost preko spletnega bančništva še vedno ne zaupajo.
- Nepoznavanje delovanja – starejša populacija ne pozna spletnega poslovanja in se tudi niso pripravljene naučiti tega poslovanja.

**3.3 E-BANČNIŠTVO V SLOVENIJI**

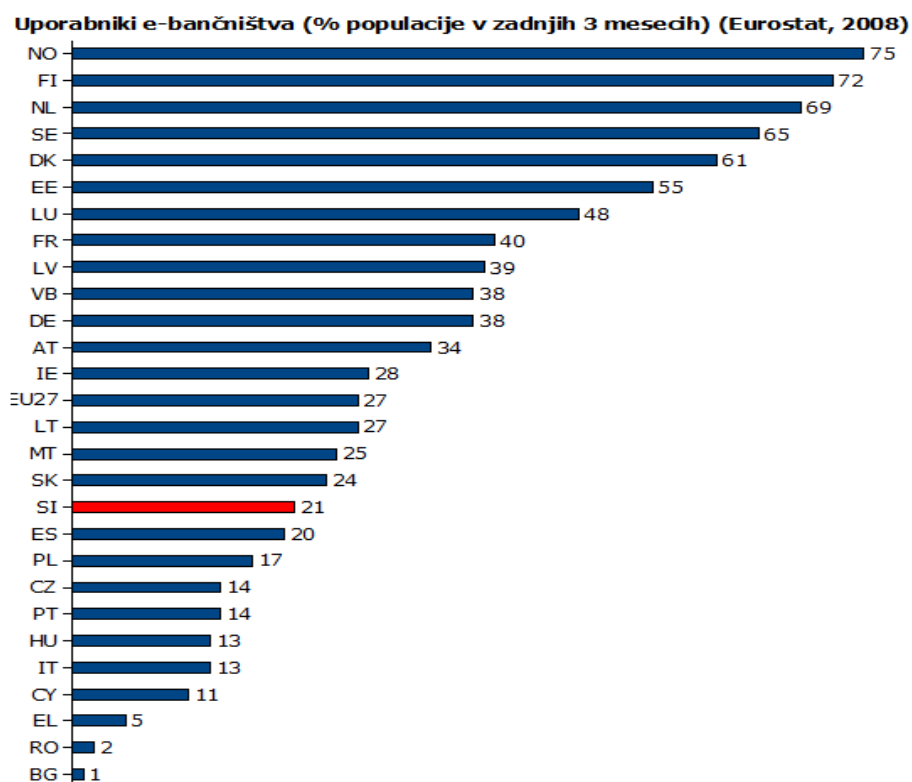
V Sloveniji je leta 2009 E-bančništvo uporabljalo 22,9% populacije, starih od 10-74 let. To je 3,1% več kot leta 2008, ko je te storitve uporabljalo 19,8% populacije. (<http://www.ris.org/> dostopno 30.9.2011. Večina tovrstnim storitvam še ne zaupa.



*Slika 5: Uporaba E-bančništva*

Vir: <http://www.ris.org/> dostopno 30.9.2011

Delež uporabnikov E-bančništva v EU se giba med 1% in 75%. Po raziskavi Eurostata iz leta 2008 (<http://www.ris.org/>, dostopno 30.9.2011), Slovenija sodi med države z manj razvitim E-bančništvom v Evropi (slika 6).



Slika 6: E-bančništvo v Sloveniji

Vir: <http://www.ris.org/>, dostopno 30.9.2011

Po stari raziskavi RIS-a, iz leta 2004 ([http://www.ris.org/editor/1133951332RIS\\_m-bancnistvo\\_2004-05.pdf](http://www.ris.org/editor/1133951332RIS_m-bancnistvo_2004-05.pdf), dostopno 30.9.2011), je bilo v populaciji od 10 do 75 let razvidno, da ima veliko uporabnikov mobilni aparat, imajo bančni račun, ne uporabljajo pa mobilnega bančništva. Le 1 % komitentov je bilo naročenih na SMS sporočila banke, ki so imeli tudi dostop do bančnega računa preko mobilnega aparata. Večina (79 %) jih ni razmišljalo o uporabi te storitve. Preko Monete je plačevalo le 8 % anketirancev, kar je (bilo) zelo malo. Ljudje še niso zaupali temu sistemu. Večina storitev, ki so jih opravili z mobilnim aparatom, so bile plačevanje parkirnine, kupovanje vstopnic za kino...ipd. Z novejšimi raziskavami o tem ne razpolagajo. Menimo, da se je danes povečal predvsem delež uporabnikov SMS bančnih storitev in Monete, delež uporabnikov mobilnega bančništva pa nekoliko manj.



<b>Ali morda uporabljate (tudi) mobilno plačevanje preko vašega mobilnega operaterja - npr. MONETA, kar ni povezano z vašo banko?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
da	77	8%
ne	886	92%
skupaj	963	100%

Slika 7: Plačilo z MONETO (2004)

Vir: [http://uploadi.www.ris.org/editor/1133951332RIS\\_m-bancnistvo\\_2004-05.pdf](http://uploadi.www.ris.org/editor/1133951332RIS_m-bancnistvo_2004-05.pdf), dostopno 30.9.2011

Kar se tiče spletnega bančništva, ne moremo mimo edine spletne banke v Sloveniji, to je banka DIBA. Tovrstno spletno bančništvo je sicer novost v Sloveniji, a že dobro poznana in odlično sprejeta finančna storitev v zahodni Evropi. Banka DIBA je na slovenski trg vstopila 02.junija 2008 pod okriljem ZVEZE BANK, Podružnica Ljubljana, in kot svoj prvi produkt ponudila Diba račun ([www.diba.si](http://www.diba.si), dostopno 30.09.2011). Omogoča nam brezplačno poslovanje preko spleta in upravljanje z našim denarjem kjerkoli in kadarkoli. Diba račun nima nobenih stroškov z odprtjem, zaprtjem, vodenjem računa in stroškov prenakazil sredstev na naš referenčni račun. Ko odpiramo Diba račun, potrebujemo: osebni dokument, davčno številko, EMŠO, elektronski naslov, mobilni telefon in številko našega transakcijskega računa, ki je odprt v eni izmed bank v Sloveniji. V primerjavi s »klasičnimi« bankami imajo kar nekaj prednosti glede stroškov poslovanja (<http://www.diba.si/>, dostopno 30.9.2011).

**diba.** 100% spletno bančništvo

Kaj je Diba? Odpri račun FAQ Podpora

Vaš denar še nikoli ni bil tako sproščen.

**Do 2,25 %**  
obrestna mera p.a.  
Brez vezave, brez stroškov, brez tveganja... [več...](#)

[odpri račun](#)

[Zgodbe uporabnikov](#)  
[Obvestila uporabnikom](#)  
[Do 2,25% obrestna mera](#)  
[Depoziti - do 3,00% obrestna mera](#)

**Brez stroškov**  
Diba je brezplačna. Brez stroškov odprtja, zaprtja, vodenja računa in uporabe spletnega bančništva.  
[več...](#)

**Brez vezave**  
Diba je sproščena. Z vašim denarjem lahko razpolagate v vsakem trenutku.  
[več...](#)

**Brez tveganja**  
Diba skrbi za varnost podatkov in transakcij z naj sodobnejšimi tehnologijami in v skladu z najvišjimi varnostnimi standardi.  
[več...](#)

**Kontakt**  
Diba vas pričakuje. 24 ur na dan, vse dni v letu.  
Za več informacij pokličite na 059 095 900!  
[več...](#)

Slika 8: DIBA banka – spletno bančništvo

Vir: <http://www.diba.si/>, dostopno 30.9.2011

## 4 PRIMERJAVA E-BANČNIŠTVA MED BANKO NLB IN BANKO SKB

### 4.1 BANKA NLB

#### 4.1.1 Računi pri NLB

##### NLB Klasični račun (modra kartica)

Namenjen je vsem zaposlenim, ki želijo preprosto in varno urejanje vsakodnevnih denarnih zadev v domači ali tuji valuti. Prednosti klasičnega računa so: plačevanje mesečnih obveznosti prek trajnih nalogov in direktnih obremenitev, uporaba NLB Klica in NLB Teledoma, sodelovanje v shemi ugodnosti EnKa ipd. Mesečni strošek za vodenje računa je 1,96 EUR. Na bankomatu je dnevni dvig 450 EUR. Osnovni limit pa je 300 EUR (<http://www.nlb.si/klasicni-racun>, dostopno 24.7.2011).

##### NLB Srebrni račun (siva kartica)

Uporabljajo predvsem tisti, ki redno prejemajo pokojnino in imajo stalno bivališče v Sloveniji. Uporabljamo lahko vse storitve, ki jih omogoča NLB Klasični račun. Pri srebrnem računu so nižji stroški za vodenje računa, in sicer 1,54 EUR. Dnevni dvig na bankomatu in osnovno limit pa je isti kot pri klasičnem računu. (<http://www.nlb.si/srebrni-racun>, dostopno 24.7.2011)

##### NLB Zlati račun (zlata kartica)

Namenjen je zahtevnejšim strankam, ki želijo poleg storitev, ki jih ponuja klasični račun, uporabljati tudi številne dodatne ugodnosti. Lastnosti, ki jih ponuja Zlati račun, pa so: višji osnovni limit in možnost izrednega limita, višji dnevni limit za dvig gotovine na bankomatu, sodelovanje v shemi ugodnosti Zlata EnKa in EnKa, ugodnejša provizija pri trgovanju z vrednostnimi papirji. Glede na to, da je Zlati račun za zahtevnejše stranke, so tudi stroški višji. Mesečno nadomestilo je 7,30 EUR. Dvig na bankomatu je do 700 € dnevno, osnovni limit 2.000 €. (<http://www.nlb.si/zlati-racun>, dostopno 24.7.2011).

##### NLB Prvi račun

Namenjen je mladoletnikom do 18. leta starosti, ki niso v delovnem razmerju, želijo pa samostojno razpolagati s svojimi denarnimi sredstvi. Pri "Prvem računu" je vodenje brezplačno, možno je plačevanje in dvigovanje doma in v tujini, dnevni dvig na bankomatu je 450 €. Če mladoletnik prekorači kritje na računu, mora skrbnik to prekoračeno kritje poravnati (<http://klik-generacija.nlb.si/prvi-racun>, dostopno 24.7.2011).

Pred Prvim računom je še **Toli račun**, ki je namenjen otrokom, ki jih starši želijo naučiti ravnanja z denarjem. Račun na otrokovo ime odprejo starši ali skrbniki. Tudi

ta račun ima brezplačno vodenje, dvig na bankomatu do 450 EUR dnevno. Pri NLB lahko otroci preko Tolimata sami polagajo denar na svoj Toli račun. Banka vsake tri mesece otroka nagradi z nagrado Toli, ko opravi 4 pologe. Pri Prvem računu lahko mladoletniki poslujejo tudi z NLB Klikom. Limit na NLB Prvem računi ni možen.

Po Prvem računu sledi **Študentski račun**. To je račun dijaka, ki je star od 18 do 27 let in ni v delovnem razmerju. Ima brezplačno vodenje računa, dvig na bankomatu do 450 EUR dnevno in limit do 200 EUR. Tisti, ki so v tretjem ali višjem letniku, lahko dobijo tudi več limita (<http://klik-generacija.nlb.si/studentski-racun>, dostopno 24.7.2011).



Slika 9: NLB kartice omenjenih računov  
Vir: <http://www.enka.si>, dostopno 24.7.2011

#### 4.1.2 Kartice pri NLB

MasterCard je zelo razširjena plačilna kartica in je namenjena vsem, ki želijo enostavno in varno plačevanje doma in v tujini. Kartico ter osebno številko prejme imetnik osebnega računa v dveh ločenih kuvertah. V eni prejme kartico in v drugi prejme (PIN) - tajno osebno številko. Z MasterCard lahko dvigujemo na bankomatih, lahko jo uporabljamo na prodajnih mestih. Pri Maestro kartici se sproti bremeni osebni račun. Pri poslovanju s kartico je nujno potrebno pozitivno stanje na osebem računu. Obveznost se poravnava enkrat mesečno. S kartico lahko plačujemo preko interneta, naročamo po katalogih in telefonu. Zlata kartica MasterCard je namenjena zahtevnim strankam, ki jim prinaša še dodatne ugodnosti. Letna članarina MasterCard je 18 EUR, uporaba kartice Karante pa 15 € (<http://www.nlb.si/mastercard>, dostopno, 24.7.2011).

Izbiramo pa lahko med **posojilno kartico MasterCard, Karanta in Visa**; z njimi lahko odloženi nakup ali dvignjeno gotovino poravnamo v prihodnjih mesecih.

Gotovino lahko dvigujemo na bankomatih doma in v tujini, v vseh NLB poslovalnicah. Mesečno se poravna le tretjino zneska, ki smo ga porabili. Način plačila porabe si izberemo sami, in sicer 8., 18. ali 28.dan v mesecu. Kadarkoli pa lahko poravnamo dolg v celoti. Imetniki teh kartic imajo ob nakupih tudi posebne ugodnosti. Posojilna Karanta in MasterCard imata članarino brezplačno, Zlata MasterCard pa ima 66,77 EUR letno članarino (<http://www.nlb.si/placilne-kartice>, dostopno 24.7.2011).

**EnKa**-partnerji iz različnih panog imajo posebne ugodnosti in kartica sama spremlja, kaj nam pripada. EnKa je na vseh osebnih NLB MasterCard, Visa in na BA Maestro karticah, NLB Klasičnega, Zlatega, Platinastega, Srebrnega in Študentskega računa. Ena sama kartica omogoča prihranke pri nakupih najrazličnejših stvari (<http://www.enka.si>, dostopno 24.7.2011).



Slika 10: Posojilne kartice NLB

Vir: <http://www.enka.si>, dostopno 24.7.2011

#### 4.1.3 Ostale storitve pri banki NLB

NLB ima še ostale storitve (<http://www.nlb.si/osebne-finance>, dostopno 26.7.2011) ki jih lahko uporabljajo njeni komitenti:

- Varčevalni račun – odpremo, kadar želimo nekaj privarčevati. Gre za preprosto in varno varčevanje in obrestna mera je višja kot na osebnem računu. Prvi polog je določen in je minimalno stanje na varčevalnem računu, vsi ostali pologi pa so v poljubnih zneskih.
- Depoziti - je tudi oblika varčevanja.
- Vrednostni papirji – gre za individualno trgovanje in upravljanje premoženja na domačih in tujih kapitalskih trgih.
- Osebno bančništvo – gre predvsem za bolj zahtevne stranke, za tiste, ki poslujejo z Zlatim računom.

## 4.2 E-BANČNO POSLOVANJE Z BANKO NLB (NLB KLIK)

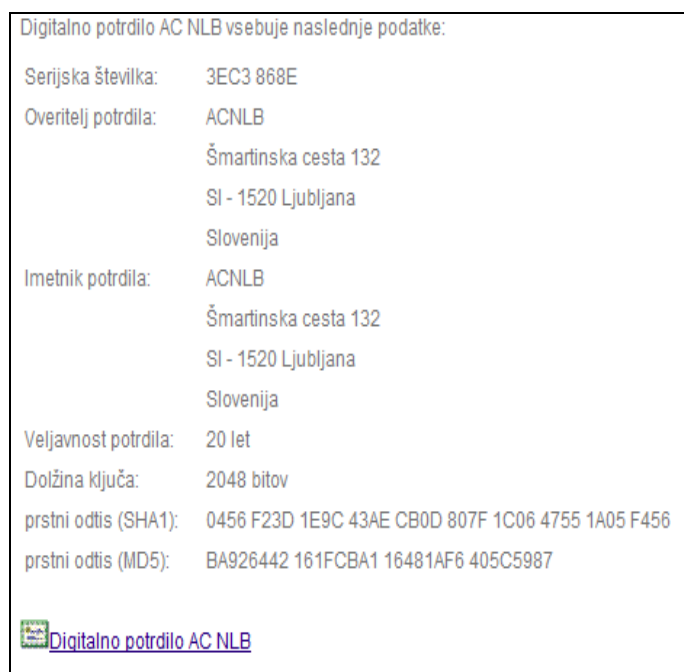
V tem poglavju bomo opisali poslovanje NLB Klik-a, kaj nudi, kako varen je, kolikšni so stroški itd. NLB Klik je spletna banka, ki je odprta 24 ur na dan, vse dni v letu, je hitra, varna in enostavna za uporabo. V današnjem času z NLB Klik-om prihranimo čas in denar, saj ni potrebno hoditi k bančnemu okencu ali na pošto, da bi plačevali stroške ali preusmerjali morebitna nakazila. Vse to lahko opravimo doma, kadarkoli in ob katerikoli uri.

### 4.2.1 Kaj potrebujemo za uporabo NLB Klik-a

Za uporabo NLB Krika potrebujemo:

- odprt račun v NLB
- elektronski naslov
- kvalificirano digitalno potrdilo (certifikat) AC NLB, ki ga pridobimo, ko izpolnimo vlogo za izdajo digitalnega potrdila.

Najprej je potrebno oddati vlogo za izdajo certifikata in vlogo za uporabo spletnega bančništva. Po elektronski pošti prejmemo referenčno številko, s priporočeno pošto pa geslo, s katerim prevzamemo kvalificirano digitalno potrdilo (certifikat). Po prevzemu certifikata moramo določiti še geslo, s katerim bomo vstopali v NLB Klik. Certifikat nato shranimo na svojem računalniku, pametno kartico ali USB ključ. Ko certifikat sprejmemo, lahko začnemo s poslovanjem.



Slika 11: Digitalno potrdilo AC NLB

## 4.2.2 Vstop za poslovanje v NLB Klik

Pri vstopu za poslovanje potrebujemo tudi osebno geslo, s katerim se prijavimo v NLB Klik. Osebno sporočilo je ena od varovalk, da se nahajamo na pravi strani NLB Klica (v preteklosti so se že dogajale zlorabe).

Slika 12: Vstop v NLB Klik

Slika 13: Stanje na osebnem računu pri NLB Klik-u

Pri NLB Klik-u lahko razpolagamo s podatki o svojem računu:

- **pregled** - vidimo stanje na računu,
- **stanje** - vidimo trenutno tekoče stanje na osebnem računu in tudi stanje kreditov,
- **promet** - na katerem se vidi tekoči promet nakazil in plačil na računu,

PROMET NA RAČUNU:	
Datum	Opis knjižbe
18.07.2011	MASTERCARD KARTICA ▶
14.07.2011	OTROŠKI DODATKI ▶
11.07.2011	PROVIZIJA KLIK ▶
11.07.2011	PLAČILOGSM STORITEV ▶
11.07.2011	PROVIZIJA KLIK ▶
11.07.2011	PLAČILOGSM STORITEV ▶
11.07.2011	PROVIZIJA KLIK ▶
11.07.2011	PLAČILOGSM STORITEV ▶
08.07.2011	PLAČILO KREDITA ▶
07.07.2011	PROVIZIJA KLIK ▶
07.07.2011	PL.OBV.ZA.M.PIKA ▶
05.07.2011	PLAČA ▶
04.07.2011	BANKOMAT - DVIG GOTOVINE V SLOVENIJI ▶
01.07.2011	UPORABNINA NLB KLIK JUN. 2011 ▶
Skupaj	

Iskanje po prometu na računu SI56 . V valuti: EUR Za obdobje: tekoči mesec Od dne: 01.07.2011 do dne: 26.07.2011 Prikaži promet	Izvoz v tekstovno datoteko ▶ Podatki se bodo izvozili v tekstovno datoteko. Ločilo podatkov je podpičje. Iz te datoteke lahko uvozite podatke v MSExcel, MSAccess, ... Izvoz v QIF datoteko ▶ Podatki se bodo izvozili v datoteko formata QIF. Iz te datoteke lahko uvozite podatke v MSMoney, Quicken, ...
--	---

Slika 14: Promet tekočih transakcij

- **Plačila in prenosi** – plačujemo položnice in lahko izvajamo prenose med računi ali v humanitarne namene,
- **Naročila** – predvsem gre za depozite, lahko jih vežemo naprej ali prekinemo,
- **E-izpiski** – pregled izpiska, na katerem določimo obdobje, za katerega želimo izpisek, npr. za en mesec, na katerem se vidijo vse transakcije,
- **Pošta** – preko spletnega poslovanja se lahko skoraj vse dogovorimo z bančnim uslužbencem in tako ponovno prihranimo na času, vidimo tudi prejeta sporočila, ki nam jih banka pošilja, oziroma poslana sporočila,
- **Arhiv** – vidimo čakajoča vplačila, zavrnjena plačila, arhiv naročil, arhiv pogodb – depozitov, dnevnik vseh vstopov zadnjih 6 mesecev.

**NLB Klik**

Moj NLB Klik

Pregled

Stanje

Promet

▶ **Plaćila in prenosi**

Naročila

SEPA direktne obremenitve

E-izpiski

Pošta

Arhiv

Moji prihranki

Moje storitve

Moja finančna slika

**INTERNI PRENOS MED RAČUNI V EVRIH**

Pozorno preverite pravilnost vnešenih podatkov in potrdite plačilo!

Datum vnosa plačila:	26.07.2011	
Z računa:	SI56	(Tanja Pevec) NLB Klasični račun
Na račun:	SI56	
Znesek:	1,00 EUR	
Dodatni stroški (provizije):	0,00 EUR	
Namen plačila:	<b>NAKAZILO</b>	
Datum izvedbe plačila:	26.07.2011	
Opomba plačila: (samo za osebno evidenco)		

Prekliči
Nazaj
Potrdi

Korak izvedbe plačila 2/3

Slika 15: Prenos med računi

#### 4.2.3 Plačilo računov

Ko plačujemo položnico, izberemo najprej posebno položnico, ker so trenutno še v veljavi. S klikom nanjo se nam prikaže prazna posebna položnica, katero izpolnimo s podatki (npr. Mobitel).

Primer plačila računa (Mobitel):

**1. korak: Prejemnik:** Najprej izpolnimo namen plačila (napišemo plačilo računa, ki ga plačujemo, in številko pogodbe), pri računu (napišemo številko računa, npr. od Mobitela), referenca (ali sklic, lažja prepoznavnost plačila in plačnika), ime, naslov in kraj prejemnika (Mobitel) in na koncu še znesek za plačilo položnice. **Nalogodajalec:** Računalnik že sam poda naše podatke, kot so: naš osebni račun, referenco, naše ime in priimek, naš naslov in kraj našega bivanja, iz katerega bremenimo znesek.

**2. korak:** Ko položnico plačamo, nas banka obvesti o datumu plačila, stroških oz. proviziji plačila, kateri račun bo bremenila in datum izvedbe plačila.



HITRO PLAČILO: MOBITEL

Vnesite podatke!

PREJEMNIK	NALOGODAJALEC
Namen: <input style="width: 95%;" type="text" value="PLAČILO RAČUNA"/>	
Rok plačila: <input style="width: 95%;" type="text"/>	Znesek: <input style="width: 95%;" type="text"/> EUR
Račun: <input style="width: 95%;" type="text"/>	Račun: SI56 (Tanja Pevec) ▼
Referenca: <input style="width: 95%;" type="text"/>	Referenca: <input style="width: 95%;" type="text"/>
Naziv prejelnika: <input style="width: 95%;" type="text" value="MOBITEL"/>	Ime in priimek: <input style="width: 95%;" type="text"/>
Naslov: <input style="width: 95%;" type="text" value="VILHARJEVA 23"/>	Naslov: <input style="width: 95%;" type="text"/>
Kraj: <input style="width: 95%;" type="text" value="1537 LJUBLJANA"/>	Kraj: <input style="width: 95%;" type="text"/>

Datum izvedbe plačila:

Opomba plačila: (samo za osebno evidenco)

Korak izvedbe plačila 1/3

Slika 16: Plačilo s položnico

Lahko pa izberemo gumb **Hitra plačila**, označimo naslov plačila, npr. MOBITEL, in tako se nam posebna položnica že izpiše, tako da je potrebno dodati samo še referenco in znesek plačila. Pri hitrih plačilih tako prihaja do manj napak, saj ni potrebno vsakokrat tipkati računa in naslova. Tako vnesemo samo podatke o namenu, referenci, naslovu prejelnika in znesek. Podatki, kdo plačuje, pa so že posredovani iz podatkov uporabnika NLB Klik-a.

Plačujemo lahko tudi s plačilnim **nalogom BN02**, ki se uporablja, kadar hočemo izvesti prenos sredstev na naš lasten račun pri drugi banki ali kadar nakazujemo drugi fizični osebi. Podobno kot pri posebni položnici imamo tudi tukaj vpisano **Nalogodajalec**, kjer so že vneseni naši podatki in naša številka računa. Vpisati moramo le namen plačila z besedo, ki bo izpisana na računu (npr. plačilo računa...), znesek in vrsto posla (A8911- plačilo računov, A8929- plačilo kreditov in A8900- plačilo davkov). Pri napisu **Prejemnik** najprej izpolnimo podatke o imenu, naslovu in kraju prejelnika, številko računa prejelnika in referenco; dovoljeno je do 20 znakov. Referenca vsebuje dva dela; prvi je kot model (00 ali 99), drugi del pa za vpis reference, ki navadno vsebuje 13 znakov.

PLAČILNI NALOG BN02	
Vnesite podatke!	
<b>NALOGODAJALEC</b>	
Naziv: TANJA PEVEC	Številka računa: SI56 (Tanja Pevec)
Ulica: JEMČEVA CESTA 5	Datum plačila:
Kraj: 1236 TRZIN	Referenca:
Namen plačila:	Znesek: EUR Vrsta posla: A8911
<b>PREJEMNIK</b>	
Naziv prejemnika:	Številka računa:
Naslov:	Referenca:
Kraj:	

Slika 17: Plačilo s plačilnim Nalogom BN02

Novost, ki se izvaja pri plačilih, je posebna **plačilna položnica za univerzalni plačilni nalog (UPN)**. Najkasneje do konca leta 2011 naj bi bili vsi plačilni instrumenti nadomeščeni s plačilnimi instrumenti (SEPA) - enotno območje plačil v evrih. Plačilni instrument SEPA predstavlja enotno plačevanje v evrih v 16 državah evroobmočja, 10 preostalih držav EU, kjer EVRO še ni plačilno sredstvo. Potrošnik bo lahko imel en sam bančni račun, lahko bo plačeval stroške ali druge storitve v tujini. Dolgoročni cilj je, da se instrument SEPA uporablja samo v elektronski obliki. Plačilni nalog UPN/SEPA je možno pošiljati le bankam, ki so pristopile k shemi SEPA. Pri SEPA plačilnem nalogu moramo biti pri **plačniku** pozorni na kodo namena, ki jo moramo izbrati (npr. (OTLC) – plačilo telekomunikacijske storitve, (RENT) – plačilo najemnine ...), namen/rok plačila napišemo z besedo in tudi rok plačila, če nam je poznan. Pri **prejemniku** pa je novost (IBAN) – račun od prejemnika (npr: od NLB SI56-0100-0000-0200-097) in pa (BIC) – identifikacijska koda banke, koda prejemnika (npr: od NLB LJBAS12X). BIC koda trenutno za notranji promet še ni obvezna, potrebno pa je vpisati BIC kodo, kadar poslujemo s tujino.

PLAČILNI NALOG UPN/SEPA	
Vnesite podatke!	
<b>PLAČNIK</b>	
Naziv:	IBAN:
TANJA PEVEC	SI56 (Tanja Pevec)
Naslov:	Referenca:
JEMČEVA CESTA 5	
Kraj:	Koda namena: <b>i</b>
1236 TRZIN	PRCP - Plačilo izdatka
Država:	Namen / rok plačila: <b>i</b>
SLOVENIJA - 705	
<b>PREJEMNIK</b>	
Naziv: <b>i</b>	Znesek:
	EUR
Naslov:	IBAN:
Kraj:	BIC banke: <b>i</b>
	Seznam bank v območju SEPA
Država:	Referenca:
SLOVENIJA - 705	SI

Slika 18: Plačilni nalog UPN/SEPA

Pri NLB Kliku lahko poslujemo tudi z internimi prenosi med računi. To storitev uporabljamo, kadar imamo direktne obremenitve in na računu nimamo stanja. Lahko pa prek NLB Klika nakažemo znesek tudi v humanitarne namene. Ko prvič plačujemo neko novo položnico, moramo z virtualno tipkovnico, ki se prikaže na našem računalniku, vnesti dva zahtevana znaka našega gesla. To je zaradi varnosti pred zlorabami. Če se pri vnosu gesla zmotimo, lahko postopek ponovimo, vendar le petkrat. Ob peti napačni uporabi geslo ni več uporabno in je potrebno naročiti novega. Zato je pomembno, da plačila in prenose med računi, ki jih izvajamo pogosto, shranimo med hitra plačila, in tako se izognemo vsakokratnemu vnosu dodatnega gesla.

**INTERNI PRENOS MED RAČUNI V EVRIH**

Prosimo, vnesite zahtevana znaka vašega dodatnega varnostnega gesla s pomočjo virtualne tipkovnice prikazane spodaj.

Datum vnosa plačila: **27.07.2011**

Z računa: **(Tanja Pevec) NLB Klasični račun**

Na račun:

Znesek: **1,00 EUR**

Dodatni stroški (provizije): **0,00 EUR**

Namen plačila: **NAKAZILO**

Datum izvedbe plačila: **27.07.2011**

Opomba plačila: (samo za osebno evidenco)

---

Z uporabo tipkovnice vnesite 4. in 5. znak vašega dodatnega varnostnega gesla:

6	2	1	4	8	5	7	0	9	3		BRIŠI	
N	A	D	C	S	E	I	G	V	Q	M	Y	L
B	P	O	R	F	T	U	H	J	Z	W	K	X

Prekliči
Nazaj
Potrdi

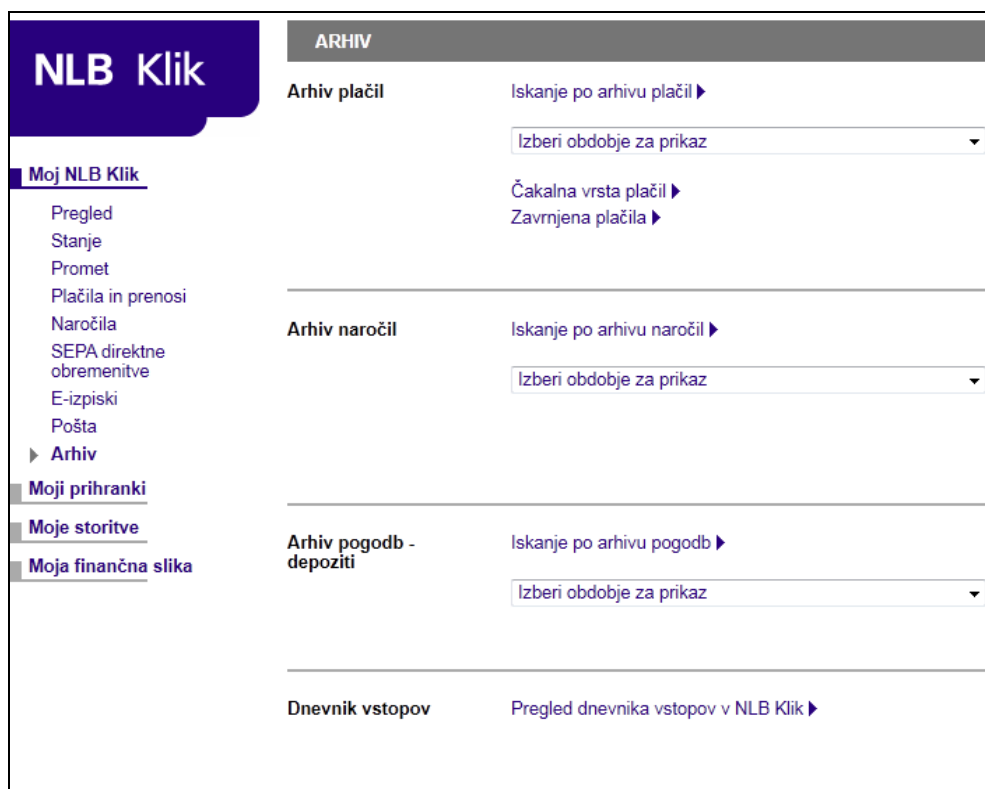
Korak izvedbe plačila 2/3

Slika 19: Virtualna tipkovnica

**Vaše dodatno geslo je: 0 WC DT 8 5 J**  
**Številka polja: 1 2 3 4 5 6 7 8**

Slika 20: Dodatno geslo za virtualno tipkovnico

Preko NLB Klik-a lahko komuniciramo tudi z banko, v kolikor nas zanimajo dodatne informacije glede našega stanja na računu ali informacije glede plačilne kartice, stroškov, kredita. Lahko preverjamo stanje ali plačujemo položnice tudi, ko banka nima več delovnega časa ali ob praznikih, vendar se v tem primeru transakcija izvede naslednji delovni dan. Tudi ob dvigu denarja z bankomata se takoj vidi transakcija. Kadar pa izvedemo polog na bankomatu, se transakcija vidi šele naslednji delovni dan.



Slika 21: Arhiv v NLB Klik-u

#### 4.2.4 Varnost NLB Klik-a

V primeru NLB Klik-a gre za visok nivo varnosti. Za vstop v spletno poslovalnico potrebujemo **kvalificirano digitalno potrdilo**, ki ga izdaja AC NLB in ki ga moramo imeti za brezkrbno poslovanje z NLB. Z digitalnim potrdilom lahko vstopamo tudi do upravnih enot in davčne uprave, vendar se moramo predhodno registrirati. Pomembno je tudi, da imamo osebno sporočilo (primer: vstop ima dovoljen le Tanja Pevec), ki nam pove, da smo na pravi vstopni strani NLB Klik-a, osebne gesla pa ne smemo povedati nobeni osebi, saj bi nam lahko vdrli v naš osebni račun. Digitalno potrdilo je potrebno obnoviti vsakih 5 let. Ko nam poteče rok, nas banka sama obvesti o obnovi le-tega.

Vsa sporočila, ki si jih uporabnik in banka izmenjujeta, so šifrirana. Uporabnik se vpisuje s svojim digitalnim certifikatom in osebnim geslom, ki ga pozna samo on (asimetrično šifriranje). Kvalificirano digitalno potrdilo in osebno geslo omogočata najvišjo možno stopnjo varnosti poslovanja. Certifikat se lahko shrani na disku računalnika, na zunanjem disku ali pametni kartici.

## 4.3 BANKA SKB

### 4.3.1 Računi pri SKB

#### Standardni osebni račun

Je namenjen osebam, starejšim od 15 let, ki imajo redne mesečne prilive. Imajo možnost plačevanja doma in v tujini, lahko najamejo redni ali izredni limit, višina je odvisna od vrste osebnega računa, brezplačno uporabo SKB TEL in mobilnega bančništva. Dnevni limit dviga iz bankomata je odvisen od kritja na osebnem računu. Redni limit na računu je 200 EUR. (<http://www.skb.si/osebne-finance/osebni-racuni/standardni-osebni-racun>, dostopno 27.7.2011).

#### Pokojninski osebni račun

Uporabljajo upokojeanci, ki prejemajo na svoj osebni račun pokojnino. Nudi možnost plačevanja doma in v tujini, možnost najema rednega in izrednega limita, brezplačno uporabo SKB TEL in mobilnega bančništva itn. Višina rednega limita je 200 EUR. Za višji izredni limit je potrebno oddati vlogo. Videz kartice je enak kot na standardnem računu, lahko pa si kartico oblikujejo po svoji želji. (<http://www.skb.si/osebne-finance/osebni-racuni/pokojninski-osebni-racun>, dostopno 27.7.2011).

#### Zlati osebni račun

Je namenjen strankam, ki imajo višji mesečni dohodek. Imajo višji dnevni limit in tudi brezplačne dvige na bankomatih drugih bank, brezplačno uporabo SKB TEL in mobilnega bančništva. Redni limit na računu je 2.500 EUR. (<http://www.skb.si/osebne-finance/osebni-racuni/zlati-osebni-racun>, dostopno 27.7.2011).

#### PAPI osebni račun

Namenjen je otrokom do vključno 14. leta starosti. Imajo brezplačno vodenje računa. Na bankomatih lahko brezplačno dvigujejo in polagajo gotovino. Gre za pomemben način, kako otroka naučiti varčevati z denarjem. Večkrat letno dobijo PAPI nagrado. PAPI račun nima limita. (<http://www.skb.si/osebne-finance/kartice/ba-maestro-papi-kartica>, dostopno 27.7.2011).

Iz PAPI računa preidemo na osebni Račun za mlade, ki imajo brezplačno vodenje računa, brezplačno uporabo SKB TEL in M SKB NET. Račun je namenjen dijakom in študentom od 14 do 27. leta, ki imajo status dijaka ali študenta. Limita imajo 60 EUR, lahko pa se z banko dogovorijo tudi za izredni limit. Imajo možnost pridobitve plačilne kartice MasterCard in Visa. (<http://www.skb.si/osebne-finance/osebni-racuni/osebni-racun-za-mlade>, dostopno 27.7.2011).



Slika 22: Kartice osebnih računov pri SKB

#### 4.3.2 Kartice pri SKB

Tudi SKB posluje z plačilnimi karticami **MasterCard**. Gre za varno in enostavno plačevanje doma in v tujini. Plačilno kartico lahko pridobimo vsi tisti, ki imamo redne mesečne dohodke in stalno bivališče v Sloveniji. S kartico lahko dvigujemo na bankomatih s svojo PIN kodo. Posebnost je, da imajo pri SKB mesečno članarino kartic, ki se poravnava direktno iz osebnega računa. Za študente se mesečno obračuna 0,75 EUR in za zaposlene 1,50 EUR. Možnost oblikovanja kartice po svoji želji (<http://www.skb.si/osebne-finance/kartice/mastercard-kartica>, dostopno 28.7.2011).

**Zlata MasterCard** kartica je namenjena zaposlenim in upokojevcem. S kartico lahko opravljamo nakupe, kot so spletno nakupovanje, prodaja po telefonu. Mesečna članarina je 3,50 EUR (<http://www.skb.si/osebne-finance/kartice/zlata-mastercard>, dostopno 28.7.2011).

**Visa kartica** je uradno plačilno – kreditna kartica, ki omogoča odloženo plačilo brez stroškov odobritve. Mesečno plačilo lahko izberemo sami med 8., 18. in 28. v mesecu, ostanek pa prenesemo v naslednji mesec. Mesečna članarina je 1,50 EUR za zaposlene in za študente 0,75 EUR (<http://www.skb.si/osebne-finance/kartice/visa-kartica>, dostopno 28.7.2011).

**Zlata Visa kartica** je namenjena vsem, ki solidno poslujejo z računom pri SKB. Z njo lahko poslujemo po vsem svetu, individualno določamo mesečni limit, ima vrsto

določenih ugodnosti. Mesečna članarina je 5,85 EUR (<http://www.skb.si/osebne-finance/kartice/zlata-visa-kartica>, dostopno 28.7.2011).

Vsi komitenti pri SKB imajo možnost oblikovanja kartice po lastni želji, tudi s fotografijo. Tako je lahko kartica oblikovana individualno. Plačilno kreditne kartice imajo mesečno članarino. Za primerjavo: pri NLB imajo za vse kreditno plačilne kartice letno članarino.



Slika 23: Plačilne kartice pri SKB

#### 4.3.3 Ostale storitve pri banki SKB

Kot NLB tudi SKB nudi še druge storitve, kot so (<http://www.skb.si/osebne-finance>, dostopno 30.9.2011):

- Varčevalni račun – kadar želimo nekaj privarčevati. Pri SKB je obvezen prvi plog v višini 20 EUR, drugi plogi so v poljubnih zneskih.
- Depozit – gre za obliko varčevanja s fiksno obrestno mero do 2 leti ali spremenljivo obrestno mero do 7 let.
- Investicijski skladi – denarna sredstva lahko individualno investiramo v delniške sklade.
- Borzno posredništvo – gre za nakup in prodajo delnic slovenskih podjetij in drugih obveznic, ki kotirajo na Ljubljanski borzi.



## 4.4 E-BANČNO POSLOVANJE Z BANKO SKB (SKB NET)

### 4.4.1 Kaj potrebujemo za uporabo SKB NET-a

Za uporabo SKB NET potrebujemo:

- odprt osebni račun,
- vlogo, ki jo izpolnimo v matični banki,
- prevzem vseh elementov, ki so potrebni za poslovanje (identifikacijska številka, identifikacijska kartica).



*Slika 24: Identifikacijska kartica za fizične osebe poslovanja pri SKB NET*

Pri prvem vnosu najprej vpišemo enkratno veljavno varnostno geslo, ki nam ga je posredovala banka. Za delovanje kartice je najprej potrebno narediti prijavo. Po prijavi si izberemo naše osebno geslo, s katerim bomo vstopali preko te male naprave v naše poslovanje pri SKB NET-u. To naše geslo hranijo na SKB kot varnostno geslo.

Pri SKB NET-u vstopamo z identifikacijsko kartico, ki nam jo dodeli banka. Pri vstopu v SKB NET vpišemo tudi identifikacijsko številko (ID), ki nam jo posreduje banka, in pa naše geslo pri identifikacijski kartici. Slika je malo drugačna kot na NLB banki, poslovanje je skoraj enako kot pri NLB.

#### 4.4.2 Vstop za poslovanje pri SKB Net



Slika 25: Vstopna stran SKB NET

**Obvestila banke:**

- Z mislijo na varno in donosno prihodnost - SKB naložbeni depozit 5 in SKB naložbeni depozit 6 !
- Varnostne nastavitve
- Oblikujte si vse SKB kartice s fotografijo po svoji želji

**Stanje na računih**

Račun	Stanje	Zadnja sprememba	Možnosti
	EUR	07.05.2011 07:26	Promet Več o stanju in računu
	0,00 HRK	00.00.0000 00:00	Promet Več o stanju in računu
	0,00 USD	00.00.0000 00:00	Promet Več o stanju in računu

**POMOČ, INFORMACIJE**

- na [spletnih straneh SKB d.d.](#)
- v Službi za pomoč uporabnikom sodobnih bančnih poti na tel. št. 01/471 53 03 (vsak delovni dan med 8. in 16. uro)
- po elektronski pošti na naslov [eb.podpora@skb.si](mailto:eb.podpora@skb.si)

**Transakcijski račun SKB:**

Slika 26: Stanje na računu SKB NET

Tako kot pri NLB Klik-u vidimo, da se osnovna stran ne razlikuje dosti, saj imamo prikazano, da lahko spremljamo dnevni promet na računu, lahko plačujemo, imamo vpogled v menjalniške tečaje, kartice, varčevanja, kredite in naročila. Tako kot pri NLB Klik-u moramo tudi pri SKB NET-u vpisati podatke o namenu, referenci, naslov

prejemnika in znesku. Podatki, kdo plačuje, pa so že posredovani, saj plačuje uporabnik, ki ima odprt osebni račun v SKB NET.

Slika 27: Stran SKB NET, na kateri lahko opravimo določene storitve

#### 4.4.3 Plačilo računov

Ravno tako kot pri NLB tudi pri SKB lahko plačujemo s posebno položnico, ki je trenutno še v veljavi, do konca leta 2011. Na posebni položnici pri prejemniku vpišemo namen, račun od podjetja, ki ga moramo plačati, referenco, ime in naslov podjetja. Na drugo stran položnice pa vnesemo znesek plačila, ki ga nakazujemo. Podatki za nalogodajalca pa so že izpisani, saj plačujemo iz SKB Net-a, ki z njim poslujemo.

Lahko pa poslujemo tudi še s plačilnim nalogom BN02. Poslovanje tudi tukaj ostane praktično enako kot pri NLB, samo da je nalog BN02 malo drugače oblikovan.

Novost tudi pri SKB Net-u je univerzalni plačilni nalog UPN, ki je po izgledu drugačen kot pri NLB banki. Podatki, ki se morajo vpisati, so: referenca, koda namena in namen pri plačniku. Pri prejemniku pa se vpiše znesek, BIC kodo, IBAN, reference, ime in naslov podjetja, kateremu plačujemo. Kar se razlikuje, so določeni stroški poslovanja oz. provizija.

Slika 28: Plačilni nalog UPN pri SKB

#### 4.4.4 Varnost SKB Net-a

Za varnost pri SKB NET-u je dobro poskrbljeno in poteka preko identifikacijske kartice. Vsakič ko se na kartici prijavimo s svojim stalnim geslom za vstop v SKB NET, dobimo enkratno varnostno geslo, ki nam omogoča dostop do SKB Net-a. Menimo, da je to iz varnostnega vidika bolj primerno kot pa v primeru NLB Klik-a. Sočasno pa tako lahko dostopamo do SKB Net-a iz kateregakoli računalnika, ki ima dostop do interneta. V primeru NLB Klik-a moramo predhodno inštalirati digitalni certifikat.

Seveda mora uporabnik skrbno varovati svoje elemente prepoznave (PIN kodo in malo elektronsko napravo), izgubo ali krajo elementov mora takoj prijaviti banki/policiji. Osebne podatke komitentov mora banka varovati tudi na osnovi veljavne zakonodaje, vendar je za banko pomembnejša splošna varnost pretoka informacij med banko in uporabnikom storitev. Banka je razvila izredno varen sistem uporabe, tako da so morebitni vdori in kraje praktično nemogoči (in tudi sicer zavarovani).

## 4.5. PRIMERJAVA E-BANČNEGA POSLOVANJA V BANKI NLB IN BANKI SKB

### 4.5.1 Primerjava (on-line) poslovanja

V NLB banki razpolagajo z večjimi vrstami kreditov: **osebni kredit** (fizične osebe), **stanovanjski kredit** (za nakup, gradnjo ali obnovo stanovanj), **avtokredit** (za nakup novega ali rabljenega avtomobila), **študentski kredit** (za nakup knjig, plačilo šolnine, najemnine, tečajev), **kredit za študij** (za redne in izredne študente), **premostitveni kredit, kredit za zdravje, šport in znanje** (povezanih z zdravjem, športom ali izobraževanjem), **kredit na osnovi varčevanja mladih, lombardni kredit** (za zavarovanje zastavite vrednostne papirje ali denarna sredstva). Največje zanimanje je za osebne, stanovanjske, avtokredite. Novost v NLB je zavarovanje kreditojemalca za primer brezposelnosti. Namenjen je vsem, ki bi ob sklenitvi novega kredita, daljšega od 24 mesecev, izgubili službo iz poslovnih razlogov. Na internetni strani si lahko za vsak kredit približno izračunamo, kakšen bo znesek odplačevanja, dobo in obresti. Vendar je potrebno biti previden. Ko pridemo v banko, je izračun lahko tudi drugačen, saj je odvisno, kateri dan pridemo in kakšen je na tisti dan EURIBOR (<http://www.nlb.si/kredit/>, dostopno 25.7.2011).

Tudi pri SKB banki razpolagajo z več vrstami kreditov: **gotovinski kredit** (fizične osebe), **avtomobilski kredit** (za nakup novega avtomobila), **študentski kredit, počitniški kredit** (za počitnice), **hitri gotovinski kredit** (kredit do dveh let), **hitri kredit v eni uri ...** (<http://www.skb.si/osebne-finance/kredit/>, dostopno 30.9.2011). Kredit si lahko izračunamo preko spletne strani. V primerjavi z NLB se razlikuje po stroških, obrestih.

Na sliki 29 in sliki 30 vidimo, da so učinkovite in interkalarne obresti pri NLB nižje kot pri SKB banki. Pri učinkoviti obrestni meri se poleg bančnih obrestnih mer upošteva tudi: stroške odobritve, vodenje, zavarovanje kredita... itn. V primeru enakih predpostavk na konkretnem primeru so tako stroški kredita pri SKB višji kot pri NLB (<http://www.slonep.net/finance/kredit/vodic/efektivna-obrestna-mera-eom-in-njen-izracun>, dostopno 30.9.2011). Interkalarne obresti so tiste, ki jih banka obračunava od dneva najetja kredita do dneva, ko ima banka obračunski dan. V našem primeru imamo interkalarnih obresti samo za 1 dan. (<http://go4bank.com/kalkulatorInterkalarnihObresti.php>, dostopno 30.9.2011).

## NLB Osebni kredit - informativni izračun

### Rezultati informativnega izračuna

Skupni znesek kredita:	10.000,00 EUR
Število obrokov:	24
Začetna mesečna obveznost:	441,63 EUR
Datum izračuna kredita:	30.09.2011
Stroški odobritve:	75,00 EUR
Stroški zavarovanja:	189,72 EUR
Interkalarne obresti:	1,55 EUR
Skupni stroški kredita:	865,67 EUR
Efektivna obrestna mera:	8,64%
Skupni znesek, ki ga mora plačati kreditojemalec:	10.865,67 EUR

Slika 29: Informativni izračun za fizično osebo pri NLB

<b>Dolgoročni hitri gotovinski krediti - izračun kredita</b>	
▪ Znesek kredita:	10.000,00 EUR
▪ Doba odplačila:	24 mesecev
▪ Mesečna anuiteta:	436,88 EUR
▪ Stroški odobritve kredita:	150,00 EUR
▪ Mesečni stroški vodenja kredita:	0,00 EUR
▪ Mesečni stroški vodenja osebnega računa:	1,96 EUR
▪ Stroški zavarovanja kredita pri zavarovalnici:	251,64 EUR
▪ Skupni stroški kredita:	934,25 EUR
▪ Efektivna obrestna mera:	9,46%
▪ Skupni znesek, ki ga mora plačati potrošnik:	10.934,25 EUR
<b>Pregled podatkov, uporabljenih pri izračunu:</b>	
▪ Referenčna obrestna mera:	1,54%
▪ Obrestni pribitek:	3,05%
▪ Skupna obrestna mera:	4,59%
▪ Izračun je informativen in upošteva pogoje veljavne na dan 30.09.2011.	
▪ Referenčna obrestna mera je <a href="#">3-mesečni Euribor</a> .	

Slika 30: Informativni izračun za fizično osebo pri SKB

Iz prikaza kredita za fizično osebo pri NLB banki in SKB banki je razvidno, da gre v obeh primerih za enako dobo odplačevanja (24 mesecev) in enak znesek posojila

(10.000,00 EUR), vendar se razlikuje v mesečnem obroku bank. V primeru SKB je mesečni obrok nižji kot pri NLB za 4,75 EUR. Toda na koncu odplačevanja pri SKB nastane višji skupni znesek kot pri NLB in sicer za 68,62 EUR. Tovrstni spletni izračuni so uporabnikom v veliko pomoč pri odločanju o najemu kreditov.

#### 4.5.2 Primerjava stroškov med NLB Klik in SKB Net

Stroški za NLB Klik za vsako položnico so 0,33 EUR, kar pa je manj, kot če bi plačevali na bančnih ali poštnih okencih, pri tem pa prihranimo tako na času kot denarju. Strošek za vodenje računa NLB Klik-a je 2,02 EUR, za uporabo 0,65 EUR, za dodaten izpis pa 1,25 EUR. Pri SKB NET-u je strošek za vodenje računa 1,96 EUR, za uporabo računa 0,44 EUR in za dodaten izpis 1,09 EUR. Za vsako položnico pa enako kot pri NLB, 0,33 EUR.

		položnica	vodenje računa	uporaba računa	dodatni izpis	dvig na bankomatu druge banke
06/11	NLB	0,33	2,02	0,65	1,25	0,47
06/11	SKB	0,33	1,96	0,44	1,09	0,52

*Tabela 3: Pregled stroškov obeh bank*

Iz tabele za mesec junij 2011 je razvidno, da so pri SKB NET-u stroški uporabe, vodenja in dodatni izpis poslovanja nižji kot pri NLB banki. Dvig na bankomatih drugih bank pa je pri SKB banki za 0,05 EUR višji kot pri NLB banki.

Ob tem bi radi poudarili tudi stroškovni vidik plačevanja računov preko spletne banke v primerjavi s klasičnim načinom, to je pri bančnem okencu. Na sliki 31 je prikazan primer (NLB), iz katerega je razvidno, da je plačevanje preko NLB Klik-a lahko veliko cenejše, kot če plačujemo pri okenca. Skratka, če plačujemo preko bančnega okenca, izgubimo veliko prostega časa, predvsem pa so tudi stroški dosti višji.

$$\begin{array}{l}
 \text{bančno okence: } 1,8\text{€ provizija za plačilo položnice} \\
 \quad 5 \text{ položnic/mesec} \times 12 \text{ mesecev} = \underline{108\text{€}} \\
 \\
 \text{NLB Klik: } 0,33\text{€ provizija za plačilo položnice} \\
 \quad 5 \text{ položnic/mesec} \times 12 \text{ mesecev} = \underline{19,8\text{€}} \\
 \\
 \hline
 \text{LETNI PRIHRANEK: } \underline{88,2\text{€}} \Rightarrow \text{ nove KOPAČKE !!!}
 \end{array}$$



Slika 31: Pregled stroškov pri bančnem okencu in preko Klik-a

#### 4.5.3 Varnostni vidik e-bančnega poslovanja (NLB Klik in SKB Net)

Varnost pri poslovanju elektronskega bančništva je izredno pomembna, zato so v NLB banki in SKB banki temu posvetili veliko pozornosti. Seveda moramo imeti nameščeno dobro antivirusno programsko opremo, ki jo je potrebno redno posodabljeni. Za vso dobro programsko opremo moramo poskrbeti sami, kot tudi za varnost našega računalnika. V današnjem času so se organizirale kriminalne skupine, ki se ukvarjajo samo s tem, kako bi vdrle v sistem bančništva. Tveganje se je tako zelo povečalo. Zato morajo banke nenehno izboljševati svoje varnostne ukrepe. Tako so vsaka dodatna gesla zelo koristna.

Nekaj pomembnih zaščit našega računalnika:

- Požarni zid, ki preprečuje vdor virusov na računalnik iz zunanjega sveta, na katerega je priključen (iz interneta). Nadzoruje odhodne in dohodne podatke preko interneta.
- Šifriranje ali kriptografija - gre za tajnopis, ki onemogoča njihovo razumevanje. Nasproten postopek je dešifriranje. Pri tem uporabljamo simetrično šifriranje in asimetrično šifriranje podatkov, ki je bolj v uporabi.
- Elektronski podpis - temelji na enostavnem elektronskem podpisovanju, vsebuje slike lastoročnega podpisa v dokumentu in digitalni podpis, ki temelji na asimetrični kriptografiji (npr. prstni odtis). Varen elektronski podpis, overjen s kvalificiranim potrdilom, je zakonsko enakovreden lastoročnemu



podpisu ter ima enako veljavo in dokazno vrednost (Rauch R.,2011, Zapiski predavanj pri predmetu Elektronsko poslovanje).

- Digitalno potrdilo oz. certifikat - temelji na asimetrični kriptografiji, gre za zagotavljanje varnega elektronskega poslovanja. Digitalno potrdilo je potrebno obnoviti vsakih 5 let. Pooblaščen overitelji za izdajanje digitalnih potrdil v Sloveniji so: SIGEN-CA, SIGOV-CA, NLBCA, POSTARCA in HALCOM.

Pri NLB banki gre za veliko pozornost kvalificiranemu digitalnemu potrdilu, ki ga moramo imeti za brezskrbno poslovanje s spletno banko. Obnoviti ga je potrebno vsakih 5 let. Ko mu poteče rok, nas o tem banka sama obvesti.

Pri SKB banki pa je pomembna identifikacijska kartica, preko katere vstopamo v SKB Net. Kartico, ki nam jo da banka, ni potrebno obnavljati, potrebna je previdnost pri vpisovanju gesel, da je ne bi zaklenili.

Uporabniki NLB Klik imamo možnost, da se naročimo na SMS sporočila, ki jih lahko prejemo ob vsakokratnem vstopu v NLB Klik. Dodatna storitev ni obvezna, je pa priporočljiva, saj nas tak dodatni varnostni element obvešča, kadar vstopamo v NLB Klik. Tako lažje ugotovimo npr. krajo denarja iz računa ali vdor v naše poslovanje. (<http://www.nlb.si/sms-sporocila>, dostopno 28.7.2011).

## 6 TRENDI NA PODROČJU E-BANČNIŠTVA

Banke se v zadnjem času vse bolj usmerjajo v mobilno poslovanje. Gre za precej svežo obliko sodobnih tržnih poti, ki predstavljajo preprost, učinkovit in neodvisen način komuniciranja bank s komitenti. Glede na sodobne, zmogljivejše mobilnike in obstoječe povezave (GPRS/UMTS), ki omogočajo velike hitrosti in prenos podatkov, lahko v vsakem trenutku preverimo informacije na našen bančnem računu tudi prek mobilnega telefona. Veliko priložnost za e-bančništvo predstavlja trg Evropske unije, saj bodo naše banke brez večjih težav poslovale s prebivalci tujih držav. Takšen pristop prinaša koristi tudi komitentom, saj bodo lažje primerjali ponudbe različnih bank in se odločili za najugodnejšo. Novost so tudi SMS sporočila, kjer uporabnik lahko vnaprej preveri svoje transakcije in nato še vtipka potrditveno kodo v računalnik (Hafner, K: Trendi na področju E-bančništva v Evropi, diplomsko delo, dostopno na spletnem naslovu <http://dkum.uni-mb.si/Dokument.php?id=18601>, dostopno 4.9.2011).

Pri NLB banki nam npr. preko kratkih SMS sporočil posredujejo informacijo o: našem stanju našega računa na naš mobilni račun, ob vstopu v NLB Klik v primeru nepooblaščenega dostopa; o nakupih s plačilno kartico, (<http://www.nlb.si/sms-sporocila>). Za prejemanje SMS sporočil je potrebno odprt NLB Osebni račun, imeti ustrezn mobilni telefon in prijavnico, ki jo lahko odamo preko interneta. Termin obveščanja si izberemo sami. Informacije nam pošiljajo enkrat dnevno, enkrat tedensko ali enkrat mesečno ob dogovorjeni uri. Prejem informacij je kjerkoli, tudi ko smo v tujini. Stroški so 0,04 EUR na sporočilo.

Obe banki, NLB Klik in SKB Net, imata v svoji ponudbi dobro razvito mobilno bančništvo. Do NLB Klika prek mobilnega telefona ali tabličnega računalnika lahko dostopamo na naslovu <https://mklik.nlb.si>. Za dostop potrebujemo odprt transakcijski račun v NLB, mobilni telefon oz. mobilno napravo z ustreznim operacijskim sistemom - odvisno od modela telefona - ter prevzeto kvalificirano digitalno potrdilo na mobilnem telefonu oz. napravi (<http://www.nlb.si/nlb-klik-tudi-na-mobilnem-telefonu>, dostopno 30.09.2011). Enako velja za M SKB Net. Potrebujemo mobilni telefon z možnostjo prenosa podatkov, odprt SKB osebni račun, identifikacijsko številko in vstopno geslo, ki smo ga dobili po pošti za dostop M SKB NET. Storitve deluje 24 ur na dan in vse dni v letu, vpogled v stanje je brezplačno, kjerkoli in kadarkoli (<http://www.skb.si/osebne-finance/sodobne-bancne-poti/m-skb-net-mobilno-banchnistvo>, dostopno 30.9.2011).

## 7 ZAKLJUČEK

Včasih smo ljudje čakali v dolgih vrstah za dvig denarja. Pri tem smo se srečevali z mnogimi težavami. Največji problem je bil delovni čas in gneča, še posebej ob določenih dnevih v mesecu (pokojnine, plače, plačevanje položnic ipd). Včasih se je lahko zgodilo, da nam je bančna uslužbenka, ko smo končno prišli na vrsto pri določenem okencu, povedala, da nismo pri pravem okencu, in nas je napotila na drugega, kjer smo ponovno čakali. Morali smo biti zelo potrpežljivi, saj so se npr. dvigi gotovine včasih izvajali samo na bančnih okencih ali na poštah. Nato se je začel hiter razvoj elektronskega bančništva preko interneta. Uporabniki teh storitev v začetni fazi nismo prav zaupali tovrstnemu sistemu poslovanja. Sčasoma pa smo pridobili zaupanje v ta način poslovanja, ki je enostavno, hitro, stroškovno bolj ugodno, pregledno in dostopno kadarkoli in kjerkoli. Potrebujemo le internetno povezavo, osebno geslo in, v primeru SKB, malo elektronsko napravo za vstop, in že lahko opravljamo storitve banke. Pri tem bi poudarili, da se vseh storitev pa le ne da opraviti od doma, si pa lahko že vnaprej (na spletni strani banke) pridobimo vse potrebne podatke o postopku in se z vsem potrebnim odpravimo v banko, kjer določeno storitev tudi opravimo. Tako lahko storitev opravimo, ne da bi se morali vračati domov, ker nismo imeli določenih papirjev, tako kot v preteklosti.

Ena od slabosti e-bančnega poslovanja so stroški uvedbe oziroma potrebna oprema s strani uporabnika. Starejši uporabniki spletnemu poslovanju še vedno ne zaupajo. Zato od starejše populacije tudi ne moremo pričakovati, da bo spletno poslovanje množično uporabljala. Menimo, da bi morale banke narediti več za potencialne starejše uporabnike e-bančništva. Možna bi bila izobraževanja oziroma prikazi uporabe v bančnih poslovalnicah, kjer bi uporabniki nekajkrat poskusili uporabo s pomočjo bančnega uslužbenca. Mnogi ljudje pač niso "rasli" z računalnikom, in jim ta naprava predstavlja nepremagljivo oviro, čeprav je kasneje tudi zanje uporaba lahko enostavna.

NLB je pred kratkim prenovila svojo spletno stran spletnega poslovanja (NLB Klik). Stran je zdaj bolj zanimiva od prejšnje, dodali so veliko novih funkcionalnosti. Pri NLB Klik-u je slabost to, da ga ne moremo uporabljati na katerem koli računalniku, ne da bi predhodno uvozili digitalni certifikat. Pri SKB Net-u je zadeva lažja, ker v poslovanje vstopamo z identifikacijsko kartico in identifikacijsko številko, kar posledično pomeni, na katerem koli računalniku. V splošnem nas v obeh primerih (NLB, SKB) motijo dokaj veliki stroški poslovanja. Banke zaračunavajo kopico svojih storitev, kot npr. vodenje računa, provizijo za vsako položnico itd. Glede na to, da moramo imeti vsi zaposleni obvezno nakazilo plač na transakcijske račune, bi ti stroški lahko bili manjši ali celo brezplačni. Tudi za plačilne kartice plačujemo članarino, nato pa še trgovcem določen odstotek od zneska nakupa. V splošnem pa je e-bančništvo varno, zaupanja vredno in vsekakor predstavlja veliko pridobitev tako za uporabnika kot tudi banko!

## LITERATURA IN VIRI

- Jerman-Blažič, Borka. 2001. Elektronsko poslovanje na internetu. Ljubljana: GV Založba.
- Pavliha, Marko. 2004. Zakon o elektronskem poslovanju in podpisu. Ljubljana: GV Založba.
- Pucihar, Andreja, Jože Gričar. 2002. Izraba informacijske tehnologije za elektronsko poslovanje. Kranj: Organizacija.
- Rauch, Robert. 2011. Zapiski predavanj, Elektronsko poslovanje.
- Razgoršek, Janja, Potočar Zdenko. 2009. Učbenik pri elektronskem poslovanju. Ljubljana: Zavod IRC.
- Toplišek, Janez. 1998. Elektronsko poslovanje. Ljubljana: Založba Atlantis.

### URL-naslovi spletnih strani

- Bankart, [http://www.bankart.si/si/ponudba/upravljanje\\_mreze\\_bankomatov/](http://www.bankart.si/si/ponudba/upravljanje_mreze_bankomatov/), dostopno, 26.7.2011
- Diba, ([http://www.diba.si/kaj\\_je\\_diba/kaj\\_je\\_diba](http://www.diba.si/kaj_je_diba/kaj_je_diba), dostopno 30.9.2011).
- Halmcon, <http://www.halcom.si/index.php?section=109>, dostopno 25.7.2011
- Hafner K: Trendi na področju E-bančništva v Evropi, diplomsko delo (dostopno na spletnem naslovu <http://dkum.uni-mb.si/Dokument.php?id=18601>, dostopno 4.9.2011)
- NLB, (<http://www.nlb.si/klasicni-racun>, dostopno 24.7.2011)
- NLB, (<http://www.nlb.si/mastercard>, dostopno, 24.7.2011)
- NLB, (<http://www.nlb.si/osebne-finance>, dostopno 26.7.2011)
- NLB, (<http://www.nlb.si/kredit>, dostopno 25.7.2011)
- RIS, 2009 Kozic, Prevodnik, Vehovar, Kogovšek  
([http://www.ris.org/db/13/9754/RIS\\_poro%C4%8Dila/E-ban%C4%8Dni%C5%A1tvo\\_2009/?&cat=705&p1=276&p2=285&p3=1318&p4=1357&id=1357](http://www.ris.org/db/13/9754/RIS_poro%C4%8Dila/E-ban%C4%8Dni%C5%A1tvo_2009/?&cat=705&p1=276&p2=285&p3=1318&p4=1357&id=1357), dostopno, 25.7.2011)
- RIS, (<http://www.ris.org/index.php?fl=2&lact=1&bid=9400&parent=26&p1=276&p2=285&p3=1354&p4=1351&p4=1357&id=1357>, dostopno 30.9.2011)
- [http://uploadi.www.ris.org/editor/1133951332RIS\\_m-bancnistvo\\_2004-05.pdf](http://uploadi.www.ris.org/editor/1133951332RIS_m-bancnistvo_2004-05.pdf), dostopno 30.9.2011)
- SKB, <http://www.skb.si/osebne-finance/osebni-racuni/standardni-osebni-racun>, dostopno 27.7.2011)
- SKB, <http://www.skb.si/osebne-finance/kartice/mastercard-kartica>, dostopno 28.7.2011)

## KAZALO SLIK

SLIKA 1: OBLIKE ELEKTRONSKEGA BANČNIŠTVA .....	4
SLIKA 2: BANČNIŠTVO PREKO UMTS APARATA.....	5
SLIKA 3: BANČNI AVTOMAT.....	6
SLIKA 4: POS TERMINAL .....	7
SLIKA 5: UPORABA E-BANČNIŠTVA .....	9
SLIKA 6: E-BANČNIŠTVO V SLOVENIJI .....	10
SLIKA 7: PLAČILO Z MONETO (2004) .....	11
SLIKA 8: DIBA BANKA - SPLETNO BANČNIŠTVO .....	11
SLIKA 9: NLB KARTICE OMENJENIH RAČUNOV.....	13
SLIKA 10: POSOJILNE KARTICE NLB.....	14
SLIKA 11: DIGITALNO POTRDILO AC NLB.....	15
SLIKA 12: VSTOP V NLB KLIK.....	16
SLIKA 13: STANJE NA OSEBNEM RAČUNU PRI NLB KLIK-U .....	16
SLIKA 14: PROMET TEKOČIH TRANSAKCIJ.....	17
SLIKA 15: PRENOS MED RAČUNI.....	18
SLIKA 16: PLAČILO S POLOŽNICO.....	19
SLIKA 17: PLAČILO S PLAČILNIM NALOGOM BN02 .....	20
SLIKA 18: PLAČILNI NALOG UPN/SEPA.....	21
SLIKA 19: VIRTUALNA TIPKOVNICA.....	22
SLIKA 20: DODATNO GESLO ZA VIRTUALNO TIPKOVNICO.....	22
SLIKA 21: ARHIV V NLB KLIK-U.....	23
SLIKA 22: KARTICE OSEBNIH RAČUNOV PRI SKB.....	25
SLIKA 23: PLAČILNE KARTICE PRI SKB.....	26
SLIKA 24: IDENTIFIKACIJSKA KARTICA ZA FIZIČNE OSEBE POSLOVANJA PRI SKB NET .....	27
SLIKA 25: VSTOPNA STRAN SKB NET .....	28
SLIKA 26: STANJE NA RAČUNU SKB NET .....	28
SLIKA 27: STRAN SKB NET NA KATERI LAHKO OPRAVIMO DOLOČENE STORITVE.....	29
SLIKA 28: PLAČILNI NALOG UPN PRI SKB .....	30
SLIKA 29: INFORMATIVNI IZRAČUN ZA FIZIČNO OSEBO PRI NLB.....	32
SLIKA 30: INFORMATIVNI IZRAČUN ZA FIZIČNO OSEBO PRI SKB.....	32
SLIKA 31: PREGLED STROŠKOV PRI BANČNEM OKENCU IN PREKO KLIK-A.....	34

## KAZALO TABEL

TABELA 1: PRIKAZ RASTI ŠTEVILA BANKOMATOV .....	6
TABELA 2: ŠTEVILO POS TERMINALOV V SLOVENIJI .....	8
TABELA 3: PREGLED STROŠKOV OBEH BANK.....	33

## KAZALO GRAFOV

GRAF 1: SPLETNO POSLOVANJE .....	3
GRAF 2: PRIKAZ RASTI BANKOMATOV .....	7

## KRATICE

SMS –	Short Message Service - kratka sporočila
WAP –	Wireless Application Protocol - brezžični protokol za mobilne naprave
UMTS –	Universal Mobile Telecommunications System - univerzalni sistem mobilnih aplikacij
SEPA –	enotno območje plačil v evrih
UPN –	univerzalni plačilni nalog
OTLC –	plačilo telekomunikacijske storitve
RENT –	plačilo najemnine
BIC –	identifikacijska koda banke
SWIFT –	bančna identifikacijska koda