

VIŠJA STROKOVNA ŠOLA ACADEMIA,
MARIBOR

DIPLOMSKO DELO

STORITVE OSEBNEGA BANČNIŠTVA V POVEZAVI Z ZADOVOLJSTVOM STRANK IN UVAJANJEM NOVIH STORITEV

Kandidat: Zoran Kobalej
Študent izrednega študija
Številka indeksa: 11190122840
Program: Komercialist
Mentorica: mag. Mirjana Ivanuša – Bezjak

Maribor, december 2012

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisan Zoran Kobalej, št. indeksa 11190122840, sem avtor tega diplomskega dela z naslovom Storitve osebnega bančništva v povezavi z zadovoljstvom strank in uvajanjem novih storitev, ki sem ga napisal pod mentorstvom mag. Mirjane Ivanuše – Bezjak.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predložena diplomska naloga izključno rezultat mojega dela,
- sem poskrbel, da so dela in mnenja drugih avtorjev, ki jih uporabljam v predloženi nalogi, navedena oz. citirana skladno s pravili Višje strokovne šole Academia,
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del oz. misli, kot moje lastne – kaznivo po Zakonu o avtorskih in sorodnih pravicah; UL št. 16/2007; (v nadaljevanju ZASP), prekršek pa podleže tudi ukrepom VSS Academia skladno z njenimi pravili,
- skladno z 32. členom ZASP dovoljujem VSS Academia objavo diplomske naloge na spletnem portalu šole.

Maribor, december 2012

Podpis študenta:

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici Mag. Mirjani Ivanuša – Bezjak za strokovno pomoč, potrpežljivost, usmerjanje ter spodbuden in pozitiven pristop pri nastajanju diplomskega dela.

Iz srca se zahvaljujem svoji partnerki Nives in sinu Reneju, ki sta me spodbujala, mi pomagala in verjela, da bom uspešno zaključil šolanje. Iskrena vama hvala, saj brez vajine podpore moje diplome ne bi bilo. Istočasno se zahvaljujem tudi partnerki Nives Roter za pregled in lektoriranje diplomskega dela.

Iskrena hvala tudi mojim staršem za vso pomoč, podporo, potrpežljivost in spodbudne besede. Obenem bi se zahvalil tudi partnerkini družini za vso pomoč in podporo.

Zahvaljujem se Piki Smogavec za prevod povzetka iz slovenščine v angleščino.

POVZETEK

V diplomskem delu *Storitve osebnega bančništva v povezavi z zadovoljstvom strank in uvajanjem novih storitev* sem se v prvem delu posvetil teoretičnim izhodiščem. Predstavil sem pojme osebno bančništvo, osebni bančnik, prednosti osebnega bančništva, organizacija in proces dela pri izvajanju osebnega bančništva, zagotavljanje varnosti pri poslovanju in nove tržne poti. V drugem delu sem se usmeril v raziskavo, ki sem jo izvedel s pomočjo anketnega vprašalnika in analize rezultatov. V zaključnem delu so podane glavne prednosti osebnega bančništva ter ključen pomen osebnega bančništva, zadovoljstvo strank in ob tem uspeh banke.

Rezultati raziskave kažejo, da so stranke zadovoljne z osebnim bančništvom, in da je ključna prednost osebnega bančništva, osebni bančnik. Osebno bančništvo je dokaz, da so temelj dobrega, tudi poslovnega odnosa, ljudje.

Ključne besede: osebno bančništvo, osebni bančnik, banka, račun, celoviti finančni nasvet, tržne poti, stranka.

SUMMARY

Personal Banking Services According to Client's Satisfaction and the Introduction of New Services

The first part of diploma thesis, *Personal Banking Services According to Client's Satisfaction and the Introduction of New Services*, describes the theoretical starting points. It introduces concepts such as personal banking, personal banker, advantages of personal banking, organisation and working process at the execution of personal banking, safety insurance at commerce and new markets. The second part defines the research, which has been carried out by a questionnaire, and the analysis of the results. Finally, the main advantages of personal banking are being explained, as well as the key meaning of personal banking, client's satisfaction and nevertheless the success of a bank.

The research results are indicating that clients are satisfied with personal banking, where the personal banker presents the key role. Personal banking is the proof, that people are the essential part for a good business.

Keywords: personal banking, a personal banker, a bank, an account, a complete financial advice, markets, a client.

KAZALO VSEBINE

1	UVOD	9
1.1	<i>Oprelitev obravnavane teme</i>	9
1.2	<i>Oprelitev obravnavane teme</i>	10
1.3	<i>Namen, cilj in osnovne trditve</i>	10
1.4	<i>Predpostavke in omejitve</i>	11
1.5	<i>Metode raziskovanja</i>	11
2	OSEBNO BANČNIŠTVO	12
2.1	<i>Oprelitev osebnega bančništva</i>	12
2.2	<i>Oprelitev osebnega bančnika</i>	13
2.3	<i>Prednosti osebnega bančništva</i>	14
2.4	<i>Organizacija in proces dela pri izvajanju osebnega bančništva</i>	15
2.5	<i>Zagotavljanje varnosti pri poslovanju</i>	16
3	BANKE IN RAZVIJANJE NOVIH TRŽNIH POTI.....	17
3.1	<i>Banka in sodobne tržne poti.....</i>	17
3.2	<i>Avtomatski odzivnik</i>	17
3.3	<i>Telefonska banka</i>	18
3.4	<i>Bankomati</i>	18
3.5	<i>Spletna banka.....</i>	18
3.6	<i>Mobilna banka</i>	19
4	RAZISKAVA MED STRANKAMI BANKE X	20
4.1	<i>Priprava raziskave</i>	20
4.2	<i>Hipoteze raziskave</i>	20
4.3	<i>Izvedba zbiranja podatkov</i>	20
4.4	<i>Rezultati raziskave</i>	21

4.5	<i>Zaključki raziskave</i>	36
5	ZAKLJUČEK	37
6	LITERATURA IN VIRI	39
6.1	<i>Literatura</i>	39
6.2	<i>Viri</i>	39
6.3	<i>Internetni viri</i>	39
7	PRILOGA	40

KAZALO SLIK

Slika 1: Prednosti osebnega bančništva	14
--	----

KAZALO TABEL

Tabela 1: Število in strukturni odstotek anketiranih strank banke X glede na spol	21
Tabela 2: Število in strukturni odstotek anketiranih banke X glede na starostno skupino.....	21
Tabela 3: Število in strukturni odstotek anketiranih strank banke X glede na izobrazbo	22
Tabela 4: Število in odstotek anketiranih glede na poznavanje osebnega bančništva.....	22
Tabela 5: Število in odstotek anketiranih komitentov osebnega bančništva	23
Tabela 6: Poznavanje storitev, ki jih ponuja osebno bančništvo	24
Tabela 7: Najpogostejše dostopanje do bančnih storitev.....	25
Tabela 8: Primerjava med časom, ki ga osebno bančništvo prihrani in ceno osebnega bančništva	26
Tabela 9: Strinjanje z možnostjo poslovanja osebnega bančnika na terenu.....	27
Tabela 10: Znesek mesečnega nadomestila za osebno bančništvo.....	28
Tabela 11: Najpomembnejše prednosti osebnega bančništva	29
Tabela 12: Zadovoljstvo z osebnim bančništvom	30
Tabela 13: Poznavanje sodobnih načinov poslovanja	31
Tabela 14: Strinjanje s sistemom naročanja strank in določanjem termina obiska	32
Tabela 15: Število in odstotek anketiranih strank glede na varčevanje v banki.....	33
Tabela 16: Število in odstotek anketiranih strank glede na vpliv pri izbiri varčevanja.....	34
Tabela 17: Število in odstotek anketiranih strank, ki poslujejo s plačilno kartico	34
Tabela 18: Zadovoljstvo z izbrano banko	35

1 UVOD

1.1 *Opredelitev obravnavane teme*

Dolga leta so bile banke tiste, ki so same narekovale razmere na bančnem trgu, toda v devetdesetih letih so se z odcepitvami in ustanavljanjem novih bank le-te znašle v neizprosni konkurenčni boju. Vse to se je še stopnjevalo s prihodom tujih bank in drugih finančnih ustanov, ki so ponujale bankam sorodne storitve.

Tudi s strani povpraševanja je prišlo do korenitih sprememb. Ob spreminjanju socialnih, demografskih in ekonomskih dejavnikov, se morajo slovenske banke spopadati še s spremenjenimi vrednotami strank.

Vsi ti dejavniki so banke prisilili v korenite spremembe v delovanju in razmišljanju. Tukaj gre poleg drugačnega koncepta prodaje storitev, ki v središče postavlja stranko, še za spremembo celotne zasnove tržne politike in njenih ukrepov.

Še posebej banke in finančne institucije so se v preteklosti zanašale na neko vrsto "zvestobe in pripadnosti" strank, kar jim je deloma omogočal relativno monopolen položaj. V zadnjih letih pa konkurenca dobiva vse večjo težo tudi v slovenskem bančnem prostoru. Porabniki namreč postajajo vedno bolj zahtevni in vedno manj zvesti. Iz tega razloga bodo morale banke čim prej sprejeti spoznanje, da so samo zadovoljne stranke tudi lojalne stranke. V današnjih tržnih razmerah bodo zato tiste banke, ki ne bodo sprejele preprostega dejstva, da porabniki vedno bolj ocenjujejo ponudbo na podlagi »realne vrednosti« in cene, uspele obdržati le najmanj profitabilne stranke, medtem ko bodo konkurenti prevzeli stranke z najvišjo stopnjo profitabilnosti (Podjed, 2002, 3).

"Z odločnostjo, zaupanjem in tradicijo oblikujemo novo podobo bančne kulture", je temeljno poslanstvo, ki vodi zaposlene v banki X pri delu s strankami, delničarji, finančnimi analitiki in ostalo javnostjo (<http://www.nlb.si/strategija-nlb-skupine>, 22.11.2012).

1.2 Opredelitev obravnavane teme

V banki X sem bil zaposlen od leta 2002 do leta 2010. Delal sem kot osebni bančnik. Zato sem se odločil za predstavitev osebnega bančništva in mojih videnj za izboljšavo le-tega.

Živimo v obdobju, za katerega je značilna močna konkurenca na trgu, kjer se nenehno bije boj za večji tržni delež. Za podjetja ni dovolj, da na trgu nastopajo samo s konkurenčnimi produkti in nizkimi cenami, vse bolj je pomembno komuniciranje z obstoječimi in bodočimi strankami. Pomen tržnega komuniciranja narašča, tako da podjetja temu področju namenjajo čedalje več pozornosti. Velikega pomena je pri tem tudi vloga osebne prodaje oziroma osebnega bančništva.

1.3 Namen, cilj in osnovne trditve

V diplomski nalogi sem se osredotočil na to, kako povečati prepoznavnost storitev Osebnega bančništva ter koriščenje le-teh, prav tako predstavljam zadovoljstvo strank, ki se poslužujejo Osebnega bančništva.

Osebno bančništvo je posebna ponudba banke, ki imetnikom Zlatega računa banke X omogoča prvovrstno obravnavo ter preprost in učinkovit dostop preko osebnega bančnika do celotnega spleta storitev, ki jih banka X ponuja svojim strankam (<http://www.nlb.si/osebno-bancnistvo>, 22.11.2012).

Za povečevanje zadovoljstva strank je potrebno pozornost usmeriti v ravnanja, ki pri strankah spodbujajo navezanost na banko in utrjujejo lojalnost.

Pravo in najpomembnejšo vrednost osebnemu bančništvu doprinese osebni bančnik, ki s svojim strokovnim ravnanjem in vzpostavljanjem ter vzdrževanjem partnerskega odnosa s stranko utrjuje pri strankah zavest, da imajo v banki svetovalca, na katerega se lahko obrnejo v trenutku, ko potrebujejo nasvet, oziroma želijo izvedbo katerekoli storitve.

Cilji te naloge so predvsem:

1. ugotoviti stopnjo poznavanja ponudb Osebnega bančništva;
2. ugotoviti, na kakšen način stranke dostopajo do bančnih storitev;

3. ugotoviti, katere prednosti osebnega bančništva so za stranke najpomembnejše;
4. ugotoviti zadovoljstvo strank z Osebnim bančništvom in z banko X;
5. ugotoviti, kakšne storitve že uporabljajo v banki X.

Osnovna trditev te diplomske naloge je, da sta osebno bančništvo in osebni bančnik prednost za stranko, in da so komitenti osebnega bančništva zadovoljni s storitvijo. Večina strank bi se odločila za mobilnega bančnika, saj bi si tako prihranile veliko časa.

1.4 Predpostavke in omejitve

Pri iskanju določenih podatkov sem naletel na težave, saj nekateri podatki predstavljajo poslovno skrivnost banke. Omejil sem se samo na javno dostopne podatke.

Na obravnavano temo ne obstaja veliko strokovne literature, zato sem večino podatkov povzeli iz interne literature banke X.

1.5 Metode raziskovanja

Za teoretični del sem povzel in citiral vsebine iz literature in drugih virov, glede na tematiko diplomskega dela. Za empirični del:

- Anketa, ki sem jo opravil med komitenti banke X, ki so že pristopili k segmentu osebnega bančništva na področju Maribora. Vzorec temelji na 25 izpolnjenih vprašalnikih.
- Podatki pridobljeni v banki X.
- Spletne strani banke X.

2 OSEBNO BANČNIŠTVO

Pomanjkanje časa in poznavanje velikega nabora produktov in storitev sta vse bolj problema, ki ljudi spravljata v zadrego, ko morajo hitro, enostavno, učinkovito in uspešno urejati svoje vsakdanje življenje, še posebej tisto, ki je povezano s finančnim poslovanjem. Zato so nekatere banke uvedle Osebno bančništvo (<http://www.probanka.si/storitev/1001/OSEBNO-BANCNISTVO>, 24.11.2012).

V tem poglavju opisujem Osebno bančništvo in najpomembnejšo prednost Osebnega bančništva Osebnega bančnika.

2.1 *Opredelitev osebnega bančništva*

Osebno bančništvo je posebna ponudba banke X, ki imetnikom Zlatega računa omogoča prvovrstno obravnavo ter preprost in učinkovit dostop preko osebnega bančnika do celotnega spleta storitev, ki jih banka X ponuja svojim strankam. Z osebnim bančništvom želi banka X poenostaviti strankino finančno poslovanje, saj ima posebej za to usposobljene osebne bančnike, ki za stranko urejajo bančne posle ter ji pomagajo pri opravljanju najrazličnejših bančnih storitev (Zloženka Osebno bančništvo, 2008, 2).

Osebno bančništvo ne temelji samo na izvajanju storitev po naročilu, temveč zahteva aktivno vlogo osebnih bančnikov pri trženju, pospeševanju uporabe storitev in svetovanju pri zahtevnejših storitvah. Vse to zahteva intenzivnejše in sistematično spremljanje poslovanja strank in dobro poznavanje njihovih želja in navad (Priročnik za izvajanje osebnega bančništva, 2010, 2).

Osebno bančništvo je storitev, pri kateri osebni bančni svetovalec stranki pomaga pri vodenju osebnih financ, ji svetuje pri varčevanju in vlaganju prihrankov, jo obvešča o novih ponudbah banke ter o dospelih obveznostih in večjih prilivih na njen račun. (<http://www.zurnal24.si/nasveti-le-bogatim-clanek-127407>, 7.7.2011).

2.2 *Opredelitev osebnega bančnika*

Osebni bančnik je najpomembnejša prednost osebnega bančništva – del cene, ki jo stranka plača skozi vodenje osebnega računa (Priročnik za izvajanje osebnega bančništva, 2010, 8).

Osebni bančnik nudi celoviti finančni nasvet na najvišji strokovni ravni brez čakanja v vrsti, spremlja strankine želje in potrebe ter stranko obvešča o novostih in ugodnostih bančne ponudbe, o zapadlosti depozitov, limitov, kreditov in naložb ter svetuje pri vlaganju prihrankov (Zloženka Osebno bančništvo, 2009, 2).

Osebni bančnik si mora nenehno prizadevati, da se ohranja in utrjuje zaupanje strank v poslovanje banke ter skrbeti, da jim ne bi z opuščanjem potrebne skrbnosti in pozornosti škodil ali zmanjšal njihovo zaupanje v banko (Priročnik za izvajanje osebnega bančništva, 2010, 8).

Naloge osebnega bančnika so:

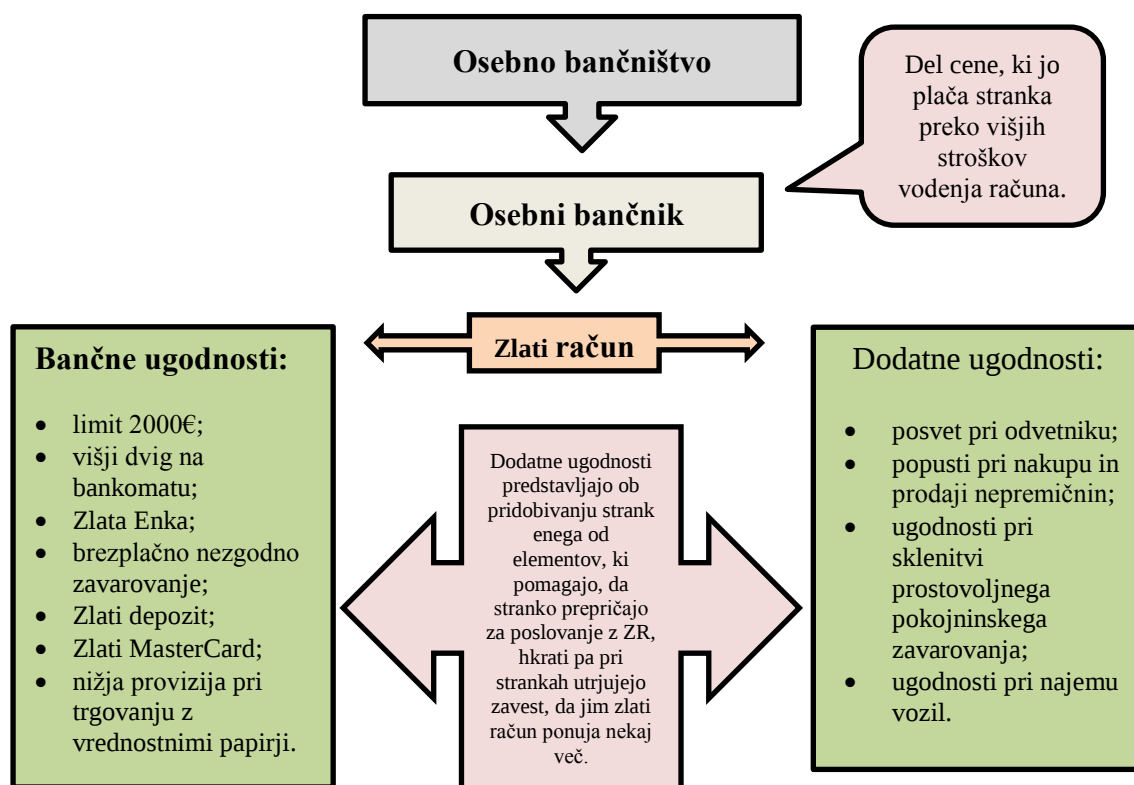
- vzpostavitev in utrjevanje partnerskega odnosa s strankami,
- redni kontakti z vsemi strankami v skrbništvu upoštevajoč izraženo željo stranke,
- zbiranje informacij o željah in potrebah strank ter njihovih družinskih članih,
- spremljanje življenjskega cikla strank in njihovih spreminjajočih se potreb,
- navezovanje poslovnih stikov z novimi strankami,
- opravljanje storitev iz celotne ponudbe na najvišjem strokovnem nivoju,
- spremljanje portfelja strank v skrbništvu,
- obveščanje o zapadlosti naložb, limitov in kreditov,
- proaktivno trženje obstoječih in novih storitev ter spodbujanje uporabe le teh,
- svetovanje pri zahtevnejših storitvah,
- obveščanje strank o aktualni ponudbi banke X,
- izvajanje poprodajnih aktivnosti – spremljanje uporabe storitev ter zadovoljstvo stranke s storitvijo,
- sodelovanje s poslovnim skrbnikom, če je stranka sočasno nosilec poslovne dejavnosti,
- sodelovanje s privatnim bančnikom, glede na izražene želje imetnikov platinastih računov,

- sodelovanje s sodelavci, ki usmerjajo stranke k svetovalcem,
- upoštevanje Zlatih pravil osebnega pristopa in komuniciranja v banki X,
- hitro in ažurno reševanje zahtevnejših reklamacij,
- poznavanje konkurenčne ponudbe – spremljanje dogajanja na trgu,
- spremljanje novosti v ponudbi banke X in konkurence ter spremljanje sodobnih načinov obravnave strank (Priročnik za izvajanje osebnega bančništva, 2010, 2).

Komercialist za izvajanje osebnega bančništva mora biti skrbno izbran glede osebnostnih lastnosti, poznavanja vseh storitev na najvišjem nivoju in s sposobnostmi za delo z zahtevnejšimi strankami. Izvajanje osebnega bančništva jim mora biti poslovni izziv.

Osebni bančnik mora imeti vse ključne kompetence zaposlenih v Skupini banke X: podjetnost, etičnost, usmerjenost na stranko in pripadnost Skupini banke X (Priročnik za izvajanje osebnega bančništva, 2010, 14).

2.3 Prednosti osebnega bančništva



Slika 1: Prednosti osebnega bančništva

Vir: Priročnik za izvajanja osebnega bančništva, 2010, 8

Oseбно bančništvo predstavlja splet storitev, ki vključuje osebnega bančnika, s katerim je strankam omogočen preprost in učinkovit dostop do celotne palete bančnih in finančnih storitev.

Stranke so deležne obravnave na enem mestu in poslovnega sodelovanja z usposobljenim bančnim svetovalcem, ki jim nudi celovit finančni nasvet in spremlja njihovo poslovanje (Priročnik za izvajanje osebnega bančništva, 2010, 1).

2.4 Organizacija in proces dela pri izvajanju osebnega bančništva

Veliko vlogo pri izvajanju Osebnega bančništva banke X odigrajo kvalitetni kadri.

Ključna elementa pri povečanju zadovoljstva in zvestobe strank sta osebni bančnik ter vodja poslovalnice.

Pomembno vlogo pri organiziranosti osebnega bančništva ima vodja poslovalnice, ki je tudi sam osebni bančnik pomembnejšim in zahtevnejšim strankam. V manjših poslovalnicah pa tudi sam izvaja naloge osebnega bančništva.

Za povečanje delovnega časa osebnih bančnikov, namenjenega osebni obravnavi in posvečanju strankam, je potrebno izločiti rutinska dela – prenos izvajanja le-teh na osebje, ki ni v neposrednem stiku s strankami ali na oddelek podpore poslovanja.

Naloga vodje poslovalnice je organiziranje optimalnega procesa dela osebnih bančnikov v povezavi s sodelavci v poslovalnici.

Osebni bančnik lahko z aktivnim usmerjanjem strank na uporabo sodobnih tržnih poti pripomore k zmanjšanju rutinskih opravil. Stranke enostavne finančne transakcije opravijo same, osebnemu bančniku pa tako ostane več časa za izvajanje njegove osnovne naloge – celovito svetovanje stranki.

Za izvajanje osebnega bančništva je potrebno zagotoviti ustrezne prostore, ki stranki zagotavljajo občutek diskretne obravnave, hkrati pa je poskrbljeno tudi za varnost poslovanja. Minimalni pogoj za izvajanje osebnega bančništva je prostor, ki je vsaj s predelnimi stenami ločen od ostalih prostorov poslovalnice. Če osebni bančnik sprejema ali oddaja gotovino, mora biti delovno mesto opremljeno s pnevmatsko pošto. V kolikor namestitve pnevmatske pošte ni mogoča, se gotovinsko poslovanje lahko izvaja le v primeru, ko je prostor osebnega bančnika povezan z blagajniškim prostorom preko podajalnika.

V primeru, da se število strank v osebnem bančništvu poveča, je potrebno zagotoviti dodatne, za osebno obravnavo strank, primerne prostore (Priročnik za izvajanje osebnega bančništva, 2010, 13).

2.5 Zagotavljanje varnosti pri poslovanju

Vsi podatki v zvezi z računom so poslovna skrivnost banke. Banka kot upravljenec zbirke vodi, vzdržuje in nadzoruje zbirko osebnih podatkov imetnikov na območju Republike Slovenije v skladu z Zakonom o varovanju osebnih podatkov in drugo veljavno zakonodajo.

Izjavo o pristopu v Osebno bančništvo banke X in podatke o strankah (dosje stranke) osebni bančnik hrani v ognjevarni železni omari. Izjave o pristopu v Osebno bančništvo banke X je potrebno hraniti še 10 let po odstopu od pogodbe.

Storitve, naročene preko telefona in elektronskih sporočil, lahko osebni bančnik izvede samo za stranke, ki so podpisale Izjavo o pristopu v Osebno bančništvo banke X (Priročnik za izvajanje osebnega bančništva, 2010, 16).

3 BANKE IN RAZVIJANJE NOVIH TRŽNIH POTI

Banke morajo razvijati nove tržne poti, da lahko sledijo zahtevam svojih komitentov. Pod sodobne tržne poti štejemo avtomatski odzivnik, telefonsko banko, bankomat, spletno banko in mobilno banko. V tem poglavju opisujem te tržne poti in razvoj le-teh.

3.1 Banka in sodobne tržne poti

Čas inovacij je omogočil nadaljevanje razcveta bančnih storitev in banke so zaradi napredka na področju tehnologije sposobne ponuditi kakovostnejše, zanesljivejše, hitrejše in cenovno ugodnejše rešitve (Jereb, 2008, 3).

Ipadi, aplikacije za mobilne telefone, spletni portali in finančno izobraževanje so glavne novosti, v katere banke usmerjajo svoj razvoj. Prihaja dan, ko boste v banko odšli le še na kavo in klepet o finančnih odločitvah (<http://www.finance.si/>, 30.6.2011).

Banka X je v Ljubljani odprla prvo poslovalnico prihodnosti, ki so jo poimenovali Bankarna. Gre za nov pristop k strankam, saj je pozornost usmerjena predvsem v finančno pismenost (<http://www.finance.si/>, 30.6.2011).

Banke si ne morejo privoščiti, da bi ignorirale nove možnosti poslovanja, ki so se razvile z novo tehnologijo. Poleg tradicionalnih tržnih poti, kot so poslovalnice in bankomati, večina bank danes ponuja tudi elektronsko poslovanje, v okviru katerega so vključeni spletno bančništvo, mobilno bančništvo, elektronsko trgovanje, kartično poslovanje in samopostrežno bančništvo (Čarman, 2002, 20).

3.2 Avtomatski odzivnik

Avtomatski odzivnik je računalnik, ki je opremljen s telefonskim zvočnim odzivnikom. Omogoča strankam banke, da komunicirajo z njo preko svojega telefona s tonskim izbiranjem, pri tem pa niso v osebni kontaktu z nobeno osebo. Storitev je na voljo 24 ur na dan.

Avtomatski odzivnik je v banki primeren za vpogled v stanje in promet na računih, informacije o bančni mreži in storitvah, pregledovanje obrestnih mer in tečajnic, naročilo čekov in zahtevka za odobritev limita (Čarman, 2002, 20).

3.3 Telefonska banka

Razlika med telefonsko banko in avtomatskim odzivnikom je v tem, da ima pri telefonski banki stranka osebni kontakt z operaterjem banke, ki po njenih navodilih opravlja storitve namesto nje.

Stranko se preko telefonske banke identificira preko številke njenega računa in preko njenega gesla, ki si ga je stranka določila pri prijavi na to tržno pot ali enkratnega gesla, ki ga stranka dobi preko identifikacijske kartice. Za varnost je poskrbljeno tudi s podpisnimi kodami, ki jih uporabnik prejme od banke in jih mora posredovati operaterju pri vseh nakazilih novim prejemnikom (Čarman, 2002, 21).

3.4 Bankomati

Preko bankomatov se posluje s pomočjo bančnih in kreditnih kartic. Storitve, ki jih lahko izvajamo preko bankomatov so; vpogled v stanje na računih, plačevanje obveznosti preko plačilnih sistemov, dvig in polog gotovine iz transakcijskih računov in iz računov kreditnih kartic, izpis prometa na osebнем transakcijskem računu in polnjenje računov mobilnega telefona.

Za poslovanje potrebujete Maestro, MasterCard ali Visa kartico in osebno številko (PIN) (<http://www.nlb.si/bankomati>, 24.11.2012).

3.5 Spletna banka

Spletno bančništvo je ena najpomembnejših komunikacijskih poti med banko in njenimi komitenti, pri kateri komitent opravlja bančne storitve preko Interneta (Čarman, 2002, 22).

Spletna banka strankam omogoča preko osebnega računalnika ali mobilnih telefonov opravljanje bančnih storitev. Odprta je 24 ur na dan, vse dni v letu. Je hitra, varna in enostavna za uporabo. Z elektronsko banko stranke prihranijo čas in denar (<http://www.nlb.si/nlb-klik-kaj-nudi>, 24.11.2012).

Tudi pri spletnem bančništvu je varnost ključnega pomena. Ena najvarnejših rešitev takega poslovanja so digitalni certifikati, kjer mora imeti uporabnik na računalniku, preko katerega opravlja storitve, naložen svoj osebni digitalni certifikat. Še večjo varnost pa zagotavljajo certifikati, ki so naloženi na pametne kartice, saj se ne nahajajo direktno v računalniku. Ena od rešitev pa so tudi identifikacijske kartice, ki omogočajo enkratno kreiranje osebnega gesla. Tak način varnosti se lahko uporablja tudi za telefonsko banko ter mobilno bančništvo (Čarman, 2002, 24).

3.6 Mobilna banka

Z razvojem mobilnih telefonov postajajo tudi bančne storitve del ponudbe, ki jo lahko elegantno in ceneje izkoristimo s pomočjo svojega mobilnega telefona.

Mobilni telefoni predstavljajo vse pomembnejši način plačilnih in finančnih storitev, zato jih banke pri svojem poslovanju ne smejo obiti. Mobilno bančništvo postaja najbolj popularen način komuniciranja banke s komitenti, ker je preprosto, učinkovito in prisotno vsepovsod (Čarman, 2002, 25).

Raziskave kažejo, da se rast uporabe mobilnih storitev povečuje, s tem pa se večja tudi krog potencialnih uporabnikov mobilnega bančništva. Razlogi za porast uporabe mobilnih storitev so:

- prenos podatkov GPRS in UMTS je postal cenovno dostopnejši,
- hitrost prenosa podatkov GPRS in UMTS se je občutno povečala,
- mobilne naprave so bolj razvite (veliki barvni zasloni, preprostejša navigacija, na dotik občutljivi zasloni ipd

(http://www.comtrade.com/si/files/resitev_za_mobilno_bancnistvo.pdf, 24.11.2012).

4 RAZISKAVA MED STRANKAMI BANKE X

4.1 Priprava raziskave

Da bi ugotovil poznavanje osebnega bančništva in storitev, ki jih ponuja ter zadovoljstvo strank, ki se poslužujejo osebnega bančništva, sem pripravil vprašalnik, ki vsebuje:

- osnovne podatke kot so: spol, starostna skupina in izobrazba;
- vprašanja, usmerjena v poznavanje osebnega bančništva;
- vprašanja, usmerjena v poznavanje in uporabo storitev, ki jih osebno bančništvo ponuja;
- vprašanja, usmerjena v zadovoljstvo strank z osebnim bančništvom in izbrano banko.

4.2 Hipoteze raziskave

Pred pripravo vprašalnika sem oblikoval hipoteze, ki jih želim preveriti.

S pomočjo obdelave podatkov, pridobljenih z anketo, sem 4 hipoteze potrdil ali ovrgel.

Hipoteza 1: Osebno bančništvo je poznano skoraj vsem strankam.

Hipoteza 2: Storitve, ki jih ponuja osebno bančništvo poznajo skoraj vsi uporabniki osebnega bančništva.

Hipoteza 3: Večina strank osebnega bančništva se poslužuje več storitev, ki jih ponuja osebno bančništvo.

Hipoteza 4: Stranke so zadovoljne z osebnim bančništvom in izbrano banko.

4.3 Izvedba zbiranja podatkov

Podatke sem zbiral s pomočjo anketnega vprašalnika, ki so ga stranke izpolnile v obdobju od oktobra 2011 do decembra 2011.

V raziskavo so bile vključene stranke osebnega bančništva banke X.

Izpolnjene vprašalnike sem prejel od 25 strank osebnega bančništva. V nadaljevanju diplomskega dela sledi prikaz podatkov v tabelah.

4.4 Rezultati raziskave

Spol	Frekvenca	Odstotek
Moški	15	60,00 %
Ženske	10	40,00 %
Skupaj	25	100,00 %

Tabela 1: Število in strukturni odstotek anketiranih strank banke X glede na spol

Vir: Anketni vprašalnik

Iz tabele št. 1 je razvidno, da je v anketi sodelovalo 60,00 % moških in 40,00 % žensk.

Starostna skupina	Frekvenca	Odstotek
Do 30 let	3	12,00 %
Nad 30 do 40 let	12	48,00 %
Nad 40 do 60 let	8	32,00 %
Nad 60 let	2	8,00 %
Skupaj	25	100,00 %

Tabela 2: Število in strukturni odstotek anketiranih banke X glede na starostno skupino

Vir: Anketni vprašalnik

V raziskavi je sodelovalo 15 moških in 10 žensk, od tega jih je 48,00 % starih nad 30 do 40 let, 32,00 % jih je starih nad 40 do 60 let, 12,00 % jih je starih do 30 let in 8,00 % jih je starejših od 60 let.

Izobrazba	Frekvenca	Odstotek
Dokončana osnovna šola	0	0,00 %
IV. stopnja izobrazbe	0	0,00 %
V. stopnja izobrazbe	7	28,00 %
VI. stopnja izobrazbe	5	20,00 %
VII. stopnja izobrazbe	11	44,00 %
Magisterij, doktorat	2	8,00 %
Skupaj	25	100,00 %

Tabela 3: Število in strukturni odstotek anketiranih strank banke X glede na izobrazbo

Vir: Anketni vprašalnik

Iz tabele št. 3 je razvidno, da jih ima 11 anketiranih, torej 44,00 %, VII. stopnjo izobrazbe, 7 anketiranih, torej 28,00 %, jih ima V. stopnjo, VI. Stopnjo jih ima 5, torej 20,00 %, magisterij ali doktorat imata 2 anketirana, torej 8,00 %. Samo dokončano osnovno šolo ali IV. stopnjo izobrazbe ni imel nobeden od anketiranih.

1. vprašanje: Ali veste, da vaša banka ponuja svojim zahtevnejšim strankam, imetnikom zlatega računa, osebno bančništvo?

Možni odgovori	Frekvenca	Odstotek
Da, vem	25	100,00 %
Ne, ne vem	0	0,00 %
Skupaj	25	100,00 %

Tabela 4: Število in odstotek anketiranih glede na poznavanje osebnega bančništva

Vir: Anketni vprašalnik

Vse anketirane stranke so bile seznanjene z osebnim bančništvom banke X. Od 25 anketiranih strank, jih je osebno bančništvo poznalo 25, torej 100,00 %.

Rezultat analize je bil pričakovan, saj sem se osredotočil na stranke, ki že imajo zlati račun v banki X.

2. vprašanje: Ali ste komitent osebnega bančništva?

Možni odgovori	Frekvenca	Odstotek
Da.	24	96,00 %
Ne.	1	4,00 %
Skupaj:	25	100,00 %

Tabela 5: Število in odstotek anketiranih komitentov osebnega bančništva

Vir: Anketni vprašalnik

Večina vprašanih strank je odgovorila, da so že komitenti osebnega bančništva. Od 25 vprašanih strank jih je komitentov osebnega bančništva že bilo 24, torej 96,00 %. Samo ena anketirana stranka je odgovorila, da še ni komitent osebnega bančništva, kar predstavlja 4,00 %.

Rezultat analize potrjuje, da so skoraj vse stranke, ki imajo zlati račun v banki X, tudi stranke osebnega bančništva.

3. vprašanje: Ali ste seznanjeni s storitvami, ki vam jih ponuja osebno bančništvo?

Potrebno je bilo označiti strinjanje oz. nestrinjanje na lestvici od 1 do 7, pri čemer pomeni 1 – sploh se ne strinjam in 7 – popolnoma se strinjam.

Ponujeni odgovori	Število odgovorov
1	0
2	0
3	1
4	1
5	9
6	7
7	7
Skupaj:	25
Povprečna ocena:	<u>5,72</u>

Tabela 6: Poznavanje storitev, ki jih ponuja osebno bančništvo

Vir: Anketni vprašalnik

Iz tabele št. 6 je razvidno, da je 9 anketiranih, poznavanje storitev osebnega bančništva ocenilo z oceno 5. 7 anketiranih je podalo oceno 6, 7 anketiranih je podalo oceno 7. En anketirani je podal oceno 3 in eden oceno 4.

Iz tabele št. 6 je povzeto, da je izračunana povprečna ocena anketiranih 5,72 od maksimalnih 7 možnih točk.

Po pridobljenih podatkih večina strank banke X dobro pozna storitve, ki jim jih ponuja osebno bančništvo. Tako banka X kot njihovi osebni bančniki pa imajo možnost napredka pri informiranju svojih strank s storitvami, ki jih njihovo osebno bančništvo ponuja.

4. vprašanje: Na kakšen način najpogosteje dostopate do bančnih storitev?

Potrebno je bilo označiti strinjanje oz. nestrinjanje na lestvici od 1 do 7, pri čemer pomeni 1 – sploh se ne strinjam in 7 – popolnoma se strinjam.

Ponujeni odgovori:	1	2	3	4	5	6	7	Povprečna ocena
Z osebnim obiskom poslovalnice	0	0	1	7	9	5	3	<u>5,08</u>
Preko elektronskega bančništva	0	0	0	0	4	4	17	<u>6,52</u>
Preko mobilne banke	7	2	4	1	5	3	3	<u>3,64</u>
Preko telefonske banke	17	2	4	0	1	0	1	<u>1,80</u>
Preko osebnega bančnika (preko telefona, e-maila, fax-a ...)	0	0	0	1	7	8	9	<u>6,00</u>
Preko bankomata	0	0	0	0	5	10	10	<u>6,20</u>

Tabela 7: Najpogostejše dostopanje do bančnih storitev

Vir: Anketni vprašalnik

Iz tabele št. 7 je razvidno, da stranke najpogosteje dostopajo do bančnih storitev preko elektronskega bančništva, izračunana povprečna ocena je 6,52 od 7. Sledi jim dostopanje preko bankomata in osebnega bančnika. Najmanj pa stranke do bančnih storitev dostopajo preko telefonske banke. Glede na razvoj mobilnih telefonov in njihovo uporabo, pa mobilno banko uporablja še vedno v povprečju malo število strank, izračunana povprečna ocena je 3,64 od 7.

Glede na povprečne ocene večina strank večkrat dostopa do različnih bančnih storitev. Starejše bančne storitve, na primer telefonsko banko, bodo, ali pa so jih že izrinile novejše in razvitejše bančne storitve. Kljub vsemu pa je razvidno, da se veliko strank še vedno poslužuje osebnega obiska poslovalnice in kontakta z osebnim bančnikom.

5. vprašanje: Označite strinjanje ali nestrinjanje na lestvici od 1 do 7, pri čemer pomeni 1 – sploh se ne strinjam in 7 – popolnoma se strinjam. Koliko vam na lestvici od 1 do 7 pomenita: Čas, ki ga prihranim s to storitvijo in denar (višji strošek vodenja storitve 7,30 EUR).

Ponujeni odgovori	1	2	3	4	5	6	7	Povprečna ocena
Čas, ki ga prihranim s to storitvijo	0	0	0	0	6	6	13	<u>6,28</u>
Denar (višji strošek vodenja storitve 7,30 EUR)	0	0	0	12	9	3	1	<u>4,72</u>

Tabela 8: Primerjava med časom, ki ga osebno bančništvo prihrani in ceno osebnega bančništva

Vir: Anketni vprašalnik

Iz tabele št. 8 je razvidno, da komitenti osebnega bančništva, dajejo prednost času, ki ga prihranijo s storitvijo osebnega bančništva, izračunana povprečna ocena je 6,28 od 7. Manj jim je pomemben denar – višji strošek vodenja osebnega bančništva, izračunana povprečna ocena je 4,72 od 7.

Komitent osebnega bančništva skozi višji strošek vodenja plačuje storitve, ki jih za njih opravlja osebni bančnik s pomočjo ostalih storitev in v banko prihaja samo, ko je to nujno potrebno.

6. vprašanje: V kolikšni meri se strinjate z možnostjo poslovanja osebnega bančnika na terenu (obiski na domu, podjetju ...). Potrebno je bilo označiti strinjanje oz. nestrinjanje na lestvici od 1 do 7, pri čemer pomeni 1 – sploh se ne strinjam in 7 – popolnoma se strinjam.

Ponujeni odgovori	Število odgovorov
1	0
2	0
3	0
4	2
5	5
6	7
7	11
Skupaj	25
Povprečna ocena	<u>6,08</u>

Tabela 9: Strinjanje z možnostjo poslovanja osebnega bančnika na terenu

Vir: Anketni vprašalnik

Iz tabele št. 9 je razvidno, da se velika večina anketiranih strinja z možnostjo poslovanja osebnega bančnika na terenu (obiski na domu, podjetju ...). Največ anketiranih je podalo oceno 7 od 7.

Iz tabele št. 9 je povzeto, da je izračunana povprečna ocena anketiranih 6,08 od 7 maksimalnih možnih točk.

Analiza tega vprašanja se nanaša tudi na odgovore prejšnjega vprašanja. Strankam je na prvem mestu čas, ki ga prihranijo. Z delom osebnih bančnikov na terenu bi prihranili še več časa, ki ga porabijo z obiskom banke posredno ali preko storitev, ki jih banka ponuja.

7. vprašanje: Ali se vam zdi znesek mesečnega nadomestila 7,30 EUR za osebno bančništvo, glede na storitve, ki vam jih ponuja previsok? Označite strinjanje oz. nestrinjanje na lestvici od 1 do 7, pri čemer pomeni 1 – sploh se ne strinjam in 7 – popolnoma se strinjam.

Ponujeni odgovori	Število odgovorov
1	0
2	0
3	0
4	15
5	3
6	3
7	4
Skupaj	25
Povprečna ocena	<u>4,84</u>

Tabela 10: Znesek mesečnega nadomestila za osebno bančništvo

Vir: Anketni vprašalnik

Iz tabele št. 10 je razvidno, da večina anketiranih strank ni opredeljena glede višine zneska mesečnega nadomestila za osebno bančništvo, ki znaša 7,30 EUR. Največ anketiranih, 15 strank, je podalo oceno 4 od 7. Eden anketirani je podal oceno 7, trije anketirani so podali oceno 5, in prav tako trije, oceno 6.

Iz tabele št. 10 je povzeto, da je izračunana povprečna ocena anketiranih 4,84 od 7 maksimalnih možnih točk.

Kljub večjemu številu storitev, ki jih osebno bančništvo ponuja, se cena mesečnega nadomestila v višini 7,30 EUR prenekaterim strankam zdi previsoka.

8. vprašanje: Kaj je za vas najpomembnejša prednost osebnega bančništva? Označite strinjanje oz. nestrinjanje na lestvici od 1 do 7, pri čemer pomeni 1 – sploh se ne strinjam in 7 – popolnoma se strinjam.

Ponujeni odgovori:	1	2	3	4	5	6	7	Povprečna ocena
Osebni bančnik	0	0	0	1	5	8	11	<u>6,16</u>
Zlata kartica BA Maestro	1	0	0	2	5	9	8	<u>5,76</u>
Brezplačen limit na računu v vrednosti 2.000,00 EUR	1	0	2	4	5	4	9	<u>5,40</u>
Višji dvigi na bankomatu	0	0	0	0	2	10	13	<u>6,44</u>
Brezplačno nezgodno zavarovanje	0	3	7	7	6	0	2	<u>3,96</u>
Sodelovanje v shemi Enka	0	6	2	7	6	3	1	<u>4,04</u>
Posvet pri odvetniku	2	7	7	4	1	2	2	<u>3,36</u>
Popust pri nakupu in prodaji nepremičnin	4	6	6	5	0	1	3	<u>3,24</u>
Ugodnosti pri sklenitvi prostovoljnega pokojninskega zavarovanja	3	7	6	5	0	1	3	<u>3,28</u>
Ugodnosti pri najemu vozil	3	6	7	5	2	0	2	<u>3,20</u>

Tabela 11: Najpomembnejše prednosti osebnega bančništva

Vir: Anketni vprašalnik

Iz tabele št. 11 je razvidno, da je za stranke najpomembnejša prednost osebnega bančništva višji dvig na bankomatu, izračunana povprečna ocena je 6,44 od 7. Druga najpomembnejša prednost je za stranke osebni bančnik, izračunana povprečna ocena je 6,16 od 7. Sledijo jim

Zlata kartica BA Maestro, brezplačen limit na računu v vrednosti 2.000,00 EUR in sodelovanje v shemi Enka. Najmanj pomembne pa so za stranke dodatne storitve kot so; posvet pri odvetniku, popust pri nakupu in prodaji nepremičnin, ugodnosti pri sklenitvi prostovoljnega pokojninskega zavarovanja in ugodnosti pri najemu vozil. Nobena od teh storitev nima povprečne izračunane ocene višje od 3,5.

Glede na povprečne ocene večini strank največ pomenijo storitve povezane z dvigi na bankomatu, takoj jim sledi osebni bančnik, kar zopet potrjuje, da nam osebni kontakt in informacija iz prve roke še vedno veliko pomeni. Dodatne storitve pa strankam ne pomenijo veliko, se jih ne poslužujejo ali jim niso znane. Tako Banka X, kot njeni osebni bančniki, bi morali več časa posvečati osveščanju strank s temi storitvami.

9. vprašanje: Ali ste zadovoljni z osebnim bančništvom? Označite strinjanje oz. nestrinjanje na lestvici od 1 do 7, pri čemer pomeni 1 – sploh se ne strinjam in 7 – popolnoma se strinjam.

Ponujeni odgovori	Število odgovorov
1	0
2	0
3	1
4	0
5	1
6	10
7	13
Skupaj	25
Povprečna ocena	<u>6,36</u>

Tabela 12: Zadovoljstvo z osebnim bančništvom

Vir: Anketni vprašalnik

Iz tabele št. 12 je razvidno, da je večina anketiranih strank zelo zadovoljna z osebnim bančništvom. Največ anketiranih, 13 strank, je podalo oceno 7 od 7. En anketirani je podal oceno 3 in eden 5. 10 anketiranih strank je podalo oceno 6.

Iz tabele št. 12 je povzeto, da je izračunana povprečna ocena anketiranih 6,36 od 7 maksimalnih možnih točk.

10. vprašanje: Kako ste seznanjeni s sodobnimi načini poslovanja (telefonska banka, spletna poslovalnica, mobilna banka)? Označite strinjanje oz. nestrinjanje na lestvici od 1 do 7, pri čemer pomeni 1 – sploh se ne strinjam in 7 – popolnoma se strinjam.

Ponujeni odgovori	Število odgovorov
1	0
2	0
3	1
4	2
5	9
6	7
7	6
Skupaj	25
Povprečna ocena	<u>5,60</u>

Tabela 13: Poznavanje sodobnih načinov poslovanja

Vir: Anketni vprašalnik

Iz tabele št. 13 je razvidno, da je 9 anketiranih poznavanje storitev osebnega bančništva ocenilo z oceno 5. 7 anketiranih je podalo oceno 6, 6 anketiranih je podalo oceno 7. En anketirani je podal oceno 3 in dva oceno 4.

Iz tabele št. 13 je povzeto, da je izračunana povprečna ocena anketiranih 5,60 od maksimalnih 7 možnih točk.

Po pridobljenih podatkih je večina strank banke X dobro seznanjena s sodobnimi načini poslovanja. Tako banka X, kot njihovi osebni bančniki, pa imajo možnost napredka pri informiranju svojih strank s sodobnimi načini poslovanja kot so; telefonska banka, spletna banka ali mobilna banka.

11. vprašanje: Ali bi se strinjali s sistemom naročanja strank in določanjem termina obiska?

Označite strinjanje oz. nestrinjanje na lestvici od 1 do 7, pri čemer pomeni 1 – sploh se ne strinjam in 7 – popolnoma se strinjam.

Ponujeni odgovori	Število odgovorov
1	0
2	1
3	0
4	3
5	7
6	7
7	7
Skupaj	25
Povprečna ocena	<u>5,60</u>

Tabela 14: Strinjanje s sistemom naročanja strank in določanjem termina obiska

Vir: Anketni vprašalnik

Pri vprašanju št. 11 so anketirane osebe ocenjevale strinjanje s sistemom naročanja strank ter določanja termina obiska, in sicer z ocenami od 1 do 7. Iz izračunane povprečne ocene ugotavljam, da se anketirane stranke v povprečju strinjajo z naročanjem in določanjem termina obiska.

Iz tabele št. 14 je povzeto, da je izračunana povprečna ocena anketiranih 5,60 od maksimalnih 7 možnih točk.

12. vprašanje: Ali varčujete v vaši banki?

Možni odgovori	Frekvenca	Odstotek
Da, na banki X	17	68,00 %
Da, na drugi banki	4	16,00 %
Ne	4	16,00 %
Skupaj	25	100,00 %

Tabela 15: Število in odstotek anketiranih strank glede na varčevanje v banki

Vir: Anketni vprašalnik

Večina vprašanih strank je odgovorila, da varčuje. Tako je odgovorilo skupno 21 strank, kar predstavlja 84,00 %. Od 25 vprašanih strank jih varčuje na banki X 16, torej 68,00 %. 4 anketirane stranke so odgovorile, da varčujejo na drugi banki, kar predstavlja 16,00 %. 4 anketirane stranke pa so odgovorile, da ne varčujejo, kar predstavlja 16,00 %

Rezultat analize potrjuje, da skoraj vse stranke varčujejo na svoji banki ali drugi banki.

13. vprašanje: Kdo je na vas vplival pri izbiri varčevanja?

Možni odgovori	Frekvenca	Odstotek
Znanec	5	20,00 %
Osebni bančnik	15	60,00 %
Reklama	1	4,00 %
Drugo: ne varčujem	4	16,00 %
Skupaj	25	100,00 %

Tabela 16: Število in odstotek anketiranih strank glede na vpliv pri izbiri varčevanja

Vir: Anketni vprašalnik

Večina vprašanih strank je odgovorila, da je nanje, pri izbiri varčevanja, vplival osebni bančnik. Od 25 vprašanih strank, jih je osebnega bančnika izbralo 15, torej 60,00 %. Samo ena anketirana stranka je odgovorila, da je na njeno izbiro vplivala reklama, kar predstavlja 4,00 %. 5 anketiranih strank je odgovorilo, da je nanje pri izbiri varčevanja vplival znanec, kar predstavlja 20,00 %. 4 anketirane stranke so odgovorile, da ne varčujejo, kar predstavlja 16,00 %.

Rezultat analize potrjuje, da stranke pri izbiri varčevanja, v veliki večini, zaupajo svojemu osebnemu bančniku.

14. vprašanje: Ali poslužete s kakšno plačilno kartico?

Možni odgovori	Frekvenca	Odstotek
Da.	19	76,00 %
Ne.	6	24,00 %
Skupaj:	25	100,00 %

Tabela 17: Število in odstotek anketiranih strank, ki poslujejo s plačilno kartico

Vir: Anketni vprašalnik

Večina vprašanih strank je odgovorila, da poslujejo s plačilno kartico. Od 25 vprašanih strank, jih s plačilno kartico posluje 19, torej 76,00 %. 6 anketiranih strank je odgovorilo, da še ne poslujejo s plačilno kartico, kar predstavlja 24,00 %.

Rezultat analize potrjuje, da večina strank že posluje s plačilno kartico.

15. vprašanje: Ali ste zadovoljni z izbrano banko? Označite strinjanje oz. nestrinjanje na lestvici od 1 do 7, pri čemer pomeni 1 – sploh se ne strinjam in 7 – popolnoma se strinjam.

Ponujeni odgovori	Število odgovorov
1	0
2	0
3	0
4	2
5	6
6	11
7	6
Skupaj	25
Povprečna ocena	<u>5,84</u>

Tabela 18: Zadovoljstvo z izbrano banko

Vir: Anketni vprašalnik

Pri vprašanju št. 15 so anketirane osebe ocenjevale, kako so zadovoljne z izbrano banko, in sicer z ocenami od 1 do 7. Iz izračunane povprečne ocene ugotovimo, da so anketirane stranke v povprečju, kljub težkim časom, zadovoljne s svojo banko. 2 sta podala oceno 4 od 7 možnih točk, 6 jih je podalo oceno 5 in 7, 11 anketiranih strank pa je podalo oceno 6.

Iz tabele št. 18 je povzeto, da je izračunana povprečna ocena anketiranih 5,84 od maksimalnih 7 možnih točk.

4.5 Zaključki raziskave

Hipoteza 1: Osebno bančništvo je poznano skoraj vsem strankam.

Iz ankete in pridobljenih rezultatov lahko potrdim hipotezo, saj je osebno bančništvo poznalo vseh 25 anketiranih strank, torej 100 %.

Hipoteza 2: Storitve, ki jih ponuja osebno bančništvo poznajo skoraj vsi uporabniki osebnega bančništva.

Podatki pridobljeni iz anketnega vprašalnika potrjujejo hipotezo, saj je povprečna ocena anketiranih strank 5,72 od 7 možnih točk.

Po pridobljenih podatkih večina strank banke X dobro pozna storitve, ki jim jih ponuja osebno bančništvo. Tako banka X, kot njihovi osebni bančniki, pa imajo možnost napredka pri informiranju svojih strank s storitvami, ki jih njihovo osebno bančništvo ponuja.

Hipoteza 3: Večina strank osebnega bančništva se poslužuje več storitev, ki jih ponuja osebno bančništvo.

Hipotezo lahko potrdim, saj glede na povprečne ocene, večina strank dostopa do različnih bančnih storitev. Starejše bančne storitve, na primer telefonsko banko, bodo, ali pa so jih že izrinile novejše in razvitejše bančne storitve. Kljub vsemu pa je razvidno, da se veliko strank še vedno poslužuje osebnega obiska poslovalnice in kontakta z osebnim bančnikom.

Hipoteza 4: Stranke so zadovoljne z osebnim bančništvom in izbrano banko.

Hipoteza je potrjena, saj je večina anketiranih strank, kljub težkim časom, zadovoljna tako z osebnim bančnikom, kakor tudi s svojo banko.

5 ZAKLJUČEK

Živimo v zelo konkurenčnem okolju, v katerem vsi pričakujemo največ. Za strokovnega bančnika je pričakovano, da je prijazen in urejen. V svetu, v katerem je veliko komunikacijskih možnosti in sodobnih elektronskih poti, še vedno pričakujemo, da je osebni bančnik oseba, ki nas prepozna, pozna naša pričakovanja in zahteve. Razvijanje odnosov s strankami je dolgoročen proces. Za zadržanje in zadovoljstvo strank, je primarnega pomena njihovo zadovoljstvo s kvaliteto obravnave, svetovanja in servisa ter hitro odzivnostjo banke na njihove potrebe.

Za povečanje zadovoljstva strank je potrebno pozornost usmeriti v ravnanja, ki pri strankah spodbujajo navezanost na banko in utrjujejo lojalnost. Osebno bančništvo je način poslovanja, ki strankam prihrani precej dragocenega časa in veliko poti.

V diplomskem delu sem izpostavil štiri trditve, ki sem jih na podlagi pridobljenih in analiziranih podatkov tudi potrdil. Anketni vprašalnik med strankami banke X potrjuje moje prepričanje, da so temelj dobrega, tudi poslovnega odnosa, ljudje.

Brez dobrega informiranja strank o storitvah in produktih, v katere so vključeni vsi zaposleni banke X, ne bi bilo takšnega poznavanja osebnega bančništva. Osebni bančnik doprinese pričakovano strokovnost ter vzdrževanje partnerskega odnosa s stranko. Strankam utrjuje lojalnost, saj imajo v banki svetovalca, na katerega se lahko vedno obrnejo, ko potrebujejo nasvet, ali želijo izvedbo katerekoli storitve. To je potrdila tudi hipoteza 1, saj je vseh 25 anketiranih strank poznalo storitev osebno bančništvo.

Poznavanje in uporaba storitev, ki jih ponuja osebno bančništvo, je za banko ključnega pomena. Uporaba različnih storitev osebne bančnike razbremeni, in s tem zmanjšuje čakalni čas za nasvet, ki ga resnično potrebujejo. Po pridobljenih podatkih večina strank banke X dobro pozna storitve, ki jim jih ponuja osebno bančništvo, saj so poznavanje storitev osebnega bančništva, v povprečju, ocenili z oceno 5,72 od skupnih 7 možnih točkah. Glede na povprečne ocene, pri vprašanju dostopanja do bančnih storitev, pa večina strank večkrat dostopa do različnih bančnih storitev. Tako banka X, kakor tudi njihovi osebni bančniki, pa

imajo možnost napredka pri informiranju svojih strank s storitvami, ki jih njihovo osebno bančništvo ponuja.

Zadovoljstvo strank z osebnim bančništvom je večje kot z izbrano banko. Kljub vsemu, pa so stranke v povprečju zadovoljne tako z osebnim bančništvom, kakor tudi z izbrano banko, kar nam potrjujejo rezultati, ki so bili pridobljeni s pomočjo anketnega vprašalnika.

Ob koncu bi še povzel, da je strankam v teh časih negativne gospodarske rasti ter zaprtega in nestabilnega trga, še vedno na prvem mestu čas, ki ga ne porabijo za stvari, katere lahko na mesto njih naredijo drugi. Stranke še vedno zaupajo strokovnim bančnim svetovalcem.

6 LITERATURA IN VIRI

6.1 Literatura

1. Čarman, M.: *Mobilno bančništvo*, diplomsko delo, Univerza v Ljubljani, Ekonomska Fakulteta, Ljubljana, 2002.
2. Jereb, T.: *Uporaba sodobnih tržnih poti v bančnem poslovanju*, diplomska naloga, Univerza na Primorskem, Fakulteta za management Koper, Koper, 2008.
3. Podjed, U.: *Model trženja bančnih storitev*, diplomsko delo, Univerza v Ljubljani, Fakulteta za družbene vede, Ljubljana, 2002.

6.2 Viri

1. Interna navodila banke X, Priročnik za izvajanje osebnega bančništva, 2010.
2. Propagandni material banke X.
3. Zloženska Osebno bančništvo, 2008.
4. Zloženska Osebno bančništvo, 2009.

6.3 Internetni viri

1. http://www.comtrade.com/si/files/resitev_za_mobilno_bancnistvo.pdf, dne 24.11.2012
2. <http://www.finance.si/>, dne 30.6.2011
3. <http://www.nlb.si/bankomati>, dne 24.11.2012
4. <http://www.nlb.si/nlb-klik-kaj-nudi>, dne 24.11.2012
5. <http://www.nlb.si/osebno-bancnistvo>, dne 22.11.2012
6. <http://www.nlb.si/strategija-nlb-skupine>, dne 22.11.2012
7. <http://www.probanka.si/storitev/1001/OSEBNO-BANCNISTVO>, dne 24.11.2012
8. <http://www.zurnal24.si/nasveti-le-bogatim-clanek-127407>, dne 7.7.2012

7 PRILOGA

ANKETNI VPRAŠALNIK

Spoštovani!

Sem Zoran Kobalej, študent Višje strokovne šole Academia v Mariboru, smer komercialist. Za zaključek študija pripravljam diplomsko nalogo, katere sestavni del je anonimna anketa o poznavanju osebnega bančništva in storitev, ki jih ponuja ter zadovoljstvo strank, ki se poslužujejo osebnega bančništva. Zbrane podatke bom uporabil le za namene diplomske naloge.

Vprašalnik je anonimen.

Maribor; marec 2011

Prosim, označite ustrezno:

Spol: a) moški,
 b) ženski.

Starost: a) do 30 let,
 b) nad 30 do 40 let,
 c) nad 40 do 60 let,
 d) nad 60 let.

Izobrazba: a) dokončana osnovna šola,
 b) IV. stopnja izobrazbe,
 c) V. stopnja izobrazbe,
 d) VI. stopnja izobrazbe,
 e) VII. stopnja izobrazbe,
 f) magisterij, doktorat.

1. Ali veste, da vaša banka ponuja svojim zahtevnejšim strankam, imetnikom zlatega računa, osebno bančništvo?

- a) Da, vem.
- b) Ne, ne vem.

2. Ali ste komitent osebnega bančništva?

- a) Da.
- b) Ne.

3. Ali ste seznanjeni s storitvami, ki vam jih ponuja osebno bančništvo? Označite strinjanje oz. nestrinjanje na lestvici od 1 do 7, pri čemer pomeni 1 - sploh se ne strinjam in 7 – popolnoma se strinjam.

1 2 3 4 5 6 7

4. Na kakšen način najpogosteje dostopate do bančnih storitev? Označite strinjanje oz. nestrinjanje na lestvici od 1 do 7, pri čemer pomeni 1 - sploh se ne strinjam in 7 – popolnoma se strinjam.

Trditev	Ocena						
	1	2	3	4	5	6	7
Z osebnim obiskom poslovalnice.	1	2	3	4	5	6	7
Preko elektronskega bančništva.	1	2	3	4	5	6	7
Preko mobilne banke.	1	2	3	4	5	6	7
Preko telefonske banke	1	2	3	4	5	6	7
Preko osebnega bančnika (preko telefona, e-maila, fax-a...)	1	2	3	4	5	6	7
Preko bankomata.	1	2	3	4	5	6	7

5. Označite strinjanje oz. nestrinjanje na lestvici od 1 do 7, pri čemer pomeni 1 - sploh se ne strinjam in 7 – popolnoma se strinjam. Koliko vam na lestvici od 1 do 7 pomenita:

- a) Čas, ki ga prihranim s to storitvijo. 1 2 3 4 5 6 7
- b) Denar (višji strošek vodenja storitve 7,30 EUR). 1 2 3 4 5 6 7

6. V kolikšni meri se strinjate z možnostjo poslovanja osebnega bančnika na terenu (obiski na domu, podjetju,...) Označite strinjanje oz. nestrinjanje na lestevici od 1 do 7, pri čemer pomeni 1 - sploh se ne strinjam in 7 – popolnoma se strinjam.

1 2 3 4 5 6 7

7. Ali se vam zdi znesek mesečnega nadomestila 7, 30 EUR za osebno bančništvo, glede na storitve, ki vam jih ponuja, previsok? Označite strinjanje oz. nestrinjanje na lestvici od 1 do 7, pri čemer pomeni 1 - sploh se ne strinjam in 7 – popolnoma se strinjam.

1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7

8. Kaj je za vas najpomembnejša prednost osebnega bančništva? Označite strinjanje oz. nestrinjanje na lestvici od 1 do 7, pri čemer pomeni 1 - sploh se ne strinjam in 7 – popolnoma se strinjam.

Trditev	Ocena						
Osebni bančnik	1	2	3	4	5	6	7
Zlata kartica BA Maestro.	1	2	3	4	5	6	7
Brezplačen limit na računu v vrednosti 2. 000, 00 EUR.	1	2	3	4	5	6	7
Višji dvig na bankomatu.	1	2	3	4	5	6	7
Brezplačno nezgodno zavarovanje.	1	2	3	4	5	6	7
Sodelovanje v shemi Enka.	1	2	3	4	5	6	7
Posvet pri odvetniku.	1	2	3	4	5	6	7
Popust pri nakupu in prodaji nepremičnin.	1	2	3	4	5	6	7
Ugodnosti pri sklenitvi prostovoljnega pokojninskega zavarovanja.	1	2	3	4	5	6	7
Ugodnosti pri najemu vozil.	1	2	3	4	5	6	7

9. Ali ste zadovoljni z osebnim bančništvom? Označite strinjanje oz. nestrinjanje na lestvici od 1 do 7, pri čemer pomeni 1 - sploh se ne strinjam in 7 – popolnoma se strinjam.

1 2 3 4 5 6 7

10. Kako ste seznanjeni s sodobnimi načini poslovanja (telefonska banka, spletna poslovalnica, mobilna banka)? Označite strinjanje oz. nestrinjanje na lestvici od 1 do 7, pri čemer pomeni 1 - sploh se ne strinjam in 7 – popolnoma se strinjam.

1 2 3 4 5 6 7

11. Ali bi se strinjali s sistemom naročanja strank in določanjem termina obiska?

Označite strinjanje oz. nestrinjanje na lestvici od 1 do 7, pri čemer pomeni 1 - sploh se ne strinjam in 7 – popolnoma se strinjam.

1 2 3 4 5 6 7

12. Ali varčujete v vaši banki?

- a) Da, na NLB d.d.
- b) Da, na drugi banki.
- c) Ne.

13. Kdo je na vas vplival pri izbiri varčevanja?

- a) Znanec;
- b) Osebni bančnik;
- c) Reklama;
- d) Drugo _____.

14. Ali poslužete s kakšno plačilno kartico?

- a) Da.
- b) Ne.

15. Ali ste zadovoljni z izbrano banko? Označite strinjanje oz. nestrinjanje na lestvici od 1 do 7, pri čemer pomeni 1 - sploh se ne strinjam in 7 – popolnoma se strinjam.

1 2 3 4 5 6 7

Hvala za sodelovanje!