

VIŠJA STROKOVNA ŠOLA ACADEMIA,
MARIBOR

DIPLOMSKO DELO

KAKŠNO BANČNO POSLOVALNICO BANKE X BI SI ŽELELE STRANKE

Kandidatka: Katja Luttenberger

Študentka izrednega študija

Številka indeksa: 11190122657

Program: Komercialist

Mentorica: dr. Vlasta Črčinovič Krofič

Maribor, julij 2011

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKE NALOGE

Podpisana Katja Luttenberger, št. indeksa **11190122657**, sem avtorica diplomske naloge z naslovom

Kakšno bančno poslovalnico banke X bi si želele stranke,

ki sem jo napisala pod mentorstvom dr. Vlaste Črčinovič Krofič

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predložena diplomska naloga izključno rezultat mojega dela,
- sem poskrbela, 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 VSŠ Academia skladno z njenimi pravili,
- skladno z 32. členom ZASP dovoljujem VSŠ Academia objavo diplomske naloge na spletnem portalu šole.

Maribor, 26.06.2011

Podpis študenta: Katja Luttenberger

ZAHVALA

»Kaj je šola? Kaj je znanje? Ali ga imamo dovolj? Kje mi bo šola koristila?« Ta in še mnoga vprašanja se nam zastavljajo, ko se odločamo o nadaljnjem šolanju. Toda kakšno znanje ti šola lahko poda, saj že vse znaš, mnenja. A ni tako. Šola ti da znanje teorije, ki ti koristi pri pridobivanju znanja iz prakse.

Zahvalila bi se vsem profesorjem Academie Maribor za njihov trud in voljo ter potrpežljivost v času mojega študija. Posebna zahvala gospe Mirjani Ivanuši Bezjak, ki je znala vedno prisluhniti našim težavam in nam pomagati v boju z neznanjem.

Hvala moji družini, mojima otrokoma, ki sta čakala, da končam predavanja, in mojemu možu, ki je potrpežljivo skrbel zanj v času moje odsotnosti. Hvala tudi staršem, tastu in tašči, ki so pomagali skrbeti za malčka, ko sem potrebovala mir za študij.

Posebna zahvala mentorici gospe dr. Vlasti Črčinovič Krofič, ki mi je stala ob strani in z nasveti pomagala dokončati moje diplomsko delo.

Hvala tudi vsem prijateljem in znancem, ki so mi kakorkoli pomagali v času študija in ob pisanju diplomskega dela.

Še enkrat hvala vsem, kajti brez vas mi ne bi uspelo.

POVZETEK

Ob vse večjem številu bank se sprašujemo, kaj moramo narediti, da pridobimo nove uporabnike, kako moramo poslovati in s kakšnimi ugodnostmi lahko v banke pritegnemo nove uporabnike. Vsaka banka zase misli, da je najboljša in najbolj naravnana po željah uporabnikov.

Diplomsko nalogo namenjam raziskavi, kaj si želi uporabnik od banke in do kakšne mere so želje uporabnikom v banki X zagotovljene. Bančni trg je vse bolj nasičen s različnimi bankami, katerih cilj je pridobiti čim več uporabnikov in jih tudi obdržati. Raziskava nam bo pokazala, kako blizu smo banke svojim uporabnikom in kaj je treba še spremeniti, da bodo uporabniki zadovoljni in da nam bodo ostali zvesti, ter možnost izboljšanja ponudbe tako, da privabi banka X tudi uporabnike drugih bank.

V diplomski nalogi smo postavili hipotezo, da je banka X banka po željah uporabnikov, za kar pa smo skozi raziskavo žal ugotovili, da ni res, temveč da bo potrebnih kar nekaj sprememb, da bi banka X postala banka, kakršne bi si uporabniki želeli.

Ključne besede: banka, transakcijski račun, bančni uslužbenec, evro, depozit, kredit, kartično poslovanje, bonitetna ocena.

ABSTRACT

Because of the ever-increasing number of banks we are asking ourselves what needs to be done in order to acquire new customers; how to conduct business and what kind of facilities for payment to offer in order to attract new customers. Banks generally consider themselves to be first-rate and are certain that they know what their customers want.

This diploma thesis deals with the questions of what customers expect of a bank and to what extent bank X fulfils these expectations. The banking market is becoming increasingly saturated with different banks trying to acquire as many new customers as possible and to keep them. The present research is going to show how customer friendly our banks are, what further steps need to be taken in order to ensure that the customers remain satisfied and loyal to their bank, as well as how the services of bank X could be improved in order to also attract customers of other banks.

In our diploma thesis we put forward a hypothesis stating that bank X operates according to the expectations of its customers. However, during our research we came to the conclusion that this is not the case, and that quite some changes would be necessary in order for bank X to become the kind of bank its customers wish it to be.

Key words: bank, current account, bank employee, Euro, deposit, loan, card transactions, credit rating.

KAZALO

1 UVOD.....	9
1.1 Opredelitev obravnavane zadeve.....	9
1.2 Namen, cilji in osnovne trditve diplomskega dela	10
1.2.1 Namen diplomskega dela.....	10
1.2.2 Osnovne trditve diplomskega dela in hipoteze	10
1.3 Predvidene metode raziskovanja	11
2 ZGODOVINA BANČNIŠTVA.....	12
2.1 Zgodovina bančništva.....	12
2.2 Bančni sistem	12
2.3 Uvedba evra.....	13
2.4 Predstavitev banke X.....	14
3 POSLOVANJE Z OBČANI.....	15
3.1 Vrste računov	15
3.1.1 Transakcijski račun – TRR	15
3.1.2 Študentski transakcijski račun	16
3.1.3 Transakcijski račun Hypop	16
3.1.4 Koda Iban	16
3.2 Plačilni instrument s poudarkom na kartičnem poslovanju.....	17
3.3 Krediti.....	17
3.3.1 Gotovinski kredit	17
3.3.2 Namenski krediti	18
3.3.3 Namenski krediti na podlagi posebnega sporazuma banke X in trgovca	18
3.3.4 Krediti za nakup avtomobila.....	19
3.3.5 Stanovanjski krediti	19
3.4 Depoziti	20
3.5 Elektronsko bančništvo	21
4 BONITETNO RAZVRŠČANJE FIZIČNIH OSEB Z ORODJEM PK RATING.....	23
4.1 Namen in cilji ter področje uporabe	23
4.1.1 Kdaj se zahteva izračun PK ratinga za stranko	23
4.2 Parametri modela za izračun bonitetne ocene	23
4.3 Ključni dejavniki tveganja in opozorilna znamenja	24
4.4 Posebni primeri izračunov PK ratinga.....	25
5 VODENJE OPOMINJEVALNEGA POSTOPKA NA TRANSAKCIJSKIH RAČUNIH FIZIČNIH OSEB.....	26

5.1 Vzroki za nastanek nedovoljenih negativnih stanj in ukrepi za preprečevanje	26
5.1.1 Vzroki za nastanek nedovoljenih negativnih stanj	26
5.1.2 Ukrepi za preprečevanje nastanka nedovoljenih negativnih stanj.....	26
5.2 Vrste nedovoljenih prekoračitev	27
5.3 Sankcije	28
6 ANALIZA ANKETNEGA VPRAŠALNIKA IN REZULTATI ANKETE.....	30
6.1 Anketni vprašalnik za uporabnike drugih bank.....	30
6.2 Anketni vprašalnik za uporabnike banke X.....	37
7 LITERATURA, VIRI, INTERNETNI VIRI.....	45
8 PRILOGE.....	46

KAZALO SLIK

Slika 1: Postopek uvedbe evra v Sloveniji	13
---	----

KAZALO TABEL

Tabela 1: Sestava transakcijskega računa.....	15
Tabela 2: Sestava kode Iban s transakcijskim računom	16

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Spol in starost.....	30
Graf 2: Izobrazba	31
Graf 3: Pri kateri banki/bankah opravljate bančne storitve?	31
Graf 4: Kako dolgo ste komitent banke?	32
Graf 5: Ali ste popolnoma zadovoljni z bančnimi storitvami svoje banke?.....	32
Graf 6: Ali bi zamenjali banko?	33
Graf 7: Kaj najbolj pogrešate pri svoji banki?.....	33
Graf 8: Ali je odpiralni čas banke prilagojen vašemu delovnemu času?.....	34
Graf 9: Ali bančne posle opravljate prek spletnega bančništva?	34

Graf 10: Ocenite zadovoljstvo s svojo banko in njenim poslovanjem.	35
Graf 11: Ocenite zadovoljstvo s svojo banko in njenim poslovanjem.	35
Graf 12: Ocenite svoje zadovoljstvo z naslednjimi bančnimi storitvami.	36
Graf 13: Katera banka je po vašem mnenju najbolj prilagojena željam potrošnikov?	36
Graf 14: Spol in starost.....	37
Graf 15: Izobrazba	38
Graf 16: Kako dolgo ste komitent banke?	38
Graf 17: Kakšno je poslovanje vaše banke v primerjavi z vašimi pričakovanji?	39
Graf 18: Ocenite zadovoljstvo s svojo banko in njenim poslovanjem.	39
Graf 19: Ocenite zadovoljstvo s svojo banko in njenim poslovanjem.	39
Graf 20: Ocenite svoje zadovoljstvo z naslednjimi bančnimi storitvami.	40
Graf 21: Ali bi zamenjali banko X za katero drugo banko v naslednjega pol leta?	40
Graf 22: Ali ste banki ali bančnemu uslužbencu podali pritožbo ali pohvalo?	41
Graf 23: Ali vaša banka nagradjuje vašo zvestobo?	41
Graf 24: Ali bi svojo banko priporočili prijateljem?	42

1 UVOD

1.1 Opredelitev obravnavane zadeve

Danes, v dobi zrele in intenzivne konkurence, se je mnogo podjetij usmerilo na ohranjanje zadovoljstva obstoječih uporabnikov. To še posebej velja za finančne storitve, saj je deregulacija ustvarila okolje, ki spodbuja uporabnike k premišljenim odločitvam pri zadovoljevanju finančnih potreb. Bančne storitve se med različnimi bankami v svojem jedru le malo razlikujejo, zato uporabniki pri odločitvi za določeno banko upoštevajo tudi druge dejavnike, ki spremljajo jedro storitev. Banke so svoje strategije usmerile v večanje zadovoljstva uporabnikov in njihovo zvestobo, in sicer z izboljšanjem kvalitete storitev in odnosa zaposlenih do uporabnikov. Danes postajajo medsebojni odnosi med udeleženci na trgu pomembnejši od samih storitev (Levesque, McDougall, 1996, 12).

Zadovoljstvo uporabnikov bančnih storitev je generator ponovnih nakupov in vodi k vzpostavitvi lojalnosti (zvestobi, privrženosti) do storitev in do banke same. Zvesti uporabniki banki pomenijo dolgoročno konkurenčno prednost ter predstavljajo najcenejši in najučinkovitejši vir pozitivnega tržnega komuniciranja (Dubrovski, 1997, 35).

Bančništvo je najpomembnejša panoga za prebivalstvo. Ker kot uspešna bančna uslužbenka banke X nenehno prihajam v stik s potrošniki in uporabniki njenih storitev, me je prešinila misel, kakšno banko si želimo. Zato sem se odločila, da napišem diplomsko nalogo z naslovom *Kakšno bančno poslovalnico banke X bi si želele stranke*, saj me zelo zanimajo mnenja o naših storitvah in želje uporabnikov, torej kaj pogrešajo pri samih storitvah in ponudbi. Predpostavljam, da bo rezultate ankete, predstavljene v diplomski nalogi, v praksi mogoče uporabiti za izboljšanje dela v poslovalnici banke X, da bi jo še bolj približali uporabnikom storitev.

V teoretičnem delu diplomske naloge bomo posvetili nekaj stavkov in besed razvoju bančništva in nekaj konkurenci med bankami ter naredili nekaj primerjav med samimi bankami.

V praktičnem delu bomo posebej predstavili banko X, poslovanje banke, njeno pestro ponudbo za potrošnike in uporabnike storitev. Vseboval bo tudi analizo anketnega

vprašalnika. S pomočjo le-tega bomo dobili informacije o zadovoljstvu in željah potrošnikov oziroma uporabnikov iz prve roke. Zanima nas, kaj je uporabnikom najpomembnejše pri izbiri banke, s katero bodo poslovali.

1.2 Namen, cilji in osnovne trditve diplomskega dela

1.2.1 Namen diplomskega dela

Leta 1991, po osamosvojitvi Slovenije, se je število bank močno povečalo. Danes je v Sloveniji približno 20 različnih bank, ki se trudijo čim bolje poslovati s prebivalstvom. Med bankami se bje trd boj za čim večje število komitentov oziroma uporabnikov njihovih storitev.

Namen diplomskega dela je bilo ugotoviti, kakšno banko bi si stranke najbolj želele in rezultate primerjati z rezultati ankete o zadovoljstvu strank z bančnimi storitvami banke X. Iz teh dveh analiz smo ugotovili, koliko in kakšne spremembe moramo narediti na banki X, da se bomo približali končnim željam svojih uporabnikov in s tem privabili še uporabnike drugih bank, ki jih bomo prepričali, da smo najboljši. Hkrati je namen raziskave predvsem ugotoviti splošno zadovoljstvo uporabnikov storitev z izbranimi bankami ter tiste bančne dejavnike, ki so najpomembnejši pri izbiri banke uporabnikov bančnih storitev.

1.2.2 Osnovne trditve diplomskega dela in hipoteze

Anketo smo izvedli med naključno izbranimi uporabniki banke X in drugih bank. Anketirance smo prosili, naj nam odgovorijo na nekaj anketnih vprašanj. Anketa je bila izvedena med 200 anketiranci, in sicer med naključno izbranimi uporabniki storitev banke X in tudi med uporabniki storitev petih drugih bank, ki smo jih prosili, naj odgovorijo resnično in pošteno, saj je samo tako mogoče dobiti verodostojne rezultate. Ker so anketiranci pogosto nejevoljni, kadar jih anketiramo, je anketa vsebovala le 10 vprašanj. S podatki, pridobljenimi z analizo anketnega vprašalnika, smo ugotavljali zadovoljstvo svojih uporabnikov in kakšne so želje uporabnikov v zvezi z bančnimi storitvami, ki jih banka ne ponuja.

V diplomski nalogi so postavljene štiri hipoteze, ki smo jih z analizo rezultatov ankete poskušali potrditi ali zavrniti. Postavili smo naslednje hipoteze:

Hipoteza 1: predvidevamo, da so uporabniki, starejši od 30 let, svojim bankam zvesti več kot pet let;

Hipoteza 2: predvidevamo, da se v roku pol leta 20 % naših uporabnikov ne bi odločilo zamenjati banke;

Hipoteza 3: menimo, da je obravnavana banka X najboljša od vseh bank v Sloveniji in najbolj prilagojena interesom in željam uporabnikov;

Hipoteza 4: menimo, da naša banka v 90 % ustreza profilu poslovalnice banke, kakršno bi si želele stranke.

1.3 Predvidene metode raziskovanja

Pri pisanju diplomskega dela smo uporabljali strokovno literaturo domačih in tujih avtorjev, razne članke ter strokovno literaturo, ki jo je izdala banka X, namenjeno svojim strankam. Prav tako smo v diplomski nalogi uporabili znanje, pridobljeno v času študija, in znanje, ki ga vsak dan pridobivamo pri opravljanju svojega dela na banki. Analiza je bila izvedena na uporabnikih bančnih storitev banke X in drugih, zatem pa so bili rezultati medsebojno primerjani

Za izdelavo teoretičnega dela diplomskega dela smo uporabili deskriptivno metodo in metodo komplikacije, tako da smo preučili tujo in slovensko literaturo in vire s področja bančništva, interno gradivo banke X, razne članke iz strokovnih revij in časopisov ter internetne vire.

Pri raziskovalnem delu diplomske naloge smo uporabili metodo anketiranja, analize in sinteze in matematične metode.

2 RAZVOJ BANČNIŠTVA

2.1 Zgodovina bančništva

Evropska zgodovina bančništva se je začela v severni Italiji (Casa di San Giorgio v Genovi leta 1407). Prvi bančni posel je bila menjava kovancev. Pri tem je bila za preštevane denarja potrebna velika miza, *la banca*. (Veliki splošni leksikon, 1997, 328) V starem grškem svetu so bili bankirjem primerljivi *trapeziti* in v Rimu *argentarii*. Prva zakonska določila o bančnem poslovanju naj bi izdal Hamurabi. Ker je bilo to pred nastankom prvega denarja v 7. stoletju pr. n. št., ni šlo za določila o bankah. Te »banke« v Babilonu so poslovale z dragimi kovinami in dragimi kamni (Ribnikar, 1999, 205). V srednjem veku so bile banke že na vseh večjih trgovskih in sejemskih mestih. V drugi polovici 19. stoletja so se začeli procesi združevanja in nastale so velike banke (Veliki splošni leksikon, 1997, 328). Kot denar so ljudje prvotno uporabljali predmete, ki so jim bili v življenju najbolj pri roki in najbolj splošno uporabni. Da človek pri kupovanju ne bi bil preveč odvisen od slučajnosti, je poskrbela trgovina. Človeška družba je sčasoma postala zelo zapletena. To je trgovanje zaviralo in razviti je morala oblike, ki so postopke olajševale. Skupek teh oblik označujemo kot bančništvo in denarništvo. Denarništvo ali bančništvo je zapletena dejavnost, ki jo vršijo hranilnice, posojilnice in banke raznih tipov. Širši izraz za njihovo poslovanje je bančništvo (Orožen, 1973, 7).

2.2 Bančni sistem

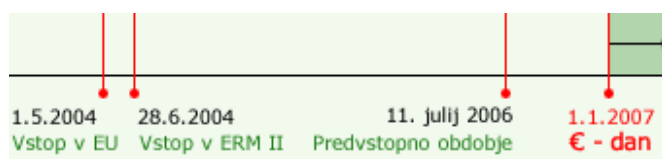
V Sloveniji imamo razvit sistem univerzalnega bančništva, kakršnega ima večina srednjeevropskih držav. Bančni sistem sestavljajo centralna banka (Banka Slovenije) ter poslovne banke in hranilnice (Natek, 1997, 312). Način njihovega delovanja določa Zakon o bančništvu (ZBan-1, Ur. list RS št. 131/2006 s spremembami in dopolnitvami).

Po osamosvojitvi je bančništvo v Sloveniji doživelo precejšnje spremembe. Osrednjo vlogo v bančnem sistemu ima Banka Slovenije, ki vodi denarno in tečajno politiko. Poleg centralne banke obstaja še množica poslovnih bank (Jaklič, 1999, 215). Ob koncu leta 1991 smo imeli s Sloveniji skupaj 26 bank (v dvajsetih letih do danes se je njihovo število zmanjšalo na 20). Največja slovenska banka Ljubljanska banka-Združena banka je imela s svojim 82-odstotnim deležem v bilančni vsoti slovenskega bančnega sistema monopolni položaj, 11 regionalnih

bank pa je imelo monopol v svoji regiji. Konec leta 1991 je sistem Ljubljanske-Združene banke propadel in začela se je sanacija bank s ciljem prestrukturiranja bančne panoge. Novonastale banke so dvignile konkurenco na slovenskem bančnem trgu in začel se je postopek nujnega prilagajanja bank mednarodnim standardom in evropskemu trgu. Sanacija slovenskih bank je bila nujna posledica sestave bančnih naložb v preteklosti, saj so med njimi prevladovala slabe terjatve do podjetij, ki so bila hkrati lastniki bančnega premoženja. Izpad trgov bivše Jugoslavije ob osamosvojitvi je dodatno vplival na slovenski bančni sistem. Zaradi podjetniških izgub se je močno poslabšalo stanje že sicer slabega bančnega portfelja, banke pa so bile nezmožne zadovoljiti zahteve po izplačilu deviznih depozitov varčevalcev, kar je močno zmanjšalo ugled slovenskih bank in zaupanje vanje. Banke so bile še vedno povečini v lasti družbenih podjetij, ki so bila hkrati delničar in posojilodajalec pri isti banki.

2.3 Uvedba evra

Približno pol leta po odločitvi Sveta EU, da Slovenija izpolnjuje zahtevana konvergenčna merila za uvedbo evra, je bil določen dan uvedbe evra s 1. januarjem 2007.



Slika 1: Postopek uvedbe evra v Sloveniji
<http://www.evro.si/o-evru/uvedba-evra/>, 26.06.2011

Zadnjo fazo predstavlja dejanska uvedba evra po izpolnitvi zahtevanih konvergenčnih meril. Izpolnjevanje konvergenčnih kriterijev ocenjujeta Evropska komisija in Evropska centralna banka v konvergenčnih poročilih najmanj enkrat na vsaki dve leti ali na zahtevo države članice EU, ki še ni uvedla evra. Svet EU v sestavi finančnih ministrov nato na predlog Evropske komisije po posvetovanju z Evropskim parlamentom in po razpravi v Evropskem svetu s kvalificirano večino odloči, ali določena država članica izpolnjuje potrebne pogoje za uvedbo evra. Z dnem uvedbe evra je Banka Slovenije postala del evrosistema in je nanj prenesla pristojnost glede vodenja monetarne politike. Guverner Banke Slovenije pa je postal član Sveta ECB (povzeto po <http://www.evro.si/o-evru/uvedba-evra/>, 26.06.2011).

Evro je bil uveden kot zakonito plačilno sredstvo, ki je zamenjalo tolar po nepreklicno določenem tečaju.

2.4 Predstavitev banke X

Banka X je bila ustanovljena daljnega leta 1896 v Avstriji. Danes predstavlja eno najbolj dinamičnih mednarodnih finančnih ustanov v Evropi, ki pokriva države širše regije Alpe-Jadran. Posluje v 12 državah na več kot 350 lokacijah in zaposluje sedem tisoč ljudi, ki skrbijo za več kot 1,2 milijona uporabnikov njihovih storitev.

V Sloveniji se je banka X pojavila leta 1994. Matična banka je bila ustanovljena v Celovcu in pokriva širšo regijo Alpe-Jadran (Avstrija, Italija, Slovenija, Hrvaška, Bosna in Hercegovina, Srbija, Črna Gora, Belgija, Nemčija, Madžarska, Bolgarija in Makedonija). Zagotavlja odlične finančne storitve v zadovoljstvo strank in lastnikov banke. Je univerzalna slovenska banka in predstavlja del mednarodnega finančnega koncerna z več kot stoletno tradicijo, ki temelji na načelih zanesljivosti, varnosti, trdnosti, zaupanja in nenehnega prilagajanja potrebam strank (Vodnik po svetu financ, 2009, 5).

Dobro ime ter kapitalska in finančna moč finančne skupine pomenijo za stranke večjo zanesljivost in varnost ter možnost širše podpore in poglobljenega sodelovanja. Vpetost v tako veliko finančno skupino prinaša tudi številne druge prednosti in sinergije tako na področju prenosa znanja, tehnologije in uporabe mednarodne poslovne mreže kot tudi na področju pridobivanja novih poslovnih partnerjev.

3 POSLOVANJE Z OBČANI

Univerzalno bančništvo se odraža v temeljnih storitvah: transakcijski račun, krediti, varčevalni računi, hranilna knjižica, kartično poslovanje, posredovanje zavarovanj in sefi. Za vse tiste, ki si želijo banko doma dan in noč, banka X priporoča uporabo spletne strani Bankax.net. Spletna banka je prek interneta dostopna 24 ur na dan in povsod po svetu. Področje poslovanja s prebivalstvom se odlikuje posebno po prilagodljivi in ugodni ponudbi stanovanjskih kreditov, ki vključujejo pravno mnenje o nepremičnini, za katero je investicija namenjena. Tudi družinski kredit prihrani v družinskem proračunu marsikateri evro, ki bi ga morali sicer plačati za stroške kredita.

Banka X zagotavlja bančni servis in osebno obravnavo v poslovalnicah po vsej Sloveniji.

3.1 Vrste računov

Zakon o plačilnih storitvah in sistemih (ZPlaSS, Ur. list RS, št. 58/2009 in 34/2010) loči tri vrste računov: plačilne, transakcijske in skupne račune. V nadaljevanju bomo predstavili transakcijski račun (odslej TRR), ki je osrednji račun pri banki, preko katerega se lahko opravlja domač, čezmejni in mednarodni plačilni promet. Številka TRR je v predpisani strukturi in jo sestavljajo štirje sklopi številok:

b1	b1	b2	b2	b2	a	a	a	a	a	a	a	a	c	c
šifra banke		šifra organizacijske enote banke			številka računa								kontrolna številka	

Tabela 1: Sestava transakcijskega računa

Vir: Brošura banke X, 2009, 8

3.1.1 Transakcijski račun – TRR

TRR je nepogrešljiv, saj pomeni sodobno obliko negotovinskega poslovanja. Namenjen je zaposlenim, upokojujencem, študentom in drugim mladim, rezidentom in nerezidentom ter drugim zainteresiranim. Vsak najde v TRR vse, kar potrebuje.

S sklenitvijo pogodbe o odprtju in vodenju TRR postane vsak, ki sklene pogodbo, lastnik debetne kartice maestro, ki v sebi združuje lastnosti bančne identifikacijske kartice, kartice za poslovanje na bančnih avtomatih doma in v tujini ter kartice za plačevanje blaga in storitev.

Dnevni znesek za dvig gotovine na bančnem avtomatu je prilagojen vsakemu posameznemu imetniku TRR, plačila na prodajnih mestih pa so vezana na razpoložljivo stanje sredstev na računu. TRR ni namenjen le prejetju rednih mesečnih prihodkov. Lahko ga uporabimo za priložnostne prilive in kot izhodišče za vrsto drugih bančnih produktov: nakazila, vezave sredstev, trajne naloge in direktne bremenitve ter oblike varčevanja. O stanju in prometu na TRR smo obveščeni z rednim mesečnim izpiskom. Za sklenitev pogodbe o odprtju TRR potrebujemo le osebni dokument in davčno številko.

Register TRR od 1. 7. 2010 vodi AJPES.

3.1.2 Študentski transakcijski račun

Študentski transakcijski račun je namenjen dijakom in študentom. Mladi imetnik TRR s kartico maestro z lahkoto prepotuje svet. Brezplačen TRR za mlade se lahko nadgradi s spletno banko, ki omogoča dosegljivost brez časovnih omejitev. Odprtje tega računa je preprosto, saj so potrebni le osebni dokument, indeks ali študentska oziroma dijaška izkaznica in davčna številka.

3.1.3 Transakcijski račun Hypop

Transakcijski račun Hypop je namenjen mladim, ki se šele učijo ravnanja z denarnimi sredstvi in uporabljanja bančnega avtomata. Račun je brez stroškov vodenja in ga banka X odpre starejšim od sedmih let na predlog zakonitega zastopnika.

3.1.4 Koda Iban

Vsak TRR vsebuje kodo Iban, ki je sestavljena tako, da se pred številko TRR postavijo štirje znaki:

- prva dva označujeta oznako države po standardu ISO (SI za Slovenijo);
- druga dva sta kontrolna znaka (56 za Slovenijo).

S	I	5	6	b1	b1	b2	b2	b2	a	a	a	a	a	a	a	c	c
Slovenija		Kontrolniki		Šifra banke		Šifra organizacijske enote banke			Številka računa							Kontrolna številka	

Tabela 2: Sestava kode Iban s transakcijskim računom

Vir: Brošura banke X, 2009, 8

3.2 Plačilni instrument s poudarkom na kartičnem poslovanju

Zraven debetne kartice maestro, ki je vezana na TRR, je dobro imeti tudi plačilno kartico mastercard. Kartica je namenjena plačevanju blaga in storitev na prodajnih mestih, označenih z nalepko mastercard in dvigovanju gotovine na bančnih avtomatih, označenih z omenjeno nalepko, doma in v tujini. Njena prednost je odloženo plačilo, saj omogoča plačilo z zamikom. Poraba zapade v plačilo v naslednjem mesecu, in sicer po prejemu izpiska, iz katerega so razvidna vsa plačila s kartico in dvigi gotovine na bančnih avtomatih. Je brez obresti za ves čas porabe sredstev. Na TRR je treba zagotoviti kritje za poravnavo obveznosti na dogovorjen dan oziroma en dan pred zapadlostjo določenega plačila (na izbiro so dani dnevi: 8., 18. in 28. v mesecu). Za pridobitev plačilne kartice sta potrebna korektno poslovanje prek TRR in izpolnjena vloga za izdajo kartice.

Kartica mastercard pri banki X imetniku omogoča nezgodno zavarovanje. Zlata kartica je namenjena strankam z najvišjo stopnjo bonitete. Imetniki zlate kartice so tudi zdravstveno in nezgodno zavarovani za primer potovanja v tujino.

Imetnikom poslovne kartice banka X ponuja:

- okvirni limit za kritje obveznosti po poslovni kartici mastercard;
- odlog plačila pri uporabi poslovne kartice, ki izhaja iz dogovorjenega mesečnega limita;
- bremenitev za nastale terjatve enkrat na mesec s trajnim nalogom neposredno s TRR stranke.

3.3 Krediti

Vsi si nekaj želimo, o nečem sanjamo: o dopustu, novem avtomobilu, hiši ali le o kupčku gotovine. Vse je uresničljivo, če imamo redne prihodke in lahko najamemo kredit. S kreditom banke X lahko postanejo čez noč uresničljive še tako nedosegljive želje.

3.3.1 Gotovinski kredit

Gotovinski kredit lahko dobita komitent banke X in nekomitent. Banka nakaže kredit na TRR kreditojemalca. Kredit kreditojemalec zavaruje:

- s plačilom zavarovalne premije;
- z zastavo denarnih sredstev;
- z zastavo vrednostnih papirjev ali
- z drugimi oblikami zavarovanja, ki za banko predstavljajo zadostno jamstvo za dokončno vračilo kredita.

Pogoj za najem kredita je kreditna sposobnost kreditjemalca. Višina mesečnega obroka ne sme presegati proste tretjine plače ali pokojnine, pri plači ali pokojnini nad 700 evri pa 40 odstotkov, pri višjih dohodkih pa lahko obremenitev znaša tudi do 50 %. Doba vračila kredita je lahko do osem let. Obrestna mera je odvisna od dobe vračanja kredita.

3.3.2 *Namenski krediti*

Namenski krediti so namenjeni nakupu različnih vrst blaga ali plačilu storitev za osebno potrošnjo. Namenski kredit lahko komitent pridobi na podlagi ustrezne dokumentacije, ki dokazuje namen nakupa, kredit pa banka X nakaže na račun prodajalca blaga ali storitve. Pogoj za najem kredita je kreditna sposobnost kreditjemalca. Višina mesečnega obroka ne sme presegati tretjine proste plače ali pokojnine oziroma glede na višino dohodkov tudi do 50 % vrednosti rednega prihodka.

Namenski kredit je mogoče zavarovati z enakimi oblikami zavarovanja kot gotovinski kredit. Obrestna mera je odvisna od dobe vračanja kredita in je za komitente banke X nižja kot za druge kreditjemalce. Za pridobitev namenskega kredita so poleg osebnega dokumenta in davčne številke potrebni še dokumentacija, ki je v neposredni povezavi z izbrano obliko zavarovanja kredita, ter računi ali pogodba, na podlagi katere se kredit odobrava in plačilo izvrši.

3.3.3 *Namenski krediti na podlagi posebnega sporazuma banke X in trgovca*

Banka X lahko komitentom v sodelovanju s trgovci, s katerimi ima sklenjeno pogodbo o poslovnem sodelovanju, omogoča izjemno ugodno kreditiranje nakupa osebnih vozil, računalniške opreme itd.

Banka X omogoča:

- kredit z valutno klavzulo in fiksno obrestno mero;
- kredit z valutno klavzulo in obrestno mero, vezano na šestmesečni Euribor;
- kredit s fiksno nominalno obrestno mero.

Valutna klavzula je način ohranjanja realne vrednosti denarja s pomočjo trdne valute (EUR). Če je realna obrestna mera celotno dobo financiranja nespremenjena, že ob sklenitvi kreditne pogodbe vemo, koliko nas bo dejansko stal kredit, saj se mesečna anuiteta, izražena v valuti EUR, ne bo spreminjala.

3.3.4 *Kredit za nakup avtomobila*

Prek posredniških zastopnikov banke X nam le ta omogoči nakup novega ali rabljenega vozila z ugodnim kreditom z valutno klavzulo. Krediti so ročnosti od 12 do 96 mesecev. Obrestna mera je fiksna ali vezana na šestmesečni Euribor.

3.3.5 *Stanovanjski krediti*

Uresničitev sanj nakupa stanovanja ali stanovanjske hiše pomeni velik korak v varno prihodnost. Največkrat si je nakup stanovanja, gradnjo stanovanjske hiše ali pa le adaptacijo stanovanja in hiše težko zamisliti le s privarčevanimi sredstvi. Ker banka X razume tovrstne težave, je pripravila kredite tudi z odplačilno dobo 30 let.

Stanovanjski kredit lahko pridobijo stranke in tudi tisti, ki trenutno še niso stranke banke X, a so starejši od 18 let in so kreditno sposobni. Posebnost banke X pri stanovanjskih kreditih je možnost izbire med:

- kreditom, vezanim na šestmesečni Euribor in fiksni pribitek z ročnostjo do 30 let;
- stanovanjskim kreditom z nominalno fiksno obrestno mero v evrih z ročnostjo do 10 let.

Poraba stanovanjskega kredita je namenska, na podlagi dokumentacije, ki dokazuje namen kredita. V primeru nakupa nepremičnine banka kreditira največ 70 % vrednosti nepremičnine.

V posebnih primerih pa je ta odstotek lahko tudi višji. Ugodnost pri banki X je, da omogoča pri kreditih za gradnjo ali adaptacijo koriščenje dela kredita v gotovini, tudi sto odstotkov zneska kredita.

Stanovanjski kredit je mogoče zavarovati:

- s plačilom zavarovalne premije pri zavarovalnici;
- z zastavo nepremičnin ali
- z drugimi oblikami zavarovanja, ki za banko predstavljajo zadostno jamstvo za vračilo kredita.

Prednosti kredita na podlagi hipoteke pri banki X so:

- višji znesek kredita;
- daljša doba odplačevanja (30 let);
- prilagodljiva kreditna sposobnost;
- stroški zavarovanja s hipoteko so pri višjih zneskih kredita praviloma nižji;
- izplačilo v gotovini (po dogovoru).

3.4 Depoziti

Depozit je kratkoročna ali dolgoročna naložba v evrih ali kateri koli drugi valuti. Z njim bomo svoja sredstva oplemenitili in lažje uravnavali likvidnost pri poslovanju. Pri poslovanju z depoziti banka X ponuja široko množico možnosti za oplemenitenje premoženja v evrih ali drugi valuti. Pri kratkoročnih depozitih vezava traja do enega leta, obrestna mera pa je za dobo vezave fiksna ali variabilna.

V banki smo v redno ponudbo uspešno vključili novo storitev za fizične osebe, imenovano rastoči depozit. Prinaša naslednje ugodnosti:

- evrska sredstva lahko vežemo za najmanj en mesec, vendar lahko vezavo podaljšujemo do kateregakoli dne v okviru dveh let. Ko potrebujemo denar samo obvestimo svojo poslovalnico banke X, ki nam bo želena sredstva sprostila na želen datum in jih nakazala na naš TRR;
- začetna obrestna mera iz pogodbe se vsak naslednji mesec poveča za 0,05 odstotne točke do dopolnjenega enega leta, ko se povečanje obrestne mere ustavi. Po tej zadnji

veljavni obrestni meri so sredstva lahko še vezana naslednjih 12 mesecev (skupaj torej 24 mesecev). Po tej dobi banka sama razveže ta sredstva.

Depozit je namenjen:

- vsem z več kot tisoč evri prostih sredstev, ki jih želijo oplemenititi;
- vsem, ki imajo evrska sredstva že vezana in mesečno obnavljajo vezavo – z rastočim depozitom si prihranijo čas za vedno nove in nove vezave in gospodarno oplemenitenje denarja.

Banka X ponuja še druge oblike varčevanja, kot so varčevalni račun, rentno varčevanje, devizna varčevalna knjižica, evrska varčevalna knjižica in vezani devizni depoziti.

3.5 Elektronsko bančništvo

Internet odpira nepričakovane možnosti za globalno komunikacijo in podira vse meje. Spletna stran banke (recimo ji Bankax.net) je dostopna s kateregakoli računalnika 24 ur na dan in od koderkoli na svetu. Elektronsko bančništvo je način poslovanja stranke z banko, ki je neodvisna od poslovalnic ter temelji na informacijski tehnologiji in elektronskih medijih.

Bankax.net omogoča vpogled v stanje na naših TRR, plačilo položnic, prenakazila sredstev med računi, pripravo naročila za plačilo obveznosti z valuto tudi za 90 dni vnaprej, nakazilo v tujino, oddajo vloge za pridobitev plačilne kartice ali zahtevka za odobritev dovoljenega negativnega stanja na TRR, sklenitev pogodb o vezavi sredstev, preverjanja stanja na vseh računih in knjižicah, vpoglede v svoje kredite in še mnogo več. Zajema vse tisto, zaradi česar bi bilo treba v preteklosti priti na bančno enoto. Predvsem pa je pomembno, da svoje naročilo banki s pomočjo generatorja gesel lahko opravimo s kateregakoli računalnika in, kot rečeno, kjerkoli na svetu. Prav tako pa spletno poslovanje z banko X lahko zaupamo pooblaščenim osebam na svojem transakcijskem računu.

Kaj pridobimo z elektronskim bančništvom banke X:

- Bankax.net omogoča celovit in hiter pregled nad prometom in stanjem na vseh TRR;

- Bankax.net omogoča elektronsko pošiljanje plačilnih nalogov z datumi valutacije v prihodnosti. Taki plačilni nalogi se v banki postavijo v čakalno vrsto in se na dan valutacije brez dodatnega posredovanja obdelajo v banki;
- pooblašcene osebe imajo lahko vpogled v finančne podatke tudi takrat, ko imetnik transakcijskega računa ni prisoten;
- stroški poslovanja preko Bankax.neta so nižji, kot če bi poslovali s položnicami.

4 BONITETNO RAZVRŠČANJE FIZIČNIH OSEB Z ORODJE PK RATING

4.1 Namen in cilji ter področje uporabe

Banka X je s 1. 10. 2008 v sklopu uvedbe tako imenovanega IRB pristopa k izračunavanju kapitalske obveznosti banke (Basel II) vpeljala uporabo internih orodij za rating za vse segmente svojega portfelja, torej tudi za fizične osebe. Uporaba orodja *PK rating* je nujna za vse odobritve kreditnih poslov fizičnim osebam, kjer je banka X definirala zahtevo po izdelavi bonitetne ocene komitenta.

Opredeljeni so pogoji, v katerih je odobritev naložbe pogojevana z izračunom internega ratinga (bonitetna ocena komitenta), opis aplikacije *PK rating*, torej programskega orodja, s katerim so omogočeni izdelava nepristranske bonitetne ocene za komitenta, uporaba aplikacije in vnos podatkov v *PK rating* in proces potrjevanja izdelanih ratingov. Uporabljajo jo vsi bančniki, ki tržijo bančne produkte in storitve na področju aktivnih poslov s fizičnimi osebami in strokovnimi sodelavci na področju upravljanja s tveganji, v oddelku ocenjevanja in spremljave kreditnega tveganja (Bonitetno razvrščanje – delovno navodilo banke X, 2009, 10).

4.1.1 Kdaj se zahteva izračun PK ratinga za stranko

Z uporabo aplikacije *PK rating* se bonitetno ocenjujejo tiste fizične osebe, ki so v postopku odobravanja kredita, izrednega limita na TRR, limita porabe oziroma okvirnega limita na kartici mastercard, če je z upoštevanjem vseh obstoječih aktivnih poslov in novega kreditnega zahtevka izpostavljenost banke X do komitenta in z njim povezanih oseb enaka ali večja od deset tisoč evrov. Če je skupna izpostavljenost manjša od te vsote, se za komitenta uporabi bonitetna ocena 2c (*pool rating*).

4.2 Parametri modela za izračun bonitetne ocene

Okvirni model za izračun bonitetne ocene je bil narejen na nivoju banke X, pri čemer je bilo treba vpeljati nekatere prilagoditve.

Najpomembnejši parametri, ki se uporabljajo v modelu, so:

- pri izračunu kreditne sposobnosti se upoštevajo vsi prihodki komitenta, ki ga ocenjuje banka X (neto plača, prevoz na delo, malica, regres, prihodki iz naslova najemnin, avtorski honorarji, prihodki iz naslova lastništva kapitala – dividende ...);
- absolutna zgornja meja višine mesečne anuitete je 55 % mesečnih prihodkov kreditojemalca;
- minimalni nujni življenjski stroški kreditojemalca (»stroški za najemnino in obratovalni stroški«) znašajo 400 evrov, če kreditojemalec živi v gospodinjstvu sam, oziroma 200 evrov, če kreditojemalec živi v gospodinjstvu s partnerjem oziroma s starši, ki prejemajo redni dohodek;
- strošek za enega vzdrževalnega družinskega člana znaša 172 evrov;
- zmožnost vračila kredita – vsi odhodki kreditojemalca ne smejo presegati 80 % prihodkov;
- pomemben vpliv na bonitetno oceno ima zasebno premoženje kreditojemalca, eden izmed ključnih *knock-out* kriterijev je negativna vrednost zasebnega premoženja, če je ta v višini sto tisoč evrov in več (Bonitetno razvrščanje – delovno navodilo banke X, 2009, 12).

4.3 Ključni dejavniki tveganja in opozorilna znamenja

Tri ključna opozorilna znamenja, na katera je treba vedno biti pozoren pri izdelavi *PK ratinga*, so:

- blokiran TRR kreditojemalca pri banki X ali drugi banki (vir: Sisbon);
- negativna informacija o kreditojemalcu v aplikaciji Sisbon (zamuda ipd.);
- kot zapadla obveznost preko 90 dni šteje vsaka zamuda v višini nad stotimi evri, ki preseže 90 dni, ne glede na to, ali gre za zamudo pri vračilu glavnice ali obresti, stroškov in podobno. Če komitent zamudi z zneskom v višini nad stotimi evri več kot 90 dni, mora biti ta dejavnik obvezno označen (Bonitetno razvrščanje – delovno navodilo banke X, 2009, 13).

4.4 Posebni primeri izračunov PK ratinga

V primeru družinskega kredita mora biti vsaj en kreditojemalec zaposlen. Tukaj gre za bonitetne ocene kreditojemalca, ki najame družinski kredit, kjer pri odplačevanju glavnice in obresti nastopa več družinskih članov. Pogoj je, da pri družinskem kreditu ne govorimo o enem kreditojemalcu in morebitnem poroku ali porokih, temveč vsi podpisniki pogodbe tudi formalno nastopajo kot plačniki kredita.

V takih primerih se *PK rating* izračunava na dva načina:

- za družinski kredit oziroma za odplačevanje kredita, kjer nastopa več odplačevalcev (od enega do štirih), se lahko izdelata en *PK rating*, pri čemer se vsakega komitenta stroškovno ocenjuje individualno glede na višino njegovih prihodkov;
- V aplikaciji *PK rating* se oceni kreditojemalec posebej glede na odstotek kredita, ki ga mora posameznega kreditojemalec odplačevati (odstotek je naveden tudi v kreditni pogodbi); posameznemu kreditojemalcu se pripiše tudi sorazmerni del skupnih stroškov gospodinjstva, vzdrževanih družinskih članov in premoženja, v kolikor gre za skupno premoženje.

Primer: če pri družinskem kreditu posameznik odplačuje 65 % glavnice, pri izračunu njegove kreditne sposobnosti upoštevamo njegove osebne prihodke in njegovo osebno premoženje, obenem pa se nanj aplicira 65 % skupnih stroškov gospodinjstva in vzdrževanih družinskih članov ter prizna 65 % vrednosti na primer nepremičnine, v kolikor sta s partnerjem nerazdelna lastnika. Drugemu kreditojemalcu pri tem kreditu bi analogno dodelili 35 % skupnih stroškov gospodinjstva.

Na takšen način se doseže čim bolj realno in poenoteno bonitetno ocenjevanje kreditojemalcev (Bonitetno razvrščanje – delovno navodilo banke X, 2009, 17).

5 VODENJE OPOMINJEVALNEGA POSTOPKA NA TRANSAKCIJSKIH RAČUNIH FIZIČNIH OSEB

Nedovoljena negativna stanja na TRR ne glede na višino prekoračitve spadajo med terjatve, ki jim mora banka posvečati visok nivo pozornosti. V skladu s postopki za izterjavo gre za tvegane naložbe, torej naložbe banke do strank, ki zamujajo z odplačevanjem dolga.

Pod izrazom nedovoljeno negativno stanje se opredeljuje povzročeno negativno stanje v valuti, v kateri se opravlja domači plačilni promet (Zakon o bančništvu, Ur. list RS, št. 131/2006).

5.1 Vzroki za nastanek nedovoljenih negativnih stanj in ukrepi za preprečevanje

5.1.1 Vzroki za nastanek nedovoljenih negativnih stanj

Nedovoljeno negativno stanje na TRR lahko nastane na več načinov, izmed katerih so najpomembnejši:

- dvig gotovine s TRR na bančnem okencu, takoj zatem pa še opravljen gotovinski dvig na bankomatu oziroma nakup na terminalu POS;
- poravnava obveznosti po plačilni kartici mastercard;
- ukinitvev oziroma potek veljavnosti dovoljene prekoračitve na računu;
- mesečni obračun obresti in pripis stroškov vodenja računa;
- nenadzorovane transakcije morebitnih pooblaščenecv (poraba sredstev ne ozirajoč se na razpoložljivo stanje, pri čemer se izkorišča bančne produkte, pri katerih je možen nastanek nedovoljenega negativnega stanja);
- odpiranje rednih TRR za individualna nakazila namesto gotovinskih TRR. (Brošura banke X, 2009, 7)

5.1.2 Ukrepi za preprečevanje nastanka nedovoljenih negativnih stanj

Bančni delavec v poslovni enoti mora z namenom preprečitve nastanka novih nedovoljenih negativnih stanj in hkrati zmanjšanja obstoječih upoštevati predvsem:

- poznavanje imetnika računa in tekoče spremljanje njegovega poslovanja – pozornost mora usmeriti na način poslovanja imetnika računa, na obdobja prekoračitve, na odnos imetnika računa do pravnomočne izvršbe, upoštevajoč tudi poslovanje morebitnih pooblaščenec;
- previdnost pri odpiranju transakcijskih računov;
- previdnost pri dodeljevanju dovoljenih prekoračitev in pravočasen odvzem (ukinitev) limitov;
- previdnost pri dodeljevanju oziroma odobravanju višjih dnevnih limitov na kartici maestro;
- previdnost pri odobravanju plačilne kartice mastercard;
- pravočasno blokiranje kreditnih kartic mastercard (Brošura banke X, 2009, 8).

5.2 Vrste nedovoljenih prekoračitev

V banki X imajo komitenti veliko možnosti nedovoljenih prekoračitev.

- nedovoljena prekoračitev do 50 evrov: za nedovoljeno prekoračitev do 50 evrov banka imetnika ne opozarja o evidentiranem negativnem stanju;
- nedovoljena prekoračitev nad vključno 50 evri: obvestilo – ob ugotovljeni nedovoljeni prekoračitvi, ki znaša 50 evrov ali več, banka sedmi dan po nastanku nedovoljene prekoračitve na TRR imetniku računa pošlje informativno obvestilo o nastanku prekoračitve;
- Nedovoljena prekoračitev nad vključno 50 evri: opomin 1 – banka opozori imetnika, da mora v osmih dneh poravnati zapadlo obveznost; v kolikor tega ne bo storil, bo za obdobje do poravnave banka omejila poslovanje, znižala višino dnevnega limita za dvige na bankomatih in ukinila plačilo trajnih nalogov.
- nedovoljena prekoračitev do 250 evrov: banka pošlje imetniku opomin 2 in ga seznani še z naslednjimi sankcijami:
 - onemogočitev avtomatsko dovoljene prekoračitve na računu za dobo treh mesecev;
 - onemogočitev dovoljene izredne prekoračitve na računu za dobo treh mesecev;
 - znižanje maksimalne višine dnevnega limita za dvig na bankomatu nad 50 evri;
 - blokiranje plačilne kartice mastercard, za katero lahko imetnik računa znova zaprosi po treh mesecih neprekinjenega pozitivnega poslovanja.

- Nedovoljena prekoračitev nad 250 evri: banka pošlje imetniku opomin 2 in ga seznani še z naslednjimi sankcijami:
 - onemogočitev avtomatske dovoljene prekoračitve na računu za dobo šestih mesecev;
 - onemogočitev dovoljene izredne prekoračitve na računu za dobo šestih mesecev;
 - znižanje maksimalne višine dnevnega limita za dvig na bankomatu nad 30 evri;
 - blokiranje plačilne kartice mastercard, za katero lahko imetnik znova zaprosi čez šest mesecev neprekinjenega pozitivnega poslovanja (Vodenje opominjevalnega postopka na transakcijskih računih fizičnih oseb banke X, 2009, 7).

Zadnja sankcija je odstop od pogodbe o ustanovitvi TRR, ki nastopi če v roku 14 dni od prejete zadnjega opomina imetnik TRR ne poravna nedovoljenih prekoračitev. Zapre se TRR, odvzamejo se vse plačilne kartice in imetnik ostane brez vseh plačilnih sredstev.

5.3 Sankcije

Sankcije, ki se izvajajo zaradi neporavnanega nedovoljenega negativnega stanja na TRR, se izvajajo po predhodno poslanem opominu, izjemoma pa takoj, in sicer v primerih, ki upravičujejo takojšnjo blokiranje oziroma ukinitvev in so posledica odločitve področja poslovanja s prebivalstvom glede na poslovanje posameznega imetnika računa.

Sankcije, ki jih bančna aplikacija izvede samodejno, so avtomatično znižanje limita na debetni kartici na višino, ki je odvisna od prekoračitve.

Preostale sankcije, ki jih banka izvede zaradi prekoračitve nedovoljenega limita, so:

- blokiranje morebitno izdane kartice mastercard imetniku in pooblaščenцу oziroma znižanje mesečnega limita porabe na 0,00 evra;
- ukinitvev trajnih nalogov;
- ukinitvev direktnih obremenitev;
- ukinitvev dovoljenja prekoračitve na TRR imetnika.

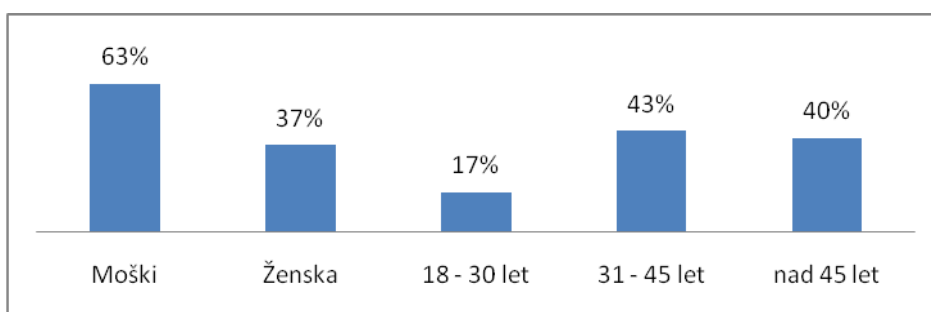
Skladno s politiko banke X do imetnika računa ter poznavanjem njegovega poslovanja in interesa banke se določene sankcionije lahko izvajajo v milejši obliki kot druge.

6 ANALIZA ANKETNEGA VPRAŠALNIKA IN REZULTATI ANKETE

Anketni vprašalnik smo razdelili med sto strank. Stranke so vrnilo sto vprašalnikov, kar predstavlja 100 %. Vprašalniki so bili razdeljeni znancem, prijateljem in sosedom, tako da z odgovori na vprašanja ni bilo skoraj nobenih težav; anketiranci so se namreč zavedali pomembnosti sodelovanja pri tej raziskavi. Sledi analiza odgovorov na posamezna vprašanja, postavljena v vprašalniku.

6.1 Anketni vprašalnik za uporabnike drugih bank

Spol in starost

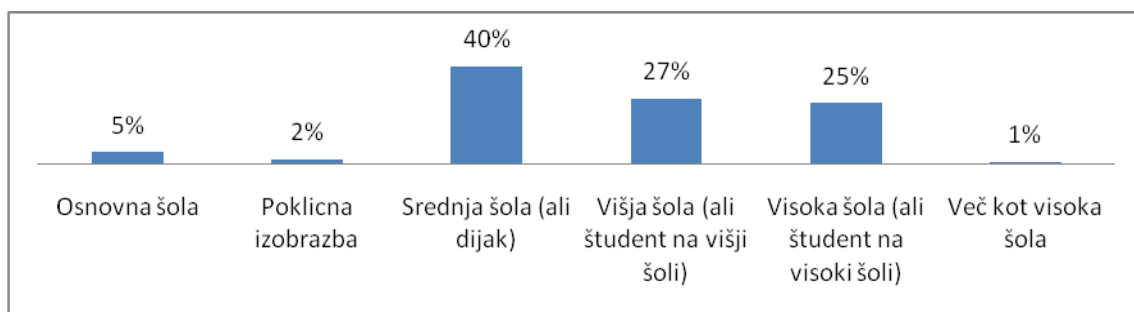


Graf 1: Spol in starost

Vir: Anketni vprašalnik za uporabnike drugih bank

Na grafu je razvidno, da je pri anketi sodelovalo več moških (63%) kot žensk (37 %), vendar glede na majhen vzorec ne moremo z gotovostjo trditi, da so moški številčnejši komitenti kot ženske. Sodelujočih je bilo največ v starostni skupini od 31 do 45 let, in sicer 43 %, s 40 % jim sledijo stari nad 45 let, skupina od 18 do 30 let pa zajema manjšinski del, to je 17 %.

Vaša dosedanja izobrazba

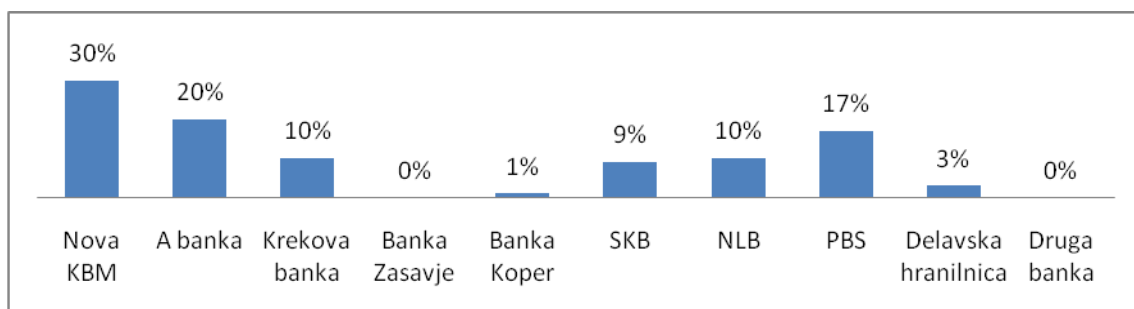


Graf 2: Izobrazba

Vir: Anketni vprašalnik za uporabnike drugih bank

Anketni vprašalnik je izpolnilo največ komitentov s srednjo izobrazbo (kar 40 %), sledijo jim takšni z višjo in visoko izobrazbo, skupaj kar 52 % anketiranih, 1 % anketiranih ima magisterij ali doktorat, s poklicno ali osnovnošolsko izobrazbo pa je izpolnilo anketni vprašalnik le 7 % anketiranih. Na grafu vidimo, da imamo največ komitentov srednjo izobrazbo.

Pri kateri banki/bankah opravljate bančne storitve (možnih je več odgovorov)?

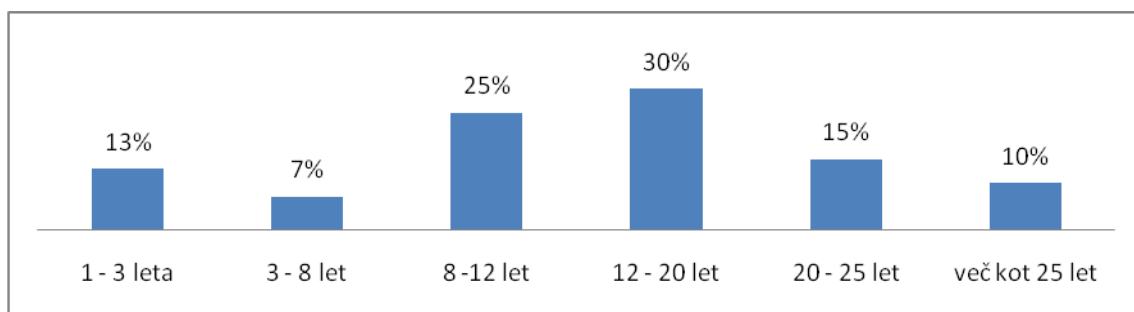


Graf 3: Pri kateri banki/bankah opravljate bančne storitve?

Vir: Anketni vprašalnik za uporabnike drugih bank

Na vprašanje, katera banka je osebna banka, torej tista, v kateri opravijo največ bančnih storitev, je večina uporabnikov odgovorila, da gre za NKB Maribor. Zanimivo je dejstvo, da je takšen odgovor zapisalo kar 43 % anketiranih. Torej ima NKBM zelo pomembno vlogo na območju Maribora z okolico.

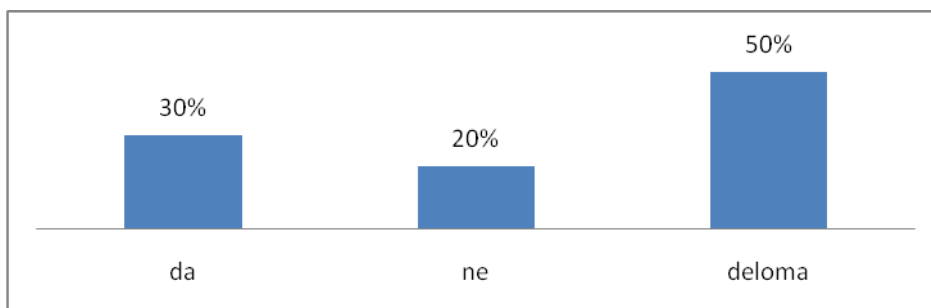
Kako dolgo ste komitent banke?



Graf 4: Kako dolgo ste komitent banke?
Vir: Anketni vprašalnik za uporabnike drugih bank

30 % anketiranih je komitentov banke od 12 do 20 let, sledijo jim komitenti, ki so banki zvesti 8 do 12 let, takih je kar 25 %. Za njimi so tisti, ki poslujejo z banko od 20 do 25 let ali več kot 25 let; teh je skupaj 25 %. S 7 % so na zadnjem mestu komitenti, ki so uporabniki bančnih storitev med 3 do 8 let, pred njimi pa komitenti z dobo 1 do 3 let, ki jih je 13 %.

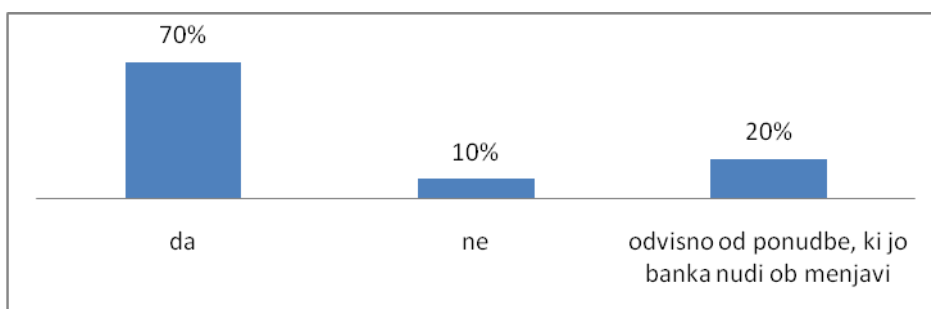
Ali ste popolnoma zadovoljni z bančnimi storitvami svoje banke?



Graf 5: Ali ste popolnoma zadovoljni z bančnimi storitvami svoje banke?
Vir: Anketni vprašalnik za uporabnike drugih bank

S prikazanega grafa je videti, da so v večini komitenti le deloma zadovoljni z bančnimi storitvami, kar 50 % jih misli tako. 30 % uporabnikov je popolnoma zadovoljnih s storitvami, 20 % pa jih s svojo banko in njenimi storitvami ni zadovoljnih.

Ali bi zamenjali banko, če bi vas druga banka privabila z boljšimi pogoji poslovanja in ugodnejšimi krediti, kot vaša dosedanja?

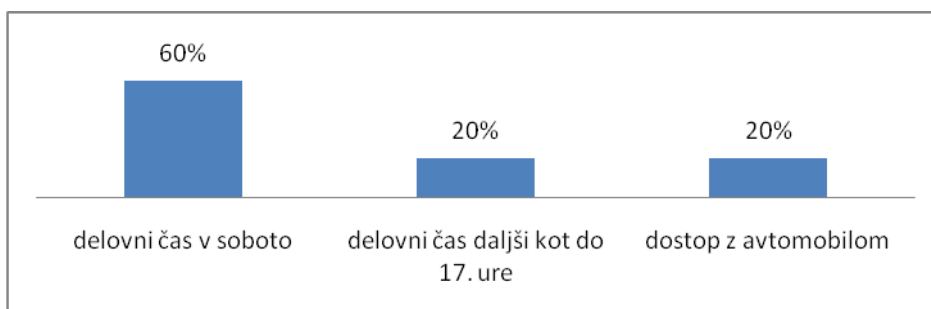


Graf 6: Ali bi zamenjali banko?

Vir: Anketni vprašalnik za uporabnike drugih bank

Zanimivi so odgovori iz tega grafa, saj je analiza pokazala, da bi kar 70 % uporabnikov zamenjalo svojo banko, če bi jim druga banka ponudila boljše poslovanje. Le 10 % komitentov banke bi ji v celoti ostalo zvestih, 20 % pa bi se odločilo glede na ponudbo, ki bi jo jim banka ponudila.

Kaj najbolj pogrešate pri svoji banki?

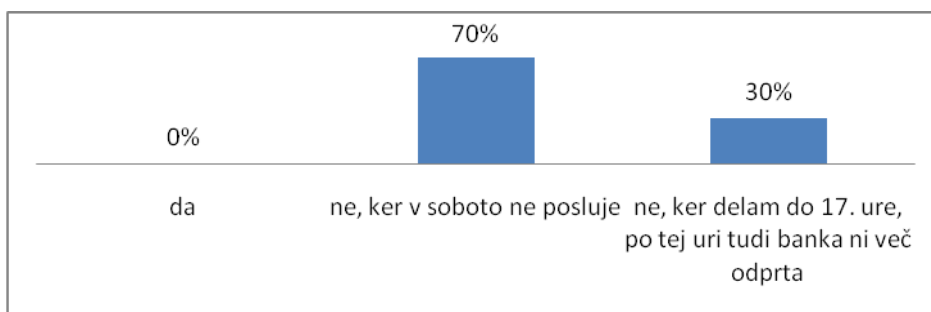


Graf 7: Kaj najbolj pogrešate pri svoji banki?

Vir: Anketni vprašalnik za uporabnike drugih bank

Največ komitentov je s svojo banko nezadovoljnih zaradi delovnega časa. Kar 60 % komitentov je mnenja, da bi morala banka zagotoviti opravljanje storitev tudi v soboto, in 20 % si jih želi, da bi bil delovni čas banke daljši kot do 17. ure. Anketirance moti tudi, da je do nekaterih bank otežen dostop z avtomobilom, kar je odgovorilo 20 % anketiranih.

Ali je odpiralni čas banke prilagojen vašemu delovnemu času?

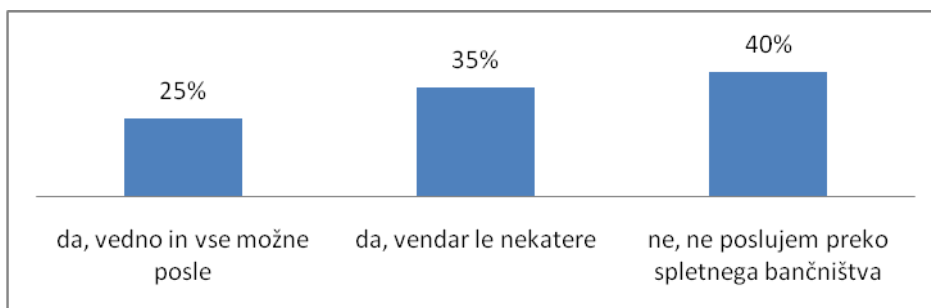


Graf 8: Ali je odpiralni čas banke prilagojen vašemu delovnemu času?

Vir: Anketni vprašalnik za uporabnike drugih bank

Na vprašanje, ali je delovni čas prilagojen delovnemu času komitentov, pa se vsi anketiranci strinjajo, da ni prilagojen njihovem trenutnemu delovnemu času. Mnenja, da delovni čas ni prilagojen, je torej vseh 100 % anketiranih, bodisi ker banka ne posluje v soboto bodisi ker nima daljšega odpiralnega časa.

Ali bančne posle opravljate prek spletnega bančništva?

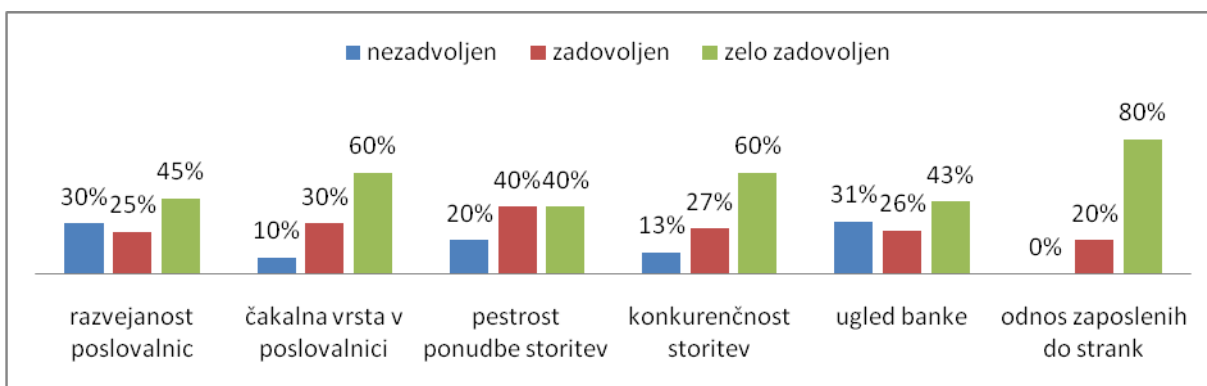


Graf 9: Ali bančne posle opravljate prek spletnega bančništva?

Vir: Anketni vprašalnik za uporabnike drugih bank

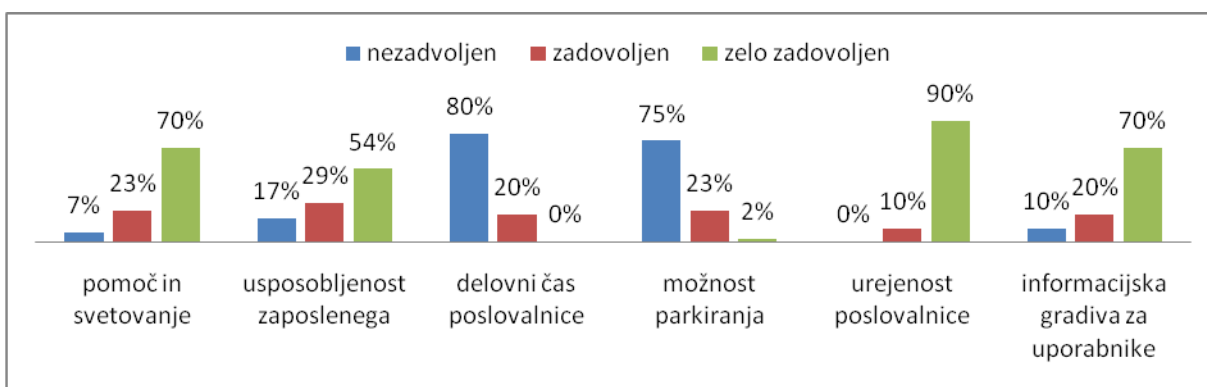
Glede na dobo računalništva je prav zanimivo dejstvo, da s pomočjo spletnega bančništva posluje le 60 % anketiranih, 40 % pa se poslovanja preko spleta ne poslužuje.

Prosim, da ocenite zadovoljstvo s svojo banko in njenim poslovanjem.



Graf 10: Ocenite zadovoljstvo s svojo banko in njenim poslovanjem.

Vir: Anketni vprašalnik za uporabnike drugih bank

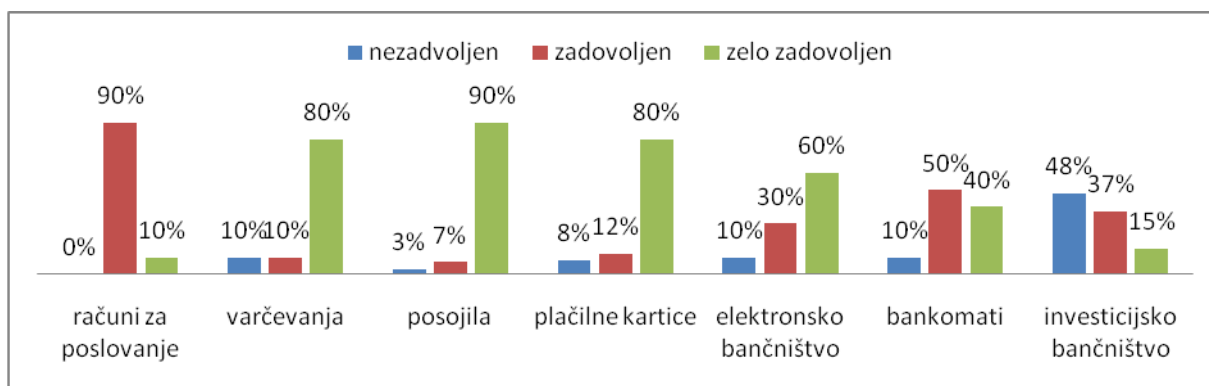


Graf 11: Ocenite zadovoljstvo s svojo banko in njenim poslovanjem.

Vir: Anketni vprašalnik za uporabnike drugih bank

Z grafa je razvidno, da so v večini storitev komitenti banke zadovoljni v več kot 50 %, večina je nezadovoljna z možnostjo parkiranja in dostopa z avtomobilom in delovnim časom poslovalnic, saj je v tem več kot 75 % anketiranih enakega mnenja. Na splošno pa je z grafa razbrati, da banke dobro poslujejo ter imajo temu primerno usposobljen kader in primerno urejene poslovalnice.

Ocenite svoje zadovoljstvo z naslednjimi bančnimi storitvami.



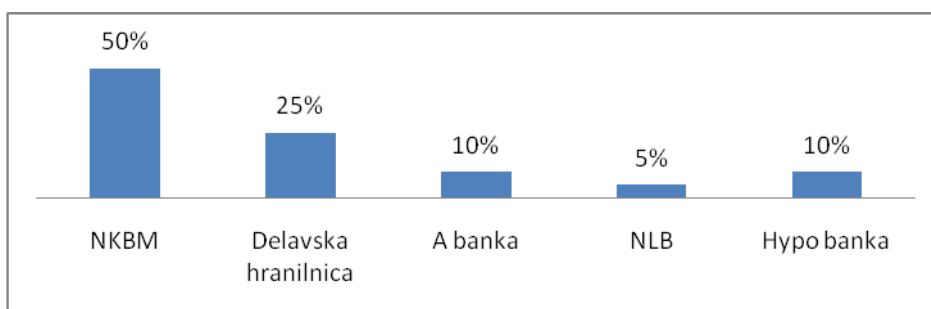
Graf 12: Ocenite svoje zadovoljstvo z naslednjimi bančnimi storitvami.

Vir: Anketni vprašalnik za uporabnike drugih bank

Zelo zadovoljni so komitenti bank tudi z raznoliko ponudbo računov, posojil, plačilnih kartic in elektronskega bančništva, saj je odstotek tistih, ki izražajo nezadovoljstvo nad pestrostjo ponudbe, zelo nizek.

Na vprašanje, kakšna poslovalnica bi bila najbolj urejena in prilagojena uporabnikovim željam, pa je kar 86 % anketiranih odgovorilo, da bi moral biti delovni čas bank daljši kot do 17. ure, banke pa bi morale poslovati tudi ob sobotah in pred svojo poslovalnico zagotoviti parkirni prostor za invalide. 14 % je odgovorilo drugače – da bi naročali uporabnike kot v zdravstvenih ustanovah in da bi imeli več zasebnosti med pogovorom z bančnimi.

Katera banka je po vašem mnenju najbolj prilagojena željam potrošnikov?



Graf 13: Katera banka je po vašem mnenju najbolj prilagojena željam potrošnikov?

Vir: Anketni vprašalnik za uporabnike drugih bank

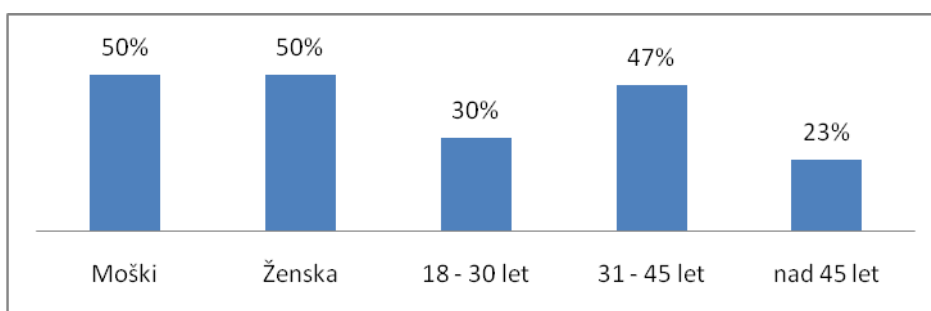
Analiza je pokazala, da je željam potrošnikov najbolj prilagojena Nova Kreditna banka Maribor, kar meni 50 % uporabnikov, sledijo ji Delavska hranilnica s 25 %, Abanka in Banka

Hypo z 10 % in nazadnje Nova Ljubljanska banka, ki je najmanj prilagojena željam potrošnikov.

6.2 Anketni vprašalnik za uporabnike banke X

Anketni vprašalnik smo razdelili med sto strank. Vsi komitenti bank, ki so jim bili posredovani vprašalniki, so jih vrnil izpolnjene vprašalnike. To ni bilo lahko, saj je bilo treba vsako stranko sproti prositi in ji razložiti, zakaj naj izpolni vprašalnik. Zbiranje stotih izpolnjenih anket je trajalo dlje, kot je bilo pričakovano in načrtovano, saj se je že v samem začetku mojega pojasnjevanja o anketi kar polovica odločila, da vprašalnika ne bo izpolnila.

Spol in starost

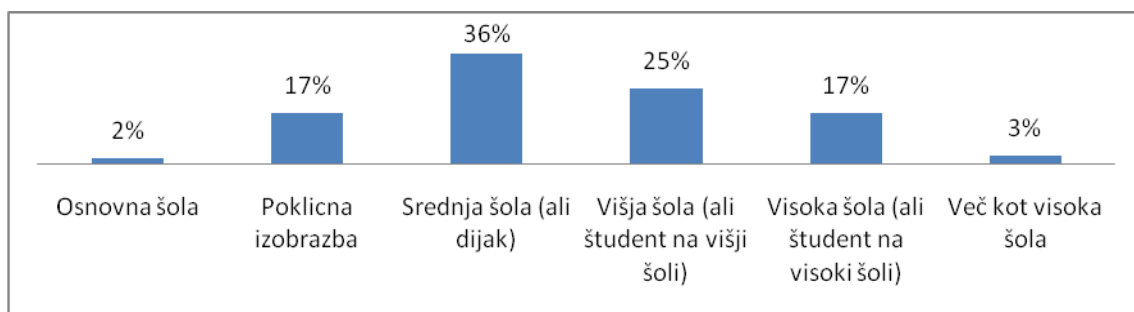


Graf 14: Spol in starost

Vir: Anketni vprašalnik za uporabnike banke X

Z grafa je razvidno, da je pri anketi sodelovalo enako število moških in žensk (50 %), ne moremo pa trditi, da so uporabniki banke X po spolu razdeljeni točno na polovico. Sodelujočih je bilo največ v starostni skupini od 31 do 45 let, in sicer 47 %, s 30 % jim sledijo stari med 18 in 30 let, medtem ko zajema skupina nad 45 let najmanjši del, to je 23 %.

Izobrazba

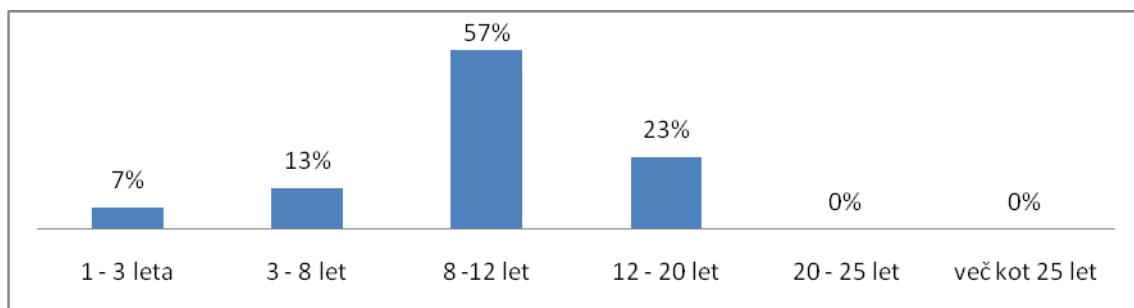


Graf 15: Izobrazba

Vir: Anketni vprašalnik za uporabnike banke X

Anketni vprašalnik je izpolnilo največ komitentov s srednjo izobrazbo (kar 36 %), sledijo jim tisti z višjo in visoko izobrazbo, skupaj kar 42 % anketiranih, 3 % anketiranih ima magisterij ali doktorat, s poklicno ali nižjo izobrazbo pa je anketni vprašalnik izpolnilo 19 % anketiranih. Z grafa vidimo, da ima največ komitentov srednjo izobrazbo.

Kako dolgo ste komitent banke?

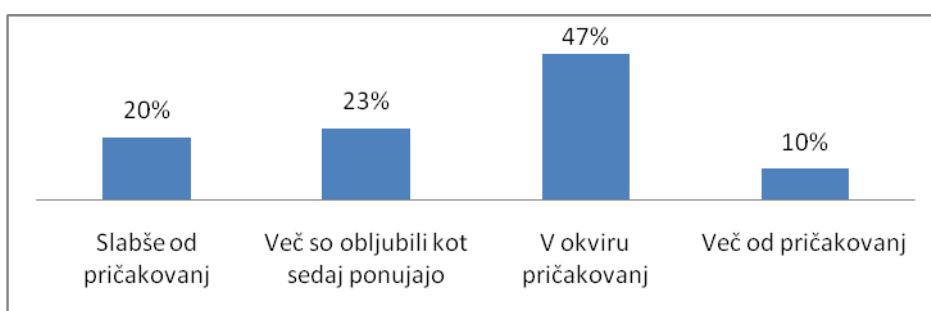


Graf 16: Kako dolgo ste komitent banke?

Vir: Anketni vprašalnik za uporabnike banke X

57 % anketiranih je komitentov banke X od 8 do 12 let, sledijo pa jim tisti, ki so banki zvesti od 12 do 20 let in jih je kar 23 %. 20 % anketiranih je takšnih, ki so uporabniki storitev banke do 8 let. Ker je banka X na slovenskem tržišču prisotna le 20 let, lahko vidimo, da je odstotek tistih, ki z banko poslujejo že od začetka, kar visok.

Kakšno je poslovanje vaše banke v primerjavi z vašimi pričakovanji?

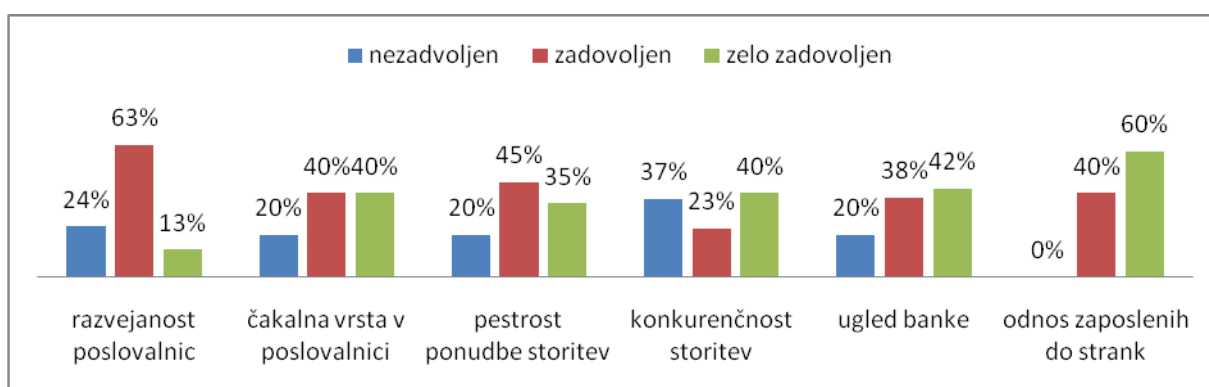


Graf 17: Kakšno je poslovanje vaše banke v primerjavi z vašimi pričakovanji?

Vir: Anketni vprašalnik za uporabnike banke X

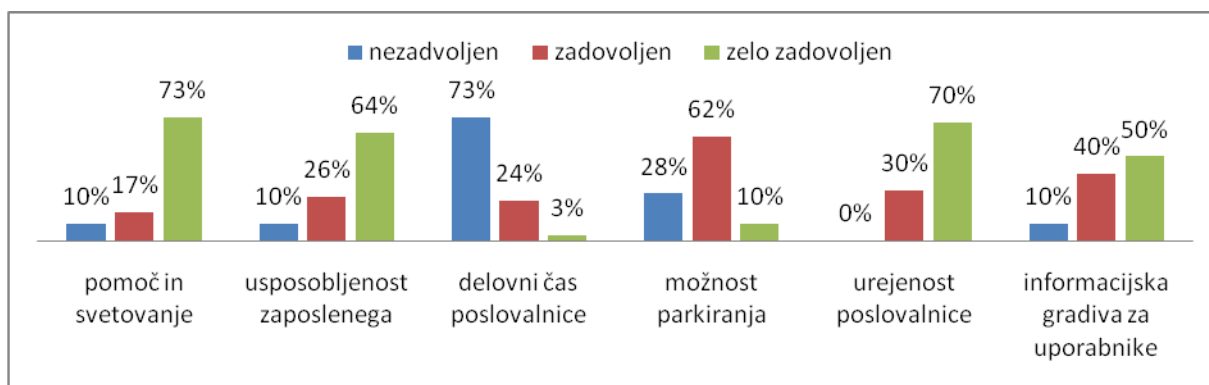
47 % anketiranih uporabnikov banke X meni, da je njeno poslovanje v skladu z njihovimi pričakovanji, in 10 %, da ponujajo celo več, kot so sami pričakovali. 20 % jih je razočaranih, ker so bila njihova pričakovanja precej višja, in 23 % jih je mnenja, da je banka ob pridobitvi komitenta obljubljala več.

Ocenite zadovoljstvo s svojo banko in njenim poslovanjem.



Graf 18: Ocenite zadovoljstvo s svojo banko in njenim poslovanjem.

Vir: Anketni vprašalnik za uporabnike banke X

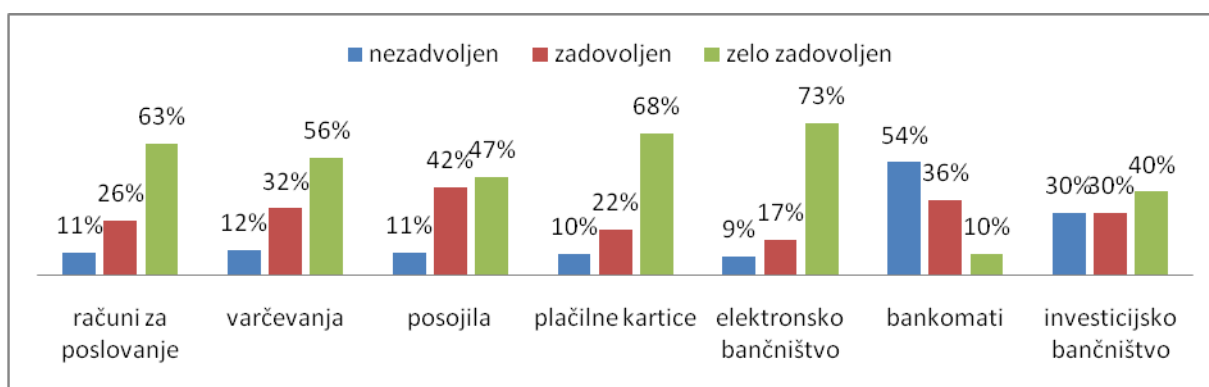


Graf 19: Ocenite zadovoljstvo s svojo banko in njenim poslovanjem.

Vir: Anketni vprašalnik za uporabnike banke X

Z grafa je razvidno, da so v večini storitev komitenti banke X v več kot 50 % zadovoljni s storitvami, ki jih ponuja, večina je nezadovoljna z možnostjo parkiranja in dostopa z avtomobilom ter delovnim časom poslovalnic, saj je kar 73 % anketiranih v tem enakega mnenja. Na splošno pa lahko povzamemo, da je banka X dobro organizirana banka s pestro ponudbo za vsakogar.

Ocenite svoje zadovoljstvo z naslednjimi bančnimi storitvami.

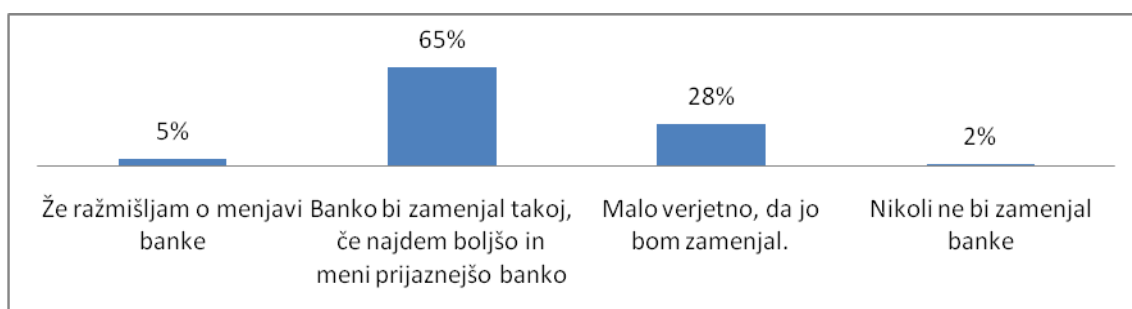


Graf 20: Ocenite svoje zadovoljstvo z naslednjimi bančnimi storitvami.

Vir: Anketni vprašalnik za uporabnike banke X

Zelo dobre rezultate smo z anketo dobili v povezavi z zadovoljstvom komitentov banke X z raznoliko ponudbo računov, posojil, plačilnih kartic, elektronskega bančništva, le s številom bankomatov v Mariboru in okolici anketiranci niso zadovoljni.

Ali bi zamenjali banko X za katero drugo banko v naslednjega pol leta?

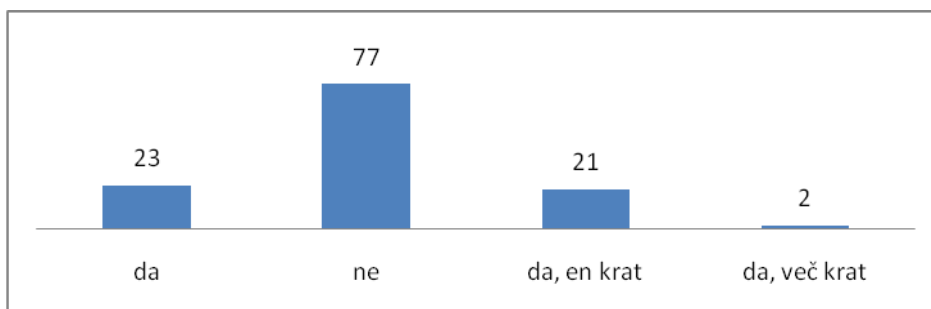


Graf 21: Ali bi zamenjali banko X za katero drugo banko v naslednjega pol leta?

Vir: Anketni vprašalnik za uporabnike banke X

Predpostavili smo, da banke X ljudje ne bi kar tako zamenjali. Rezultati so pokazali, da bi kar 65 % banko zamenjalo takoj, če ni našli boljše ponudbo, 5 % pa jih že razmišlja o menjavi banke. Le 30 % anketiranih pa banke X ne bi zamenjalo.

Ali ste banki ali bančnemu uslužbencu podali pritožbo ali pohvalo?

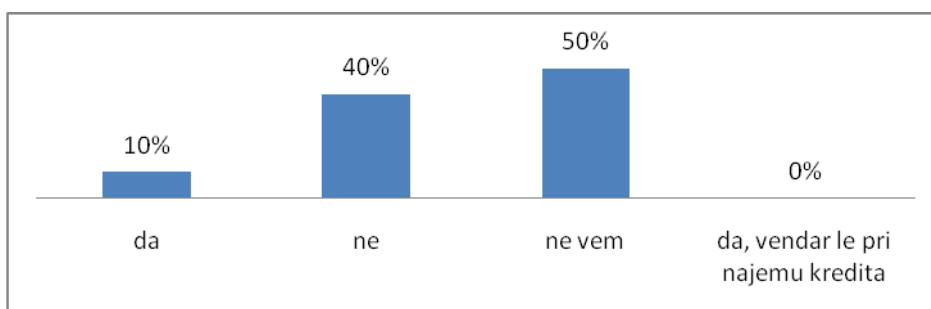


Graf 22: Ali ste banki ali bančnemu uslužbencu podali pritožbo ali pohvalo?

Vir: Anketni vprašalnik za uporabnike banke X

Z grafa je videti, da ljudje le redkokdaj posežemo po knjigi pritožb ali pohval. Le 23 % uporabnikov storitev banke X je proti uslužbencu podalo pritožbo ali pa mu napisalo pohvalo.

Ali vaša banka nagrajuje vašo zvestobo?

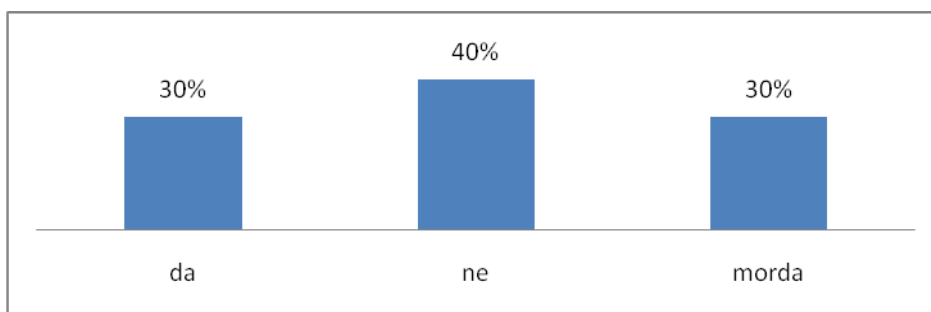


Graf 23: Ali vaša banka nagrajuje vašo zvestobo?

Vir: Anketni vprašalnik za uporabnike banke X

Razočarani so tudi komitenti banke X, saj jih 50 % sploh ne pozna nagrajevanja zvestobe, 40 % pa jih je mnenja, da banka sploh ne nagrajuje zvestobe. Le 10 % je tistih, ki so prek svojega poslovanja ugotovili ugodnosti in nagrajevanja, ki jih banka ponuja.

Ali bi svojo banko priporočili prijateljem?



Graf 24: Ali bi svojo banko priporočili prijateljem?

Vir: Anketni vprašalnik za uporabnike banke X

Uslužbenci banke X bi se morda morali zamisliti, saj kar 40 % uporabnikov storitev banke X le-te ne bi priporočalo svojim prijateljem in znancem. 30 % je takšnih, ki bi banko priporočilo, in 30 % še ne ve, ali bi jo priporočili ali ne.

Na vprašanje, kakšna poslovalnica bi bila najbolj urejena in prilagojena željam uporabnikov, je bil najpogostejši odgovor, da bi morala delovni čas podaljšati vsaj do 18. ure in obratovati tudi v soboto. Željam uporabnikov je banka X prilagojena pri najetju kreditov in postopki urejanja le-teh stečejo zelo fleksibilno in hitro. Glede urejenosti poslovalnic pa je večina anketiranih zelo zadovoljna. Polovica (torej 50 %) anketiranih je mnenja, da je banka X med najboljšimi bankami v Sloveniji.

Na vprašanje, kaj banki X manjka, da bi bila poslovalnica po željah uporabnikov, je bil odgovor daljši delovni čas in delovni čas v soboto. 70 % vprašanih je odgovorilo, da je banka X v 85 % banka, kakršno bi si uporabniki nasploh želeli.

POTRDITEV HIPOTEZ IN SKLEP

Na začetku diplomske naloge smo postavili štiri hipoteze. Analiza in rezultati ankete so dali vse potrebne odgovore, s pomočjo katerih smo jih lahko potrdili oziroma ovrgli, in sicer:

- **Hipoteza 1**, ki pravi, da so uporabniki, starejši od 30 let, svojim bankam zvesti več kot pet let, je **potrjena**. Rezultati ankete so pokazali, da je 80 % anketiranih zvestih banki več kot pet let.
- **Hipoteza 2** pravi, da se v roku pol leta 20 % uporabnikov banke X ne bi odločilo zamenjati banke. To hipotezo smo **ovrgli**, saj je anketni vprašalnik pokazal, da bi skoraj 90 % uporabnikov takoj zamenjalo banko X za drugo, v kolikor bi jim ta ponudila boljše ugodnosti.
- **Hipoteza 3** pravi, da je banka X najboljša banka od vseh bank Slovenije in najbolj prilagojena interesom in željam uporabnikov. Hipotezo smo deloma potrdili, saj polovica anketiranih meni, da je med najboljšimi v Sloveniji.
- **Hipoteza 4** pravi, da so lastniki – ustanovitelji in uslužbenci banke X mnenja, da ta v 90 % ustreza banki, kakršno bi si uporabniki želeli. Hipotezo smo **potrdili**, saj je tega mnenja 85 anketiranih, kar predstavlja 85 % vseh anketiranih.

Ob pisanju diplomske naloge in rezultatih ankete smo spoznali, kaj dejansko si uporabnik želi in kaj pričakuje od svoje banke. Dejstvo je, da bo banka X morala narediti še nekaj korakov naprej, da bo uporabnikom prijaznejša. Ko se postavimo v luč zaposlenega uporabnika storitev banke X, lahko razumemo, da ne more opraviti bančnih storitev, če je njegov delovni čas od 8. do 16. ure, saj morda zaradi oddaljenosti na banko res ne prispe pravočasno. V soboto pa banka X ne posluje. Torej bi bilo primerno, da bi banka upoštevala želje in potrebe uporabnikov po daljšem delovnem času (nekateri banke v prestolnici ga že imajo). Prav tako je večna težava dostop za invalide, zelo problematično pa je tudi parkiranje ob banki. Zelo težek je namreč dostop do poslovalnice banke X v centru mesta Maribor. Tukaj bi morda lahko zagotovili primerno parkirno mesto namenjeno obiskovalcu poslovalnice.

Če pogledamo s stališča zaposlenega v banki X, se s podaljšanjem delovnega časa do 18. ure in sobotnim delavnikom težje strinjamo. Če bi se delavnik podaljšal, bi preživel večji del dneva v službi in ostalo bi premalo časa za družino in morebitne druge obveznosti.

V vsakem primeru je nekdo na slabšem. Skozi diplomo smo ugotovili, da delamo v zelo dobri banki in da je njena veljava v Sloveniji zelo visoka.

7 LITERATURA, VIRI, INTERNETNI VIRI

LITERATURA

1. Dimovski, V., Gregorič, A.: *Temelji bančništva*, Ekonomska fakulteta Univerze v Ljubljani, Ljubljana, 2000.
2. Dubrovski, D.: *Model potrošnikovega zadovoljstev*, Slovenska ekonomska revija, Ljubljana, 1997, številka 5, 33–42.
3. Dougherty, D.: *The Seven Laws of Customer Care*, Bank Technology News, New York, 1999, 36.
4. Jaklič, M.: *Poslovno okolje podjetja*, Ekonomska fakulteta Univerze v Ljubljani, Ljubljana, 1999.
5. Natek, K., Natek, M.: *Slovenija, Geografska, zgodovinska, pravna, politična, ekonomska in kulturna podoba Slovenije*, Mladinska knjiga, Ljubljana, 1997.
6. Ribnikar, I.: *Monetarna ekonomija I, Denar, finančne institucije in denarna politika*, 1. Izdaja, Ekonomska fakulteta Univerze v Ljubljani, Ljubljana, 1999.
7. Velikonja, H.: *Analiza slovenskega bančnega sistema*, Diplomsko delo, Ekonomska fakulteta Univerze v Ljubljani, Ljubljana, 2003.

VIRI

1. *Veliki splošni leksikon*. DZS. Ljubljana, 1997–1998.
2. Hypo Group Alpe Adria: Bonitetno razvrščanje, Delovno navodilo banke X, 2009.
3. Hypo Group Alpe Adria: Brošura banke X, 2009.
4. Hypo Group Alpe Adria: Vodnik po svetu financ, izdana brošura banke X, 2009.
5. Hypo Group Alpe Adria: Vodenje opominjevalnega postopka na transakcijskih računih fizičnih oseb banke X, 2009.
6. Zakon o bančništvu. Uradni list RS, številka 131/2006 in naslednji.
7. Zakon o Banki Slovenije. Uradni list RS, številka 58/2002.
8. Zakon o plačilnih storitvah in sistemih. Uradni list RS, številka 58/2009 in 34/2010.

INTERNETNI VIRI

1. [Http://www.evro.si/o-evru/uedba-evra](http://www.evro.si/o-evru/uedba-evra), dne 1. 1. 2007.

8 PRILOGE

Priloga 1: Anketa 1: Anketni vprašalnik za uporabnike drugih bank	str 45
Priloga 2: Anketa 2: Anketni vprašalnik za uporabnike banke X	str 48

ANKETNI VPRAŠALNIK ZA UPORABNIKE DRUGIH BANK

Sem Katja Luttenberger, bodoča diplomantka višje šole Academia v Mariboru. Pripravljam diplomsko nalogo z naslovom *Kakšno bančno poslovalnico banke X bi si želele stranke*. Prosim vas, da na vprašanja odgovorite resnično, saj bom le tako lahko zagotovila pravilne rezultate ankete. Za vaše sodelovanje v anketi se vam iskreno zahvaljujem. Anketa je anonimna.

Maribor, 01. 10. 2010

1. Vaša spol in starost:

moški ženska 18–30 let 30–45 let nad 45 let

2. Vaša dosedanja izobrazba:

- ❖ osnovna šola ❖ višja šola (ali študent na višji šoli)
- ❖ poklicna izobrazba ❖ visoka šola (ali študent na visoki šoli)
- ❖ srednja šola (ali dijak) ❖ več kot visoka šola

3. Pri kateri banki/bankah opravljate bančne storitve (možnih je več odgovorov)?

- ❖ Nova KBM. ❖ SKB.
- ❖ Abanka. ❖ Nova Ljubljanska banka.
- ❖ Krekova banka. ❖ Poštna banka Slovenije.
- ❖ Banka Zasavje. ❖ Delavska hranilnica.
- ❖ Banka Koper. ❖ Druga banka _____.

4. Katera je Vaša glavna osebna banka (le tista, v kateri opravljate večino storitev)?

5. Kako dolgo ste komitent banke?

1–3 leta. 3–8 let. 8–12 let. 12–20 let. 20–25 let. več kot 25 let.

6. Ali ste popolnoma zadovoljni z bančnimi storitvami svoje banke?

1. Da. 2. Ne. 3. Deloma.

7. Ali bi zamenjali banko, če bi vas druga banka privabila z boljšimi pogoji poslovanja in ugodnejšimi krediti kot vaša dosedanja?

1. Da. 2. Ne. 3. Odvisno od ponudbe banke ob menjavi.

8. Kaj najbolj pogrešate pri svoji banki?

9. Ali je odpiralni čas banke prilagojen vašemu delovnemu času?

1. Da. 2. Ne, ker v soboto ne posluje.
3. Ne, ker delam do 17. ure in po tej uri tudi banka ni več odprta.

10. Ali bančne posle opravljate prek spletnega bančništva?

1. Da, vedno in vse možne posle. 2. Da, vendar le nekatere.
3. Ne, ne poslujem prek spletnega bančništva.

11. Prosim, da ocenite vaše zadovoljstvo z vašo banko in njenim poslovanjem.

1 = nezadovoljen/-ljna 2 = zadovoljen/-ljna 3 = zelo zadovoljen/-ljna

a) Razvejana mreža poslovalnic	1 2 3
b) Čakalna vrsta v poslovalnici	1 2 3
c) Pestrost ponudbe storitev	1 2 3
d) Konkurenčnost storitev (obrestne mere, tarife ...)	1 2 3
e) Ugled banke	1 2 3
f) Odnos zaposlenih do strank	1 2 3
g) Pomoč in svetovanje uporabnikom	1 2 3
h) Usposobljenost zaposlenega (hitrost, natančnost)	1 2 3
i) Delovni čas poslovalnice	1 2 3
j) Možnost parkiranja	1 2 3

k) Urejenost poslovalnice	1 2 3
l) Informacijska gradiva za uporabnike	1 2 3
m) Zadostno število bankomatov	1 2 3

12. Ocenite svoje zadovoljstvo z naslednjimi bančnimi storitvami.

1 = nezadovoljen/-ljna 2 = zadovoljen/-ljna 3 = zelo zadovoljen/-ljna

a) Računi za poslovanje (transakcijski račun ...)	1 2 3
b) Varčevanja (knjižica, rentno, mladinsko ...)	1 2 3
c) Posojila (osebno, namensko ...)	1 2 3
d) Plačilne kartice	1 2 3
e) Elektronsko bančništvo	1 2 3
f) Bankomati	1 2 3
g) Menjalnica (menjalniški tečaji)	1 2 3
h) Investicijsko bančništvo (vrednostni papirji...)	1 2 3
i) Osebno svetovanje	1 2 3

13. Kakšna poslovalnica bi bila najbolj urejena in prilagojena vašim željam (na kratko opišite)?

14. Katera banka je po vašem mnenju najbolj prilagojena željam potrošnikov?

Hvala za vaš trud in čas.

ANKETNI VPRAŠALNIK ZA UPORABNIKE BANKE X

Sem Katja Luttenberger bodoča diplomantka višje šole Academia v Mariboru. Pripravljam diplomsko nalogo z naslovom *Kakšno bančno poslovalnico banke X bi si želele stranke*. Prosim vas, da na vprašanja odgovorite resnično, saj bom le tako lahko zagotovila pravilne rezultate ankete. Za vaše sodelovanje v anketi se vam iskreno zahvaljujem. Anketa je anonimna.

Maribor, 01. 10. 2010

1. Vaša spol in starost:

moški ženska 18–30 let 30–45 let nad 45 let

2. Vaša dosedanja izobrazba:

- ❖ osnovna šola ❖ višja šola (ali študent na višji šoli)
- ❖ poklicna izobrazba ❖ visoka šola (ali študent na visoki šoli)
- ❖ srednja šola (ali dijak) ❖ več kot visoka šola

3. Kako dolgo ste komitent banke?

1–3 leta. 3–8 let. 8–12 let. 12–20 let. 20–25 let. več kot 25 let.

4. Kakšno je poslovanje vaše banke v primerjavi z vašimi pričakovanji?

- ❖ Slabše od pričakovanj.
- ❖ Več so obljubljali, kot zdaj ponujajo.
- ❖ V okviru pričakovanj.
- ❖ Več od mojih pričakovanj.

5. Prosim, da ocenite zadovoljstvo s svojo banko in njenim poslovanjem.

1 = nezadovoljen 2 = zadovoljen 3 = zelo zadovoljen

- | | |
|---|-------|
| a) Razvejana mreža poslovalnic | 1 2 3 |
| b) Čakalna vrsta v poslovalnici | 1 2 3 |
| c) Pestrost ponudbe storitev | 1 2 3 |
| d) Konkurenčnost storitev (obrestne mere, tarife ...) | 1 2 3 |

e) Ugled banke	1 2 3
f) Odnos zaposlenih do strank	1 2 3
g) Pomoč in svetovanje uporabnikom	1 2 3
h) Usposobljenost zaposlenega (hitrost, natančnost)	1 2 3
i) Delovni čas poslovalnice	1 2 3
j) Možnost parkiranja	1 2 3
k) Urejenost poslovalnice	1 2 3
l) Informacijska gradiva za uporabnike	1 2 3
m) Zadostno število bankomatov	1 2 3

6. Ocenite svoje zadovoljstvo z naslednjimi bančnimi storitvami.

1 = nezadovoljen/-ljna 2 = zadovoljen/-ljna 3 = zelo zadovoljen/-ljna

a) Računi za poslovanje (transakcijski računi ...)	1 2 3
b) Varčevanja (knjižica, rentno, mladinsko ...)	1 2 3
c) Posojila (osebno, namensko ...)	1 2 3
d) Plačilne kartice	1 2 3
e) Elektronsko bančništvo	1 2 3
f) Bankomati	1 2 3
g) Menjalnica (menjalniški tečaji)	1 2 3
h) Investicijsko bančništvo (vrednostni papirji ...)	1 2 3
i) Osebno svetovanje	1 2 3

7. Ali bi zamenjali banko X za katero drugo banko v naslednjega pol leta?

- ❖ Že razmišljam o menjavi banke.
- ❖ Banko bi zamenjal takoj, če bi našel boljšo in meni prijaznejšo.
- ❖ Malo verjetno, da jo bom zamenjal.
- ❖ Nikoli ne bi zamenjal svoje banke.

8. Ali ste banki ali bančnemu uslužbencu že kdaj podali pritožbo ali pohvalo?

1. Da. 2. Ne. 3. Da, enkrat. 4. Da, večkrat.

9. Ali vaša banka nagrajuje vašo zvestobo?

1. Da. 2. Ne. 3. Ne vem. 4. Da, vendar le pri najemu kredita.

10. Ali bi svojo banko priporočili prijateljem?

1. Da. 2. Ne. 3. Morda.

11. Kakšna poslovalnica bi bila najbolj urejena in prilagojena vašim željam (na kratko opišite)?

12. Kaj banki X manjka, da bi bila poslovalnica po vaših željah in ali lahko v odstotkih približno izrazite, koliko je trenutno blizu vašim željam (na kratko opišite)?

Hvala za vaš trud in čas.