

VIŠJA STROKOVNA ŠOLA ACADEMIA,

MARIBOR

DIPLOMSKO DELO

**Razvoj slovenskega bančništva od osamosvojitve 1991 do
danes, na primeru Banke x**

Kandidatka: Saša Tomanič

Študentka izrednega študija

Številka indeksa: 11190122481

Program: Komerčalist

Mentor: dr. Vlasta Črčinovič Krofič

Maribor, december 2012

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisana Saša Tomanič, št. indeksa 11190122481, sem avtorica diplomskega dela z naslovom: **RAZVOJ SLOVENSKEGA BANČNIŠTVA OD OSAMOSVOJITVE 1991 DO DANES, NA PRIMERU BANKE X,**

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, december 2012

podpis:

ZAHVALA

Zahvaljujem se svoji mentorici, dr. Vlasti Črčinovič Krofič, za strokovno pomoč, napotke in usmeritve pri oblikovanju in pisanju moje diplomske naloge.

Hvala ravnateljici, mag. Mirjani Ivanuša - Bezjak, za vzpodbudo in podporo pri študiju.

Zahvaljujem se vsem profesorjem na Višji strokovni šoli Academia, ki so se trudili, da so del znanja prenesli tudi name in lektorju Nejcu Turnšku, za njegov strokoven pregled diplomskega dela.

Hvala tudi vsem ostalim, ki so mi na kakršen koli način pomagali pri študiju in pisanju diplomske naloge.

POVZETEK

Predmet obdelave v tej diplomski nalogi je razvoj slovenskega bančništva od osamosvojitve do danes. Predstavili smo razvoj Banke x v tem obdobju, zadovoljstvo njenih komitentov z njenimi produkti, njihova pričakovanja in želje.

Cilj diplomskega dela je prikaz nastajanja slovenskega bančnega sistema po njeni osamosvojitvi vse do globalne finančne krize, s katero se spopada slovensko bančništvo danes. Predstavili smo nastanek in razvoj Banke Slovenije in Evropske centralne banke ter njuno vlogo. Dotaknili smo se vzrokov krize bančnega sektorja in poskusov njenega reševanja.

Med samim delom smo se osredotočili na primer Banke x, njen razvoj, poslovanje, zastavljene cilje in vizije ter njeno spopadanje s finančno krizo. Na kratko smo predstavili pomen poslovnega komuniciranja, katerega cilj je predvsem tržna naravnost banke in zadovoljstvo njenih komitentov.

Postavili smo tri hipoteze, ki so se nanašale na prijaznost bančnih uslužbencev, strokovnost in varnost poslovanja v Banki x ter pestrost njenih ponudb in storitev.

Raziskovalni del diplomske naloge temelji na metodi anketiranja. Anketa je sledila ciljem in hipotezam diplomske naloge. S pomočjo zastavljenih vprašanj anketirancem smo potrdili oziroma ovrgli zastavljene trditve in dobljene podatke grafično obdelali.

Rezultati obdelave ankete so pokazali, da so komitenti Banke x večinoma zadovoljni z njenimi produkti in storitvami in da v veliki meri ustrezajo njihovim potrebam in željam.

Ključne besede: banka, hranilnica, Banka Slovenije, Evropska centralna banka, globalna finančna kriza, sanacija bančnega sektorja, slaba banka, poslovno komuniciranje.

ABSTRACT

DEVELOPMENT OF THE SLOVENIAN BANKING FROM INDEPENDENCE IN 1991 UNTIL TODAY, ON THE CASE OF BANK X

Object processing in this diploma is the development of the Slovenian banking independence. We have presented the development of the Bank x this period, the satisfaction of their customers to its own products, their expectations and desires.

The aim diploma work is to show the formation of the Slovenian banking system after independence, until the global financial crisis, facing the Slovenian banking today. We have presented the formation and development of the Bank of Slovenia and the European Central Bank and their role. We have touched upon the causes of the banking crisis and attempts to rescue her.

During our work, we focus on the example the Bank x, their development, business goals and vision and its deal with the financial crisis. In short, we present the importance of business communication which aims primarily market oriented banks and satisfaction of its clients.

We have three hypotheses concerned the bank staff friendliness, professionalism and safety of operations at the Bank x, and the diversity their offerings and services.

The research part of diploma work is based on the interviewing. The survey is followed the objectives and hypotheses of the research. With the help of the questions respondents, we confirm or refute the set claims and the resulting data analyzed graphically.

The results of processing the survey showed that customers of the Bank of x mostly satisfied with its products and services and to a large extent to meet their needs and desires.

Key words: bank, savings bank, the Bank of Slovenia, the European Central Bank, the global financial crisis, rehabilitation of the banking sector, bad bank, business communication.

KAZALO VSEBINE

1	UVOD	9
1.1	Opredelitev obravnavane zadeve	9
1.2	Namen, cilji in osnovne trditve diplomskega dela.....	9
1.3	Predpostavke in omejitve	10
1.4	Predvidene metode raziskovanja	10
2	PRIKAZ BANČNIŠTVA V SAMOSTOJNI SLOVENIJI	11
2.1	Slovenski bančni sistem.....	11
2.1.1	<i>Osamosvojitveni zakoni</i>	<i>11</i>
2.1.2	<i>Nastanek in razvoj banke Slovenije</i>	<i>13</i>
2.2	Banke in hranilnice	14
2.2.1	<i>Banka</i>	<i>14</i>
2.2.2	<i>Hranilnica.....</i>	<i>15</i>
2.3	Evropska centralna banka	17
2.3.1	<i>Naloge.....</i>	<i>18</i>
2.3.2	<i>Cilji</i>	<i>18</i>
2.3.3	<i>Temeljne naloge.....</i>	<i>19</i>
2.3.4	<i>Ostale naloge</i>	<i>19</i>
2.4	Bančništvo Slovenije v času globalne krize	19
2.4.1	<i>Načini reševanje finančne krize.....</i>	<i>20</i>
2.4.2	<i>Reševanje finančne krize v Sloveniji.....</i>	<i>20</i>
3	PREDSTAVITEV BANKE X	23
3.1	Poslovanje Banke x od osamosvojitve Slovenije	23
3.2	Poslovanje v današnjem času.....	24

3.3	Poslovanje v prihodnosti.....	25
3.4	Poslanstvo in vizija	26
3.4.1	<i>Vrednote Banke x</i>	27
3.4.2	<i>Poslanstvo Banke x</i>	27
3.4.3	<i>Vizija Banke x</i>	27
4	POSLOVNO KOMUNICIRANJE	28
4.1	Opredelitev poslovnega komuniciranja	28
4.2	Pomen poslovnega komuniciranja	29
4.3	Namen poslovnega komuniciranja.....	30
5	RAZISKAVA – ANKETNI VPRAŠALNIK.....	33
5.1	Namen in vsebina raziskave	33
5.2	Izbor in metoda anketiranja	33
6	ZAKLJUČNA MISEL IN KRITIČEN POGLED	41
7	VIRI IN LITERATURA.....	43
7.1	Seznam literature	43
7.2	Internetni viri	44
8	PRILOGA	45

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Spol anketirancev	35
Graf 2: Starost anketirancev	35
Graf 3: Izobrazba anketirancev.....	36
Graf 4: Staž komitentov v banki.....	36
Graf 5: Pomembnost navedenih dejstev v banki ob stiku s stranko	38
Graf 6: Zadovoljstvo s komunikacijo med bančnim delavcem in komitentom.....	39
Graf 7: Uporaba storitev spletne banke (I – net)	39

KAZALO TABEL

Tabela 1: Demografski izid ankete	34
Tabela 2: Procentualna opredelitev trditev	38

1 UVOD

1.1 *Opredelitev obravnavane zadeve*

Razvoj bančništva je tesno povezan z razvojem in vlogo denarja. Razvoj denarja je prav tako tesno povezan z razvojem gospodarstva. Ker sta razvoj in funkcija denarja bila v različnih zgodovinskih obdobjih različna, je bila tudi vloga tistih, ki so se s temi posli ukvarjali, različna in v daljšem časovnem obdobju tudi razvojna. Zato je značilno, da v posameznih zgodovinsko razvojnih fazah gospodarstva ni enotne definicije o bankah.

Današnjo banko lahko opišemo kot finančno institucijo, ki sprejema denarne depozite in daje kredite, izvaja pa tudi plačilni promet in opravlja druge finančne posle.

Pri pisanju diplomske naloge se bomo osredotočili na razvoj slovenskega bančništva od osamosvojitve do danes. Predstavili bomo Banko x in ugotavljali zadovoljstvo komitentov banke z njenimi storitvami.

1.2 *Namen, cilji in osnovne trditve diplomskega dela*

Namen diplomskega dela je predstavitev Banke x v času od osamosvojitve do danes ter predstaviti vpliv na komitente bank – kako sledijo spremembam in novostim v bankah.

Cilj diplomskega dela je:

- predstavitev poteka bančništva od osamosvojitve 1991 do danes,
- predstavitev Banke x,
- ugotoviti, kakšna je komunikacija med banko – bančnim delavcem in komitentom,
- analizirati podatke pridobljene z anketnim vprašalnikom, ki se nanaša na sledljivost sprememb oziroma kako so stranke zadovoljne s storitvami Banke x.

Osnovne trditve – hipoteze - zastavljene naloge so:

- Banka x je prijazna do svojih komitentov,
- Banka x ima pestro in zadovoljivo ponudbo storitev,
- poslovanje Banke x je strokovno in varno.

1.3 *Predpostavke in omejitve*

Ponudba bančnih storitev se iz leta v leto spreminja. Potrebno je ugotoviti, kako so komitenti zadovoljni z bančnimi storitvami, kje oziroma katera področja in storitve bi bilo potrebno še izboljšati, da bi zadovoljili njihove potrebe. Predpostavljamo, da bo anketni vprašalnik v pomoč pri analiziranju in ugotavljanju zadovoljstva in potreb komitentov Banke x.

V diplomskem delu predvidevamo določene omejitve, ker bomo anketo izvedli samo v poslovalnicah Banke x v podravski regiji, zato dobljenih rezultatov oziroma trditev ne bomo mogli upoštevati za vse bančno okolje in vse slovenske banke.

1.4 *Predvidene metode raziskovanja*

V analitičnem delu bomo s podatki, ki so dostopni preko spletnih strani in internih gradivih, izvedli študijo o poslovanju Banke x od osamosvojitve Slovenije do danes. Izvedli bomo kvantitativno raziskovanje v obliki ankete med 100 naključno izbranimi anketiranimi fizičnimi osebami. Anketa v obliki vprašalnika bo obsegala 10 vprašanj. S pomočjo ankete bomo pridobili podatke o zadovoljstvu komitentov s storitvami, ponudbami in strokovnostjo v Banki x.

V diplomski nalogi bodo uporabljene naslednje metode:

- metoda opisovanja,
- metoda anketiranja,
- metoda analize in sinteze.

2 PRIKAZ BANČNIŠTVA V SAMOSTOJNI SLOVENIJI

RAZVOJ BANČNIŠTVA PO OSAMOSVOJITVI

Od začetka devetdesetih let so za slovensko ekonomijo značilne velike spremembe, ki so posledica slovenske osamosvojitve in transformacije s socialistične ureditve v tržno kapitalistično ekonomijo. Te spremembe so imele velik vpliv predvsem na »stare« banke, ki so bile do takrat v lasti podjetij. Nove banke so se na slovenskem ozemlju začele ustanavljati že leta 1989, torej še pred razglasitvijo slovenske samostojnosti junija 1991.

Že obstoječe stare banke so s slovensko osamosvojitvijo prizadeli predvsem problemi deviznih depozitov občanov in odnosi z nekdanjo Narodno banko Jugoslavije, problematični krediti podjetjem, druge dvomljive terjatve, krediti ter garancije države (Kranjec, 1992, 2).

2.1 Slovenski bančni sistem

2.1.1 Osamosvojitveni zakoni

S politično in gospodarsko osamosvojitvijo je Slovenijo čakala naloga, da transformira svoj finančni sistem. Brez zdravega in učinkovitega finančnega sistema se ne bi mogla približati Evropi. **8. januarja 1991** so Srbske oblasti "vdrle" v jugoslovanski finančni sistem in si pri NBJ iz primarne emisije "sposodile" 18 milijard in 243 milijonov dinarjev. To je bil začetek razpada jugoslovanskega ekonomskega sistema. Slovenski parlament je v juniju 1991, ko je sprejemal osamosvojitvene zakone, sprejel tudi vrsto zakonov s finančnega področja, s katerimi se je slovenski finančni sistem močno približal sistemom razvite Evrope .

Osamosvojitveni zakoni so:

- **Zakon o plebiscitu o samostojnosti in neodvisnosti Republike Slovenije.**
- **Poročilo republiške volilne komisije o izidu glasovanja na plebiscitu, dne 23. 12. 1990.**

Glasovanja se je udeležilo 93,2 % vseh volilnih upravičencev, za samostojno in neodvisno Slovenijo pa je glasovalo 88,5 % vseh volilnih upravičencev.
- **Temeljna ustavna listina o samostojnosti in neodvisnosti Republike Slovenije.**

Na osnovi te listine je RS na ta dan vzpostavila svojo samostojnost in neodvisnost kot suverena država.

- **Ustavni zakon za izvedbo Temeljne ustavne listine o samostojnosti in neodvisnosti Republike Slovenije.**
- **Deklaracija o neodvisnosti:** tega dne pa so v veljavo stopili tudi drugi osamosvojitveni zakoni, med katerimi so na področju bančništva relevantni predvsem: **Zakon o Banki Slovenije**, s katerim je postala BS centralna banka RS, **Zakon o bankah in hranilnicah**, **Zakon o deviznem poslovanju**, **Zakon o Agenciji RS za zavarovanje vlog v bankah in hranilnicah**, **Zakon o predsanaciji, sanaciji, stečaju in likvidaciji bank in hranilnic.**

Za uvedbo slovenske valute slovenskega tolarja - SIT je 8. 10. 1991 skupščina RS sprejela dva pomembna zakona, in sicer: **Zakon o denarni enoti** in **Zakon o uporabi denarne enote Republike Slovenije**. **Ustava RS** je bila sprejeta 23. 12. 1991. Za slovenski prostor je sicer veljalo **načelo pravne kontinuitete**, kar pomeni, da so za tista pravna področja, ki ob osamosvojitvi še niso bila urejena, veljali in se smiselno uporabljali stari jugoslovanski zakoni.

RS je svojo osamosvojitve pričakala v gospodarskih težavah, kar se je odražalo tudi v bančnem sektorju. Leta 1992 je celotna izguba komercialnih bank v RS znašala 15,52 milijarde SIT, kar je po takratnem tečaju 105,7 SIT za 1 DEM pomenilo protivrednost 147,71 milijonov DEM. Leta 1993 so komercialne banke imele minimalni dobiček v vrednosti 340 milijonov SIT oziroma 2,570.305 DEM.

Z osamosvojitvenimi zakoni se je vzpostavila neodvisna centralna banka, vendar ustrezen zakonodajni okvir še ni bil ustvarjen. Sanacijska zakonodaja za bančno področje ob osamosvojitvi še ni bila sprejeta, pravno urejena pa ni bila niti privatizacija (Štiblar, 1992, 1).

2.1.2 Nastanek in razvoj banke Slovenije

Leta 1945 je bila ustanovljena Narodna banka Jugoslavije, leta 1972 pa Narodna banka Slovenije. Banka Slovenije je nastala kot pravna naslednica Narodne banke Slovenije. Ustanovljena je bila z Zakonom o Banki Slovenije, ki ga je DZ sprejel 5. 6. 1991.

V prvih mesecih po ustanovitvi je BS opravljala naloge v okviru dinarskega denarnega sistema in skladno z enotno denarno politiko NBJ. Z uvedbo tolarske valute 8. 10. 1991 je BS tudi dejansko postala centralna banka RS, Slovenija pa se je izločila iz dinarskega področja. BS je začela voditi samostojno denarno politiko in politiko deviznega tečaja, kar pa je za Slovenijo pomenilo, da je dosegla tudi monetarno neodvisnost (Letno poročilo banke Slovenije za leto 1992, 3).

BS je centralna banka RS, ki jamči za njene obveznosti, skrbi predvsem za stabilnost valute in splošno likvidnost poslovanja v državi in do tujine. Pri uresničevanju nalog in pooblastil je neodvisna. Njene glavne naloge so: uravnavanje količine denarja v obtoku, skrb za splošno likvidnost bank in hranilnic, skrb za splošno likvidnost plačevanja s tujino, nadzor nad bankami in hranilnicami, izdaja bankovcev in kovancev, predpisovanje pravil za izvajanje jamstva za vloge občanov, opravljanje poslov za RS in druge naloge v skladu z zakonodajo.

Organa BS sta Svet Banke Slovenije, ki določa denarno politiko in sprejema ukrepe za njeno izvajanje, ter guverner Banke Slovenije. BS je nadvladna ustanova, nadzor nad njenim poslovanjem izvaja državni zbor, kateremu je dolžna vsakih šestih mesecev predložiti poročilo o svojem poslovanju. Ne posluje s fizičnimi oziroma pravnimi osebami, temveč deluje kot nadzorni organ slovenskega bančnega sistema. Temeljni cilj BS je **stabilnost cen**. Položaj BS se je spremenil z vstopom v EU, saj je BS takrat postala sestavni del Evropskega sistema centralnih bank (ESCB). Z vstopom v EMU je slovenska centralna banka izgubila instrumente monetarne in tečajne politike.

Ostala ji je nadzorna funkcija in sodelovanje v sistemu Evropske centralne banke.

2.2 Banke in hranilnice

Med banko in hranilnico obstajajo nekatere razlike, katere različni avtorji različno opredeljujejo, vendar sta si kljub temu banka in hranilnica dokaj podobni. Tako skoraj vsi avtorji govorijo o tem, da sta banka in hranilnica finančni instituciji, ki opravljata posle za pravne in fizične osebe, zbirata hranilne vloge in depozite ter nudita kredite.

2.2.1 Banka

Banke so gospodarske organizacije, katerih poslovni predmet je opravljanje denarnih storitev (denarni in kreditni posli). Delijo se na:

- centralno banko in
- poslovne banke.

Centralna banka je banka s pravico izdajanja bankovcev. Klasično posojilno poslovanje CB sestavljajo diskontni in lombardni posli, izdaja bankovcev pa temelji tudi na nakupu zlata in deviz ter drugih posojilnih poslih. CB je banka vseh bank in banka države. Njeni komitenti so lahko druge pravne osebe in posamezniki, vendar predvsem kot upniki na osnovi njenih bankovcev v obtoku. Kot denarna oblastna institucija CB ne sme dajati posojil podjetjem in posameznikom, če pa jih že, jih daje v zvezi z opravljanjem osnovne funkcije – to je urejanje denarnega obtoka (Ribnikar, 2003, 333).

Poslovne banke so po zakonu o bankah in hranilnicah (ZHB) bančne ustanove, ki za svoje komitente opravljajo bančne posle, torej sprejemajo denarne vloge, opravljajo posle plačilnega prometa in drugo. Dovoljenje za poslovanje poslovnih bank izdaja CB, le – ta pa se v Sloveniji imenuje Banka Slovenije. Dovoljenje, ki ga izdaja, je lahko omejeno ali neomejeno (Veliki splošni leksikon, 1997, 328).

Glede na naravo posla poznamo več vrst PB:

- investicijske,
- komercialne,
- univerzalne,
- specializirane banke.

Pravnoorganizacijsko pa morajo biti vse oblikovane kot delniške družbe.

V Sloveniji imamo ogromno različnih bank, katere imajo dovoljenje za opravljanje finančnih storitev. To so:

- Abanka Vipa d.d.,
- Banka Celje d.d.,
- Banka Koper d.d.,
- Banka Sparkasse d.d.,
- Banka Volksbank d.d.,
- Bawag banka d.d.,
- Deželna banka Slovenije d.d.,
- Factor banka d.d.,
- Gorenska banka d.d. – Kranj,
- Hypo alpe – adria – bank d.d.,
- Nova kreditna banka Maribor d.d.,
- Nova ljubljanska banka d.d.,
- Poštna banka Slovenije, d.d. – bančna skupina Nove Kreditne banke Maribor d.d.,
- Probanka d.d.,
- Raiffeisen banka d.d.,
- SKB banka d.d. Ljubljana
- SID – Slovenska izvozna in razvojna banka d.d. – Ljubljana
- Unicredit banka Slovenija d.d.

2.2.2 Hranilnica

Pri nas je pojem hranilnica razmeroma neznan, trenutno v Sloveniji poslujejo le tri in njihov skupni tržni delež v bančnem sektorju ne dosega niti odstotka. Kljub bogati tradiciji hranilništva na naših tleh, hranilništvo po osamosvojitvi Slovenije ni doživelo hitrega razvoja in danes se le stežka primerjamo z evropskimi državami, kjer je hranilništvo razvito in dosega tudi trideset odstotni delež (Nemčija). Več škode kot koristi gre pripisati tudi njihovemu povezovanju s hranilno – kreditnimi službami in posojilnicami, čigar posledice so vidne danes (Url: http://finance.si/83673/Hranilnice_kaj_so_in_kako_delujejo, 3.12.2012).

Hranilnice lahko ustanavljajo pravne in fizične osebe. Ukvarjajo se z zbiranjem sredstev prebivalstva v obliki hranilnih vlog in depozitov na transakcijskih računih ter z drugimi bančnimi posli (Bobek, 1992, 32).

So samostojne finančne organizacije, ki opravljajo hranilne posle in druge bančne storitve ter omogočajo varno nalaganje prihrankov. Zbrana sredstva lahko namenijo za posojanje svojim komitentom, spodbujanje zasebne dejavnosti fizičnih in pravnih oseb v skladu s predpisi o računovodstvu. Splošna značilnost hranilnic je tudi v tem, da so njihovi komitenti predvsem posamezniki, gospodinjstva ali manjši podjetniki in imajo praviloma večjo število vlagateljev z majhno povprečno velikostjo vlog (Ribnikar, 1994, 31). Danes poslujejo tudi z ostalimi večjimi pravnimi osebami in tako bankam predstavljajo konkurenta, vendar se njihova prioriteta še vedno posamezniki in gospodinjstva.

Pravnoorganizacijsko so imele v preteklosti te institucije na voljo tri oblike:

- delniška družba (d.d.),
- družba z omejeno odgovornostjo (d.o.o.),
- družba z neomejeno odgovornostjo (d.n.o. – če nima jamstva institucije, ki jamčijo za te vloge, banke ali družbenopolitične skupnosti).

Danes se lahko v skladu z zakonom o hranilnice pojavljajo samo v obliki delniške družbe.

V preteklosti so imeli poleg gospodarske tudi pomembno socialno vlogo, saj so podpirale kulturne, socialne in gospodarske ustanove. Oblikovane so bile kot dobrodelne in občekoristne ustanove, katerih čisti dobiček se je uporabljal v socialne in kulturne namene . (Borak, 2005, 83).

V obdobju Jugoslavije so pri nas obstajale hranilnice v obliki regulativ in oblik zadrug. Regulativne hranilnice, katerih je bilo takrat v Sloveniji 29 odstotkov z okoli enim milijonom vlog, so bile ustanovljene s strani političnih samouprav (mest, občin). Te samouprave so bile njihove lastnice in so jamčile za vse njihove obveznosti z vsem svojim premoženjem in z vsemi svojimi dohodki. Hranilnice so jim opravljale blagajniško službo, nudile kredite in sprejemale javne fonde in denar v naložbe poleg drugih hranilnih poslov. Po novi in kasnejši uredbi so bile lahko njihove ustanoviteljice samo še občine (Borak, Prinčič, Lazarević, 1997, 219).

V Sloveniji imamo po osamosvojitvi tri hranilnice, katere imajo dovoljenje za opravljanje finančnih storitev. To so:

- Delavska hranilnica d.d., Ljubljana,
- Hranilnica LON d.d., Kranj,
- Hranilnica in posojilnica Vipava d.d.

2.3 *Evropska centralna banka*

Evropska centralna banka je nastala 1. junija 1998. Njeni najpomembnejši nalogi sta bili:

- zamenjava valut več suverenih držav, ki jih je nadomestila enotna valuta,
- oblikovanje denarne politike za nastajajoče evroobmočje.

Od takrat je ECB na čelu Eurosistema – centralnobančnega sistema za euroobmočje – in vodi denarno politiko za države v valutni uniji. Njen poglavitni cilj je srednjeročno vzdrževati stabilnost cen, saj so stabilne cene temelj za vzdržno gospodarsko rast in blaginjo v Evropi.

Na dan 1. junija 1998 je bil ustanovljen tudi Evropski sistem centralnih bank. To je institucionalni okvir, ki vključuje ECB in centralne banke vseh 27 držav članic EU (<http://www.ecb.int/ecb/html/index.sl.html>, 3.12.2012).

1. januarja 2009 je bila 10. obletnica evra in Eurosistema. Natanko deset let prej:

- je bil uveden evro, sprva kot elektronsko plačilno sredstvo (bankovci in kovanci so prišli v obtok leta 2002),
- so ECB in centralne banke tistih držav EU, ki so uvedle evro, oblikovale Eurosistem,
- je bila denarna oblast za novo valuto prenesena na Svet ECB.

Danes se enotna valuta uporablja na območju, ki sega od Cipra do Irske ter od Portugalske do Finske. Evro je uvedla že več kot polovica vseh držav članic EU (<http://www.ecb.int/ecb/html/index.sl.html>, 3.12.2012).

2.3.1 Naloge

Naloge Evropskega sistema centralnih bank (ESCB) in Eurosistema so določene v **Pogodbi** o delovanju Evropske unije. Podrobneje so opredeljene v **Statutu** Evropskega sistema centralnih bank in Evropske centralne banke. Statut je eden od protokolov k Pogodbi.

Pogodba o delovanju Evropske unije se večinoma nanaša na ESCB in ne na Eurosistem, ker je bila napisana ob domnevi, da bodo vse države članice EU enkrat sprejele evro. V Eurosistemu so ECB in nacionalne centralne banke tistih držav članic EU, katerih valuta je evro, v ESCB pa so ECB in nacionalne centralne banke vseh držav članic EU (člen 282(1) Pogodbe). Dokler obstajajo države članice EU, katerih valuta ni euro, bo treba razlikovati med Eurosistemom in ESCB (<http://www.ecb.int/ecb/html/index.sl.html>, 3.12.2012).

2.3.2 Cilji

Pogodba o Evropski uniji vsebuje več členov za doseg zastavljenih ciljev. Poglavitni cilj je ohranjanje stabilnosti cen (člen 127(1) Pogodbe).

Člen nadalje določa: »ESCB podpira splošne ekonomske politike v Uniji, če to ni v nasprotju s ciljem stabilnosti cen, z namenom prispevati k doseganju ciljev Unije, opredeljenih v členu 3 Pogodbe o Evropski uniji«.

Evropska unija ima več ciljev (člen 3 Pogodbe o Evropski uniji), med katerimi so trajnostni razvoj Evrope na temelju uravnotežene gospodarske rasti in stabilnosti cen ter visoko konkurenčno socialno tržno gospodarstvo, usmerjeno v polno zaposlenost in socialni napredek. Stabilnost cen tako ni samo poglavitni cilj denarne politike ECB, ampak tudi cilj Evropske unije kot celote. Pogodba o delovanju Evropske unije in Pogodba o Evropski uniji zato določata jasno hierarhijo ciljev Eurosistema, s čimer jasno kažeta, da je zagotavljanje stabilnosti cen največ, kar lahko denarna politika prispeva k doseganju ugodnega gospodarskega okolja in visoke stopnje zaposlenosti (<http://www.ecb.int/ecb/html/index.sl.html>, 3.12.2012).

2.3.3 Temeljne naloge

V skladu s členom 127(2) Pogodbe o delovanju Evropske unije so temeljne naloge Eurosistema (<http://www.ecb.int/ecb/html/index.sl.html>, 3.12.2012):

- opredeliti in izvajati denarno politiko euroobmočja;
- opravljati devizne posle;
- imeti in upravljati uradne devizne rezerve držav euroobmočja (upravljanje portfelja);
- podpirati nemoteno delovanje plačilnih sistemov.

2.3.4 Ostale naloge

- Bankovci: ECB ima izključno pravico, da odobri izdajanje bankovcev v euroobmočju.
- Statistika: ECB v sodelovanju z nacionalnimi centralnimi bankami zbira statistične podatke, ki jih potrebuje za izvajanje nalog Evropskega sistema centralnih bank, bodisi od nacionalnih organov bodisi neposredno od gospodarskih subjektov.
- Finančna stabilnost in nadzor: Eurosistem prispeva k nemotenemu izvajanju politik pristojnih organov na področju nadzora skrbnega in varnega poslovanja kreditnih institucij in stabilnosti finančnega sistema.
- Mednarodno in evropsko sodelovanje: ECB pri nalogah, zaupanih Eurosistemu, vzdržuje delovne odnose z ustreznimi institucijami, organi in forumi v EU in na svetovni ravni (<http://www.ecb.int/ecb/html/index.sl.html>, 3.12.2012).

2.4 Bančništvo Slovenije v času globalne krize

Čeprav so vzroki sedanje finančne krize in prihajajoče gospodarske recesije stari desetletja in izhajajo iz jedra danes v svetu prevladujoče liberalne oblike tržnega sistema, je bil povod za krizo padec cen nepremičnin v ZDA, ki se je začel sredi leta 2006, prvi znaki z njim povzročene finančne krize pa so se pokazali spomladi 2007 (Štiblar, 2008, 19).

Banke so bile pomemben vzrok finančne krize, hkrati pa so čutile njene posledice, banke v Sloveniji pri tem niso izjema.

Trenutna kriza je izjemna v svojem globalnem obsegu, saj je postopno prestopila meje nepremičninskega sektorja in se prek finančnega naposled ustavila v realnem sektorju. Pojavilo se je vprašanje, kako krizo zajezi.

2.4.1 Načini reševanje finančne krize

Načeloma so v uporabi trije načini reševanja finančnih institucij (torej tudi bank), ki so v finančni krizi postale nelikvidne in nesolventne (URL: [http://www.mladina.si/dnevnik, 3.11.2012](http://www.mladina.si/dnevnik,3.11.2012)):

- dokapitaliziranje (za nepričakovane izgube),
- prevzemi izvzetih solventnih delov bankrotiranih institucij s strani konkurentov, ostalo v stečaj,
- vladna garancija za vse depozite (začela Irska, sledile Grčija, Nemčija, Danska) ali dopolnitev depozitne zavarovalne sheme (v EU na spodnjo mejo 50.000 USD oziroma na neomejeno raven, v ZDA so mejo dvignili s 100 na 250.000 USD).

Edini način reševanja posledic krize so privatni prevzemi ali nacionalizacija kritičnih finančnih institucij, torej poddržavljenje stebrov kapitalizma v razvitem svetu, kar se že dogaja. Za odpravo vzrokov krize je potrebno stabiliziranje cen nepremičnin, oblikovanje cen novih finančnih instrumentov in obnova gospodarske rasti v ZDA in v svetu nasploh (Štiblar, 2008, 154).

2.4.2 Reševanje finančne krize v Sloveniji

V Sloveniji sta v ospredje stopila dva predloga za reševanje tega problema. Prvi predvideva povečanje državnih jamstev bankam za posojanje denarja na medbančnem trgu in za kreditiranje podjetij (URL: http://www.mladina.si/tehdnik/200906/slaba_bank_a_nepotrebna,

4.11.2012), drugi pa predlaga, da država ustanovi slabo banko, ki bi odkupila slabe kredite poslovnih bank po nominalni ali po tržni ceni.

Gre pravzaprav za ustanovitev banke slabih terjatev - ene ali več, na katero bi banke lahko prenesle naložbe v toksične vrednostne papirje in slabe kredite ter na tak način s pomočjo države očistile svoje bilance. Poudariti je potrebno, da nekateri tudi v samem pojmu »slabe banke« ločijo dva koncepta. Prvi model slabe banke predvideva prenos neobstoječega premoženja in naložb v finančne produkte, ki so si jih banke le preprodajale in umetno dvigovale njihovo vrednost, za njimi pa realno nikoli ni bilo premoženja (URL: http://www.mladina.si/tednik/200906/slaba_banko_nepotrebna, 4.11.2012).

Za drugi skandinavski model je poleg podržavljanja bank značilno, da je država v imenu davkoplačevalcev na slabo banko prenesla slabe kredite bank, hkrati pa je prevzela lastniške deleže dolžnikov. Švedska se je poslužila »slabe« banke, prav tako Slovenija ob osamosvojitvi. Oba pristopa vodita k očiščenju bilanc bank in njihovi hitri vrnitvi k ponovnemu posojanju denarja. Vendar ustanovitev slabe banke prinaša hkrati ogromno in trajno luknjo v javnih financah, medtem ko podržavljanje bank omogoča, da država po sanaciji banke spet privatizira in poplača javni dolg, povezan s sanacijo.

Kljub temu da se v medijih ustvarja vtis, da je ustanovitev slabe banke povsem nova ideja reševanja slabih naložb bank, pa je potrebno omeniti dejstvo, da je Slovenija svojo slabo banko ustanovila že ob svoji osamosvojitvi, ko je ustanovila ASBH. »Mladoekonomisti«, ki so donedavna prisegali na ekonomiko ponudbe, popolno liberalizacijo na vseh trgih (produktov, dela in kapitala), finančno poglobljanje in se posmehovali »nacionalnemu interesu«, s slabo banko odkrivajo približno petnajst let staro »toplo vodo« (Mencinger, 2009, 21.358).

V konceptu slabe banke so njene prednosti v tem, da:

- pride do očiščenja bilanc poslovnih bank, s čimer poslovne banke (zdaj s povečanim lastniškim deležem države) spet lahko začnejo delovati kot finančni posredniki;
- država (in s tem davkoplačevalci) v zameno za njen akt očiščenja bilanc slabih bank dobi lastniške deleže (v višini dokapitalizacije) v očiščenih poslovnih bankah (in s tem zajamčen donos od prednostnih delnic), hkrati pa tudi terjatve iz naslova slabih

kreditov v obliki lastniških upravičenj do zastavljenih vrednostnih papirjev in nepremičnin itd.;

- kadar je banka popolnoma okužena s slabimi krediti, pride do popolnega podržavljenja. Vendar pa popolno podržavljanje bank seveda ni nujno, ampak je potrebno le v obsegu slabih kreditov banke v njeni bilančni vsoti. Nima smisla popolnoma podržaviti bank z denimo zgolj 30 % slabih kreditov v bilančni vsoti;
- pomembno je, da se slabi krediti (terjatve do slabih kreditojemalcev) prenesejo iz poslovnih bank na inštitucijo (slabo banko), ki poskrbi, da v čim večji meri izterja slabe dolžnike. S tem se poslovne banke očistijo tega bremena in se lahko posvetijo zgolj in popolnoma vlogi finančnega posrednika, kar bo v prihodnjih mesecih in letih nujno, ko bo potreba po kreditiranju tekočega poslovanja podjetij akutna. Za poslovne banke bi bilo neoptimalno, če bi (kljub dokapitalizaciji države in povečanju lastniškega deleža v bankah) slabi krediti še naprej ostali v bankah in bi jih banke zgolj konvertirale v lastniške deleže v podjetjih dolžnikov ali na nepremičninah fizičnih oseb, saj gre za mrtve, nelikvidne naložbe. Banke potrebujejo likvidna sredstva, da jih lahko posredujejo naprej gospodarstvu in prebivalstvu v obliki novih kreditov (Mencinger, 2009, 21).

3 PREDSTAVITEV BANKE X

Banka x je delniška družba s petdesetletno tradicijo na področju bančništva, ki se v zadnjih letih iz lokalne obalno – kraške banke razvija v vseslovensko banko z univerzalnim naborom ponujenih storitev in z mednarodnimi ambicijami. Po bilančni vsoti se uvršča med šest največjih slovenskih bank.

Njen razvoj je hkrati razvoj gospodarskega in družbenega prostora, v katerem deluje od svojih skromnih začetkov na krajevni ravni do izoblikovanja v eno osrednjih slovenskih bančnih ustanov. Nekoč je ta prostor predstavljala predvsem primorska regija, danes je to celotna Slovenija. Zgodba Banke x je tudi zgodba o nenehnem iskanju boljših in sodobnejših rešitev v bančnem poslovanju (Url: <http://www.banka-koper.si/>, 5.12.2012).

3.1 *Poslovanje Banke x od osamosvojitve Slovenije*

Leta 1987 zaradi nove bančne zakonodaje iz Kreditne Banke x in podružnice Ljubljanske banke v Kopru nastane Nova LB – Splošna Banka x kot temeljna banka v okviru Ljubljanske banke – združene banke. Le – ta se leta 1992 izloči iz sistema Ljubljanske banke in se leta 1994 z odkupom 51% prednostnih delnic osamosvoji in postane Splošna Banka x. Banka Slovenije ji podeli neomejeno dovoljenje za upravljanje vseh vrst bančnih poslov doma in v tujini.

Leta 1992 njeni bančni strokovnjaki razvijejo prvo vseslovensko plačilno kartico Activa, ki v dveh letih postane najbolj razširjena plačilna kartica v Sloveniji. S kombinirano kartico Activa Eurocard / Mastercard se leta 1994 njeni uporabniki vključijo v mednarodno kartično poslovanje. Že leto prej se prične opremljanje prodajnih mest s POS terminali, ki olajšujejo brezgotovinsko poslovanje. Za trgovinsko verigo Mercator razvije leta 1996 program zvestobe Pika, ki temelji na kartici z vgrajenim pomnilniškim čipom.

V maju 1997 se banka preimenuje v Banko x, d.d., in še isto leto odkupi 51% M banke, d.d., in ustanovi bančno skupino Banke x z namenom krepitev tržne pozicije, večje konkurenčnosti in nižanja operativnih in razvojnih stroškov. Leta 1998 močno okrepi informacijsko podporo

poslovanju, ki na enem mestu združuje podatke o poslovanje posameznega komitenta in je osnova za elektronsko bančništvo, i – Net banko.

Leta 2000 se nadaljujeta razvoj in postopno uvajanje čip tehnologije v sistemu Activa. Za pospešitev nadaljnje rasti se prične ozirati po novih strateških partnerjih in se leta 2002 poveže s skupino Sanpaolo IMI, danes skupino Intesa Sanpaolo, ki postane večinski lastnik.

Leta 2003 Banka x napravi uspešen prehod iz tekočih in žiro računov na transakcijske račune in okrepi ponudbo investicijskega bančništva.

Decembra 2003 Banka x predstavi prvo slovensko pametno kartico z večpomnilniškim čipom in v letu 2004 ter 2005 nadaljuje z njenim uvajanjem v široko uporabo .

3.2 *Poslovanje v današnjem času*

V letu 2011 so bile v okviru projekta Posluh 100% izvedene številne dejavnosti, ki so prispevale h kakovosti odnosov s strankami. Tako je Banka x začela spremljati reklamacije prek sistema za upravljanje odnosov s komitenti (CRM sistem), kar je bistveno skrajšalo čas njihovega reševanja.

V poslovalnice so bili nameščeni nabiralniki, kamor stranke lahko oddajo svoja mnenja, pohvale, predloge ali pritožbe. Podoben kanal je bil odprt tudi na spletni strani.

Izveden je bil dan zadovoljnih strank, ki je bil namenjen osveščanju vseh zaposlenih o vplivu, ki ga ima zadovoljstvo strank na skupen uspeh. Banka je spodbudila zaposlene, da so dejavno pristopili k oblikovanju predlogov za izboljšave zadovoljstva strank, predvsem z večjo kakovostjo storitev.

V okviru dveh izobraževalnih (EDU) programov se je banka temeljito posvetila vprašanju zadovoljstva strank in preučitvi rezultatov zadnje ankete o zadovoljstvu njenih strank. V skladu z dognanji so bile že uvedene nekatere izboljšave, med drugim tudi spremenjen delovni čas. K sodelovanju so bili povabljeni študentje in avtorji najboljših predlogov, kako izboljšati zadovoljstvo strank, ki so bili nagrajeni s polletnim pripravništvom v okviru Customer Satisfaction University Award.

Poleg tega so bile izvedene nekatere notranje izboljšave, ki dvigujejo kakovost opravljenih storitev in posledično vplivajo na zadovoljstvo strank. Uveden je bil analitični model, ki omogoča ponudbo storitev ali produkta, ki je stranki pisan na kožo. Razvito je bilo orodje, ki omogoča boljše določanje potencialnih strank. Uvedeno je bilo bančno okence, ki na enem mestu združuje vse pomembnejše informacije o stranki in s tem izboljšuje delo v prodaji. Na bankomatih je banka začela prikazovati strankam prilagojena sporočila, od lanskega leta pa se lahko njeni komitenti odločijo tudi za osebnega bančnika (Vestnik Obzorje, 2010, 23).

V letu 2011 je Banka x začela izdajati časopis Dobre novice, kjer objavlja splošne informacije o banki pa tudi vse aktualne ponudbe .

3.3 Poslovanje v prihodnosti

Vpetost v bančno skupino Intesa Sanpaolo daje Banki x številne prednosti in sinergije, tako na področju prenosa znanja, tehnologije in uporabe mednarodne poslovne mreže kot tudi na področju pridobivanja novih poslovnih partnerjev.

Banka x bo še naprej ohranjala koncept univerzalne banke in načrtuje tudi v prihodnje stabilno rast poslovanja na vseh poslovnih področjih ter nadaljnji razvoj poslovne mreže. Ob tem si bo Banka prizadevala za kakovost storitev in bo sledila načelom varnosti poslovanja.

Banka x bo tudi v prihodnje nadaljevala z organsko rastjo poslovanja, ob tem pa bo še naprej ohranjala obstoječo donosnost poslovanja. Veliko poudarka bo namenila ohranjanju kvalitete kreditnega portfelja. Posebna pozornost bo namenjena segmentu prebivalstva ter malim in mikro podjetjem .

Ključni cilji v letu 2012:

- Krepitev tržnega deleža: Cilj Banke x je izboljšati tržno pozicijo in v letu 2012 povečati tržni delež. Ohranjanje že pridobljenega tržnega deleža na domicilnem območju in hkrati povečevanje tržnega deleža v drugih slovenskih regijah je njena osnovna naloga. Banka še vedno pretežno del poslovanja opravi na obalno-kraškem območju, kjer ima večinski delež, vendar je v zadnjih letih razvila poslovno mrežo s 55 enotami in tako razširila poslovanje tudi v druge regije v Sloveniji. Za leto 2012

Banka predvideva odprtje nove enote v osrednji regiji. Poleg tega načrtuje krepitev komercialnih aktivnosti v okviru obstoječe poslovne mreže.

- Uvajanje novih produktov: Cilj Banke x je nadaljevanje uvajanja novih produktov in storitev, ki bodo prispevali k dodatnim virom prihodkov. V letu 2012 sta tako na področju kartičnega poslovanja predvidena: uvajanje predplačniških kartic in izdaja nove debetne kartice Visa Inspire (skupna debetna kartica za vse banke v skupini Intesa Sanpaolo). Pri depozitnem poslovanju banka načrtuje več izdaj naložbenih depozitov, ki so se v letu 2011 izkazali kot dobra alternativa dolgoročnemu varčevanju. Banka bo nadaljevala s ponudbo stanovanjskih kreditov z ugodno obrestno mero kot tudi stanovanjskih kreditov z obrestno kapico, ki omogočajo zavarovanje pred porastom referenčne obrestne mere. S standardnimi produkti in diverzifikacijo različnih produktov pa je cilj banke doseči različne segmente komitentov, s posebnim poudarkom na majhnih in mikro podjetjih.
- Spremljanje komitentov in upravljanje donosov s komitenti: Banka x se vedno bolj usmerja na področje spremljanja in upravljanja odnosov s komitenti in s tem postavlja komitenta v središče poslovanja. Projekt Posluh 100% je namenjen boljšemu poznavanju komitentov, njihovih potreb, želja in pričakovanj z namenom nenehnega izboljševanja kakovosti naših storitev in razvoja obojestranskega uspešnega sodelovanja (<http://www.banka-koper.si/>, 1.12.2012).

3.4 Poslanstvo in vizija

Z vrhunskim znanjem in najsodobnejšo tehnologijo Banka x ponuja kakovostne bančne izdelke in storitve, ki ustrezajo potrebam in željam komitentov iz vse Slovenije. Sodeluje s krajevnim okoljem in krepi svojo odgovorno družbeno vlogo. Dokazuje, da je zanesljiva in kredibilna bančna ustanova (<http://www.banka-koper.si/>, 1.12.2012).

3.4.1 Vrednote Banke x

Stabilnost, domišljija, humanost in upanje so vrednote, ki banko povezujejo z mednarodno bančno skupino Intesa Sanpaolo, sprejemanje in upoštevanje teh vrednot pa pomeni uresničevanje poslanstva Banke x. Vsestransko uspešnost v okolju, v katerem banka živi in poslujemo, dosega tako, da zna prisluhniti izkušnjam in znanju ljudi; tako skupaj s komitenti ustvarja razmere za boljšo prihodnost.

Vse štiri vrednote so povezane tudi s štirimi barvami, ki predstavljajo novi logotip Banke x. Oranžna predstavlja sonce ter energijo in je simbol humanosti. Zelena simbolizira rastline, rast in naravo ter prinaša upanje. V modri so zrak, voda in morje, na njej poleti domišljija. Zemeljsko zlata barva predstavlja zemljo in delo, simbolizira pa stabilnost (<http://www.banka-koper.si/>, 1.12.2012).

3.4.2 Poslanstvo Banke x

Z vrhunskim znanjem in najsodobnejšo tehnologijo banka ponuja kakovostne bančne izdelke in storitve, ki jih nenehno izboljšuje ter oblikuje glede na potrebe in želje komitentov. Pri tem zagotavlja najvišjo raven varnosti poslovanja. Sodeluje s krajevnim okoljem in krepi svojo odgovorno družbeno vlogo. Dokazuje, da je zanesljiva in kredibilna bančna ustanova (<http://www.banka-koper.si/>, 1.12.2012).

3.4.3 Vizija Banke x

S široko paleto komitentu prijaznih izdelkov in storitev namerava krepiti prisotnost in prepoznavnost po vsej Sloveniji, banka pa bo za delničarje še naprej zanesljiva in dolgoročno donosna vizija (<http://www.banka-koper.si/>, 1.12.2012).

4 POSLOVNO KOMUNICIRANJE

Poslovno komuniciranje je pomemben del dejavnosti članov vsake organizacije, namenjeno je postavljanju ciljev organizacije in doseganju teh ciljev, torej politiki organizacije (Možina, Tavčar, Zupan, Kneževič, 2004, 17). Prvo pravilo poslovnega komuniciranja je, da morata biti v središču pozornosti prejemnik informacije in pošiljatelj. Pri prejemniku želimo doseči ugodne poslovne učinke, zato mora biti vse podrejeno temu cilju (Kavčič, 2000, str. 61).

Komuniciranje v raznih oblikah je zelo razširjeno in močno povezano z našim življenjem, da ga jemljemo kot nekaj samoumevnega in danega. Komuniciranje ima v vsakodnevnem družabnem in gospodarskem okolju velik pomen. Človeško obnašanje je praviloma vedno rezultat določene oblike komuniciranja. Lahko rečemo, da so vsa naša mnenja, stališča, vse naše misli rezultat mnogih komunikacijskih dejanj.

Komuniciranje pomeni »izmenjevati, posredovati misli, informacije, sporazumevati se« komunikacija pa sredstvo, katero omogoča izmenjavo in posredovanje informacij.

Beseda »komunicirati« izvira iz latinske besede »communicare« in pomeni občevati, razpravljati, posvetovati se, vprašati za nasvet (Mihaljčič, 2005, 9).

4.1 Opredelitev poslovnega komuniciranja

Ker je poslovno komuniciranje ciljna dejavnost, lahko zanjo rečemo, da je namenjena doseganju koristnih ciljev za organizacije. Cilji komuniciranja, kot katera koli dejavnost v organizaciji, naj bodo predvsem (Možina, Tavčar, Zupan, Kneževič, 2004, 17):

- merljivi – ko komuniciramo, moramo vedeti ali počnemo to, dobro in prav,
- dosegljivi – postavljanje nerealnih ciljev je škodljivo, saj jalova prizadevanja, da bi jih dosegali, porabljajo energijo udeležencev in sredstva organizacije,
- izzivni – dobro komuniciranje je odvisno od udeležencev, ti pa se zanj ne bodo prizadevali, če jim ne bo v izziv.

Pri poslovnem komuniciranju pa gre v bistvu za komuniciranje, ki se nanaša na poslovanje; poslovati pa pomeni opravljati delo povezano z nalogami in obveznostmi, za katere je nekdo pristojen. Skratka opravljati delo za doseganje ciljev organizacije, kateri pripada udeleženec v komuniciranju.

Pri vsakem komuniciranju sta udeleženi najmanj dve strani, vsaka s svojimi željami, potrebami in pristopi. Različne želje, potrebe in pristopi pa lahko pomenijo oviro, če so v nasprotju z drugo stranjo. Tovrstne ovire nam lahko preprečijo posredovanje ali razumevanje pravega sporočila. Truditi se moramo, da s pomočjo uspešnega komuniciranja takšne ali drugačne ovire uspešno premagamo in dosežemo zastavljene cilje (Kotler, 1998, 596).

Vrste poslovnega komuniciranja v Banki x so raznolike. Banka poslovno komunicira s strankami pisno, ustno, preko časopisnih in televizijskih medijev. Obstoječim in novim potencialnim komitentom ponuja svoje bančne izdelke in storitve, ki jih nenehno izboljšuje, preko telefonskih pogovorov, elektronske pošte, kratkih pisnih sporočil, pisem, reklamnih zloženkov v bančnih poslovalnicah, plakatov in obvestil na oglasnih deskah, ponudb v dnevnem lokalnem časopisu in na televiziji. Cilj tega komuniciranja je pridobitev novih komitentov in uspešna prodaja bančnih storitev.

Poslovno komuniciranje znotraj Banke x temelji na konzultacijah, krajših sestankih, sestankih v širšem obsegu udeleženih, sejah poslovnih delavcev in redkeje na konferencah, simpozijih in kongresih. Namen takega komuniciranja je obravnava problema, izmenjava mnenj, uresničevanje sprejetih dogovorov in sprejemanje novih odločitev, pomembnih za poslovno rast banke in zadovoljstvo njenih strank.

4.2 Pomen poslovnega komuniciranja

Poslovno komuniciranje ima za razvoj banke in zadovoljstvo njenih strank odločilen pomen. Pomeni izmenjavo informacij, znanj, izkušenj. Komuniciranje poteka navzven in znotraj organizacije. Ključnega pomena je strokovna usposobljenost in motivacija zaposlenih v banki. Bančni uslužbenci morajo pri svojem delu znati pritegniti zanimanje strank za bančne produkte. S pogovorom in predvsem poslušanjem strank lahko ugotovijo njene potrebe in

želje, pri tem je ključnega pomena kakovostna, strokovna in nevsiljiva predstavitev bančnih produktov. Pomembno je zgraditi zaupanje med banko in uporabnikom njenih storitev.

Za bančne storitve velja, da se odnos med banko in uporabnikom ne prekine z nakupom storitve, temveč se takrat največkrat šele prične (Mayer, 1997, 23).

Pomembno je, da banka s pomočjo poslovnega komuniciranja oblikuje svoje storitve tako, da so namenjene vsem komitentom ali pa le določeni skupini uporabnikov. Bančni uslužbenci morajo znati ponujati že obstoječe, izboljšane storitve in hkrati popolnoma nove storitve.

Z uspešnim poslovnim komuniciranjem lahko bančni uslužbenci zgradijo trajen, kakovosten odnos z uporabniki bančnih storitev.

Ponudba novih, zanimivejših sodobnejših bančnih storitev se je pojavila v vseh bankah. Ob tej množici ponudb produktov je tako glavni problem oziroma izziv kako ohraniti konkurenčnost in povečati število komitentov.

Časi, ko so bili uporabniki bančnih storitev do konca življenja zvesti le eni banki, so s hitrim tehnološkim razvojem minili. Boljša izobrazba in dostop do informacij sta povzročila korenit premik v razmišljanju; predvsem premožnejše stranke so postale bolj dovzetne za raznoliko ponudbo; ocenjujejo trg in so pripravljene prenesti svoje premoženje v banko, ki jim ponuja več (Vojič, Šega, 2001, 11).

Banka x je v ta namen s skupino svojih bančnih strokovnjakov v letu 2011 razvila projekt Posluh 100% in sistem za upravljanje odnosov s strankami imenovan Customer Relationship Managment – CRM. Namen obeh je na podlagi poslovnega komuniciranja razviti kakovosten odnos s strankami ter izboljšanje in raznolikost ponudbe bančnih storitev.

4.3 Namen poslovnega komuniciranja

Namen, predvsem pa cilj poslovnega komuniciranja, je tržna naravnost banke in zaradi številne konkurence prepotrebno zadovoljstvo komitentov. Vendar vedenje o potrebah in željah njenih komitentov ni dovolj za njihovo zadovoljstvo in ne pomeni zvestega komitenta. Potrebno je prizadevanje, da bodo komitenti dojemljivi tudi za nove produkte bančnega trženja.

Zadovoljstvo potrošnikov pomembno vpliva, v povezavi z drugimi dejavniki na končni cilj, kar pa je cilj vsakega podjetja. Podjetja ne zasledujejo samo enega cilja, ampak kombinacijo ciljev, katerega sestavljajo donosnost, rast tržnega deleža, rast prodaje, izboljšanje ugleda podjetja. Kljub temu pa ne moremo mimo dejstva, da vsa tržno naravnana podjetja zasledujejo enak najbolj pomemben cilj, zaradi katerega so nastala, to je ustvarjanje dobička (Tavčar, 2005, 98-142).

Zadovoljstvo komitentov vpliva na njihovo zvestobo banki in doprinese k njenemu dobičku tudi v prihodnosti, kar je nedvomno namen in rezultat uspešnega poslovnega komuniciranja. Takšni komitenti se veliko redkeje odzivajo na konkurenčne ponudbe ostalih bank.

Informacije, ki jih banka dobiva z rednim komuniciranjem s komitenti, pripomorejo k prilagajanju njihovim potrebam, željam in pričakovanjem. Komunikacija je za banko pomemben instrument trženja, saj ji ustrezna komunikacija z danim okoljem lahko prinese bistveno večji krog komitentov, boljšo prepoznavnost in vpetost v okolje, v katerem banka deluje.

Poslovno komuniciranje je sredstvo za sprejemanje poslovnih odločitev in reševanje poslovnih problemov.

Namen poslovnega komuniciranja znotraj organizacije - banke je motiviranje vsakega posameznega bančnega delavca, skupine, enote in celotne organizacije za doseganje dobrih poslovnih rezultatov. Notranja poslovna komunikacija ima praktičen namen: prepričati zaposlenega o načinu opravljanja dela, ponuditi kupcu izdelek, udeležiti se poslovnega sestanka in ne nazadnje prodati storitev.

Za sodobno rast morajo biti zato podjetja predvsem trženjsko inovativna, imeti kar se da široka znanja, razvijati strategije in vse udeležiti v praksi. Pri tem za globalno konkurenčno tekmo ni dovolj le inovativnost v trženju, ampak morajo biti takšne tudi vse funkcije in procesi, ki trženje podpirajo. Trženje in inovacije sta dve temeljni funkciji, ki ustvarjata konkurenčne prednosti podjetij, in prinašata dobiček. Zato sta danes pomembna integralni pristop in povezanost vseh procesov v podjetju, pri čemer so ti naravnani h kupcu (Brenčič, 2006, 7).

Enako velja tudi za vse bančne storitve, saj je za njihovo kakovost potrebna visoko kakovostna tehnologija in strokovno usposobljeni bančni delavci.

5 RAZISKAVA – ANKETNI VPRAŠALNIK

5.1 *Namen in vsebina raziskave*

Osnovni namen raziskave je ugotoviti zadovoljstvo komitentov s storitvami in ponudbami Banke x ter strokovnostjo in prijaznostjo njenih zaposlenih. Raziskava je zajela tudi zanimanje komitentov za nove produkte in uporabo novih storitev Banke x, informiranost komitentov, njihovo zaupanje v varnost in ažurnost poslovanja. Hkrati pa smo ugotavljali tudi zadovoljstvo komitentov z urejenostjo bančnih poslovalnic in ustreznostjo odpiralnega časa.

5.2 *Izbor in metoda anketiranja*

V raziskavi je uporabljena metoda anketiranja. Osnova je anonimen anketni vprašalnik. Razposlanih je bilo 100 anketnih vprašalnikov komitentom v podravski in pomurski regiji Banke x, od katerih je bilo 72 anketnih vprašalnikov vrnjenih. To pomeni, da je v anketi sodelovalo 72 naključno izbranih anketirancev, komitentov Banke x. Anketiranci se med seboj razlikujejo po spolu, starosti, izobrazbi, zaposlitvenem statusu in mesečnih prihodkih.

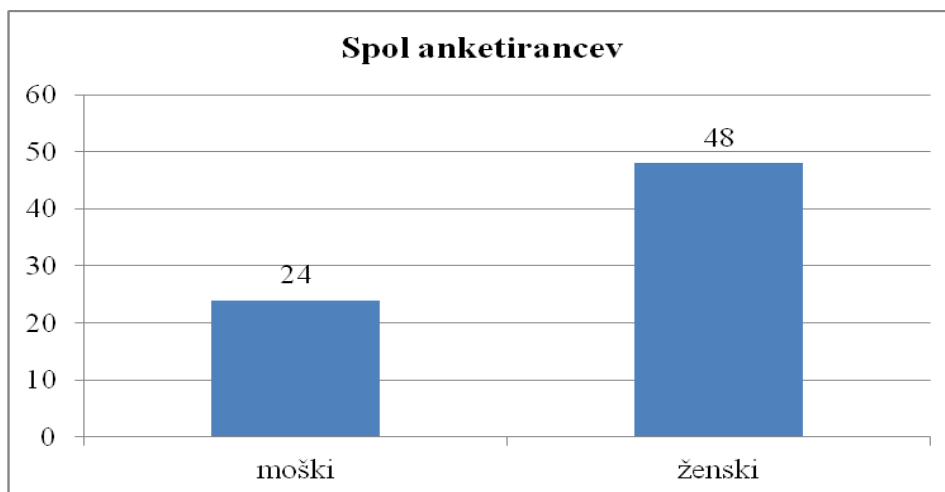
Anketiranje je potekalo konec novembra in v začetku decembra v poslovalnicah Banke x podravske in pomurske regije.

SKUPINA	ŠTEVILO	DELEŽ
<i>Spol</i>		
Moški	24	33%
Ženski	48	67%
<i>Starost</i>		
0 – 18 let	6	8%
19 – 28 let	12	17%
29 – 39 let	5	7%
40 – 50 let	25	35%
Nad 50 let	24	33%
<i>Izobrazba</i>		
Osnovna šola	2	3%
Poklicna šola	12	16%
Srednja šola	12	16%
Višja šola	23	33%
Visoka šola	15	21%
Več	8	11%

Tabela 1: Demografski izid ankete

Vir: Anketni vprašalnik

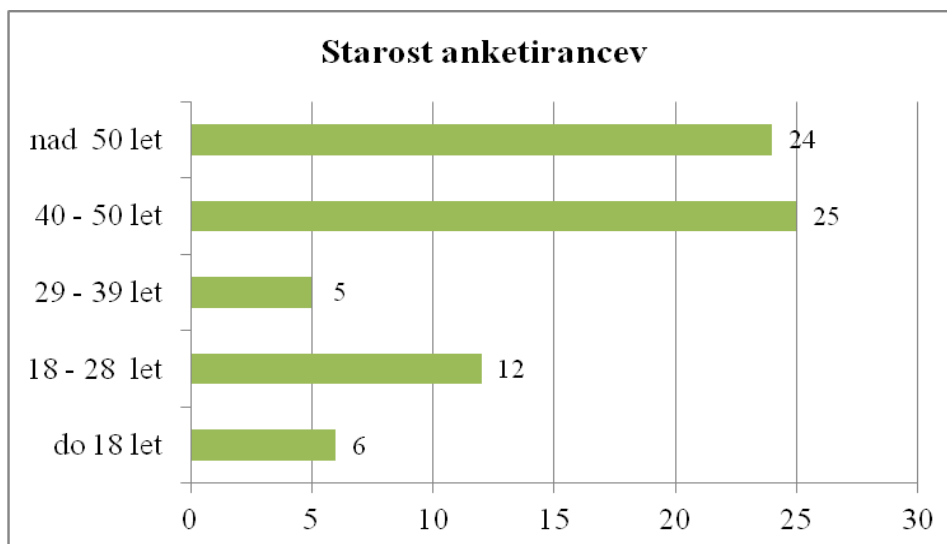
Anketni vprašalnik je izpolnilo več žensk kot moških – 67% anketirancev je bilo žensk, 33% pa moških (graf 1).



Graf 1: Spol anketirancev

Vir: Anketni vprašalnik

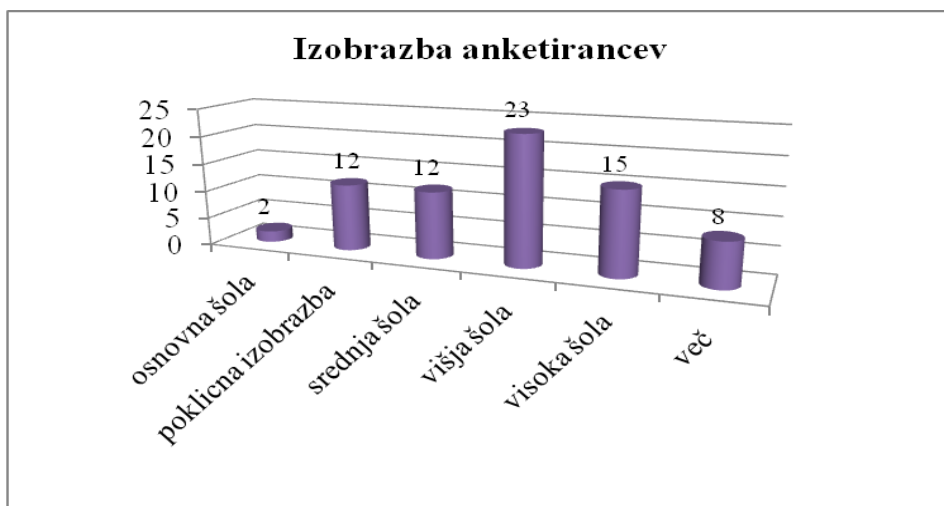
Anketni vprašalnik je izpolnilo 8% anketirancev starih do 18 let, 17% je bilo starih med 18 – 28 let, 7% je bilo starih med 29 – 39 let, 35% anketirancev je bilo starih med 40 – 50 let in 33% nad 50 let starih (graf 2).



Graf 2: Starost anketirancev

Vir: Anketni vprašalnik

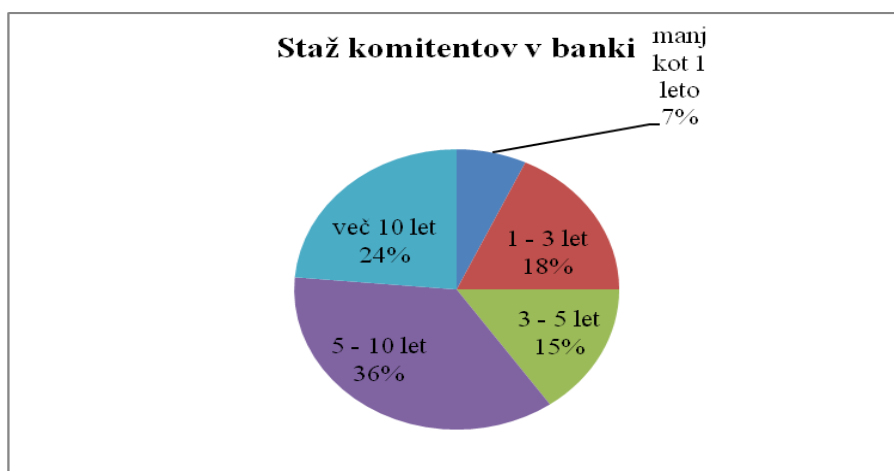
Zelo majhen odstotek anketirancev, le 3%, je imelo osnovnošolsko izobrazbo, 16% anketirancev je imelo poklicno izobrazbo ali srednje šolsko izobrazbo. 33 % vprašanih je zaključilo višjo šolo, 21% vprašanih visoko šolo in 11% anketiranih je imelo več kot visokošolsko izobrazbo (graf 3).



Graf 3: Izobrazba anketirancev

Vir: Anketni vprašalnik

Na vprašanje, kako dolgo so komitenti Banke x, je bilo kar 36% anketirancev komitentov banke od 5 – 10 let, 24% več kot 10 let, 18% vprašanih od 1 – 3 let, 15% anketirancev od 3 – 5 let ter najmanj, 7%, je komitentov banke manj kot eno leto (graf 4).



Graf 4: Staž komitentov v banki

Vir: Anketni vprašalnik

Opredelitev trditve je v spodnji tabeli 2 prikazana procentualno. Prikazano je mnenje oziroma strinjanje komitentov glede na dane trditve.

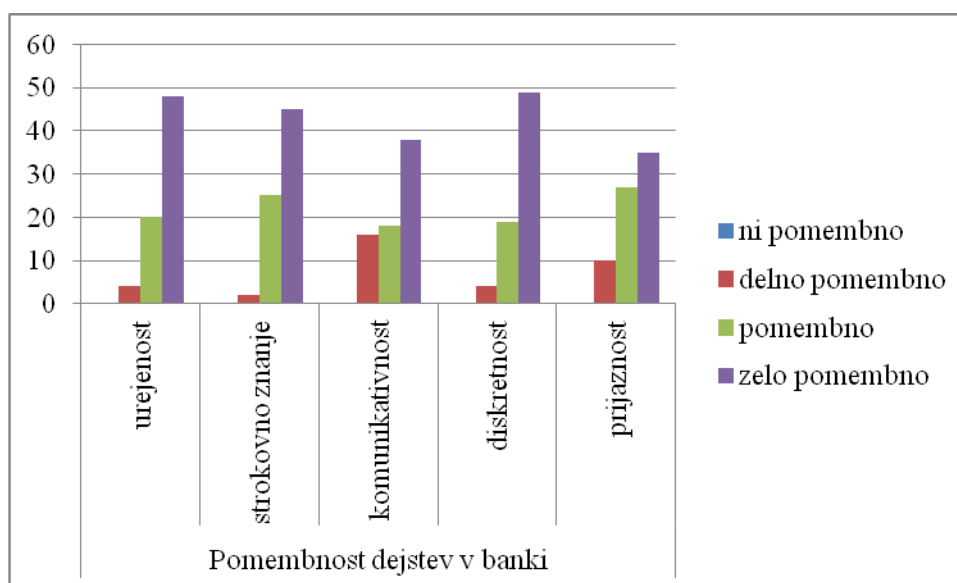
TRDITEV	Se ne strinjam	Se delno strinjam	Se strinjam	Se zelo strinjam
Bančni uslužbenci se hitro odzivajo na moje prošnje.	0%	7%	17%	76%
Tiskani (obrazci, brošure, bančne kartice ipd.) so privlačnega videza.	0%	17%	19%	64%
Banka opravlja storitve brez napak.	0%	11%	39%	50%
Bančne poslovalnice so lepega videza.	3%	35%	16%	46%
Bančni uslužbenci so vedno pripravljeni pomagati.	0%	23%	25%	52%
Banka upošteva moje želje in potrebe.	0%	11%	17%	72%
Delovni čas banke ustreza mojim potrebam.	8%	15%	24%	53%
Bančni uslužbenci imajo dovolj znanja, da lahko zanesljivo odgovarja na moja vprašanja.	0%	20%	26%	54%
Obseg storitev, ki jih ponuja banka Koper, ustreza mojim potrebam.	10%	20%	26%	44%
Informacije, ki mi jih posredujejo bančni uslužbenci, so jasne in razumljive.	5%	17%	21%	57%
Banka Koper ima ugodno lokacijo (blizu doma, službe, trgovine,...).	14%	21%	35%	30%
Mesečni izpiski, ki jih prejmem na dom so jasni in razumljivi.	6%	11%	39%	44%
Bančni uslužbenci so prijazni in vljudni.	3%	14%	39%	44%

V banki izvedejo storitve pravilno že prvič.	0%	12%	21%	67%
Počutim se varnega pri poslovanju s to banko.	0%	14%	25%	61%
Bančni uslužbenci hitro odpravijo morebitne napake.	0%	8%	17%	75%

Tabela 2: Procentualna opredelitev trditev

Vir: Anketni vprašalnik

Dejavnike, kot so urejenost, strokovno znanje, komunikativnost, diskretnost in prijaznost bančnih uslužbencev do komitentov ob njihovem stiku, smo ocenili glede na pomembnost, ki jo ti dejavniki predstavljajo komitentom. Vseh pet dejavnikov predstavlja anketirancem zelo veliko pomembnost, v povprečju je bil odgovor zelo pomemben oz. pomemben vodilni dejavnik pri ocenitvi (graf 5).

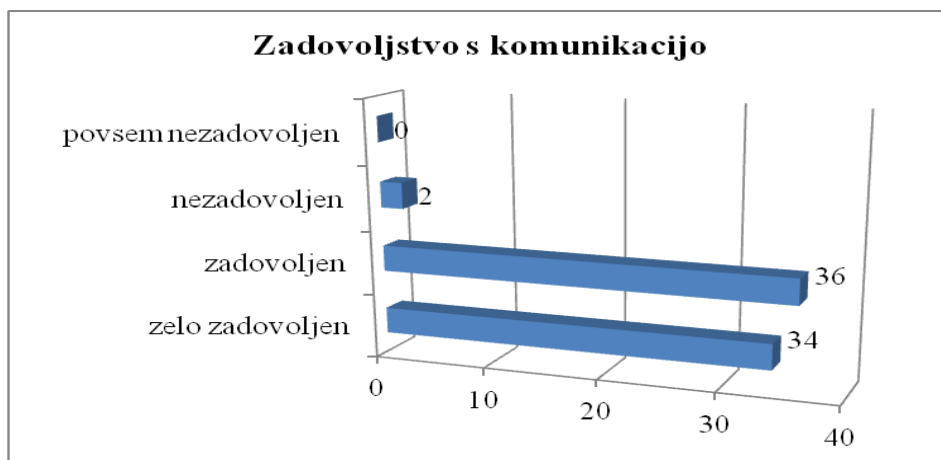


Graf 5: Pomembnost navedenih dejstev v banki ob stiku s stranko

Vir: Anketni vprašalnik

Ob vprašanju glede komunikacije bančni delavec – komitent, je 47% anketirancev zelo zadovoljnih, 50% zadovoljnih in le 3% vprašanih nezadovoljnih, povsem nezadovoljnega

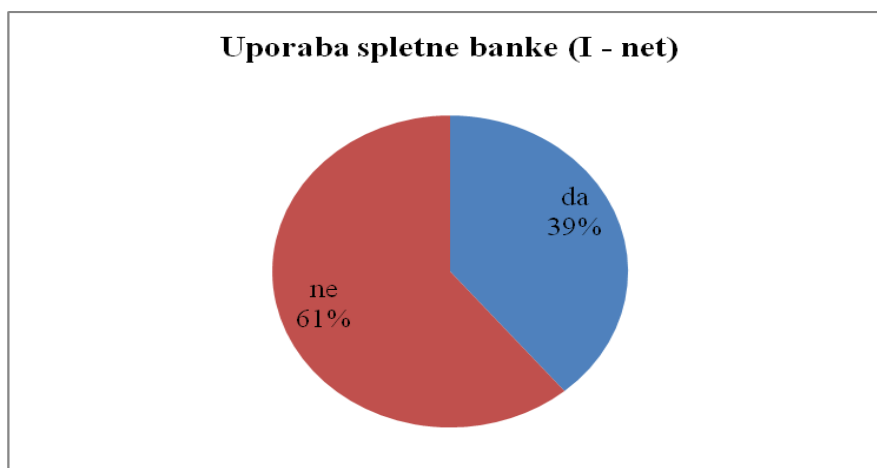
komitenta ni bilo. Ugotovili smo, da je komunikacija med bančnim delavcem in komitentom zelo dobra (graf 6).



Graf 6: Zadovoljstvo s komunikacijo med bančnim delavcem in komitentom

Vir: Anketni vprašalnik

Anketno vprašanje o uporabi spletnih storitev Banke x (I – net), je pokazalo, da 61% anketirancev ne uporablja spletnega bančništva, 39% anketirancev, predvsem mlajših, pa to storitev uporablja. Nezadostna uporaba spletnega bančništva je v nasprotju s pričakovanjem banke.



Graf 7: Uporaba storitev spletne banke (I – net)

Vir: Anketni vprašalnik

Pri zadnjem anketnem vprašanju »Kaj bi po vašem mnenju še morala Banka x spremeniti oz. izboljšati?«, smo dobili različna mnenja komitentov, kot so:

- notranja podoba banke bi morala biti vizualno privlačnejša,
- delovni čas bi lahko spremenili (podaljšali, delali tudi ob sobotah),
- večja ponudba storitev za mlade,
- bančni izpiski bi lahko bili bolj jasni in razumljivi,
- ugodnejši krediti za mlade,
- slaba lokacija banke, ni parkirnega prostora,
- večje število poslovalnic v SV Sloveniji,
- več ugodnosti za upokoјence,
- več zaposlenih (moških),
- manjše provizije za položnice,
- več ponudb in kreditov za mlade družine,
- uvedba okenca za informacije,
- manjše čakalne vrste,
- približati uporabo elektronskega bančništva...

Nekateri anketiranci so bili brez mnenja ali pa so bili popolnoma zadovoljni s ponudbo in storitvami v poslovalnicah Banke X.

6 ZAKLJUČNA MISEL IN KRITIČEN POGLED

Ob osamosvojitvi je imela Slovenija nalogo, da ustvari pravno podlago za tržno kapitalistično ureditev, transformira svoj finančni sistem in ga približa sistemom razvite Evrope. Junija 1991 je bila ustanovljena Banka Slovenije, s katero je Slovenija dosegla monetarno neodvisnost.

Čeprav se bančništvo danes srečuje z velikimi izzivi, lahko ugotovimo, da je Slovenija država z relativno dolgo bančno tradicijo in da je prehojena pot bančništva samostojne Slovenije uspešna. Ob pomoči modre politike vlad in monetarnih avtoritet se je bančni sektor Slovenije uspešno rehabilitiral, saj Slovenija, tudi po pisanju londonskega časopisa Economist, edina med tranzicijskimi državami ni doživela bančne oziroma širše finančne krize ob koncu prejšnjega in začetku tega stoletja.

Ob osamosvojitvi je Slovenija ustvarila tudi ustrezen normativni okvir na bančnem področju, ki ga je skozi leta ustrezno dopolnjevala. Sprejeti so bili trije bančni zakoni, s katerimi se je Slovenije pripravila na vstop v EU in EMU, in več zakonskih bančnih novel, ki so prilagajale bančno ureditev razmeram v praksi. Sprejeta sta bila tudi dva zakona o BS in število drugih zakonov, relevantnih za banke. Poleg tega je bila Slovenija tudi zelo uspešna pri usklajevanju svoje zakonodaje z evropskim pravnim redom, tako da takrat ni prišlo do bančne krize.

Slovenske banke so v sedanjo krizo vstopile povsem nepripravljene. Državne banke ne ustvarjajo več dobička, kar je privedlo do krize državnega bančništva, v ozadju katerega je gotovo sistemska korupcija in kriza zaupanja v bančništvo. Državne institucije so nedvomno vplivale na posojilno dejavnost slovenskih bank. Ključni problem slovenskega bančništva so t.i. politični krediti v državnih bankah, ki so neustrezno zavarovani, predvsem z delnicami podjetij. Tako državne banke (NLB, KBM, ABANKA...) obvladujejo slovensko gospodarstvo, po drugi strani pa ga ne servisirajo s posojili. Zaradi tega so propadla mnoga podjetja. Brez kreditiranja ne bo gospodarske rasti. Ukrepi za odpravo kreditnega krča so nujni. Sama dokapitalizacija državnih bank ne bo dovolj, rešiti bi se morali likvidnostni problemi bank, ki obremenjujejo kreditiranje podjetij in prebivalstva.

Banke in vlada bi morale s sanacijo bančnega sektorja aktivno reševati problematične naložbe in terjatve, vrniti zaupanje v banke, zagotoviti njihovo likvidnost in povečati njihov kapital,

da bodo varne in zanimive za domače in tuje vlagatelje. Spremeniti bo treba poslovno politiko in strategijo bank, moralne in etične norme, proces sanacije pa izkoristiti tudi za ugotavljanje odgovornosti povzročiteljev današnjega stanja v bankah.

Kaj se nam obeta v prihodnje? Vsekakor je primarna naloga rešitev finančne oziroma bančne krize in omilitev njenih posledic. Dosedanji ukrepi BS in slovenske vlade delno zadovoljujejo, končna rešitev pa je odvisna tudi od razvoja v svetu.

V diplomski nalogi smo želeli predstaviti razvoj slovenskega bančništva od osamosvojitve 1991 do danes na primeru Banke X. Opisali smo nastanek Banke Slovenije, Evropsko centralno banko, njune naloge in cilje.

V nadaljevanju smo se opredelili na reševanje finančne krize v Sloveniji in kako se jo skuša reševati.

Predstavili smo Banko x, njen razvoj, rast in poslovanje od osamosvojitve Slovenije do danes. Prikazali smo poslovanje v današnjem času, njene cilje in vizijo za prihodnost ter predstavili projekt Posluh 100%. Na podlagi anketnega vprašalnika smo raziskali zadovoljstvo in mnenja bančnih komitentov glede produktov in storitev banke. Cilj anketnega vprašalnika je bilo ugotavljanje njihovih, potreb, želja in zadovoljstva in prisluhniti njihovim predlogom in mnenjem.

V raziskavi je bilo ugotovljeno, da je anketa jasna in da anketiranci niso imeli težav z opredelitvijo na zastavljena vprašanja.

Cilj zastavljene naloge je potrdil, da je Banka x prepoznavna v svojem okolju delovanja in da njeni bančni izdelki in storitve v veliki meri ustrezajo potrebam in željam njenih komitentom. Nadalje smo ugotovili, da je komuniciranje s komitenti izrednega pomena zanje in da zaupajo v njeno strokovnost in varnost poslovanja. Dokazali smo, da je Banka x zanesljiva in kredibilna bančna ustanova.

7 VIRI IN LITERATURA

7.1 Seznam literature

1. Bobek, D.: *Organiziranje in poslovanje bank*, Ekonomska poslovna fakulteta, Maribor, 1992.
2. Borak, N. et al: *Slovenska novejša zgodovina: od programa zedinjena Slovenije do mednarodnega priznanja Republike Slovenije 1848 – 1992*, Mladinska knjiga, Ljubljana, 2005.
3. Borak, N., Prinčič J., Lazarevič J.: *Od kapitalizma do kapitalizma: izbrane zamisli o razvoju slovenskega gospodarstva v XX. Stoletju*, Cankarjeva založba, Ljubljana, 1997.
4. Brenčič, M.: *Živeti spremembe v marketingu*, Finance, Ljubljana, 2006.
5. Kavčič, B.: *Poslovno komuniciranje*, Ekonomska fakulteta, Ljubljana, 2004.
6. Kotler, P.: *Marketing management - trženjsko upravljanje: analiza, načrtovanje, izvajanje in nadzor*. Slovenska knjiga, Ljubljana, 1996.
7. Kranjec, M.: *Sanacija slovenskih bank*, Bančni vestnik, Združenje bank Slovenije, št. 1–2, 1992.
8. Letno poročilo Banke Slovenije za leto 1992.
9. Mayer, A.: *Commitment in the Workplace: Theory, reaserch and application*, ZDA SAGE Publications, 1997.
10. Mencinger, J.: *Razprodaja premoženja in gospodarska kriza*, Gospodarska gibanja, 2009.
11. Mihaljčič, Z.: *Poslovno sporazumevanje*, Višja strokovna šola Academia, Maribor, 2005.
12. Možina, S., Tavčar M., Kneževič A.: *Poslovno komuniciranje*, Založba Obzorja Maribor, 2004.
13. Možina, S.: *Management - Nova znanja za uspeh*, Didakta Radovljica, 2002.
14. Ribnikar, I.: *Monetarna ekonomija I*, Ekonomska fakulteta, Ljubljana, 2003.
15. Štiblar, F.: *Bančništvo kot hrbtenica samostojne Slovenije*, Ljubljana, 2010.
16. Štiblar, F.: *Prestrukturiranje slovenskega finančnega in realnega sektorja*, Bančni vestnik, Združenje bank Slovenije, št. 10, 1992.
17. Štiblar, F.: *Svetovna kriza in Slovenci, Kako jo preživeti?*, Ljubljana, 2008.
18. Tavčar, I. M.: *Skriti zaklad znanja: management ekspertnih organizacij*, Fakulteta za management, Koper, 2005.

19. Veliki splošni leksikon, 1. knjiga, Ljubljana, Državna založba Slovenije, 1997.
20. Vojič, M., Šega, P.: *Prihodnji razvoj slovenskih bank*, *Bančni vestnik*, (5), Ljubljana, 2001.

7.2 Internetni viri

1. http://finance.si/83673/Hranilnice_kaj_so_in_kako_delujejo, 3.12.2012.
2. <http://www.uradni-list.si/>, 1.12.2012.
3. <http://www.finance.si/>, 1.12.2012.
4. <http://www.ecb.int/home/html/index.en.html>, 3.12.2012.
5. http://www.mladina.si/tednik/200906/slaba_bank_a_nepotrebna, 4.11.2012.
6. <http://www.bank-a-koper.si/>, 1.12.2012.
7. <http://www.mladina.si/dnevnik>, 3.11.2012.

8 PRILOGA

ANKETNI VPRAŠALNIK

Pozdravljeni, sem Saša Tomanič, študentka Višje strokovne šole Academia Maribor. V okviru svoje diplomske naloge z naslovom Razvoj slovenskega bančništva od osamosvojitve 1991 do danes, vas prosim za vaš čas in odgovore na zastavljena vprašanja.

Zbrane podatke bom uporabila izključno za diplomsko nalogo. Anketa je anonimna in jamčim za tajnost podatkov. Vaše sodelovanje mi bo v veliko pomoč pri diplomski nalogi.

Ptuj, november 2012

Saša Tomanič

1. Vaš spol:

- a) moški b) ženska

2. Vaša starost:

- a) do 18 let c) 29 – 39 let e) nad 50 let
b) 18 – 28 let d) 40 – 50 let

3. Vaša dosedanja izobrazba:

- a) osnovna šola d) višja šola (ali študent na višji šoli)
b) poklicna izobrazba e) visoka šola (ali študent na visoki šoli)
c) srednja šola (ali dijak) f) več kot visoka šola

4. Kako dolgo ste komitent banke?

- a) manj kot 1 leto c) 3 – 5 let e) več 10 let
b) 1 – 3 let d) 5 – 10 let

5. Označite v kolikšni meri se strinjate z naslednjimi trditvami o kakovosti storitev Banke x:
(se ne strinjam 1; se delno strinjam 2; se strinjam 3; se zelo strinjam 4)

TRDITEV	Se ne strinjam	Se delno strinjam	Se strinjam	Se zelo strinjam
Bančni uslužbenci se hitro odzivajo na moje prošnje.	1	2	3	4
Tiskani (obrazci, brošure, bančne kartice ipd.) so privlačnega videza.	1	2	3	4
Banka opravlja storitve brez napak.	1	2	3	4
Bančne poslovalnice so lepega videza.	1	2	3	4
Bančni uslužbenci so vedno pripravljeni pomagati.	1	2	3	4
Banka upošteva moje želje in potrebe.	1	2	3	4
Delovni čas banke ustreza mojim potrebam.	1	2	3	4
Bančni uslužbenci imajo dovolj znanja, da lahko zanesljivo odgovarja na moja vprašanja.	1	2	3	4
Obseg storitev, ki jih ponuja Banka x, ustreza mojim potrebam.	1	2	3	4
Informacije, ki mi jih posredujejo bančni uslužbenci, so jasne in razumljive.	1	2	3	4
Banka x ima ugodno lokacijo (blizu doma, službe, trgovine,...).	1	2	3	4
Mesečni izpiski, ki jih prejmem na dom so jasni in razumljivi.	1	2	3	4
Bančni uslužbenci so prijazni in vljudni.	1	2	3	4
V banki izvedejo storitve pravilno že prvikrat.	1	2	3	4

Počutim se varnega pri poslovanju s to banko.	1	2	3	4
Bančni uslužbenci hitro odpravijo morebitne napake.	1	2	3	4

6. Koliko vam pomenijo spodaj navedena dejstva v bankah ob stiku s stranko? (1. Ni pomembno, 2. Delno pomembno, 3. Pomembno in 4. Zelo pomembno)!

Urejenost	1	2	3	4
Strokovno znanje	1	2	3	4
Komunikativnost	1	2	3	4
Diskretnost	1	2	3	4
Prijaznost	1	2	3	4

7. Kako ste zadovoljni s komunikacijo bančni delavec-komitent?

- a) zelo zadovoljen
- b) zadovoljen
- c) nezadovoljen
- d) povsem nezadovoljen

8. Ali uporabljate storitev spletne banke (I – net)?

- a) da
- b) ne

9. Kaj bi po vašem mnenju še morala Banka x spremeniti oz. izboljšati?

Za izpolnitev vprašalnika in vaš čas se Vam iskreno zahvaljujem.