



**CMI – Center za metodologijo in informatiko**

**FDV – Fakulteta za družbene vede, Univerza v Ljubljani**

**<http://www.ris.org/> email: [info@ris.org](mailto:info@ris.org)**

# RIS2002 - podjetja

---

## e-bančništvo

Ljubljana, februar 2003

## Povzetek

Podatki temeljijo na reprezentativni telefonski anketi RIS med slovenskimi podjetji, ki je bila izvedena v novembru/decembru 2002 (n=1,153).

E-bančništvo uporablja že več kot 91% podjetij (97% velikih podjetji, 83.6% mikro podjetji); majhna podjetja bistveno ne zaostajajo za velikimi.

- Podjetja v večini primerov uporabljajo eno samo banko, prek katere opravljajo elektronski plačilni promet in le dobrih 9% jih uporablja več kot dve banki.
- Med podjetji jih 71% napoveduje, da bo število bank, prek katerih opravljajo plačilni promet v prihodnje ostalo enako; dobrih 16% jih napoveduje, da bodo število bank povečali, 12% podjetij pa odgovora na to vprašanje ne more podati.
- Največji tržni delež zavzema NLB, in sicer 45% kot glavna banka in 32% kot druga banka (med tretjino podjetij, ki poslujejo prek več kot ene banke). Druga najpomembnejša banka med anketiranimi podjetji je SKB Societe Generale (12% glavna, 5% druga), sledita pa še NKBM (11%, 11%) ter A – Banka, (5%, 13%).
- Podjetja ocenjujejo, da je NLB najbolj razvila e-bančništvo (53%). Opažamo znatno lojalnost svoji glavni banki, saj v večini primerov podjetja kot banko, ki je najbolj razvila e-bančništvo navajajo kar svojo glavno banko.
- Zadovoljstvo z izvajanjem plačilnega prometa prek e-bančništva izredno visoko (povp. 4.1). Rahlo (povp. 2.7) prevladuje tudi mnenje, da poteka plačilni promet preko poslovnih bank bolje kot preko bivše APP.
- Zadovoljstvo z aplikacijami za e-bančništvo je visoko (povp. 4 (glavna banka) in 3.7 (druga banka)), čeprav nekoliko nižje kot splošno zadovoljstvo z e-bančništvom (povp. 4.1). Ob tem se pojavljajo večje razlike med produkti, ponekod tudi med različnimi produkti znotraj ene banke (NLB in delno tudi pri SKB Societe Generale).
- Delež transakcij, ki potekajo prek e-bančništva je izredno visok – 64% podjetij, ki uporabljajo e-bančništvo, na ta način izvede vse svoje transakcije.
- Skoraj vsa podjetja uporabljajo e-bančništvo za tolarski plačilni promet, veliko (58%) tudi devizni plačilni promet, nekoliko manj pa so zanimive ostale storitve. Pomembna komponenta storitev e-bančništva je tudi informiranje o ponudbi.
- Lojalnost glavni banki je med podjetji izredno visoka in se je v primerjavi z letom 2000 (z izjemo SKB in A-banke) še povečala. V povprečju bi le 30% podjetij zamenjalo banko, če bi konkurenčna banka ponudila boljše storitve e-bančništva.
- Za povečanje uporabe e-bančništva bi veljalo uvesti enoten sistem e-bančništva in povečati varnost e-poslovanja; država pa bi morala povečati svojo vlogo na področju informiranja, izobraževanja in vzpodbud.

<b>POVZETEK.....</b>	<b>6</b>
<b>1. METODOLOGIJA.....</b>	<b>5</b>
<b>2. ELEKTRONSKI PLAČILNI PROMET V PODJETJIH .....</b>	<b>8</b>
<b>3. E-BANČNIŠTVO IN SLOVENSKE BANKE .....</b>	<b>12</b>
3.1. Vodilna banka .....	12
3.2. Število bank za e-bančništvo .....	15
3.3. Glavna banka.....	18
3.3.1. Tržni deleži .....	18
3.3.2. Aplikacije za e-bančništvo – glavna banka .....	22
3.3.3. Delež transakcij v glavni banki .....	24
3.3.4. Zadovoljstvo z izvajanjem plačilnega prometa .....	27
3.4. Druga banka .....	28
3.4.1. Tržni deleži .....	28
3.4.2. Aplikacija za e-bančništvo .....	30
3.5. Delež prometa prek e-bančništva .....	32
3.6. Uporaba storitev e-bančništva .....	34
3.7. Primerjava storitev z APP .....	35
3.8. Lojalnost glavni banki .....	36
<b>4. BANKE IN DRŽAVA V RAZVOJU E-BANČNIŠTVA .....</b>	<b>41</b>

# 1. Metodologija

V telefonski anketi podjetij novembra/decembra 2002 je sodelovalo 1,153 podjetij. Izvzeti so bili samostojni podjetniki, javne organizacije in drugi ne-poslovni subjekti. Celotna metodologija je podrobno opisana na naslednjem spletnem naslovu:

[http://www.ris.org/si/ris99/podjetja2002/metodologija\\_podjetja2002.htm](http://www.ris.org/si/ris99/podjetja2002/metodologija_podjetja2002.htm).

Podjetja obravnavamo v štirih skupinah glede na njihovo velikost in sicer: velika, srednja, majhna in mikro podjetja. Osnovna klasifikacija temelji na poslovnem registru Statističnega urada Republike Slovenije, ki deli podjetja na velika, srednja in majhna glede na število zaposlenih (velika podjetja - več kot 250 zaposlenih, srednje velika podjetja – od 50 do 250 zaposlenih in mala podjetja – pod 50 zaposlenih) in še nekatere druge kriterije, predvsem kapitalsko intenzivnost. Majhna podjetja smo zaradi njihove specifičnosti razdelili še na majhna (5 ali več zaposlenih) in mikro podjetja (manj kot 5 zaposlenih).

Iz vsake velikostne skupine (velika, srednja, mala, mikro) je bilo izbranih okoli 250 podjetij. Posebej je bilo anketiranih tudi 69 največjih podjetij (od 120 vključenih podjetij z več kot 500 zaposlenimi). Pri tem so bila velika podjetja izbrana v vzorec z bistveno večjo verjetnostjo kot manjša, ki jih je v populaciji več kot 25,000.

Na večino sklopa vprašanj o e-bančništvu je odgovarjala četrtnina celotnega vzorca podjetij, ki imajo vsaj en računalnik.

Velja tudi poudariti, da so v anketi odgovarjali **direktorji oziroma osebe, odgovorne za informatiko**, in ne osebe, odgovorne za marketing, finance, računovodstvo ali bančništvo.

Na nekaterih mestih računamo povprečja oziroma ocene števila podjetij za vsa slovenska podjetja. Navedeno je mogoče izračunati na več načinov, na kar sproti opozarjamo. Posebej pa je treba ločevati:

- **vzorčno utež**, kjer imajo vsa podjetja utež 1 in jih zato enostavno seštevamo, pri čemer seveda prevladujejo velika podjetja, saj so bila npr. med največjimi vključena čisto vsa, med najmanjšimi pa le 250 od več kot 25,000 vseh podjetij,

torej le okoli 1%. Najmanjša mikro podjetja (podjetja z manj kot 5 zaposlenimi) TAKO v populaciji predstavljajo okoli tri četrtine vseh podjetij, v vzorcu pa le četrtino.

- **populacijsko utež**, kjer so podjetja dobila ustrezno utež glede na stopnjo vzorčenja (velika podjetja so dobila majhno utež, mala pa veliko), zato v takih rezultatih močno prevladujejo najmanjša podjetja, kar je tudi pravilno, saj v resnici predstavljajo veliko večino slovenskih podjetij.

Pri tem velja dodati, da je populacijska utež zgolj orientacijska:

- celice v tabelah so pogosto izjemno majhne in načeloma ne dopuščajo tovrstnega posploševanja na populacijo, **kar je primerno preveriti v odgovarjajoči tabeli, kjer je navedeno število enot v vzorcu;**
- uteži so bile izračunane na osnovi uradnih podatkov o številu najmanjših podjetij, kar v določenem pogledu število teh podjetij precenjuje, saj so mnoga dejansko neaktivna; nadaljnje uteževanje, ki upošteva tudi populacijsko število zaposlenih v teh podjetjih, je še v teku in bo objavljeno naknadno, vendar pri deležih in povprečjih to ne bo prineslo nobenih sprememb, **lahko pa nekoliko spremeni populacijske ocene o številu podjetij v določenih kategoriji, predvsem število najmanjših podjetij.**

V analizah so torej prikazani vsi rezultati brez omejitev, tudi če je analizirana podskupina vključevala manj kot 10 elementov, kar bi sicer morali posebej označiti. Zaradi kompleksnosti poročila pa se zadovoljujemo s splošnim opozorilom, da **so analize na manj kot 10 enotah neprimerne za posploševanje oziroma obstaja pri tem znatno tveganje.**

Analize po podskupinah so bile torej opravljene tudi v primeru, ko je bilo število enot majhno in v takem primeru se je treba jasno zavedati omejitev, ki nastajajo pri posploševanju takih ocen. Upoštevati velja - na kar sproti opozarjamo tudi na ustreznih mestih - da so v primeru, ko je v določeni celici manj kot 10 enot, rezultati posplošljivi s tveganjem, ki ga v grobem ga lahko ocenimo s koeficientom variacije

$CV = \frac{1}{\sqrt{n}}$ , kjer je  $n$  število enot v skupini, *kritične vrednosti CV pa so 0.1 (za še natančno oceno) in CV=0.3 za nesprejemljivo nenatančno oceno. Dvakratnik koeficienta variacije pa tudi določa širino intervala zaupanja.*

Zaradi natančnejšega ločevanja kritično majhnih podskupin je v vsaki tabeli oziroma pri vsakem grafu navedena tudi velikost vzorca, običajno s štirimi števili npr. (100, 120, 100, 90), kar pomeni, da smo v takem primeru analizirali 100 velikih podjetij, 120 srednjih, 100 malih in 90 najmanjših.

Ker je bil celoten sklop vprašanj o e-bančništvu zastavljen naključno izbrani četrtini vzorca, podatkov nismo utežvali, temveč so prikazani v obliki relativnih deležev, kjer uteževanje ni potrebno. Tako npr. običajno govorimo o odstotku podjetij, ki ima določeno lastnost, in ne o številu podjetij, ki imajo to lastnost.

Podobno velja za problem prikazovanja podatkov za vsa podjetja skupaj, ne glede na velikost. Postavljanje trditev na osnovi neutreženega vzorca je zato lahko sporno, še posebej pa velja to za ocenjevanje agregatov v celotni populaciji, kjer je treba uporabiti populacijsko utež.

Kot rečeno pa so populacijske ocene zgolj okvirne, saj zaradi težav z vzorčnim okvirom, kjer ni mogoče natančno ugotoviti, katera podjetja niso aktivna, podroben odgovor zahteval dodatne analize.

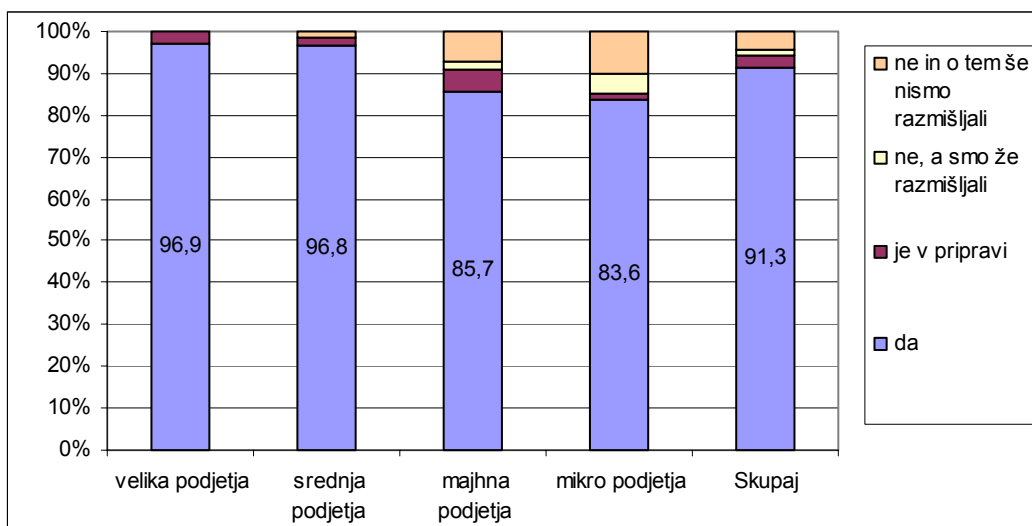
## 2. Elektronski plačilni promet v podjetjih

Na sklop o e-bančništvu je odgovarjala slučajno izbrana četrtina vzorca slovenskih podjetij, ki imajo vsaj en računalnik (n=259). Če anketne podatke posplošimo na populacijo ocenjujemo, da približno 2% (oziroma približno 640 slovenskih podjetij) še nima nobenega osebnega računalnika.

Med podjetji, ki imajo vsaj en osebni računalnik, jih nekaj več kot 91%, že uporablja elektronsko bančništvo. Opazen je rahel razkorak med podjetji glede na njihovo velikost; medtem ko je delež uporabnikov elektronskega bančništva med velikimi in srednje velikimi podjetji skoraj 97% (pri ostalih nekaj odstotkih pa je v pripravi), je med majhnimi podjetji ta delež nekoliko nižji (86%) ter še nekoliko nižji med mikro podjetji (84%). Med mikro podjetji skoraj 10% podjetij o uporabi e-bančništva še ne razmišlja (Tabela 1, Slika 1).

**Tabela 1: Ali v vašem podjetju uporabljate e-bančništvo? (RIS 2002, n=79,62,56,61)**

	da		je v pripravi		ne, a smo že razmišljali o tem		ne, o tem še nismo razmišljali	
	n	%	n	%	n	%	n	%
velika podjetja	77	96,9	2	3,1				
srednje velika podjetja	60	96,8	1	1,6			1	1,6
majhna podjetja	48	85,7	3	5,4	1	1,8	4	7,1
mikro podjetja	51	83,6	1	1,6	3	4,9	6	9,8
skupaj	236	91,3	7	2,9	4	1,5	11	4,2



**Slika 1: Ali v vašem podjetju uporabljate e-bančništvo? (RIS 2002, n=79,62,56,61)**

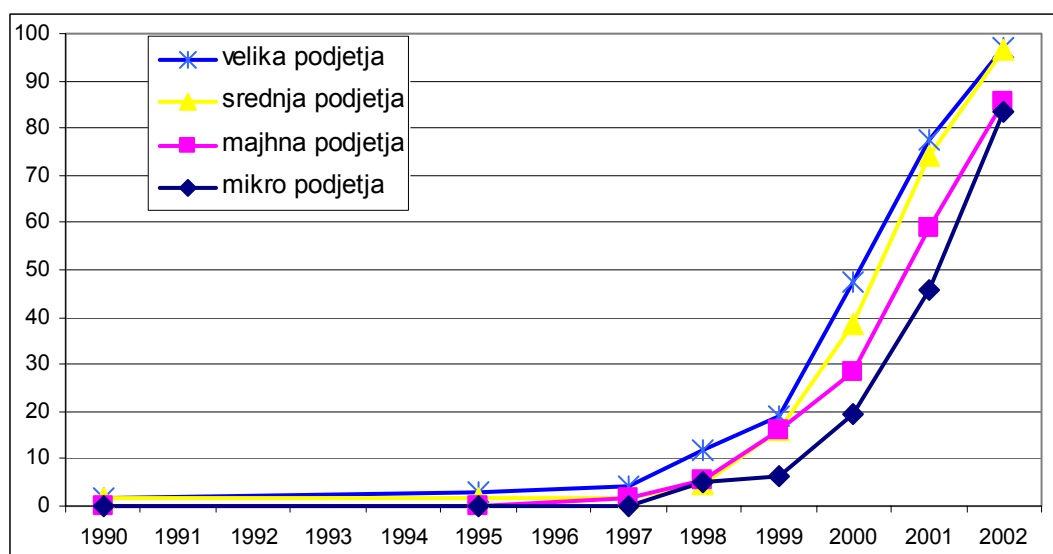
Podjetja, ki imajo e-bančno poslovanje še v pripravi ali pa o njem razmišljajo smo vprašali tudi, kdaj ga nameravajo uvesti. Ker je bilo takšnih podjetij v vzorcu zgolj 11, na vprašanje pa jih je odgovorilo le 10, podatke navajamo zgolj ilustrativno (Tabela 2). Kot nakazujejo anketirana podjetja, bo e-bančništvo v roku 6 mesecev postalo splošno sprejet standard za finančno poslovanje podjetij.

**Tabela 2: Kdaj nameravate v vašem podjetju uvesti e-bančništvo? (telefonska anketa RIS 2002, n=10)**

	n	%	kumulativni %
v naslednjih 3 mesecih	5	50,0	50
v naslednjih 6 mesecih	2	19,1	69,1
v naslednjih 12 mesecih	1	11,8	80,9
v prihodnjih dveh letih	1	9,6	90,4
kasneje	1	9,6	100
SKUPAJ	10	100	



Na časovni potek uvajanja e-bančništva v slovenskih podjetjih je imela znaten vpliv tudi ukinitve Agencije za plačilni promet (APP) v letu 2000, ko so bila vsa podjetja primorana preiti na finančno poslovanje prek poslovnih bank. Ob prehodu je bil s strani bank vložen znaten trud, da bi poslovanje podjetij v čim večji meri potekalo elektronsko. Zaradi nižjih stroškov in relativno dostopne tehnologije je delež uporabe e-bančništva v letih 2001 in 2002 strmo narasel. Časovna kumulativa pričetka uporabe e-bančništva med podjetji v Sloveniji (Slika 2) pokaže, da se je hitro povečevanje uporabe elektronskih bančnih storitev začelo v letu 2000 (ko se je začelo tudi večje prehajanje plačilnega prometa podjetij iz APP na poslovne banke).

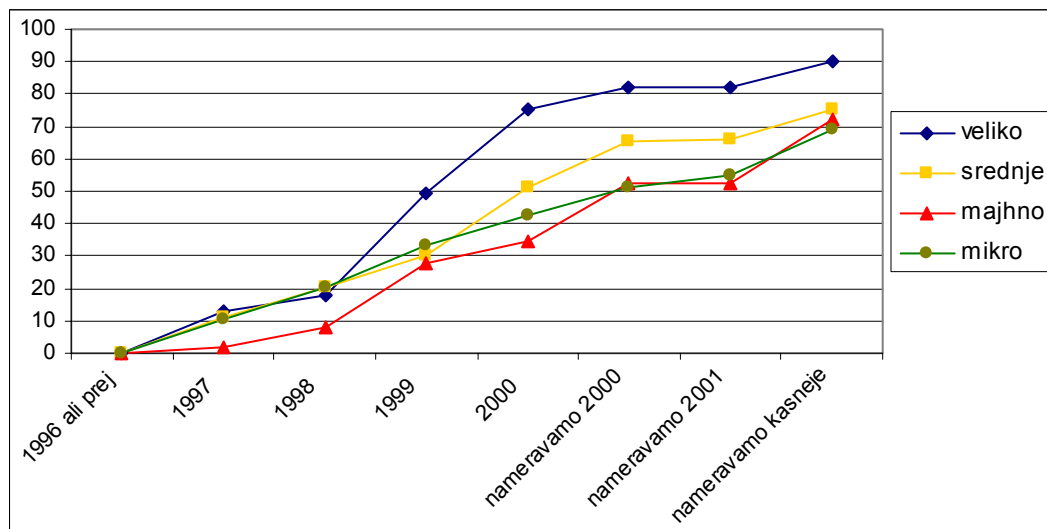


**Slika 2: Katerega leta ste začeli uporabljati storitve e-bančništva? (telefonska anketa RIS 2002, n=236)**

V začetku je bilo najbolj intenzivno med velikimi podjetji, mikro podjetja pa so se za ta korak odločila z manjšim časovnim zamikom (približno eno leto). Med tem, ko se med velikimi podjetji, ki so dosegla že skoraj 97%, rast v letu 2002 počasi umirja, je le ta pri mikro podjetjih še vedno zelo intenzivna (dosegla je dobrih 83%) in ocenjujemo, da je že v začetku leta 2003 presegla 90%.

Pri primerjavi časovnih podatkov v zadnjih dveh letih velja opozoriti, da je delež uporabnikov e-bančništva v letu 2000 (takrat je e-bančništvo uporabljalo med 18 in 25% podjetij) ne daje popolne slike o elektronskem plačilnem prometu slovenskih podjetij. Večina podjetij je v letu 2000 še vedno poslovala prek APP, ki je prav tako ponujala elektronske storitve. Po podatkih RIS je te storitve leta 2000 uporabljalo med

42% (mikro) in 75% (velikih) podjetij (Slika 3). Poleg tega je, kljub natančno formuliranemu vprašanju, lahko prihajalo tudi do nekorektnosti odgovorov anketirancev, ki so kot e-bančništvo smatrali tudi elektronsko poslovanje z APP.



**Slika 3: Katerega leta ste oziroma nameravate preiti na informatizirane storitve plačilnega prometa preko APP? (RIS 2000, n=61,92,61,78 )**

## 3. E-bančništvo in slovenske banke

### 3.1. Vodilna banka

Anketirana podjetja (četrtnina celotnega vzorca, ki ima vsaj en osebni računalnik), ki uporabljajo e-bančništvo so najprej ocenjevala, katera banka je po njihovem mnenju najbolj razvila e-bančništvo. Prva značilnost, ki jo opazimo, je izredno visok delež neopredeljenih, ki se giblje med 30% (velika podjetja) in 45% (mikro podjetja) (Tabela 3), kar nakazuje na skromno seznanjenost s storitvami e-bančništva, ki jih ponujajo slovenske banke.

Kot banka, ki je najbolj razvila sistem e-bančništva, po mnenju slovenskih podjetij močno prednjači Nova ljubljanska banka (NLB; sem sodijo še navedbe Dolenjske banke, Pomurske banke in banke Velenje; v nadaljevanju poročila se vedno sklicujemo na banko kot celoto, t.j. NLB), sledita pa ji SKB Societe Generale in NKBM (Tabela 3).

**Tabela 3: Katera banka je po vašem mnenju najbolj razvila sistem e-bančništva? (RIS 2002, n=70,55,52,56)**

	velika podjetja		srednje velika podjetja		majhna podjetja		mikro podjetja		Skupaj	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A - Banka			1	3,2			6	19,4	7	5,2
Bank Austria - Creditanstald	1	2,5					1	3,2	2	1,6
Banka Celje	4	8,3	1	3,2	1	3,3			6	4,3
Banka Koper	1	2,5	4	12,9			1	3,2	6	4,4
Banka Vipava			1	3,2	1	3,3			2	1,4
Gorenjska Banka	1	2,5							1	0,9
Krekova Banka	1	2,5							1	0,9
NLB -Nova Ljubljanska banka	29	58,6	15	48,4	18	60,0	14	45,2	76	53,4
Nova KBM	5	9,7	4	12,9	3	10,0	3	9,7	15	10,4
SKB (Societe Generale )	5	10,8	3	9,7	5	16,7	5	16,1	18	12,9
Slovenska investicijska banka	1	2,5							1	0,9
Hypo Alpe-Adria bank					1	3,3			1	0,9
Probanka			2	6,5	1	3,3	1	3,2	4	2,8
Skupaj	70	100	55	100	52	100	56	100	233	100
<i>Delež neopredeljenih</i>		30,5		43,6		42,3		44,6		39,4

Ob visokem deležu neopredeljenih podjetij velja poudariti tudi dejstvo, da so podjetja kot banko, ki je po njihovem mnenju najbolj razvila e-bančništvo zelo pogosto navajali kar banko, ki jo uporabljajo sama (Tabela 4). To kaže tudi na močno zaupanje in lojalnost, ki jo imajo podjetja do svojih bank (glej tudi razdelek 3.9).

**Tabela 4: Katera banka je po vašem mnenju najbolj razvila e-bančništvo vs. glavna banka za e-bančništvo (RIS 2002, n=235)**

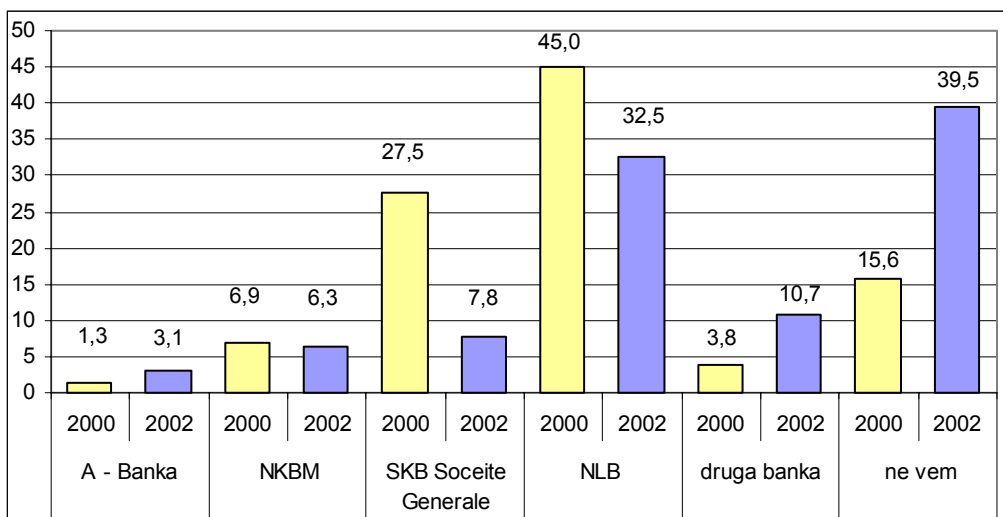
		Banka, ki je najbolj razvila sistem e-bančništva											
		A-Banka		NLB		Nova KBM		SKB Societe Generale		druga banka		Skupaj	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Glavna Banka	A-Banka	<b>6,0</b>	<b>85,7</b>	1,0	14,3							7	100
	NLB	1,0	1,7	<b>56,0</b>	<b>93,3</b>			2	3,3	1	1,7	60	100
	Nova KBM					<b>15</b>	<b>88,2</b>			2	11,8	17	100
	SKB Societe Generale			1,0	7,1			<b>11</b>	<b>78,6</b>	2	14,3	14	100
	druga banka			7,0	25,0			2	7,1	19	67,9*	28	100

\* delež ne predstavlja povezanosti med posameznimi drugimi bankami temveč med vsemi drugimi bankami (ne upošteva navzkrižnega izbora) in je zgolj informativen; natančen spisek drugih bank je razviden iz tabele 4.

Podatki na glavni diagonali zgornje tabele predstavljajo delež uporabnikov posamezne banke, ki so kot banko, ki je najbolj razvila sistem e-bančništva izbrali svojo glavno banko. Anketiranci, komitenti NLB so kar v 93% kot banko, ki je najbolj razvila e-bančništvo izbrali NLB. Poleg tega NLB kot banko z najbolj razvitim e-bančništvom ocenjuje tudi 14% komitentov A-Banke, 7% komitentov SKB Societe Generale in 25% komitentov drugih bank. Nekoliko manj so lojalni komitenti drugih velikih bank, NKBM (88%), A-Banke (86%) in banke SKB Soceite Generale (77%). Med drugimi bankami so upoštevane vse banke, ki so jih navajali anketiranci (izločeni pa so anketiranci, ki na vprašanje niso odgovorili). Točen spisek drugih bank je razviden iz tabele 4. Izračun koeficienta povezanosti med glavno banko, ki jo posamezno podjetje uporablja za e-bančništvo in njihovim mnenjem, katera banka je najbolj razvila sistem e-bančništva (*Cramerjev V*) kaže na močno pozitivno povezanost - vrednost koeficienta je 0.8 na intervalu [-1,1].

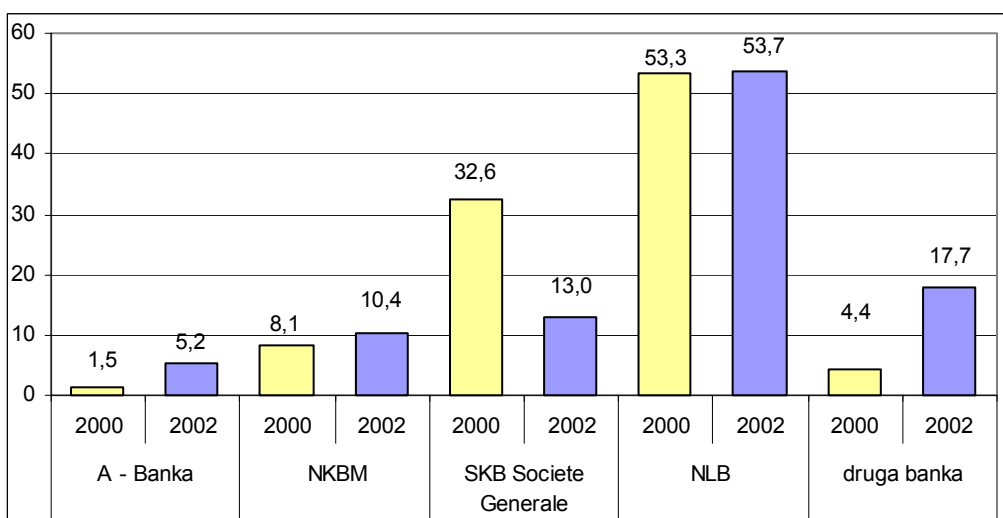
Primerjajmo še ocene za banko, ki je po mnenju slovenskih podjetij najbolj razvila e-bančništvo v anketah RIS2000 in RIS2002. V zadnjih dveh letih se je na področju e-bančništva zgodil precejšen premik, tako pri njegovi uporabi kot tudi pri vstopu praktično vseh bank na to področje. Kljub temu iz primerjave (Slika 4) lahko razberemo, da je delež tistih, ki menijo da je e-bančništvo najbolj razvila NLB padel

iz 45% na dobrih 32%. Najbolj občuten padec je opazen pri SKB banki. Na drugi strani so ocene bolj razpršene med več bank kot v letu 2000, znatno večji pa je tudi delež neopredeljenih. Na to verjetno vpliva predvsem večja konkurenca in manjši pregled nad dogajanjem na trgu.



**Slika 4: Katera banka je po vašem mnenju najbolj razvila sistem e-bančništva – primerjava RIS 2000 – RIS 2002 (n=160, 230)**

Če iz primerjave izločimo anketirance, ki se do tega vprašanja niso opredelili (Slika 5) lahko ugotovimo, se delež NLB (med opredeljenimi anketiranci) od leta 2000 praktično ni spremenil. V primeru banke SKB Societe Generale pa je razlika v deležu nekoliko manjša, nekoliko pa se poveča razlika pri deležu NKBM ter pri deležu, ki ga zavzemajo druge banke.



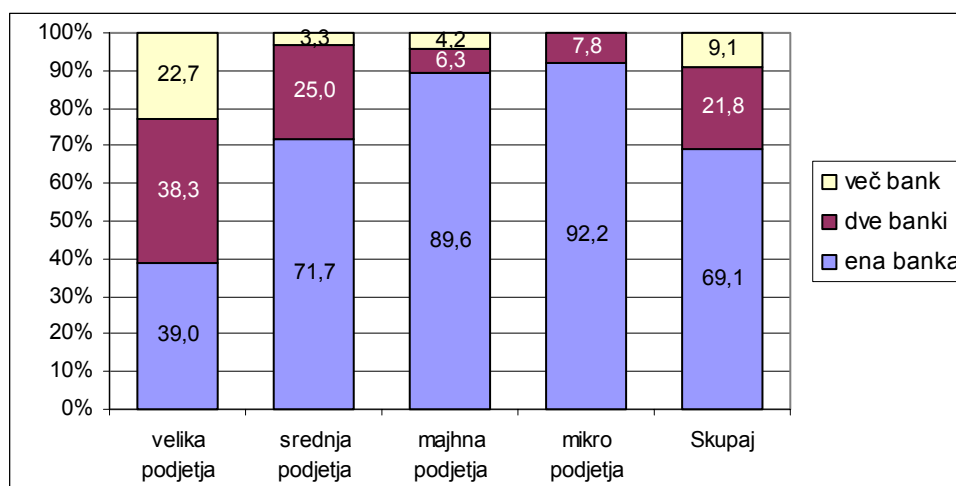
**Slika 5: Katera banka je po vašem mnenju najbolj razvila sistem e-bančništva; samo opredeljeni - primerjava RIS 2000 – RIS 2002 (n=160, 230)**

### 3.2. Število bank za e-bančništvo

Med anketiranimi podjetji jih 69% opravlja elektronski plačilni promet prek ene same banke, 22% prek dveh in slabih 9% prek več kot dveh bank. V tem pogledu izstopajo predvsem velika podjetja, med katerimi je delež takšnih, ki uporabljajo za elektronski plačilni promet samo eno banko le 39%, nadaljnjih 38% uporablja za elektronski plačilni promet dve, kar 23% pa več kot dve banki. Med mikro podjetji nobeno od podjetji, vključenih v vzorec ne uporablja več kot dve banki, kar 92.2% pa uporablja za elektronski plačilni promet le eno banko (Tabela 5, Slika 6).

**Tabela 5: Ali opravljate elektronski plačilni promet prek ene, dveh ali več bank? (RIS 2002, n=77,60,48,51)**

	velika podjetja		srednje velika podjetja		majhna podjetja		mikro podjetja		Skupaj	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
ene	30	39,0	43	71,7	43	89,6	47	92,2	163	69,1
dveh	30	38,3	15	25,0	3	6,3	4	7,8	52	21,8
več	18	22,7	2	3,3	2	4,2			22	9,1
Skupaj	77	100	60	100	48	100	51	100	236	100

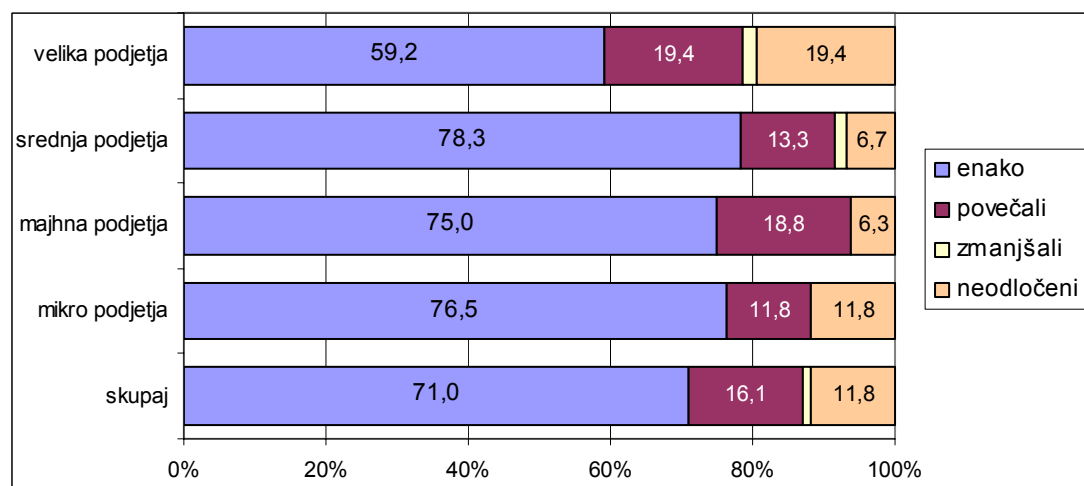


**Slika 6: Ali opravljate elektronski plačilni promet prek ene, dveh ali več bank? (RIS2002, n=77,60,48,51)**

Čeprav velika večina podjetij (71%) napoveduje, da bo število bank, prek katerih opravljajo plačilni promet ostalo enako, lahko med podjetji, ki so odločena, da se bo število bank, ki jih uporabljajo spreminjalo, opazimo trend večanja števila bank - 16% jih meni, da bodo število bank povečali, le dober odstotek pa jih meni, da bo njihovo podjetje število bank, prek katerih opravlja elektronski plačilni promet zmanjšalo), slabih 12% pa jih je neodločenih. Večji interes za povečanje števila bank v prihodnje kažejo predvsem velika podjetja (19%), najmanjšega pa mikro podjetja (12%); pri tem pa velja omeniti tudi, da je med velikimi podjetji tudi največji delež neodločenih (19%).

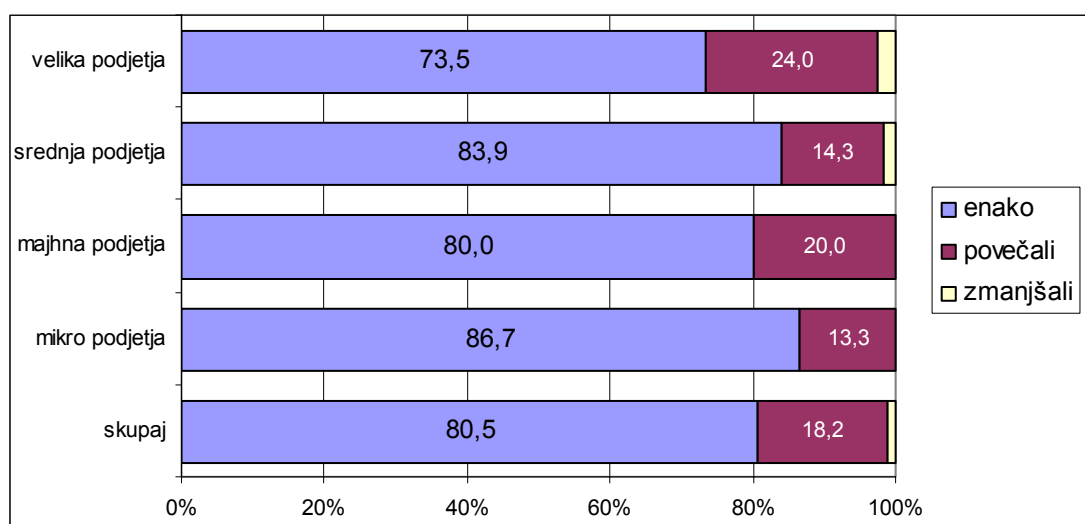
**Tabela 6: Ali boste v bodoče povečali ali zmanjšali število bank, preko katerih opravljate plačilni promet? (RIS 2002, n=77,60,48,51)**

	velika podjetja		srednje velika podjetja		majhna podjetja		mikro podjetja		Skupaj	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
enako	46	59,2	47	78,3	36	75,0	39	76,5	168	71,0
povečali	15	19,4	8	13,3	9	18,8	6	11,8	38	16,1
zmanjšali	2	2,0	1	1,7					3	1,1
ne vem	15	19,4	4	6,7	3	6,3	6	11,8	28	11,8
Skupaj	77	100	60	100	48	100	51	100	236	100



**Slika 7: Ali boste v bodoče povečali ali zmanjšali število bank, preko katerih opravljate plačilni promet? (RIS 2002, n=77,60,48,51)**

Če za primerjavo iz analize izločimo neopredeljena podjetja (Slika 8), lahko vidimo, da skoraj petina vseh opredeljenih podjetij (18%) namerava v prihodnje povečevati število bank, preko katerih opravljajo plačilni promet – med velikimi podjetji je takšnih skoraj petina (24%). Delež podjetij, ki naj bi število bank, preko katerih opravljajo plačilni promet zmanjšali, je izredno majhen.



**Slika 8: Ali boste v bodoče povečali ali zmanjšali število bank, preko katerih opravljate plačilni promet? – samo opredeljeni (RIS 2002, n=62,56,45,45)**



### 3.3. Glavna banka

#### 3.3.1. Tržni deleži

Vsa podjetja, ki uporabljajo e-bančništvo so najprej odgovarjala na sklop vprašanj o njihovi glavni banki, prek katere opravljajo elektronsko poslovanje. V naslednjem delu poročila se torej podatki nanašajo na glavno banko za elektronsko poslovanje v posameznem podjetju.

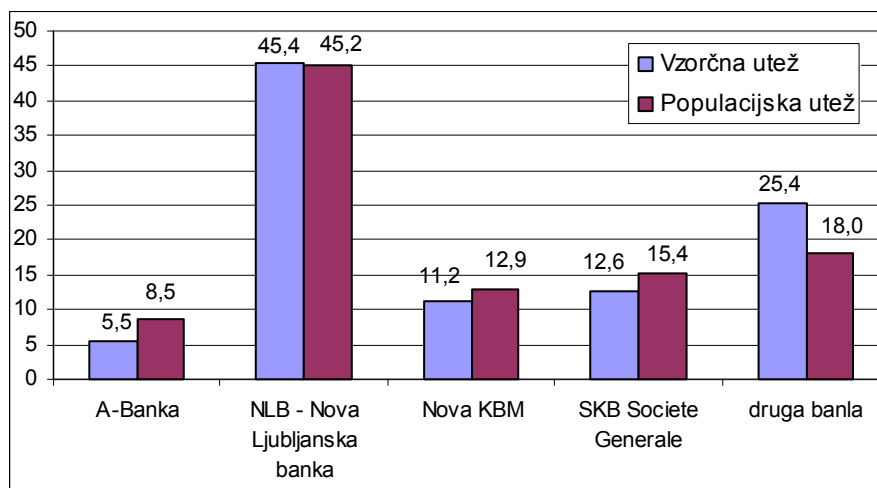
Največji tržni delež med poslovnimi bankami pri uporabi e-bančništva ima NLB, s katero kot z glavno banko posluje okoli 45% vseh anketiranih podjetij sledita pa SKB Societe Generale (12%) in NKBM (11%). Vidnejše tržne deleže obvladujejo še Banka Celje (6%) ter A-Banka in Banka Koper (s po 5%) (Tabela 7).

**Tabela 7: Katera je vaša glavna banka za elektronsko bančno poslovanje? (telefonska anketa RIS 2002, n=77,60,48,51)**

	velika podjetja		srednje velika podjetja		majhna podjetja		mikro podjetja		Skupaj	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A - Banka	2	2,0	5	8,3	1	2,1	5	9,8	13	5
Bank Austria - Creditanstalt	1	1,6	1	1,7			2	3,9	4	2
Banka Celje	5	6,8	3	5,0	4	8,3	2	3,9	14	6
Banka Koper	4	5,7	3	5,0	3	6,3	1	2,0	11	5
Banka Vipava			1	1,7					1	0,4
Gorenjska Banka	3	3,6	1	1,7	2	4,2			6	3
Krekova Banka	1	1,6	1	1,7					2	1
NLB -Nova Ljubljanska banka	35	45,4	23	38,3	23	47,9	22	43,1	103	45
Nova KBM	8	10,9	7	11,7	3	6,3	7	13,7	25	11
SKB (Societe Generale )	6	7,2	9	15,0	6	12,5	8	15,7	29	12
Slovenska investicijska banka	2	3,2							2	1
Slovenska zadružno kmetijska banka					1	2,1			1	0,4
Volksbank- Ljudska banka	1	1,6	2	3,3			1	2,0	4	2
Hypo Alpe-Adria bank	1	1,6			1	2,1			2	1
Probanka	1	1,6	2	3,3	1	2,1			4	2
Banka Zasavje	1	1,6	1	1,7					2	1
Koroška banka					1	2,1	1	2,0	2	1
Banka Domžale	1	0,4					1	2,0	2	1
Reifeisen					1	2,1			1	0,4
Faktor banka	1	1,3							1	0,4
<b>Skupaj</b>	<b>77</b>		<b>60</b>		<b>48</b>		<b>51</b>		<b>230</b>	<b>100</b>

NLB ima kot glavna banka najnižji delež med srednje velikimi podjetji (38%), najvišjega pa med majhnimi podjetji (48%). SKB ima najnižji delež med velikimi podjetji (7%), najvišjega pa med mikro (16%) in srednje velikimi podjetji (15%). NKBM pa ima najvišji delež med mikro podjetji (14%), najnižjega pa med majhnimi podjetji (6%) (Tabela 7).

Podatke o tržnih deležih smo utežili tudi glede na populacijske podatke o slovenskih podjetjih (kjer se poveča vpliv mikro podjetij) in izračunali populacijske ocene tržnih deležev slovenskih bank (Slika 9). Razlike med uporabo populacijskih in vzorčnih uteži niso bistvene. Pri uporabi populacijskih uteži, kjer imajo manjša podjetja mnogo večjo težo (glede na njihovo število v populaciji vseh podjetij) se nekoliko povečajo deleži bank, ki jih v večji meri uporabljajo manjša podjetja (glej tudi tabelo 7).

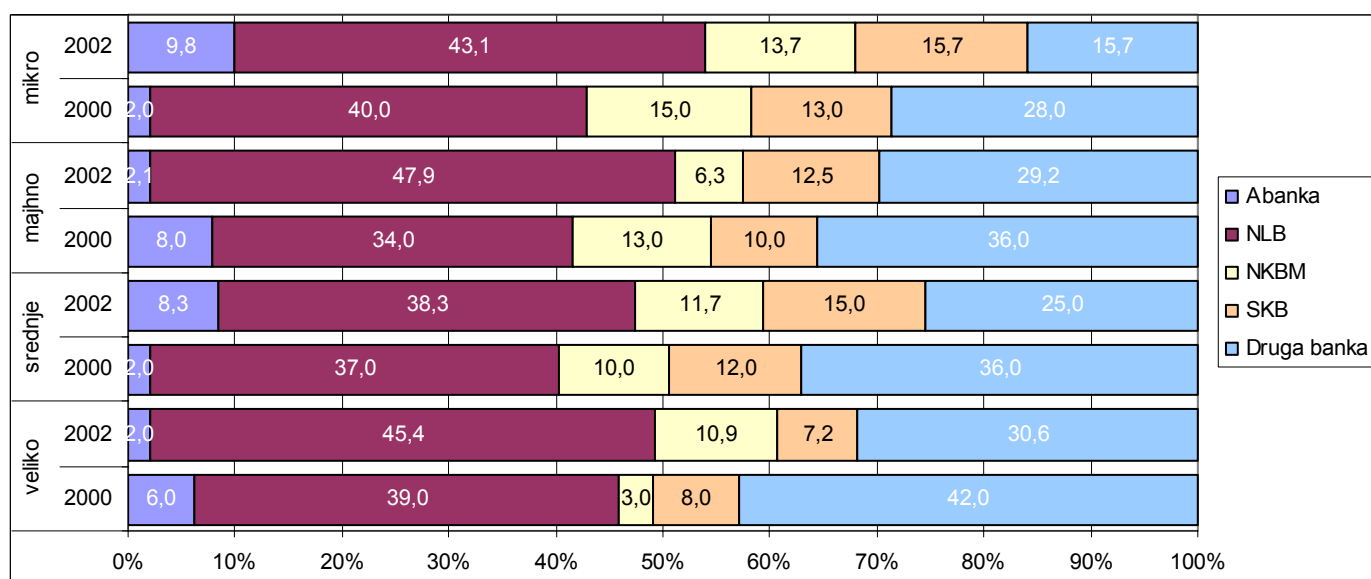


**Slika 9: Katera je vaša glavna banka za elektronsko bančno poslovanje – posplošitev na populacijske podatke (telefonska anketa RIS 2002, n=227)**

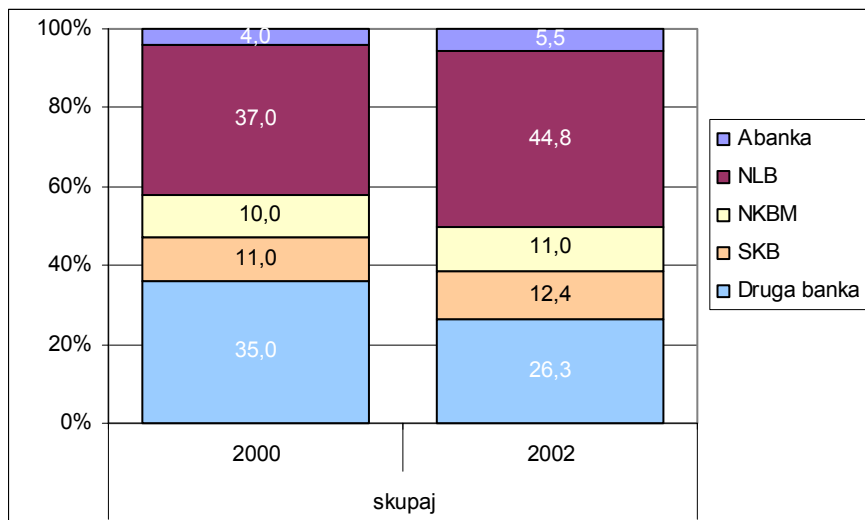
Deleži posameznih bank se v zadnjih dveh letih niso bistveno spreminjali (Tabela 8, Slika 10, Slika 11). Bistveno je, na račun drugih bank, porasel le delež NLB. Predvidevamo, da je to posledica dejstva, da mnoga podjetja (predvsem skupini velikih in majhnih podjetij), ki so komitenti NLB, v letu 2000 še niso uporabljala e-bančništva, zato se je delež te banke precej povečal. Poleg tega velja omeniti še, da NLB v anketah, kjer to vprašanje ni posebej elaborirano z dodatnimi podvprašanji, neredko dobiva precenjeni delež zaradi napačne percepcije respondentov, ki imajo predstavo o nekaterih manjših bankah kot o delu sistema NLB. Variabilnost deležev je v nekaterih primerih je tudi posledica majhnih deležev posameznih bank v splošni populaciji podjetij, kar močno oteži natančnost ocen.

**Tabela 8: Primerjava deležev posameznih bank, RIS 2000 - 2002 (n=36/77,49/60,39/48,48/51)**

	velika podjetja		srednje velika podjetja		majhna podjetja		mikro podjetja		skupaj	
	2000	2002	2000	2002	2000	2002	2000	2002	2000	2002
N	36	77	49	60	39	48	48	51	172	230
Abanka	6,0	2,0	2,0	8,3	8,0	2,1	2,0	9,8	4,0	5,5
Bank Austria - Creditanstalt	11,0	1,6		1,7	5,0		4,0	3,9	3,0	1,8
Banka Celje	11,0	6,8	20,0	5,0	8,0	8,3	2,0	3,9	10,0	6,2
Banka Koper	6,0	5,7	4,0	5,0	0,0	6,3	8,0	2,0	5,0	4,9
Banka Vipava			4,0	1,7	5,0				2,0	0,4
Gorenjska banka	14,0	3,6	4,0	1,7	10,0	4,2	8,0		9,0	2,5
Krekova banka		1,6		1,7						1,0
NLB – Nova ljubljanska banka	39,0	45,4	37,0	38,3	34,0	47,9	40,0	43,1	37,0	44,8
Nova KBM	3,0	10,9	10,0	11,7	13,0	6,3	15,0	13,7	10,0	11,0
SKB	8,0	7,2	12,0	15,0	10,0	12,5	13,0	15,7	11,0	12,4
Slovenska investicijska banka		3,2								1,1
Slovenska združno kmetijska banka					3,0	2,1			1,0	0,4
Volksbank – Ljudska banka		1,6	2,0	3,3				2,0	1,0	1,8
Hypo Alpe-Adria		1,6	2,0			2,1			1,0	1,0
Probanka		1,6		3,3	5,0	2,1	4,0		2,0	1,8
Banka Zasavje		1,6		1,7						1,0
Koroška banka						2,1		2,0		0,9
Banka Domžale		0,4						2,0		0,6
Reifeisen						2,1				0,4
Faktor banka		1,3								0,4
PBS							2,0		1,0	



**Slika 10: Primerjava deležev poslovnih bank (RIS2000 – RIS2002, n=36/77,49/60,39/48,48/51)**



**Slika 11: Primerjava deležev poslovnih bank med vsemi podjetji (RIS2000 – RIS2002, n=36/77,49/60,39/48,48/51)**

Tista podjetja, ki še ne uporabljajo elektronskega bančništva smo vprašali tudi po tem, pri kateri banki bodo uporabljali e-bančništvo (Tabela 9). Ker je delež tistih podjetij, ki še ne uporabljajo e-bančništva v vzorcu izredno majhen, so deleži zgolj informativni.

**Tabela 9: Pri kateri banki boste uporabljali e-bančništvo? (RIS 2002, n=2,1,4,4)**

	velika podjetja		srednje velika podjetja		majhna podjetja		mikro podjetja		Skupaj	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Banka Celje			1	100					1	9,1
NLB -Nova Ljubljanska banka	1	50			1	25	3	75	5	45,5
Nova KBM	1	50							1	9,1
SKB (Societe Generale)					2	50			2	18,2
Volksbank- Ljudska banka							1	25	1	9,1
Banka Zasavje					1	25			1	9,1
<b>Skupaj</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>9,1</b>

### **3.3.2. Aplikacije za e-bančništvo**

Nekatere banke ponujajo uporabnikom več različnih aplikacij za e-bančništvo. Le te se razlikujejo glede na vgrajene varnostne mehanizme in glede na programsko opremo (aplikacijo) oziroma uporabniški vmesnik.

Splošno zadovoljstvo z aplikacijami za e-bančništvo, kot tudi zadovoljstvo z e-bančništvom nasploh je relativno visoko. Povprečne ocene aplikacij se gibljejo med 3.8 in 4.5 (na lestvici od 1 – povsem nezadovoljni do 5 – zelo zadovoljni). Povprečne ocene glede na velikost podjetja so zaradi majhnega števila enot predstavljeni zgolj informativno (Tabela 10).

Najbolj izrazite razlike v zadovoljstvu se pokažejo pri aplikacijah NLB. Zadovoljstvo z aplikacijo *Proklik* je 4.1 (uporablja pa jo 70% vseh podjetij, ki uporabljajo NLB kot glavno banko) in je statistično značilno višje kot zadovoljstvo s konkurenčno aplikacijo iste banke *Proklik +* (povp. 3.8, sig. 0.039; uporablja jo 30% podjetij, ki uporabljajo NLB kot glavno banko). Seveda pa je navedena razlika – tako kot je to običajno pri ne-eksperimentalnem vzročnem raziskovanju - lahko tudi zgolj posledica neznanih (nekontroliranih) dejavnikov, ki jih ne poznamo in niso bili vključeni v anketo. Tako lahko NLB dodeljuje navedeni aplikaciji dvema različnima skupinama

podjetij, npr. modemski dostop vs. hitri dostop, kar lahko povzroča določene razlike neodvisno od same aplikacije. Uporabniki s hitrim dostopom so namreč v splošnem bolj zadovoljni z vsemi internetnimi aplikacijami. Vsekakor pa navedena razlika z znatno verjetnostjo napeljuje k ugotovitvi, da določene razlike v zadovoljstvu tudi v resnici obstajajo.

Pri ostalih aplikacijah statistično značilnih razlik ne moremo potrditi, vendar se nakazuje, da so uporabniki SKB banke bolj zadovoljni z aplikacijo *SKB net* (delež uporabnikov je 92%) kot z aplikacijo *Multilink SKB Net*; uporabniki A-banke pa bolj z aplikacijo *Abacom* (ki ima delež 54%) kot z aplikacijo *Abanet*. Kakršnokoli posploševanje pa je pri slednjih dveh bankah zaradi majhnega števila enot precej nezanesljivo, hkrati pa lahko obstaja tudi na tem mestu isti učinek ne-eksperimentalnega raziskovanja, kot smo ga omenili v primeru aplikacij NLB. Pri ne-eksperimentalnem vzročnem raziskovanju so navedeni rezultati lahko posledica nenadzorovanih dejavnikov, a kljub temu z znatno verjetnostjo nakazujejo možne razlike.

**Tabela 10: Katero aplikacijo za e-bančništvo uporabljate pri vaši glavni banki in kako ste z njo zadovoljni? (RIS 2002)**

		velika podjetja			srednje velika podjetja			majhna podjetja			mikro podjetja			skupaj		
		<i>n</i>	<i>povp</i>	<i>se</i>	<i>n</i>	<i>povp</i>	<i>se</i>	<i>n</i>	<i>povp</i>	<i>se</i>	<i>n</i>	<i>povp</i>	<i>se</i>	<i>n</i>	<i>povp</i>	<i>se</i>
NLB	PROKLIK	21	3,8	0,206	16	4,0	0,158	17	4,4	0,147	14	4,4	0,137	68	4,1	0,090
	PROKLIK+	12	3,8	0,211	6	3,7	0,422	5	4,0	0,316	6	3,6	0,510	29	3,8	0,157
SKB	MULTILINK SKB NET			0,000	2	4,0				0,167			0,164	1	4,0	0,000
	SKB NET	5	4,0	0,000	7	3,9	0,340	6	4,2		8	4,3	0,333	26	4,1	0,109
A-BANKA	ABANET			0,000	2	4,0	0,000			0,333	3	3,7	0,000	5	3,8	0,200
	ABACOM	2	5,0	0,644	2	4,0	0,000	1	4,0	0,105	2	5,0		7	4,5	0,211
Banka KOPER	POSLOVNA I-NET BANKA	3	4,6	0,127	3	4,7	0,333	3	3,7	0,147	1	5,0	0,123	10	4,4	0,263

Ostale manjše banke prav tako ponujajo nekatere svoje rešitve za e-bančništvo (Tabela 11). Nekatera podjetja navajajo, da uporabljajo lastno aplikacijo za e-bančništvo, kar pa je zelo verjetno posledica napačne percepcije. Prav tako je število enot pri posameznih navedbah aplikacij izredno majhno in je kakršnokoli posploševanje nezanesljivo.

**Tabela 11: Katero aplikacijo za e-bančništvo uporabljate pri banki... (RIS2002, n=16,11,6,5)**

	velika podjetja	srednje velika podjetja	majhna podjetja	mikro podjetja	skupaj
	n				
Aktiva gold		1			1
Bancni asistent			1		1
Banka-net	4	3		1	8
EPP	1	1		2	4
Hypo Net	1		1		2
Klik	2	1			3
Quick link	1				1
Link plus			1		1
Multicash	1				1
Multi e-bank		1			1
Poslovna banka-net	1		1	1	3
Proklik		1	1		2
Prosplet		1			1
Vipanet		1			1
Volksbanka online		1			1
Zaslou - Halcom	1				1
lastna aplikacija	3		1	1	5

### **3.3.3. Delež transakcij**

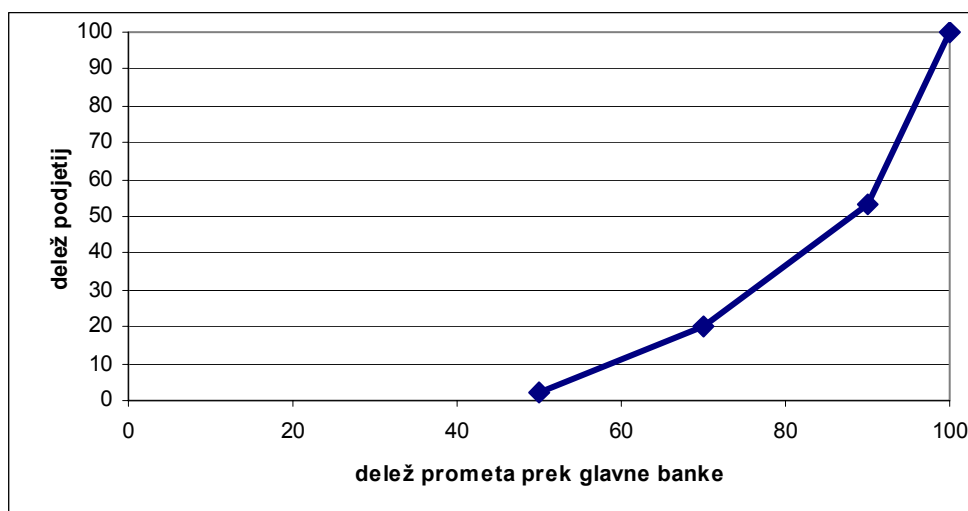
Podjetja, ki uporabljajo več kot eno banko za e-bančništvo smo povprašali tudi o tem, kakšen delež transakcij opravijo v njihovi glavni banki, glede na vse transakcije opravljene preko e-bančništva. V splošnem glavna banka zavzema znotraj podjetij med 40% in 100% delež pri e-bančništvu. Skoraj polovica (47%) podjetij opravi prek glavne banke več kot 90% vseh e-transakcij (

Tabela 12, Slika 12). Nadaljnja tretjina opravi med 70% in 89% vseh e-transakcij prek glavne banke. Le okrog 17.6% podjetij opravi med 50% in 69% vseh e-transakcij preko glavne banke. Delež podjetij, ki sicer uporabljajo e-bančništvo, a prek glavne banke na tak način opravijo manj kot 50% transakcij je minimalen.



**Tabela 12: Kolikšen odstotek vseh transakcij e-bančništva izvedete preko glavne banke?**  
(RIS2002, n=47,17,5,4)

	velika podjetja		srednje velika podjetja		majhna podjetja		mikro podjetja		skupaj	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
manj kot 50%	1	1,4	1	5,9					2	2,3
50 - 69 %	7	14,6	4	23,5	1	20	1	25	13	17,6
70 – 89%	16	34,4	6	35,3	1	20	1	25	24	33,1
90% in več	23	49,6	6	35,3	3	60	2	50	34	47,0
<b>min / max</b>	60 / 100		40 / 95		50 / 90		60 / 90		40 / 100	



**Slika 12: Kolikšen odstotek vseh transakcij e-bančništva izvedete preko glavne banke?**  
(RIS2002, n=73)

### 3.3.4. Zadovoljstvo z izvajanjem plačilnega prometa

Splošno zadovoljstvo z izvajanjem plačilnega prometa v glavni banki je relativno visoko in se giblje okoli 4 na 5 stopenjski lestvici (1 – zelo nezadovoljni do 5 – zelo zadovoljni). Nobena izmed bank bistveno ne izstopa. Pri tem velja zopet opozoriti na relativno majhno število enot pri ocenjevanju posameznih (manjših) bank. Ocene so tako zgolj ilustrativne, vendar se v praksi izkaže, da se so ocene relativno stabilne in tudi pri večjem zajetju enot ne prihaja do bistvenih razlik v povprečnih ocenah.

**Tabela 13: Kako ste zadovoljni z izvajanjem elektronskega plačilnega prometa v glavni banki? (RIS2002, n=73,60,48,48)**

	velika podjetja		srednje velika podjetja		majhna podjetja		mikro podjetja		skupaj		
	n	povp	n	povp	n	povp	n	povp	n	povp	se
Slovenska združno kmetijska banka			1,0	5,0					1	5,0	
Bank Austria - Creditanstalt	2	5,0			1	5,0	1	4,0	4	4,7	0,5
Slovenska investicijska banka							2	4,5	2	4,5	0,6
Koroška banka	1	4,0	1,0	5,0					2	4,5	0,7
Probanka			1,0	5,0	2	4,5	1	4,0	4	4,5	0,6
Banka Koper	1	5,0	3,0	4,0	3	4,3	4	4,2	11	4,3	0,8
A - Banka	5	4,0	1,0	4,0	5	4,2	2	5,0	13	4,2	0,8
SKB (Societe Generale )	8	4,3	6,0	3,8	9	4,3	5	4,3	28	4,2	0,6
Banka Celje	2	5,0	4,0	4,0	3	3,7	4	4,3	13	4,2	0,7
NLB -Nova Ljubljanska banka (sem sodijo še navedbe Dolenjske	19	4,4	23,0	4,3	23	4,1	34	3,8	99	4,1	0,7
Nova KBM	7	4,3	3,0	4,0	7	4,0	8	4,0	25	4,1	0,6
Banka Vipava					1	4,0			1	4,0	
Krekova Banka					1	4,0	1	4,0	2	4,0	
Hypo Alpe-Adria bank			1,0	4,0			1	4,0	2	4,0	
Banka Domžale	1	4,0					0	4,0	1	4,0	
Gorenjska Banka			2	4,0	1	4,0	3	3,9	6	3,9	0,8
Banka Zasavje					1	4,0	1	3,0	2	3,4	0,7
Volksbank- Ljudska banka					2	3,5	1	2,0	3	2,9	1,0
druga banka	1	4,0	1,0	5,0					2	4,5	0,7
Skupaj	48	4,3	48,0	4,2	60	4,1	73	3,9	229	4,1	0,7

## 3.4. Druga banka

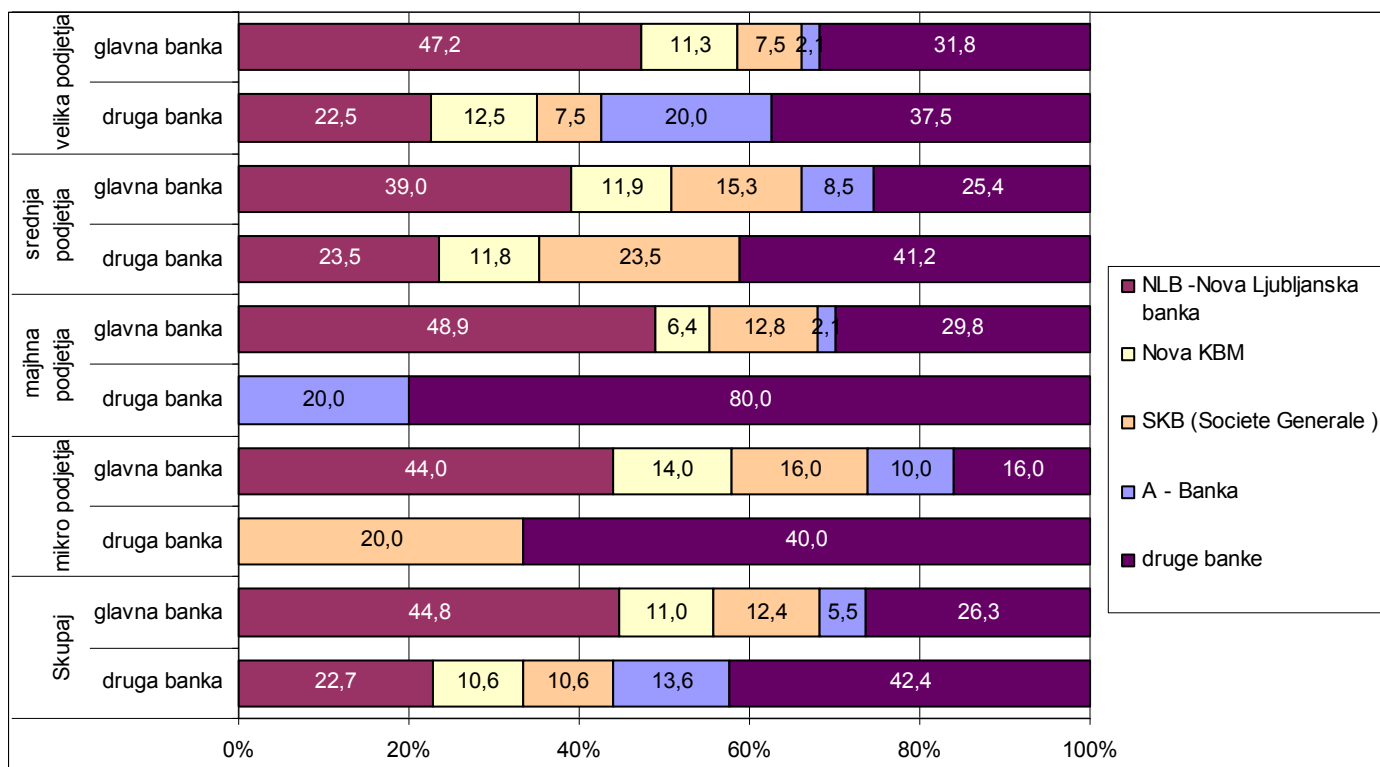
### 3.4.1. Tržni deleži

Več kot eno banko za opravljanje e-bančništva uporablja 31% podjetij, 1/3 med njimi (9% med vsemi) uporablja dve banki ali več. Ta podjetja smo vprašali še po njihovi drugi najpomembnejši banki za e-bančništvo.

Tudi pri drugi banki, ki jo uporabljajo podjetja, izstopa delež, ki ga zavzema NLB (22%), vendar je razlika, med NLB in ostalimi bankami bistveno manjša (Tabela 14). Kot druga banka izstopa tudi A – Banka, ki kot druga banka zavzema precej večji delež (13%) kot v primeru glavne banke (5%). S pomembnejšima deležema izstopata še NKBM (11%) in SKB (Societe Generale) (11%) (Tabela 14, Slika 13).

**Tabela 14: Katera pa je vaša druga banka s katero opravljate e-bančništvo? (RIS 2002, n=42,16,5,4)**

	velika podjetja		srednje velika podjetja		majhna podjetja		mikro podjetja		skupaj	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A - Banka	8	18,4			1	20,0			9	13,0
Banka Celje	4	8,8	1	6,3					5	7,0
Banka Koper			3	18,8			1	25,0	4	6,0
Gorenjska Banka	3	6,7			2	40,0			5	7,2
Krekova Banka	1	2,9	1	6,3	1	20,0			3	4,8
NLB -Nova Ljubljanska banka	9	20,3	4	25,0			2	50,0	15	21,7
Nova KBM	5	12,5	2	12,5					7	10,8
PBS - Poštna banka Slovenije	1	2,9	1	6,3			1	25,0	3	4,8
SKB (Societe Generale)	4	9,6	3	18,8					7	10,5
Slovenska investicijska banka	1	2,9							1	1,8
Slovenska zadružno kmetijska banka	1	3,2							1	2,0
Hypo Alpe-Adria bank	2	5,9							2	3,7
Probanka	2	5,9			1	20,0			3	5,2
Volksbank		0,0	1	6,3					1	1,5
Skupaj	42	100	16	100	5	100	4	100	67	100



**Slika 13: Primerjava med glavno in drugo banko za e-bančništvo med slovenskimi podjetji (RIS2002, n= 74/37,59/16,47/5,50/4)**

Če si ogledamo najpogostejše kombinacije, v katerih nastopajo posamezne banke, lahko ugotovimo, da malenkostno izstopajo naslednje: NLB kot glavna banka in SKB (Societe Generale) (n=6) ali Nova KBM (n=5) kot druga najpomembnejša banka; ter Gorenjska banka kot glavna in NLB kot druga najpomembnejša banka (n=5) (Tabela 15).

**Tabela 15: Primerjava števila navedb za glavno in drugo banko (RIS2002, n=69)**

Glavna banka		Druga banka				
		A-Banka	NLB - Nova Ljubljanska banka	Nova KBM	SKB Societe Generale	druga banla
Glavna banka	A-Banka		2	1		1
	NLB	2		5	6	17
	Nova KBM	1	3			3
	SKB Societe Generale		1			4
	druga banla	5	8	2	1	7

### **3.4.2. Aplikacija za e-bančništvo**

Tudi pri drugi banki nas je zanimalo katero aplikacijo za e-bančništvo podjetja uporabljajo in kako so z njo zadovoljna. Kljub majhnemu številu enot se nakazujejo podobni trendi kot pri ocenjevanju aplikacij, ki jih podjetja uporabljajo pri glavni banki. Ocenjujemo, da so podjetja, ki uporabljajo več aplikacij sicer v splošnem bolj kritična. Tako se nakazuje, da je med uporabniki e-bančništva pri NLB zadovoljstvo s *Proklik*-om NLB, podobno kot v primeru NLB kot glavne banke, nekoliko višje kot zadovoljstvo s *Proklikom* +. Na tem mestu moramo pri navajanju povprečnih ocen še posebej opozoriti na majhno število enot (podjetij), ki so ocenjevala aplikacije, zato je kakršnokoli posploševanje bodisi ocen in/ali razlik med aplikacijami nemogoče.

**Tabela 16: Katero aplikacijo za e-bančništvo uporabljate pri vaši drugi banki in kako ste z njo zadovoljni? (RIS 2002, n=2,1,10,8)**

		mikro podjetja		majhna podjetja		srednje velika podjetja		velika podjetja		Skupaj	
		n	povp.	n	povp.	n	povp.	n	povp.	n	povp.
NLB	PROKLIK	2	4			2	3,00	1	5,00	5	3,85
	PROKLIK +					2	2,50	3	3,77	5	3,25
SKB	MULTILINK SKB NET										
	SKB NET					3	4,00			3	4,00
A-BANKA	ABANET			1	5			4	3,92	5	4,13
	ABACOM							1	5,00	1	5,00
Banka KOPER	POSLOVNA I-NET BANKA					3	4,33			3	4,33

Tudi zadovoljstvo z opravljanjem elektronskega plačilnega prometa v drugi banki je precej visoko (med 3.5 in 4.7). Ocene bistveno ne odstopajo od ocen, ki jih imajo banke v primeru ko nastopajo kot glavne banke za e-bančništvo (Tabela 17).

**Tabela 17: Kako ste zadovoljni z opravljanjem elektronskega plačilnega prometa v vaši drugi banki? (RIS2002, n=3,5,17,40)**

	mikro		majhna		srednja		Velika		skupaj	
	n	povp.	n	povp.	n	povp.	n	povp.	n	povp.
A - Banka			1	5,0			5	4,4	6	4,5
Banka Celje					1	4,0	4	4,0	5	4,0
Banka Koper					3	4,7			3	4,7
Gorenjska Banka			2	4,0			2	4,0	4	4,0
Krekova Banka			1	4,0	1	4,0			2	4,0
NLB -Nova Ljubljanska banka	2	4,0			4	3,3	5	4,1	11	3,8
Nova KBM					2	4,0	5	4,0	7	4,0
PBS - Poštna banka Slovenije	1	4,0			1	4,0	1	3,0	3	3,6
SKB (Societe Generale )					3	4,0	4	3,7	7	3,8
Slovenska investicijska banka							1	4,0	1	4,0
Slovenska združno kmetijska banka							1	3,0	1	3,0
Hypo Alpe-Adria bank							2	4,0	2	4,0
Probanka			1	4,0			2	3,5	3	3,6
Druga banka					1	4,0	2	3,2	3	3,5

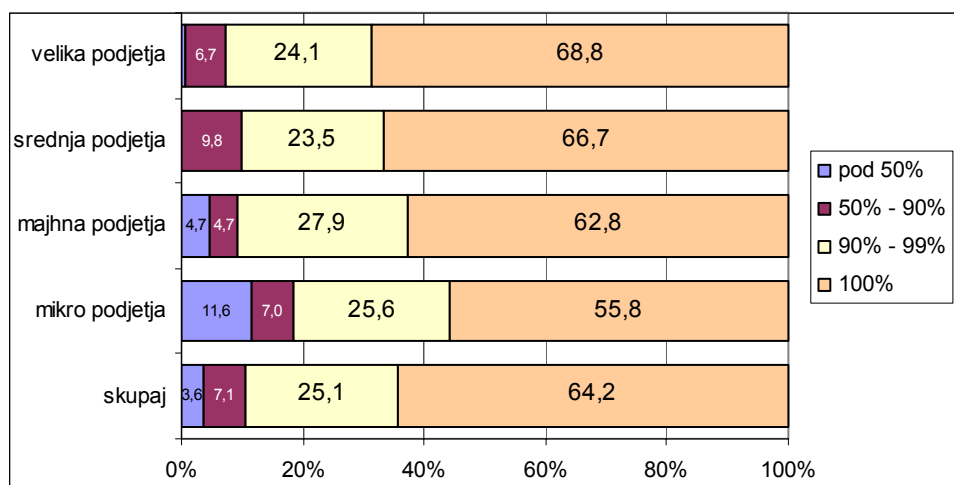
### 3.5. Delež prometa prek e-bančništva

Delež, ki ga v plačilnem prometu podjetij zavzema e-bančništvo je med podjetji različen. Podjetja so bila razdeljena na dva podvzorca, od katerih je en podvzorec odgovarjal na vprašanje o deležu transakcij, drug del podjetij pa o deležu vrednosti celotnega plačilnega prometa, ki ga opravijo prek e-bančništva.

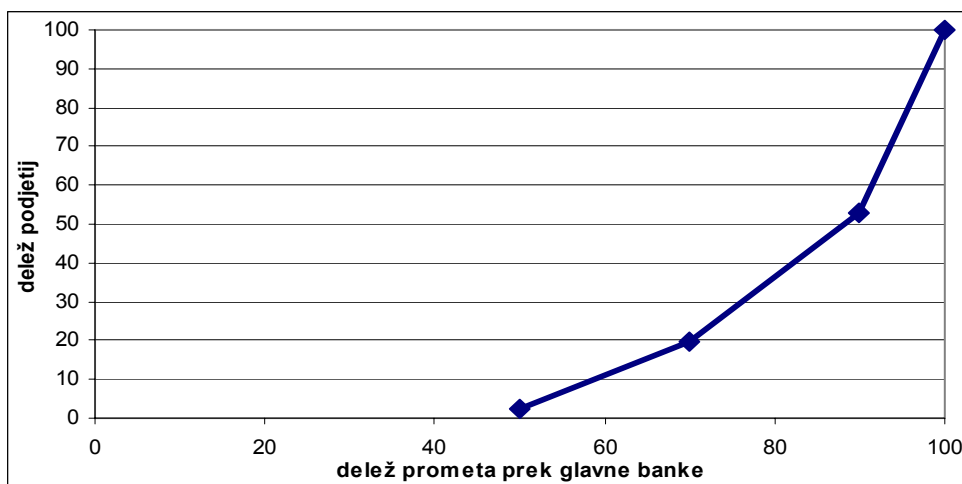
Vprašanje na prvem podvzorcju je bilo: »Kolikšen odstotek vseh nalogov oziroma transakcij v plačilnem prometu opravite s pomočjo e-bančništva?« V povprečju kar 65% podjetij opravi vse finančne transakcije prek elektronskega bančništva opravi (Tabela 18, Slika 14, Slika 15). Med velikimi podjetji je takšnih kar 69% podjetij, med mikro podjetji nekoliko manj (56%).

**Tabela 18: Kolikšen odstotek vseh nalogov oziroma transakcij v plačilnem prometu opravite s pomočjo e-bančništva? (RIS 2002, n=66,51,43,43)**

	velika podjetja		srednje velika podjetja		majhna podjetja		mikro podjetja		Skupaj	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
pod 50%					2	4,7	5	11,6	7	3,6
50% – 90%	4	6,7	5	9,8	2	4,7	3	7,0	14	7,1
90% - 99%	16	24,1	12	23,5	12	27,9	11	25,6	51	25,1
100%	45	68,8	34	66,7	27	62,8	24	55,8	130	64,2
Skupaj	66	100	51	100	43	100	43	100	203	100



**Slika 14: Kolikšen odstotek vseh nalogov oziroma transakcij v plačilnem prometu opravite s pomočjo e-bančništva? (RIS 2002, n=66,51,43,43)**



**Slika 15: Kolikšen odstotek vseh nalogov oziroma transakcij v plačilnem prometu opravite s pomočjo e-bančništva? – kumulativni odstotek (RIS 2002, n=66,51,43,43)**

Drugi podvzorec pa je odgovarjal na vprašanje: »Kolikšen odstotek vrednosti celotnega plačilnega prometa opravite s pomočjo e-bančništva?«. Zaradi majhnega števila odgovorov so podatki zgolj ilustrativni, vendar ne kažejo na večje razlike, če primerjamo delež transakcij in delež vrednosti celotnega plačilnega prometa. Malo manj kot 60% opravi ves plačilni promet prek e-bančništva, nadaljnih 27% pa več kot 90%.

**Tabela 19: Kolikšen odstotek vrednosti celotnega plačilnega prometa opravite s pomočjo e-bančništva? (RIS2002, n=22)**

	velika podjetja		srednje velika podjetja		majhna podjetja		mikro podjetja		Skupaj	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
50% – 90%					2	50	1	16,7	3	13,9
90% - 99%	3	50			2	50	1	16,7	6	26,9
100%	3	50	6	100			4	66,7	13	59,3
Skupaj	6	100	6	100	4	100	6	100	22	100

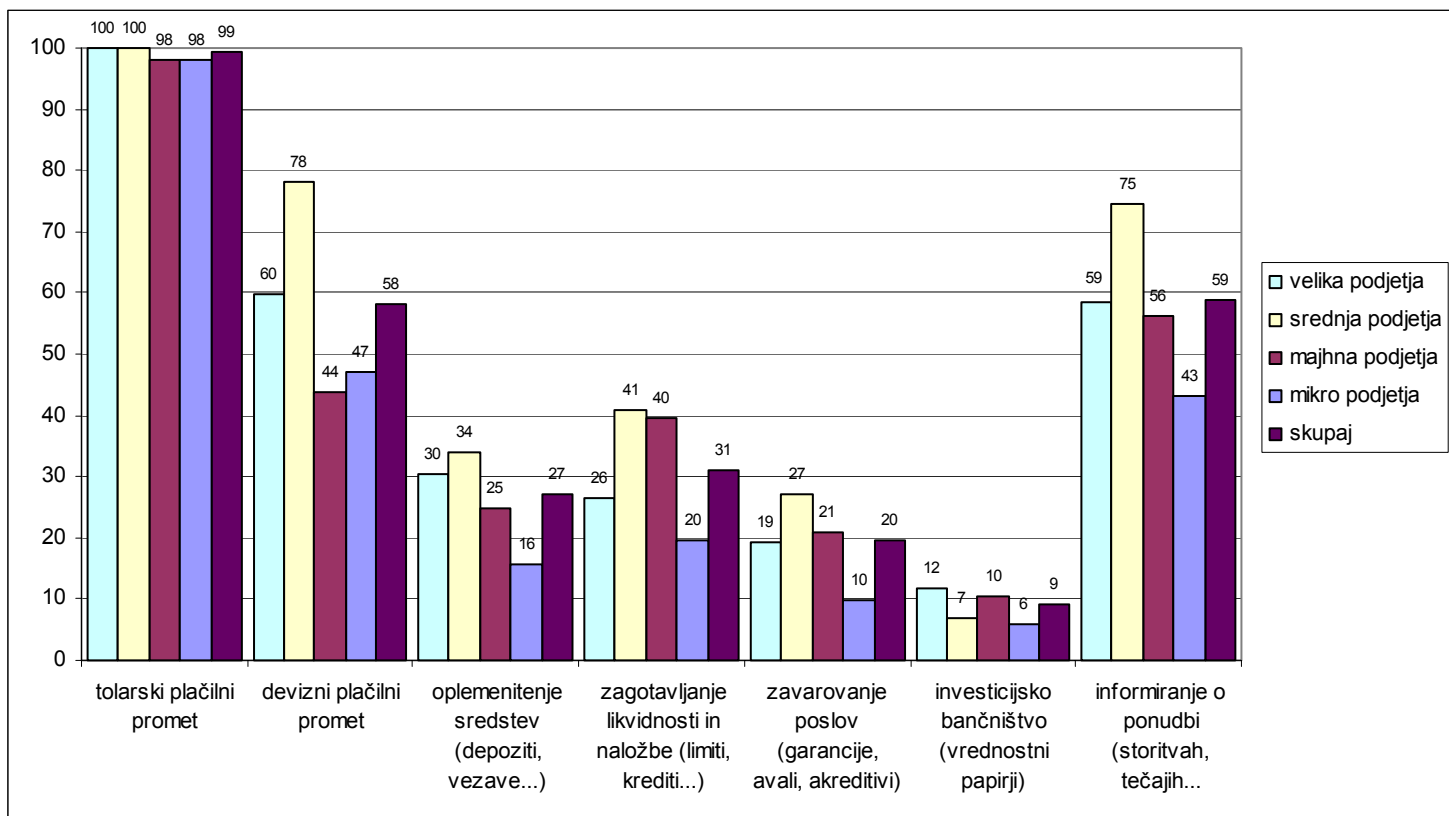


### 3.6. Uporaba storitev e-bančništva

Skoraj vsa podjetja uporabljajo storitve e-bančništva za tolarski plačilni promet (Tabela 20). Na drugem mestu je devizni plačilni promet (med vsemi slovenskimi podjetji 60%), ki ga v večji meri uporabljajo srednje velika podjetja (78%) in velika podjetja (60%), v nekoliko manjši meri pa mikro (47%) in majhna podjetja (43%). Pri uporabi ostalih storitev nekoliko izstopa še zagotavljanje likvidnosti in naložbe, ki jih prek e-bančništva opravlja skoraj tretjina (31%) podjetij (izstopajo predvsem srednje velika podjetja 41% in majhna podjetja 40%). Aplikacije za e-bančništvo pa predstavljajo tudi pomemben vir informacij o ponudbi bank (storitvah, tečajih...) – te storitve uporablja 59% podjetij – nadpovprečno srednje velika podjetja v kar 75%).

**Tabela 20: Katere storitve opravljate v vašem podjetju s pomočjo e-bančništva? (možnih je več odgovorov) (RIS2002, n=45,44,27,22)**

	velika podjetja		srednje velika podjetja		majhna podjetja		mikro podjetja		skupaj	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
tolarski plačilni promet	77	100,0	59	100,0	47	97,9	50	98,0	233	99,2
devizni plačilni promet	46	59,8	46	78,0	21	43,8	24	47,1	137	58,3
oplemenitenje sredstev (depoziti, vezave...)	23	30,3	20	33,9	12	25,0	8	15,7	63	27,0
zagotavljanje likvidnosti in naložbe (limiti, krediti...)	20	26,4	24	40,7	19	39,6	10	19,6	73	31,2
zavarovanje poslov (garancije, avali, akreditivi)	15	19,4	16	27,1	10	20,8	5	9,8	46	19,5
investicijsko bančništvo (vrednostni papirji)	9	11,8	4	6,8	5	10,4	3	5,9	21	9,0
informiranje o ponudbi (storitvah, tečajih...)	45	58,6	44	74,6	27	56,3	22	43,1	138	58,8



Slika 16: Katere storitve opravljate v vašem podjetju s pomočjo e-bančništva? (možnih je več odgovorov) (RIS2002, n=45,44,27,22)

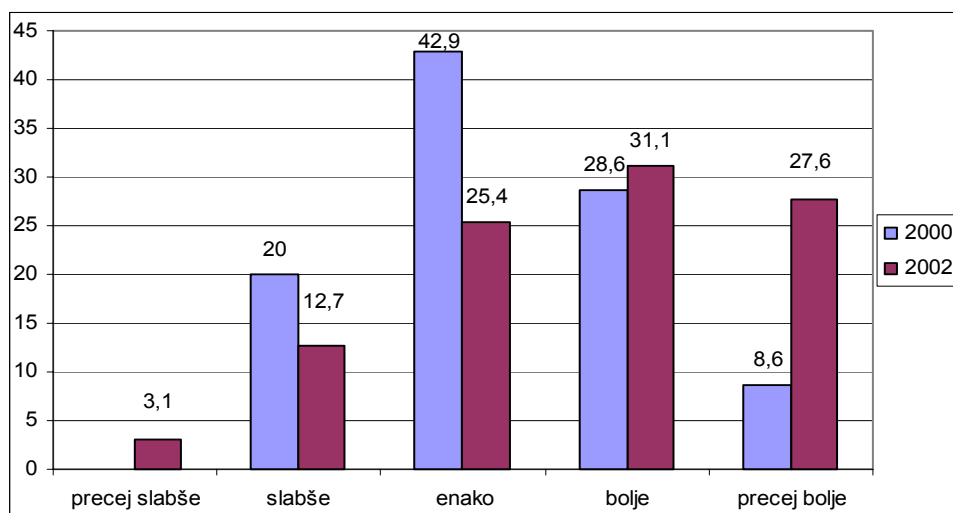
### 3.7. Primerjava storitev z APP

Podjetja so primerjala tudi zadovoljstvo s poslovanjem, ki sedaj poteka prek poslovnih bank s poslovanjem, ki je potekalo prek Agencije za plačilni promet (APP). V celoti gledano, podjetja ocenjujejo opravljanje plačilnega prometa prek poslovnih bank nekoliko bolje kot je le ta potekal prek APP (Tabela 21).

Tabela 21: Ali v celoti gledano poteka plačilni promet preko banke bolje kot preko agencije za plačilni promet (1 – precej slabše... 5 – precej bolje)? (RIS2002, n=73,58,48,49)

	n	povp.	std. odklon
velika podjetja	73	2.5	1.3
srednje velika podjetja	58	2.7	0.8
majhna podjetja	48	2.7	1.1
mikro podjetja	49	2.9	1.0
Skupaj	228	2.7	1.1

Če pogledamo primerjavo med poslovanjem prek APP in prek poslovnih bank v medčasovni primerjavi (2000 – 2002) lahko opazimo, da je zadovoljstvo s poslovanjem prek poslovnih bank v primerjavi s poslovanjem prek APP povečalo (Slika 17).



Slika 17: Ali v celoti gledano poteka plačilni promet preko banke bolje kot preko agencije za plačilni promet (1 – precej bolje ... 5 – precej slabše)? (RIS2000 – RIS2002, n=35/228)

### 3.8. Lojalnost glavni banki

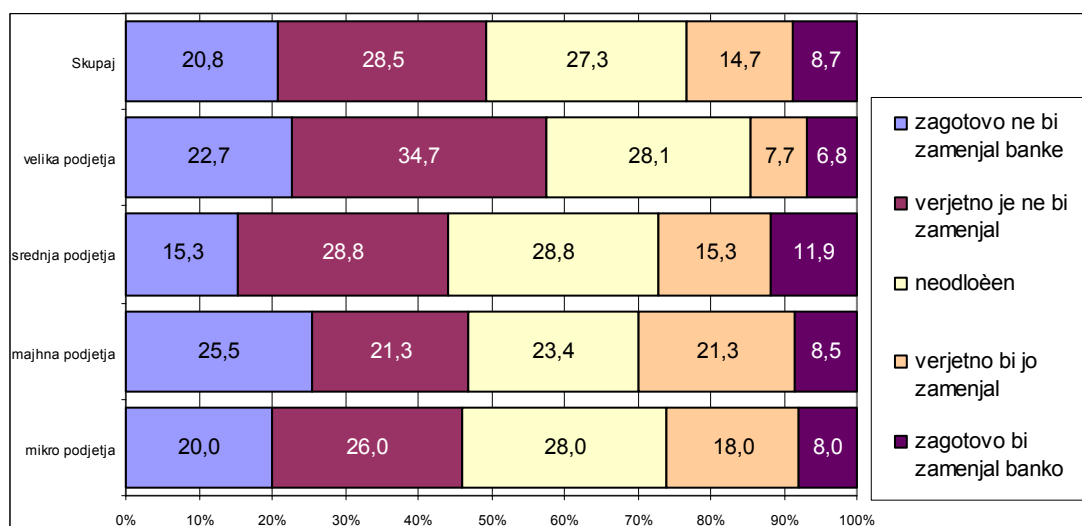
Podjetja, ki že uporabljajo e-bančništvo smo vprašali, kako verjetno bi zamenjali banko, če bi konkurenčna banka ponudila boljše storitve e-bančništva. Izkaže se, da je lojalnost banki, ki jo podjetja uporabljajo izredno visoka. V povprečju le slabih 30% meni, da bi zamenjalo banko, če bi konkurenčna banka ponudila boljše storitve e-bančništva (

Tabela 22). Svojo oceno so anketiranci podali na 5-stopenjski lestvici 1 (zagotovo ne bi zamenjal) – 5 (zagotovo bi zamenjal). Najmanj so seveda takim spremembam naklonjena velika podjetja (povp. 2.41), najbolj pa srednje velika podjetja (povp. 2.80) (

Tabela 22, Slika 18).

**Tabela 22: Ali lahko ocenite, kako verjetno je, da bi vaša organizacija zamenjala banko, če bi druga, konkurenčna banka, ponudila boljše storitve e-bančništva? (RIS 2002, n=77,60,47,51)**

	mikro podjetja		majhna podjetja		srednje velika podjetja		velika podjetja		Skupaj	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1 zagotovo ne bi zamenjal banke	10	19,6	12	25,5	9	15,0	17	21,5	48	20,3
2 verjetno je ne bi zamenjal	13	25,5	10	21,3	17	28,3	25	32,9	65	27,8
3 neodločen	14	27,5	11	23,4	17	28,3	21	26,6	63	26,6
4 verjetno bi jo zamenjal	9	17,6	10	21,3	9	15,0	6	7,3	34	14,3
5 zagotovo bi zamenjal banko	4	7,8	4	8,5	7	11,7	5	6,4	20	8,5
ne vem	1	2,0			1	1,7	4	5,2	6	2,6
Povprečje	<b>2,68</b>		<b>2,66</b>		<b>2,80</b>		<b>2,41</b>		<b>2,62</b>	
Skupaj	51	100	47	100	60	100	77	100	235	100



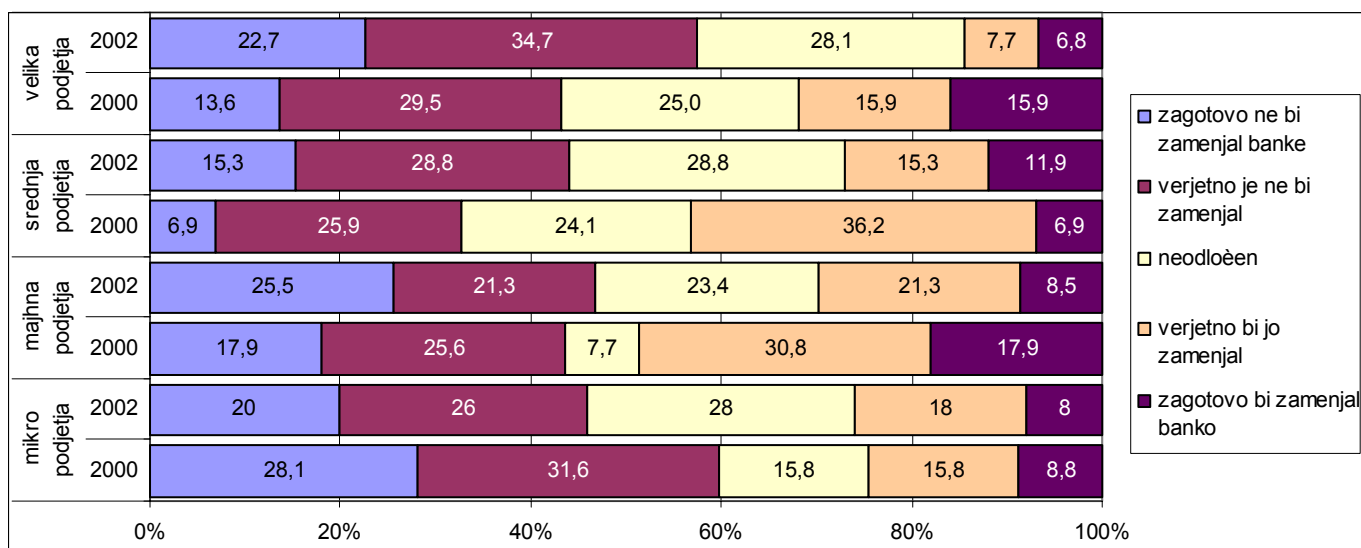
**Slika 18: Ali lahko ocenite, kako verjetno je, da bi vaša organizacija zamenjala banko, če bi druga, konkurenčna banka, ponudila boljše storitve e-bančništva? (RIS 2002, n=77,60,47,51)**

Če lojalnost banki primerjamo še z letom 2000 lahko ugotovimo, da se je le ta (z izjemo mikro podjetij) še povečala. Med velikimi podjetji se je delež tistih, ki bi zagotovo ali verjetno zamenjali banko, če bi jim konkurenčna banka ponudila boljše storitve e-bančništva povečala iz 43% na 55% med tem ko se je delež tistih, ki zagotovo ali verjetno ne bi zamenjali banke padel iz 32% na 14%. Med srednjimi in majhnimi podjetji, ki so bila v letu 2000 najbolj naklonjena zamenjavi banke, če bi konkurenčna banka ponudila boljše storitve e-bančništva, se je delež tistih, ki so temu še vedno naklonjeni skoraj prepolovil – med srednjimi podjetji je delež tistih, ki

zagotovo ali verjetno ne bi zamenjali banke padel iz 43% na 27%; med majhnimi podjetji pa je ta delež padel iz 49% na 30%. Izjema v tem trendu so le mikro podjetja, ki so spremembam bolj naklonjena in so zaradi svoje majhnosti verjetno tudi bolj prilagodljiva. (Tabela 23, Slika 19)

**Tabela 23: Ali lahko ocenite, kako verjetno bi zamenjali banko, če bi druga, konkurenčna banka ponudila boljše storitve e-bančništva? (RIS 2000-2002, n=18/198)**

	2000			2002		
	n	povp.	se	n	povp.	se
NLB – Nova ljubljanska banka	53	3,2	0,2	103	2,6	0,1
SKB Societe Generale	18	2,5	0,3	29	2,7	0,2
Nova KBM	17	3,4	0,3	25	2,8	0,3
Banka Celje	15	2,7	0,3	14	2,6	0,2
Gorenjska banka	14	3,6	0,4	6	2,0	0,4
Banka Koper	8	3,3	0,6	11	2,9	0,4
A - Banka	7	2,3	0,5	13	3,0	0,2
Bank Austria – Kreditanstalt	6	2,8	0,6	4	2,2	1,0
Probanka	4	3,8	0,6	4	2,5	0,9
Banka Vipava	3	2,7	0,3	1	2,0	
Slovenska zadružna kmetijska banka	1	1		1	1,0	
Volksbank – Ljudska banka	1	3		3	2,5	1,1
Hypo alpe-adria bank	1	2		2	2,0	0,0



**Slika 19: Primerjava lojalnosti banki RIS2000 – RIS2002 (RIS 2000-2002, n=77,60,47,51)**

## 4. Banke in država v razvoju e-bančništva

Za konec smo podjetja povprašali še, kaj bi morale banke in kaj bi morala država (ministrstva, Banka Slovenije...) storiti da bi storitve e-bančništva uporabljalo več pravnih oseb.

Pri vlogi bank (*»Kaj bi morale storiti banke, da bi storitve e-poslovanja uporabljalo večje število pravnih oseb?«*) so bila podjetja z odgovori skromna, vsa pa se načeloma strinjajo predvsem, da bi morale poslovne banke nuditi več informacij o e-bančništvu in uvesti enoten sistem za e-poslovanje. Poleg tega so podjetja navajala še, da bi bilo potrebno zagotoviti varnost in poenostaviti poslovanje, kar pa je, vsaj za sedaj, verjetno vsaj delno protislovno, saj večja varnosti lahko pomeni manj poenostavljanja. (Tabela 24).

**Tabela 24: Kaj bi morale storiti banke, da bi storitve e-poslovanja uporabljalo večje število pravnih oseb? (RIS2002, n=11)**

	n
uvesti enoten sistem	4
zagotoviti varnost	3
znižati cene	1
nuditi več informacij	1
poenostaviti poslovanje	1
uvesti devizno poslovanje	1

Podobni, vendar bolj številni, so bili odgovori tudi pri vlogi države (*»Kaj bi morala storiti država (ministrstva, Banka Slovenije), da bi storitve e-poslovanja uporabljalo večje število pravnih oseb?«*) Podjetja pogrešajo predvsem informacije s področja e-bančništva in izobraževanja in ustrezno, varno in cenovno ugodnejšo infrastrukturo. Vsekakor pa se tu pojavi vprašanje, kdo je za to odgovoren – država ali poslovne banke.

**Tabela 25: Kaj bi morala storiti država (ministrstva, Banka Slovenije), da bi storitve e-poslovanja uporabljalo večje število pravnih oseb? (RIS2002, n=154)**

	n
izobraževanje/informiranje	63
znižati stroške/uvesti dodatno stimulacijo	39
poenostaviti poslovanje/uvesti (uzakoniti) enotne standarde	27
vsem omogočiti dostop do interneta/izboljšati infrastrukturo	17
zagotoviti varnost poslovanja	8



