

VIŠJA STROKOVNA ŠOLA ACADEMIA

MARIBOR

PRIMERJAVA HRANILNIC NA SLOVENSKEM TRGU

Kandidatka: Manca Ledinek

Vrsta študija: študentka: izrednega študija

Študijski program: Ekonomist

Mentorica – predavateljica: dr. Andreja Terpotec

Mentorica v podjetju: Tjaša Strnišnik

Lektorica: Jasmina Vajda Vrhunec, prof. slov.

Maribor, 2025

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisana Manca Ledinek sem avtorica diplomskega dela z naslovom Primerjava hranilnic na slovenskem trgu, ki sem ga napisala pod mentorstvom dr. Andreje Terpotec.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predloženo delo 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 Maribor,
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del oz. misli kot moje – lastne kaznivo po Zakonu o avtorski in sorodnih pravicah (Uradni list RS, št. 16/07 – uradno prečiščeno besedilo, 68/08, 110/13, 56/15 in 63/16 – ZKUASP); prekršek pa podleže tudi ukrepom Višje strokovne šole Academia Maribor skladno z njenimi pravili,
- skladno z 32.a členom ZASP dovoljujem Višji strokovni šoli Academia Maribor objavo diplomskega dela na spletnem portalu šole.

Maribor, september 2025

Podpis študenta:

ZAHVALA

Iskreno se zahvaljujem svoji mentorici dr. Andreji Terpotec za znanje, potrpljenje, usmerjanje med pisanjem diplomskega dela in podporo. Hvala tudi moji družini in prijateljem, ki ste me podpirali in verjeli vame. Vaša pomoč je bila ključna pri uspehu tega dela.

Iskrena hvala!

POVZETEK

Bančništvo kot pomembna gospodarska dejavnost ima dolgo zgodovino, ki sega več tisočletji nazaj. Njegov razvoj je povezan z razvojem trgovine, gospodarstva in potreb ljudi po varnem shranjevanju in izmenjavi denarja.

Bančništvo se je razvilo že v antičnih civilizacijah, medtem ko so prve hranilnice začele delovati v Evropi v 18. stoletju, predvsem z namenom spodbujanja varčevanja med manj premožnim prebivalstvom. V Sloveniji so prve hranilnice nastale v 19. stoletju in so igrale pomembno vlogo pri razvoju bančništva na slovenskih tleh. Hranilnice so se skozi čas razvijale in prilagajale novim razmeram. V sodobnem času se soočajo s številnimi izzivi, predvsem zaradi vse večje konkurence večjih bank in digitalizacije bančništva.

Diplomsko delo se osredotoča na proučevanje hranilnic v Sloveniji, zlasti na njihov položaj na trgu, konkurenčnost ter vpliv digitalizacije in umetne inteligence na njihove storitve. Skozi analizo treh slovenskih hranilnic (Delavska hranilnica, hranilnica Lon in Primorska hranilnica) so bili raziskani njihove digitalne storitve, obseg funkcionalnosti in napredne rešitve, ki jih ponujajo strankam. Glavni poudarek dela je na primerjavi digitalnih storitev hranilnic v povezavi z novimi tehnologijami, kot je umetna inteligenca, in njihovem vplivu na uporabniško izkušnjo in varnost.

V nadaljevanju je bila izvedena anketa, ki je zajemala mnenja in prepričanja uporabnikov o hranilnicah, njihovih storitvah in percepciji umetne inteligence v bančništvu. Rezultati so pokazali, da imajo hranilnice določeno stopnjo zaupanja med uporabniki, vendar se soočajo z izzivi glede prepoznavnosti in konkurence z večjimi bankami. Anketiranci so najpogosteje izpostavili ugodne pogoje za kredite in obrestne mere za varčevanja kot ključne dejavnike pri izbiri finančne institucije. Raziskava je prav tako pokazala, da ljudje menijo, da umetna inteligenca ne more nadomestiti osebnega svetovanja bančnih svetovalcev, vendar pa so tehnologije, kot so chatboti, v pomoč pri izboljšanju uporabniške izkušnje.

Namen diplomskega dela je pokazati, kako hranilnice lahko izkoristijo svoje prednosti, kot je osebni pristop, v kombinaciji z naprednimi digitalnimi rešitvami za izboljšanje konkurenčnosti na trgu.

Ključne besede: *hranilnice, bančništvo, umetna inteligenca, konkurenčnost.*

ABSTRACT

A Comparative Analysis of Savings Banks in the Slovenian Market

Banking, as an important economic activity, has a long history dating back thousands of years. Its development is closely linked to the growth of trade, the economy, and the human need for the secure storage and exchange of money.

Banking has evolved since the time of ancient civilizations, while the first savings banks began operating in Europe in the 18th century, primarily to encourage saving among the less affluent population. In Slovenia, the first savings banks emerged in the 19th century and played an important role in the development of banking in the Slovenian territory. Over time, savings banks have evolved and adapted to changing conditions. Today, they face numerous challenges, particularly due to increasing competition from larger banks and the growing digitalization of banking services.

This thesis focuses on the study of savings banks in Slovenia, particularly on their market position, competitiveness, and the impact of digitalization and artificial intelligence on their services. Through an analysis of three Slovenian savings banks (Delavska hranilnica, Hranilnica Lon, and Primorska hranilnica), their digital services, range of functionalities, and advanced solutions offered to clients were examined. The main emphasis is placed on comparing digital services in relation to new technologies such as artificial intelligence and their impact on user experience and security.

Furthermore, a survey was conducted to gather user opinions and perceptions about savings banks, their services, and the role of artificial intelligence in banking. The results showed that savings banks maintain a certain level of trust among users but face challenges in terms of visibility and competition with larger financial institutions. Respondents most frequently emphasized favorable credit conditions and interest rates on savings as the key factors in choosing a financial provider. The study also revealed that people believe artificial intelligence cannot replace the personalized advice of human financial advisors, though technologies such as chatbots are seen as helpful in improving the user experience.

The aim of the thesis is to demonstrate how savings banks can leverage their advantages, such as a personal approach, in combination with advanced digital solutions, to enhance their competitiveness in the market.

Keywords: *savings banks, banking, artificial intelligence, competitiveness*

KAZALO VSEBINE

1	UVOD	8
1.1	OPIS PODROČJA IN OPREDELITEV PROBLEMA	8
1.2	NAMEN, CILJI IN OSNOVNE TRDITVE	9
1.3	PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE	9
1.4	UPORABLJENE RAZISKOVALNE METODE	10
2	ZGODOVINA BANČNIŠTVA.....	11
2.1	ZGODOVINSKI RAZVOJ HRANILNIC NA SLOVENSKEM TRGU	11
3	DEFINICIJA IN VLOGA HRANILNIC	14
3.1	POJEM HRANILNICA	14
3.2	DELOVANJE HRANILNICE	14
3.3	RAZLIKE MED BANKO IN HRANILNICO.....	15
4	PREGLED TRGA HRANILNIC V SLOVENIJI	17
4.1	PREGLED TRENUTNEGA STANJA.....	17
4.2	KONKURENČNOST	19
5	PRIMERJAVA HRANILNIC	23
5.1	PRIMERJAVA PONUDB ZA OSEBNE RAČUNE	23
5.2	PRIMERJAVA OBRETNIH MER IN POGOJEV VARČEVANJA.....	29
5.3	PRIMERJAVA DIGITALNIH STORITEV	33
5.3.1	<i>Delavska hranilnica.....</i>	33
5.3.2	<i>Hranilnica Lon</i>	33
5.3.3	<i>Primorska hranilnica.....</i>	34
5.4	PRIMERJAVA STANOVANJSKIH IN POTROŠNIŠKIH KREDITOV	34
6	KROVNA TEMA – UMETNA INTELIGENCA	37
7	RAZISKOVALNO DELO	39
7.1	IZVEDBA ANKETE.....	39
7.2	PREDSTAVITEV REZULTATOV	41
8	SKLEP	44
9	VIRI IN LITERATURA	47
10	PRILOGE.....	9

KAZALO SLIK

SLIKA 1: KRANJSKA HRANILNICA.....	123
SLIKA 2: LOGOTIP DELAVSKE HRANILNICE D.D.....	178
SLIKA 3: LOGOTIP HRANILNICE LON D.D.	189
SLIKA 4: LOGOTIP PRIMORSKE HRANILNICE VIPAVA D.D.....	189

KAZALO TABEL

TABELA 1: PONUDBA PAKETNIH RAČUNOV DELAVSKE HRANILNICE.....	24
TABELA 2: PONUDBE PAKETNIH RAČUNOV HRANILNICE LON.....	26
TABELA 3: PONUDBA PAKETNIH RAČUNOV PRIMORSKE HRANILNICE.	28
TABELA 4: OBRESTNE MERE ZA VEZANE DEPOZITE	30

1 UVOD

Hranilnice so pomembne finančne institucije, ki delujejo na slovenskem finančnem trgu. Ponujajo široko paleto finančnih storitev, od varčevanja, kreditiranja do plačilnega prometa. V zadnjem času tudi hranilnice ponujajo določene kompleksnejše finančne storitve, kot je vlaganje v vzajemne sklada, zavarovalniške produkte in nekatere storitve trgovinskega bančništva (garancije). Hranilnice kot posebne oblike finančnih institucij imajo prav tako ključno vlogo pri zagotavljanju finančne stabilnosti in dostopnosti bančnih storitev širšemu krogu prebivalstva. V prvem delu diplomskega dela bom opredelila teoretične osnove hranilnic, v drugem delu pa se bom osredotočila na analizo primerjav posameznih hranilnic in na to, kako umetna inteligenca vpliva na procese in storitve v hranilnicah. Upam, da bo ta analiza pripomogla k boljšemu razumevanju njihove vloge in pomena v slovenskem bančništvu.

1.1 Opis področja in opredelitev problema

Tema raziskave se osredotoča na delovanje hranilnic v Sloveniji ter primerjavo ponudbe in konkurenčnosti med njimi. V zadnjem desetletju smo priča hitremu razvoju tehnologij in digitalnih platform, kar je močno vplivalo tudi na preobrazbo finančnih storitev. Banke in hranilnice se morejo hitro prilagajati novim tehnologijam, če želijo svojim komitentom zagotoviti konkurenčne in kakovostne finančne storitve. Hranilnice, ki so tradicionalno temeljile na osebnem pristopu, se pogosto srečujejo z izzivi, kako zagotoviti konkurenčnost in slediti hitri digitalni spremembi. Poleg digitalizacije in mobilnega bančništva ima pomemben vpliv na konkurenčnost tudi razvoj umetne inteligence, ki revolucionarno spreminja bančne storitve. Umetna inteligenca omogoča napredne analize podatkov, avtomatizacijo storitev in razvoj novih finančnih produktov, kar spreminja celotno bančništvo in finančne trge na splošno. Za hranilnice predstavlja umetna inteligenca priložnost, da povečajo učinkovitost poslovanja in ostanejo konkurenčne s storitvami, ki so vse bolj usmerjene k digitalnim rešitvam in avtomatizaciji procesov. Kljub temu se hranilnice soočajo z izzivom, kako ohraniti osebni stik in zaupanje strank v času, ko tehnologija postopoma prevzema tradicionalne bančne funkcije.

Ključni problem, ki ga nameravam raziskati, je prilagodljivost hranilnic na spreminjajoče se tržne razmere, ki ji zaznamujejo konkurenca in spreminjajoče se potrebe potrošnikov ter uvedba umetne inteligence v poslovanje finančnih institucij. Ta problem se ne dotika le poslovanja hranilnic, temveč vpliva tudi na širšo skupnost. Njihova zmožnost prilagajanja in sledenja konkurenci na trgu je ključna za konkurenčnost in poslovno uspešnost. V diplomskem delu se bom osredotočila na analizo ključnih dejavnikov, ki oblikujejo odnos med strankami in hranilnicami, ter raziskala konkurenčne razlike med posameznimi hranilnicami in zagotavljanje konkurenčnosti med hranilnicami z uporabo umetne inteligence.

Za to temo sem se odločila, ker menim, da mi lahko ta raziskava pomaga razviti kompetence in znanja, ki so potrebna za napredovanja v moji karieri. S to raziskavo želim osvetliti pomen in potencial hranilnic, prispevati k njihovem razvoju in rasti v prihodnosti.

1.2 Namen, cilji in osnovne trditve

V okviru raziskave bom proučila naslednje hipoteze:

H1: Zaupanje hranilnicam glede varnosti denarja je nizko.

H2: Ljudje izbirajo hranilnice zaradi boljših pogojev varčevanja in kreditiranja.

H3: Hranilnice na slovenskem trgu se razlikujejo po višini obrestnih mer za varčevanje.

H4: Umetna inteligenca ne more nadomestiti svetovanja bančnika.

1.3 Predpostavke in omejitve

Pred začetkom pisanja diplomskega dela sem predpostavljala, da bo odziv na izpolnjevanje ankete dovolj visok, kar mi bo omogočilo, da na podlagi vrnjenih anketnih vprašalnikov oblikujem zanesljive zaključke. Predpostavljam, da bodo anektirani posamezniki iskreni in natančni pri odgovorih, kar bo omogočilo pridobitev zanesljivih podatkov. Zavedam se, da lahko nepripravljenost posameznikov za sodelovanje predstavlja omejitev. Na podlagi števila vrnjenih anket bom poskusila kritično potrditi oziroma zavrniti hipotezo. V izpolnjevanje sem poslala 100 anket, v roku enega meseca pa sem dobila izpolnjenih 72 anket.

Omejitev pri pisanju diplomskega dela je tudi omejen dostop do podatkov in informacij o poslovanju posameznih hranilnic na slovenskem trgu ter o načrtih za digitalno preobrazbo in uvedbo tehnologij, ki jih poganja umetna inteligenca.

1.4 Uporabljene raziskovalne metode

Diplomsko delo je razdeljeno na dva dela. Prvi je teoretični del, kjer bom raziskala že obstoječo literaturo. V drugem, empiričnem delu bom izvedla anketiranje in na podlagi pridobljenih podatkov pripravila analizo. Prav tako bom naredila primerjalno analizo med hranilnicami na slovenskem trgu.

Anketa, bo zajemala vprašanja o uporabi storitev hranilnic, zaupanju glede varnosti, pomembnosti obrestnih mer in drugih konkurenčnih dejavnikov. Anketirance bom povprašala tudi o tem, kakšno je njihovo mnenje glede uporabe tehnologij, ki jih poganja umetna inteligenca, v poslovanju hranilnic. Rezultati ankete bodo omogočili boljše razumevanje mnenja ljudi glede storitev hranilnic. Na podlagi zbranih podatkov bom lahko ugotovila, v kakšni meri ljudje zaupajo hranilnicam glede varnosti svojih sredstev, pa tudi pomembnost njihovih lastnosti, kot so obrestne mere. Prav tako bom pridobila stališče, ki ga imajo stranke hranilnic do umetne inteligence pri finančnih storitvah. Dodatna raziskovalna metoda bo primerjalna analiza med konkurenčnimi hranilnicami, s katero želim ugotoviti, v kolikšni meri so se hranilnice na slovenskem trgu že prilagodile digitalizaciji.

2 ZGODOVINA BANČNIŠTVA

Razvoj slovenskih denarnih zavodov je enostaven in stopničast. Najprej so se pojavile in začele delovati hranilnice, sledile so jim kreditne zadruge, nazadnje pa so na prizorišče prišle banke v obliki delniških družb. Te denarne institucije niso nastale same od sebe, ampak so se razvile zaradi gospodarskih potreb slovenskega gospodarskega okolja (Lazarević & Prinčič, 2000, str. 19).

Na začetku so ljudje denarnim zavodom le malo zaupali, saj niso bili navajeni poslovanja z denarjem, ker ga preprosto niso imeli. Poleg tega je morda na dvome ljudi vplivalo tudi, da so prvi denarni zavodi v Sloveniji večinoma delovali pod nadzorom vladajočih, torej tujcev. Ti so bili med ljudi poznani kot izkoriščevalci, ki so na vse načine posegli po že tako skromnem premoženju naših ljudi, ne nazadnje tudi prek ugodnih posojil, ki so jih nato neusmiljeno izterjali, tudi za ceno propada posojilojemalca. Tako so si na veliko pridobili našo posest. Začetki so bili torej težki, treba je bilo preobraziti ljudi, nujno potrebno je bilo zaupanje v domače izobraženstvo, ki je postopoma preusmerjalo ljudstvo v gospodarskem in narodnem pogledu (Videčnik, 1989, str. 9).

2.1 Zgodovinski razvoj hranilnic na slovenskem trgu

Na slovenskem trgu so prve hranilnice začele nastajati in se razvijati v 19. stoletju. Njihova vloga in pomen sta se kazala predvsem na dveh področjih: mobilizacija drobnih denarnih sredstev prebivalstva in financiranje manj premožnega sloja prebivalstva. Pri njihovem poslovanju ni bil glavni motiv ustvarjanje dobička, temveč bolj spodbujanje samopomoči, podobno kot pri kasnejših zadružnih ustanovah ali današnjih hranilno-kreditnih službah. Razvoj hranilnic so podpirale tudi takratne države, saj so že zgodaj prepoznale njihov socialni, politični in narodnostni pomen (Bobek, 1989).

Prvi denarni zavod na slovenskih tleh je bila hranilnica, ustanovljena leta 1820 v Ljubljani. Imenovala se je Kranjska hranilnica (GIZ, 2022). Kranjska hranilnica je spadala med tako imenovane regulativne hranilnice. Regulativne hranilnice so ustanovljale občine oziroma okraji

na podlagi hranilničnega pravilnika (Sparkassenregulativ) iz leta 1844, po katerem so dobile tudi ime. Osnovna naloga regulativnih hranilnic je bila spodbujanje prebivalstva k varčevanju, nato pa iz zbranih sredstev nudenje posojil po nizki obrestni meri, ki je bila nižja od prevladujoče (Lazarevič & Prinčič, 2000).



Slika 1: Kranjska hranilnica

Vir: (<https://zgodovinanadlani.si/razglednica/kranjska-hranilnica/>)

Do preloma 19. stoletja so hranilnice in posojilnice v svojo mrežo vključile velik del slovenskega drobnega gospodarstva in kmečkega prebivalstva. Kljub temu pa niso bile sposobne nuditi finančnih storitev, kot so jih zagotavljale univerzalne poslovne banke, saj so bile preveč razdrobljene, pa tudi obseg poslovanja tega ni dovoljeval. Leta 1900 je bila v Ljubljani ustanovljena Ljubljanska kreditna banka, ki je še dolga desetletja kasneje najpomembnejša banka v Sloveniji (Krašovec, 2001). Bančna mreža se je hitro širila z ustanovitvijo Jadranke banke v Trstu leta 1905 in Ilirske banke v Ljubljani leta 1916.

Po obdobju začetne rasti poslovnih bank, ki je trajalo do konca leta 1912, je prišlo obdobje postopnega nazadovanja, ki se je začelo z balkanskima vojnoma. Tudi hranilnice se temu niso mogle izogniti, pojavila pa se je vse večja težnja po njihovem povezovanju. Konec leta 1910 je bil sklican in ustanovljen ustanovni zbor Zveze jugoslovanskih hranilnic, v katerega je vstopilo 17 hranilnic. Do leta 1933 pa se je število članic povečalo na 29. Zveza je ohranjala svoj obstoj vse do 2. svetovne vojne. Mnogim hranilnicam je kljub velikemu padcu varčevanja uspelo preživeti 2. svetovno vojno, vendar jih je leta 1954 takratni Zakon o bankah ukinil in pripojil komunalnim bankam (Krašovec, 2001).

Številne reforme in spremembe v finančnem sistemu, ki so potekale med 2. svetovno vojno in osamosvojitvijo leta 1991, so pripeljale do tega, da je Slovenija na področje hranilništva vstopila nerazvita in povsem na začetku poti (Krašovec, 2001). Ob osamosvojitvi Slovenije se je v finančnih krogih kritično razmišljalo o razvoju hranilništva na Slovenskem. Dvome je dodatno podkrepil sorazmerno hiter stečaj novoustanovljene Slovenske hranilnice in posojilnice Ljubljana ter Štajerske hranilnice Maribor. Prilagodljivost drugih hranilnic je omogočila, da so hranilnice na naših tleh ostale in pridobile svoj tržni delež. Ta delež je zaenkrat še zanemarljiv, vendar hranilnice spretno izkoriščajo svojo tržno nišo, predvsem pri finančnem poslovanju s prebivalstvom, društvi in sindikati. Ta niša jim omogoča dolgoročno prisotnost na slovenskem finančnem trgu, a le ob nadaljnjem aktivnem razvoju finančnih storitev, širjenju ponudbe in še večji konkurenčnosti. V hranilnicah se zavedajo pomena povezovanja in sodelovanja na finančnem trgu, kjer konkurirajo močnejšim in večjim poslovnim bankam. V ta namen je bila ustanovljena tudi Zveza hranilnic g.i.z., v okviru katere hranilnice usklajujejo svoja stališča do finančne zakonodaje in podzakonskih aktov Banke Slovenije in se srečujejo na strokovnih posvetovanjih (Kristanc, 2002).

Po osamosvojitvi je bilo v Sloveniji ustanovljenih kar 14 hranilnic, vendar je njihovo število v naslednjih letih hitro začelo upadati. Sredi leta 2000 je bilo v Sloveniji registriranih le še 6 hranilnic, leto kasneje pa so dejansko poslovale le še 3 hranilnice, kar velja še danes (Kristanc, 2002).

3 DEFINICIJA IN VLOGA HRANILNIC

3.1 Pojem hranilnica

Hranilnica je finančna institucija, ki podobno kot banka sprejema vloge in daje posojila. Je samostojna finančna organizacija, ki nudi možnost varnega nalaganja sredstev. Zbrana sredstva hranilnica potem uporablja za kreditiranje svojih komitentov in spodbujanje kmetijstva, obrti in drugih zasebnih dejavnosti ter majhnih pravnih oseb v skladu s predpisi o računovodstvu. Hranilnica se lahko ustanovi kot družba z omejeno odgovornostjo, družba z neomejeno odgovornostjo ali delniška družba. Hranilnica se ustanovi kot družba z neomejeno odgovornostjo, če nima jamstva za vloge s strani institucij, ki zagotavlja jamstvo za vloge v hranilnicah ali od družbenopolitične skupnosti oziroma banke. Družbenopolitična skupnost ustanovi hranilnico s sprejetjem sklepa o ustanovitvi, izjave o nepreklicnem jamstvu za obveznosti hranilnice in pravil hranilnice (Uradni list Republike Slovenije).

Splošna značilnost hranilnic je, da so njihovi komitenti predvsem posamezniki ali gospodinjstva. Hranilnice običajno obravnavajo veliko število vlagateljev z majhnimi povprečnimi vlogami (Ribnikar, 1994, str. 229). Večji delež kreditov, ki jih odobravajo hranilnice, je namenjen prebivalstvu (potrošniški krediti), medtem ko se manjši del naložb usmerja v gospodarstvo.

3.2 Delovanje hranilnice

Hranilnica ima dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje bančnih storitev po 5. členu Zakona o bančništvu (Uradni list RS, št. 92/2021 s spremembami; v nadaljevanju ZBan-3) in dodatnih finančnih storitev po 6. členu ZBan-3. V skladu s 316. členom ZBan-2 hranilnica lahko posluje le v evrih, razen v okviru menjalniškega poslovanja.

Hranilnica ima dovoljenje za opravljanje naslednjih vzajemno priznanih finančnih storitev po 5. členu ZBan-3:

- sprejemanje depozitov in drugih vračljivih sredstev;

- dajanje kreditov (kot so potrošniški krediti, hipotekarni krediti, odkup terjatev z regresom ali brez njega, financiranje komercialnih poslov);
- plačilne storitve;
- izdajanje in upravljanje drugih plačilnih instrumentov (na primer potovalnih čekov in bančnih menic) v delu, v katerem ta storitev ni vključena v storitev iz prejšnje točke;
- izdajanje garancij in drugih jamstev;
- trgovanje za svoj račun ali za račun strank (s tujimi plačilnimi sredstvi, vključno z menjalniškimi posli, instrumenti denarnega trga, prenosljivimi vrednostnimi papirji);
- kreditne bonitetne storitve (zbiranje, analiza in posredovanje informacij o kreditni sposobnosti);
- oddajane sefov.

Opravlja lahko tudi naslednje dodatne finančne storitve po 6. členu ZBan-3:

- zavarovalno zastopništvo po zakonu, ki ureja zavarovalništvo;
- zastopanje prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja;
- kreditno posredništvo pri potrošniških in drugih kreditih;
- trženje enot investicijskih skladov;
- zastopanje finančnega zakupa (leasinga).

3.3 *Razlike med banko in hranilnico*

Banka je pravna oseba, ki izvaja bančne storitve na podlagi dovoljenja pristojnega nadzornega organa za upravljanje teh storitev. Hranilnica pa je pravna oseba s sedežem v Republiki Sloveniji, ki izvaja bančne storitve na podlagi dovoljenja Banke Slovenije. Zanje veljajo enaka pravila kot za banke, razen če ni v 11. poglavju zakona (poglavje o hranilnicah) določeno drugače.

Razlike med hranilnico in banko po novem Zakonu o bančništvu (ZBan-1) skoraj ni več. Vendar pa obstajata še dve ključni razliki, in sicer znesek ustanovitvenega kapitala (42. oziroma 382. člen) in opravljanje dodatnih finančnih storitev (11. člen). Za ustanovitev banke je

potreben osnovni kapital v višini 5 milijonov evrov, medtem ko je za ustanovitev hranilnice najnižji znesek osnovnega kapitala en milijon evrov. Razlika med hranilnico in banko se kaže tudi na aktivni strani bilance stanja hranilnice. Večji delež kreditov hranilnice je usmerjen v gospodinjstvo, medtem ko je manjši del naložb namenjen gospodarstvu. Tako aktivna kot pasivna stran bilance stanja je v primerjavi z banko bolj razdrobljena in razporejena na večje število manjših naložb.

Obstajajo tudi nekatere neformalne razlike med hranilnicami in bankami. Banke so praviloma večje in pogostejše finančne institucije kot hranilnice. Hranilnice opravljajo denarne posle le v domači valuti, z izjemo menjalniških poslov, prav tako so hranilnice bolj fleksibilne in prilagodljive v bančnem okolju kot banke – to jim omogoča prav njihova majhnost. Razlike pa so opazne tudi v lastniški strukturi institucij, hranilnice so v domači lasti, kjer gre po navadi za zasebno lastništvo, medtem ko imajo nekatere banke tudi tuje lastnike (Kristanc, 2002).

4 PREGLED TRGA HRANILNIC V SLOVENIJI

4.1 Pregled trenutnega stanja

Kot že omenjeno, na slovenskem finančnem trgu trenutno delujejo tri hranilnice: Delavska hranilnica d.d., hranilnica Lon d.d. in Primorska hranilnica Vipava d.d. (Banka Slovenije).

Delavska hranilnica je največja bančna ustanova v večinski domači lasti. Je hranilnica po imenu in vrednotah, medtem ko po vsebini, znanju ter kakovosti storitev in produktov deluje kot banka. Skupaj s hčerinsko družbo DH Leasing tvori Skupino Delavske hranilnice in uresničuje njeno poslanstvo, da celovito odgovarja vsem finančnim potrebam strank. Začetki hranilnice segajo v november 1990, ko jo je ustanovila Zveza svobodnih sindikatov Slovenije in ostalih ustanovnih članic, s sedežem v Ljubljani. Sindikati še danes predstavljajo ključni steber lastniške strukture hranilnice, kar zagotavlja stabilnost in kontinuiteto poslovnega modela ter ljudem prijazne finančne ustanove. Delavska hranilnica je imela v letu 2023 povprečno zaposlenih 352 ljudi in kar 35 poslovalnic, razporejenih po vsej Sloveniji (Delavska hranilnica, 2024).



Slika 2: Logotip Delavske hranilnice d.d.

(Vir: <https://www.dh.si/>)

Hranilnica Lon d.d. je slovenska finančna institucija, ki ponuja širok spekter bančnih in finančnih storitev tako za posameznike kot za podjetja. Hranilnica je bila ustanovljena leta 1992, s sedežem v Kranju. Lon se je razvil iz finančnih ustanov in je najprej deloval v lokalnem

okolju, sčasoma pa se je razširil v eno od uveljavljenih hranilnic, z devetimi poslovalnicami po Sloveniji (Lon d.d., 2024).



Slika 3: Logotip hranilnice Lon d.d.

(Vir: <https://www.lon.si/>)

Primorska hranilnica Vipava d.d. je bila ustanovljena leta 1992 v Vipavi, s poudarkom na opravljanju bančnih storitev za lokalno prebivalstvo in podjetja na Primorskem. Nastala je po osamosvojitvi Slovenije, ko je bil trg finančnih storitev v razvoju, potrebe po lokalnih finančnih institucijah pa so bile velike. Zaradi močnih povezav z regijo ostaja Primorska hranilnica Vipava pomembna finančna ustanova na Primorskem, kjer deluje s petimi poslovalnicami, ki so vse locirane znotraj tega območja. Hranilnica je imela v letu 2023 povprečno zaposlenih 64 ljudi (Primorska hranilnica Vipava, 2024).



Slika 4: Logotip Primorske hranilnice Vipava d.d

(Vir: <https://phv.si/>)

4.2 Konkurenčnost

Konkurenčnost je sposobnost podjetja oziroma organizacije, da uspešno tekmuje na trgu in dosega boljše rezultate od svojih tekmecev. V širšem smislu pomeni tudi sposobnost prilagajanja spreminjajočim se razmeram na trgu, z namenom ohranjanja oziroma povečanja tržnega deleža, pridobivanja novih strank ter doseganja dolgoročne rasti in uspešnosti. Za hranilnice v Sloveniji konkurenčnost pomeni zmožnost prilagajanja modernim tehnološkim trendom, hkrati pa ohranjanje tradicionalne vrednote, kot je osebni pristop. Tradicionalne hranilnice, ki so bile v preteklosti osredotočene na osebni pristop in lokalno prisotnost, se danes soočajo s konkurenco digitalnih bank in finančnih tehnologij, ki so močno preoblikovale bančni sektor.

Da bi hranilnice ostale konkurenčne, prilagajajo svoje produkte specifičnim potrebam strank, kot so mlade družine, upokojenci ter manjša podjetja in podjetniki. S tem zagotavljajo bolj osebno in prilagojeno storitev, ki je večje banke pogosto ne morejo ponuditi. Kljub digitalizaciji hranilnice ohranjajo konkurenčno prednost z osebnim pristopom in tesnimi povezavami z lokalno skupnostjo. To je pomembno zlasti za stranke, ki cenijo osebni stik s svetovalci (predvsem upokojenci). Digitalna transformacija je ena izmed osrednjih konkurenčnih strategij hranilnic. Z uvedbo spletnega in mobilnega bančništva strankam omogočajo dostop do storitev kjerkoli in kadarkoli, kar je še posebej pomembno za mlajšo generacijo strank ter za podjetja in podjetnike.

Z uporabo umetne inteligence lahko hranilnice izboljšajo svojo konkurenčnost na več načinov, pri čemer optimizirajo procese, izboljšajo storitve za stranke in bolje obvladujejo tveganja:

1. umetna inteligenca lahko pomaga izboljšati uporabniško izkušnjo. Avtomatizirana podpora strankam, torej chatboti in virtualni asistenti, omogočajo podporo strankam 24/7, kar poveča zadovoljstvo strank, hkrati pa zmanjša čas obdelave poizvedb in znižuje stroške osebja;
2. z uporabo umetne inteligence lahko hranilnice povečajo učinkovitost in znižanje stroškov. Z uporabo umetne inteligence lahko hranilnice avtomatizirajo rutinske naloge in procese, kot sta obdelava dokumentov in plačil ter priprava poročil. S tem lahko povečajo produktivnost in zmanjšajo operativne stroške. Z analizo podatkovnih tokov lahko z uporabo umetne inteligence

izboljšajo notranje procese, kot je obdelava kreditov, ter s tem skrajšajo čas za odobritev kredita in zmanjšajo tveganje operativnih napak;

3. umetna inteligenca lahko izboljša upravljanja tveganj in varnosti. Sistem umetne inteligence relativno hitro prepozna sumljive vzorce v transakcijah in drugih dejavnostih, kar pripomore k preprečevanju pranja denarja;
4. umetna inteligenca analizira podatke o dolžnikih in njihovih finančnih vedenjih, kar omogoča natančnejše ocene tveganj in boljše odločitve pri odobravanju posojil;
5. umetna inteligenca lahko analizira velike količine tržnih podatkov v realnem času, kar omogoča boljše naložbene odločitve in prilagodljivost v spremenljivih tržnih razmerah.

Z uvedbo in uporabo umetne inteligence bi hranilnice postale agilnejše in prilagodljivejše spreminjajočim se tržnim razmeram. To jim omogoča, da bolj zadovoljujejo potrebe strank, učinkovito upravljajo tveganja in zmanjšujejo stroške, kar vse skupaj pripomore k njihovi večji konkurenčnosti.

Delavska hranilnica je največja hranilnica na slovenskih tleh in ima pomembno vlogo na trgu. V letu 2024 je dosegla izjemen uspeh z bilančno vsoto v višini 2,36 milijarde evrov, kar predstavlja 10-odstotno rast glede na leto 2023. Prav tako je ustvarila bruto dobiček v višini 51,5 milijona evrov, čisti dobiček pa je znašal 41,2 milijona evrov. Ta rast potrjuje stabilno poslovanje in sposobnost prilagajanja tržnim spremembam. Delavska hranilnica svojo konkurenčnost krepi z razvejano mrežo poslovalnic, konkurenčno ponudbo kreditov in razvito digitalno infrastrukturo, ki vključuje spletno in mobilno bančništvo ter postopno uvajanje sodobnih tehnologij, vključno z umetno inteligenco.

Hranilnica Lon je srednje velika hranilnica, ki v zadnjih letih izkazuje stabilno rasti in dobro prilagoditev tehnološkim trendom. V letu 2024 je ustvarila rekordni čisti dobiček v višini 3,2 milijona evrov, kar kaže na učinkovit poslovni model in optimalizacijo stroškov. Rekordna raven čistega dobička ni omogočila le popolne pokritosti akumuliranih izgub iz preteklih let in s tem dokončne odprave bremen preteklosti, temveč je ustvarila tudi finančna sredstva za mogoče ponovno izplačilo dividend delničarjem po devetih letih. Natančna višina bilančne vsote ni bila objavljena, vendar podatki o rasti kreditov (191,5 milijona evrov) in vlog (310,8 milijona evrov) kažejo, da je bilančna vsota presegla 500 milijonov evro. Lon se vse bolj

uveljavlja tudi po digitalnih rešitvah in ciljno nagovarja mlajše uporabnike, pri čemer stavi na kombinacijo tradicionalnih bančnih storitev in sodobne uporabniške izkušnje. Z doseženim 11,65-odstotnim donosom na kapital po obdavčitvi Lon ni le presegel prejšnjega rekorda, doseženega leto prej, temveč je sorazmerno izboljšal tudi svojo uspešnost in se približal domačim primerjalnim institucijam. Rast dobička je bila rezultat kombiniranega učinka vseh ključnih dejavnikov: uravnotežena rast obrestnih mer in neobrestnih prihodkov, izboljšanje stroškovne učinkovitosti in občutno zmanjšanje stroškov tveganja zaradi opaznega zmanjšanja slabih posojil. Poleg tega je bilo nadaljnje izboljšanje dobičkonosnosti doseženo ob hkratnem ohranjanju zelo visoke kapitalske ustreznosti in likvidnostni. Preudarna rast kreditiranja, ki presega domače povprečje in stabilnost baze sredstev strank, jasno kaže na konkurenčnost storitev in rešitev dobro pozicionira ter iz leta v leto ohranja vidno mesto med finančnimi institucijami z najugodnejšimi in uporabniku prijaznimi storitvami (Lon d.d., 2024).

Primorska hranilnica Vipava je najmanjša med hranilnicami na slovenskih tleh in deluje predvsem lokalno. Primorska hranilnica je leto 2024 zaključila uspešno. Ustvarila je 2,3 milijona evrov čistega dobička. Slabši poslovni rezultat kot v preteklem letu je predvsem posledica padanja obrestnih mer in na novo uvedenega davka na bilančno vsoto bank. Bilančna vsota hranilnice se je v letu 2024 povišala za 9 % in znaša 259,3 milijona evrov. Rast bilančne vsote temelji na pridobivanju vlog strank, ki niso banke. To dokazuje, da stranke krepijo zaupanje v hranilnico. Strateška usmeritev na področju poslovanja s strankami ostajajo samostojni podjetniki, podjetja in fizične osebe. Za ta namen se je hranilnica kadrovsko okrepila, posodobila procese in znatno povečala vlaganja v osnovna sredstva in infrastrukturo (Primorska hranilnica Vipava, 2024).

Skupna analiza pokaže, da so vse tri hranilnice v letu 2024 dosegle pomembne rezultate, vsakokrat z drugačnim pristopom. Delavska hranilnica izstopa po svoji stabilnosti, velikosti in digitalni naprednosti, hranilnica LON po svoji učinkovitosti, inovativnosti in preboju na področju dobičkonosnosti, medtem ko Primorska hranilnica ohranja svojo konkurenčnost z lokalno usmerjenostjo, osebnim pristopom in postopnim razvojem. Kljub razlikam vse tri hranilnice dokazujejo, da lahko z jasno strategijo, poznavanjem potreb svojih strank in prilagodljivostjo uspešno poslujejo tudi v zahtevnem finančnem okolju.

Prihodnji konkurenčni boj bo v veliki meri odvisen od njihove sposobnosti hitrega prilagajanja digitalnim trendom, vzdrževanja stabilnosti in zaupanja uporabnikov ter sposobnosti diferenciranja v vse bolj dinamičnem bančnem okolju. V ospredje bodo vse bolj stopale investicije v informacijsko tehnologijo, varnost podatkov in uporabniško izkušnjo, pri čemer bo ključno ravnoesje med tehnološkim napredkom in ohranjanjem človeškega stika. Hranilnice, ki bodo znale učinkovito združiti tradicionalne vrednote s sodobnimi digitalnimi rešitvami, bodo imele večje možnosti za dolgoročno rast in prepoznavnost na trgu.

Sistemske pomembne banke so finančne institucije, katerih propad ali resne težave bi povzročile večjo katastrofo finančnega sistema države ali celo mednarodnih trgov. Zaradi svoje velikosti, povezanosti z drugimi institucijami in obsega poslovanja predstavljajo večje tveganje za celotni bančni sistem. V skladu z zakonodajo in smernicami Evropske centralne banke so te banke podvržene strožjim regulatornim zahtevam, kot so višji kapitalski blažilniki, pogostejši nadzor, dodatna poročana in obveznost priprave načrtov za reševanje. Banka Slovenije določa seznam sistemsko pomembnih bank v Sloveniji. Po zadnjih razpoložljivih podatkih (leto 2024) mednje spadajo: NLD d.d., SKB banka d.d. in UniCredit Banka Slovenija d.d. Te banke imajo pomembno vlogo pri kreditiranju gospodarstva in obvladovanja likvidnosti ter delovanju plačilnega sistema v Sloveniji.

Nobena od slovenskih hranilnic ni uvrščena med sistemske pomembne institucije. Razlogi za to so predvsem njihova manjša velikost, manjši obseg poslovanja in nižja povezanost z drugimi ključnimi elementi finančnega sistema. Hranilnice zato veljajo za manj pomembne finančne institucije in so pod nadzorom Banke Slovenije ter ne neposredno pod nadzorom Evropske centralne banke.

Čeprav hranilnice v Sloveniji niso uvrščene med sistemske pomembne institucije, to nikakor ne pomeni, da nimajo pomembne vloge v finančnem sistemu države. S svojo prisotnostjo v lokalnih okoljih, dostopnostjo za manjše komitente ter usmerjenostjo v gospodinjstva in manjša podjetja hranilnice pomembno prispevajo k finančni vključenosti in regionalnemu razvoju. Njihova prilagodljivost, osebni pristop in razumevanje lokalnih potreb pogosto dopolnjujejo delovanje večjih bank. V tem smislu predstavljajo pomemben del stabilnosti in raznolikosti bančnega sistema, čeprav njihov obseg poslovanja ne dosega ravni sistemske pomembnosti.

5 PRIMERJAVA HRANILNIC

5.1 Primerjava ponudb za osebne račune

Osebni računi so osnovni bančni produkti, namenjeni posameznikom za upravljanje osebnih financ. So računi, prek katerih uporabniki izvajajo vsakodnevne finančne transakcije, kot so prejemanje plač ali drugih osebnih prihodkov, plačevanje računov, nakazila, dvigi gotovine itd. Poleg osnovne funkcionalnosti omogočajo tudi dostop do drugih bančnih storitev, kot so mobilno in spletno bančništvo, debetne in kreditne kartice, varčevanje ter možnost pridobitve posojil. Hranilnice oblikujejo različne paketne račune glede na potrebe različnih skupin uporabnikov, kot so mladi, družine, upokojenci ali posamezniki, ki iščejo napredne funkcije. Tako lahko uporabniki izberejo račun, ki jim ponuja najboljše razmerje med kakovostjo in ceno.

Tabela 1: Ponudba paketnih računov Delavske hranilnice

	DH enostavni paket	DH napredni paket	DH brezskrbni paket
Vodenje računa	X	X	X
Varnostni sms		X	X
MasterCard Debit	X	X	X
MasterCard Credit	X	X	X
Predplačniška kartica			X
DH mobilna banka	X	X	X
DH spletna banka	X	X	X
Varnostni SMS MasterCard Debit	X	X	X
Varnostni SMS MasterCard Credit		X	X

Varnostni SMS Predplačniške kartice			x
SEPA in trajni nalogi	3 brezplačni trajni nalogi ali SEPA	5 brezplačnih trajnih nalogov ali SEPA	Neomejeno
Elektronski plačilni nalog	3 brezplačni elektronski plačilni nalogi	Neomejeno	Neomejeno
Dvig gotovine na DH bankomatih	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno
Dvig gotovine na bankomatih drugih bank	3 brezplačni dvigi	5 brezplačnih dvigov	Neomejeno
Flik plačila	x	x	x
Redni limit	Do 500 EUR	Do 1.500 EUR	Do 3.000 EUR
Cena	4,80 evra mesečno	6,80 evra mesečno	11,80 evra mesečno

Vir: Lastni vir

V zgornji tabeli so prikazani paketni računi za osebne račune Delavske hranilnice. Hranilnica ima v ponudbi tri paketne račune. Prvi paket se imenuje DH enostavni, ki je primeren za uporabnike z osnovnimi potrebami. Paket DH napredni je primeren za uporabnike, ki potrebujejo drugačno fleksibilnost in pogosteje uporabljajo bančne storitve, vendar želijo ohraniti razmeroma nizke stroške. Paket DH brezskrbni je priporočljiv za zahtevnejše uporabnike z večjimi potrebami, ki cenijo širok nabor storitev in pogosto uporabljajo bančne storitve.

Tabela 2: Ponudbe paketnih računov hranilnice Lon

	Začetni paket	Prijazni paket	Zlati paket	Premiun paket
Vodenje računa	X	X	X	X
Varnostni SMS	X	X	X	X
MasterCard Debit	X	X	X	X
MasterCard Credit			X	X
Predplačniška kartica			X	X
eLon	X	X	X	X
mLon		X	X	X
Varnostni SMS MasterCard Debit		X	X	X
Varnostni SMS MasterCard Credit			X	X
Varnostni SMS Predplačniške kartice			X	X

SEPA in trajni nalogi	3 brezplačni trajni nalogi ali SEPA	5 brezplačnih trajnih nalogov ali SEPA	6 brezplačnih trajnih nalogov ali SEPA	Neomejeno
Elektronski plačilni nalogi	2 brezplačna elektronska plačilna naloga	4 brezplačni elektronski nalogi	7 brezplačnih elektronskih nalogov	Neomejeno
Dvig gotovine na LON bankomatih	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno
Dvig gotovine na bankomatih drugih bank		3 brezplačni dvigi	5 brezplačnih dvigov	Neomejeno
Flik plačila	x	x	x	x
Redni limit		Do 600 EUR	Do 1.600 EUR	Do 3.000 EUR
Cena	2,99 evra mesečno	5,99 evra mesečno	9,50 evra mesečno	14,50 evra mesečno

Vir: Lastni vir

Hranilnica Lon ima v svoji ponudbi štiri paketne račune. Začetni paket je namenjen uporabnikom, ki potrebujejo osnovne bančne storitve z nizkimi stroški. To so pogosto mladi ali tisti, ki prvič odpirajo bančni račun.

Paket Prijazni že vključuje malo več funkcij kot Začetni paket, ampak je vseeno primeren za uporabnike z osebnimi bančnimi potrebami, z nekoliko večjimi potrebami.

Zlati paket je za uporabnike, ki pogosto potrebujejo bančne storitve in potrebujejo večji dostop do sredstev.

Premium paket je najobsežnejši paket, ki vključuje največ ugodnosti. Primeren je za uporabnike, ki potrebujejo največjo finančno fleksibilnost in redno uporabljajo bančne storitve.

Tabela 3: Ponudba paketnih računov Primorske hranilnice

	E-paket	E-paket s plačilno kartico MasterCard	Standard paket
Vodenje računa	X	X	X
Varnostni SMS			
MasterCard Debit	X	X	X
MasterCard Credit		X	
Predplačniška kartica			
Mobilna banka	X	X	
Spletna banka	X	X	
Varnostni SMS MasterCard Debit			
Varnostni SMS MasterCard Credit			
Varnostni SMS Predplačniške kartice			
SEPA in trajni nalogi	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno

Elektronski plačilni nalogi	Do 10 mesečno	Do 10 mesečno	Do 6 mesečno
Dvig gotovina na bankomatih Vipavska hranilnice	Neomejeno	Neomejeno	Neomejeno
Dvig gotovina na bankomatih drugih bank	3 brezplačni dvigi	3 brezplačni dvigi	3 brezplačni dvigi
Flik plačila	x	x	x
Redni limit			
Cena	2,99 evra mesečno	3,99 evra mesečno	4,99 evra mesečno

Vir: Lastni vir

Primorska hranilnica ponuja tri pakete. E-paket je namenjen strankam, ki uporabljajo sodobne bančne poti. E-paket s plačilno kartico MasterCard je namenjen strankam, ki uporabljajo sodobne bančne poti (e@HIP, m@HIP) in koristijo kartico z odloženim plačilom MasterCard. Paket Standard je namenjen tistim, ki opravljajo gotovinsko poslovanje na bančnem okencu.

Delavska hranilnica ima široko ponudbo paketov z različnimi limiti prekoračitve, digitalnimi funkcijami in zlatimi karticami. Paketi so ugodni za uporabnike, ki potrebujejo kombinacijo visoke prekoračitve, zlatih kartic in sodobnih digitalnih funkcij. Hranilnica Lon ponuja solidne osnovne storitve in se osredotoča na varnost ter število SEPA in elektronskih nalogov, kar ustreza uporabnikom, ki iščejo varne bančne storitve z večjim številom transakcij, a manj digitalnih funkcij kot Delavska hranilnica. Hranilnica Vipava ima preprostejše pakete, osredotočene na digitalne in osnovne storitve, vendar brez zlatih kartic ali visokih limitov prekoračitve. Njihovi paketi so idealni za stranke, ki se zanašajo na digitalne bančne storitve ali tradicionalne gotovinske transakcije na okencih.

5.2 Primerjava obrestnih mer in pogojev varčevanja

Tabela 4: Obrestne mere za vezane depozite

Hranilnica	Kratkoročne vloge (30 dni)	Srednjeročne vloge (12 mesecev)	Dolgoročne vloge (5+ let)	Posebnosti
Delavska hranilnica	0,5–1 %	1–2 %	Do 2,5 %	Pokojninsko varčevanje brez stroškov
Hranilnica Lon	0,3–0,5 %	0,5–1 %	Do 1,5 %	Fleksibilnost, prilagodljivo varčevanje
Primorska hranilnica	0,5–0,8 %	2,4 %	Nad 2,5 %	Najvišje obresti za dolgoročne depozite

Vir: Lastni vir

Primerjava pogojev varčevanja in obrestnih mer pri Delavski hranilnici, hranilnici Lon in Primorski hranilnici kaže, da se med njimi pojavljajo nekatere razlike glede na ponudbo, obrestne mere in trajanje varčevanja.

Če iščemo rešitev za kratkoročno varčevanje (od nekaj mesecev do enega leta), sta ključnega pomena prilagodljivost pri prekinitvi in višina obrestnih mer za krajše depozite.

Hranilnica Lon je dobra izbira za kratkoročne depozite, saj ponuja relativno preproste pogoje za vezave in omogoča nižje začetne zneske (okoli 200 EUR). Obrestna mera za vezave do enega

leta znaša približno 0,5 %, vendar je fleksibilnost pri izbiri trajanja depozita privlačna za varčevalce, ki potrebujejo dostop do denarja prej.

Primorska hranilnica nudi nekoliko višje obrestne mere že pri 12-mesečni vezavi (okoli 2,4 %), kar je konkurenčno, če lahko sredstva pustite vezana celoten čas.

Delavska hranilnica omogoča več vrst varčevanja (obročno, rentno, pokojninsko), a za kratkoročne depozite se je treba pozanimati o specifičnih obrestnih merah, saj se prilagajajo trgu.

Če varčujemo manjše zneske in potrebujemo kratkoročno prilagodljivost, je najboljša izbira hranilnica Lon. Če pa želimo maksimalno obrestovanje na enoletno vezavo, je boljša izbira Primorska hranilnica.

Za dolgoročne načrte varčevanja, kjer lahko pustimo sredstva vezana več let, sta pomembna dejavnika višina obresti in stroški.

Delavska hranilnica izstopa s ponudbo pokojninskega varčevanja. Tukaj so sredstva vezana do dopolnjenega 65. leta, minimalni polog znaša 25 EUR mesečno, pri čemer so obrestne mere konkurenčne, varčevanje pa je brez dodatnih stroškov in provizij. Poleg tega omogočajo izplačilo v obliki rent ali celotnega zneska.

Primorska hranilnica nudi najboljše obrestne mere za vezane depozite za obdobja, daljša od enega leta. Njihove obrestne mere so med višjimi na slovenskem trgu, zlasti za depozite višjih vrednosti.

Hranilnica Lon prav tako ponuja možnosti daljšega varčevanja, vendar so obrestne mere v primerjavi s Primorsko hranilnico nekoliko nižje.

Za dolgoročno varčevanje z jasnim ciljem (npr. pokojnina) je odlična izbira Delavska hranilnica. Če varčujemo večje zneske in želimo maksimirati obresti, so depoziti pri Primorski hranilnici konkurenčni Delavski hranilnici.

Prilagodljivost pri dvigih, predčasni prekinitvi in dodatnih ugodnostih (kot so nižji stroški, brezplačna svetovanja) je pomembna za določene varčevalce.

Hranilnica Lon ponuja enostavnost in prilagodljivost, kar je idealno za varčevalce, ki želijo pogostejše dostopanje do sredstev.

Delavska hranilnica je primernejša za dolgoročnejše načrte, zlasti za tiste, ki iščejo varčevanje z dodano vrednostjo, kot je pokojninsko varčevanje brez stroškov.

Primorska hranilnica cilja na bolj konservativne varčevalce, ki cenijo višje obrestne mere in manjšo kompleksnost pogojev.

Če želimo prilagodljivost in preprosto storitev, je primerna hranilnica Lon. Za dolgoročnejše varčevalce brez potrebe po vmesnih dvigih sta boljša izbira Delavska ali Primorska hranilnica.

Za kratkoročne finančne potrebe je priporočljiva izbira hranilnica Lon, saj zagotavlja prilagodljive pogoje varčevanja in možnost enostavnega dostopa do sredstev. Za dolgoročne cilje, kjer je ključna visoka donosnost, se kot najboljša izbira izkazuje Primorska hranilnica, ki ponuja nadpovprečne obrestne mere za daljše vezave. Če pa je cilj celovito varčevanje z dodatnimi ugodnostmi, kot je pokojninsko varčevanje, predstavlja najprimernejšo izbiro Delavska hranilnica, ki omogoča varčevanje brez stroškov in z možnostjo fleksibilnega izplačila.

Delavska hranilnica ponuja široko paleto varčevalnih produktov:

- obročno varčevanje: je oblika varčevanja, pri katerem varčevalec redno mesečno vplačuje določen znesek na varčevalni račun. Varčevanje je sklenjeno za določeno obdobje (npr. 12, 24 ali 60 mesecev);
- rentno varčevanje: je oblika dolgoročnega varčevanja, kjer varčevalec enkratno vloži določen znesek, nato pa prejema rentna izplačila (mesečno), in sicer obresti, glavnice in kombinacijo obeh;
- pokojninsko varčevanje: je dolgoročna oblika varčevanje, namenjena zagotavljanju dodatne finančne varnosti v pokoju. Vplačuje se z mesečnimi pologi. Gre za varčevanje, ki poteka do upokojitve. Sredstva se potem izplačujejo v obliki rente ali enkratnega zneska;
- klasične vezane denarne depozite: so ena najpogostejših in najvarnejših oblik varčevanja. Gre za dogovor med varčevalcem in finančno institucijo, da prvi za določen časovni rok vloži določen znesek sredstev, v zameno pa prejme vnaprej določeno obrestno mero;
- varčevanje v vzajemnih skladih: je oblika dolgoročnega varčevanja, pri katerem se vlagajo sredstva v skupni investicijski sklad. Primerno je predvsem za posameznike, ki so pripravljeni prevzeti nekoliko več tveganja v zameno za višje donose.

Hranilnica Lon se osredotoča na preproste in fleksibilne oblike varčevanja:

- rentno varčevanje;
- Lonijevo varčevanje: namenjeno je otrokom do 15. leta, s poudarkom na zgodnjem finančnem opismenjevanju;
- klasični vezani depoziti.

Primorska hranilnica Vipava nudi samo kratkoročne (npr. 30-dnevne vezave), srednjeročne in dolgoročne depozite z zelo konkurenčnimi obrestnimi merami, zlasti za ročnost nad enim letom.

Skupna analiza kaže, da Delavska hranilnica ponuja najbolj raznoliko ponudbo za varčevanja, primerno tako za kratkoročne kot za dolgoročne cilje. Hranilnica Lon cilja na uporabnike, ki iščejo dostopne in prilagodljive rešitve, medtem ko je Primorska hranilnica osredotočena na stabilne depozitne produkte z visokimi obrestnimi merami, primernimi za dolgoročno varčevanje.

5.3 Primerjava digitalnih storitev

Digitalne storitve teh treh hranilnic se razlikujejo glede na obseg funkcionalnosti, enostavnost uporabe in posebne funkcije, ki jih ponujajo uporabnikom. Spodaj so podrobneje opisane njihove značilnosti.

5.3.1 Delavska hranilnica

- Spletna banka (DH Osebni): omogoča popoln nadzor nad financami 24/7, vključno s plačili, spremljanjem računov, upravljanjem e-računov in trajnikov ter dostopom do obvestil. Prijava poteka prek Rekono računa, ki zagotavlja varnost in enostavno aktivacijo brez obiska poslovalnice.
- Mobilna banka (DH Mobilni): ponuja sodobne funkcionalnosti, kot so:
 - pregled stanja in transakcij;
 - funkcija "slikaj in plačaj" za UPN naloge;
 - upravljanje depozitov, kreditov in varčevanj;
 - naročilo trajnikov in posojil;
 - dnevni limiti za varnost. Mobilna aplikacija je na voljo za naprave iOS, Android in Huawei.

5.3.2 Hranilnica Lon

- Digitalno bančništvo: prilagodljive funkcionalnosti omogočajo uporabo prek spletne in mobilne banke, zasnovane za enostavno plačevanje in spremljanje stanja na računih.
- Posebnosti: fleksibilno varčevanje in depoziti so dobro integrirani z digitalnimi orodji, kar omogoča hitro obdelavo nalogov in dostopnost storitev, vendar so možnosti za napredne uporabnike omejene v primerjavi z večjimi ponudniki.

5.3.3 Primorska hranilnica

- Spletna banka (e@HIP): uporabnikom nudi standardne funkcionalnosti za plačila, množična plačila ter upravljanje računov in depozitov. Elektronski sistem je primeren za osnovne uporabnike, vendar ne ponuja funkcionalnosti, kot so napredna upravljanja naložb.
- Mobilna banka (m@HIP): aplikacija omogoča osnovne funkcije, kot so pregled stanja, plačila in upravljanje računov, vendar je manj celovita v primerjavi z DH Mobilni. Sistem vključuje e-račune in osnovna opozorila.

Za napredne digitalne storitve je Delavska hranilnica najboljša izbira zaradi naprednih funkcionalnosti, varnosti in enostavne uporabe. Za osnovne uporabnike pa hranilnica Lon in Primorska hranilnica ponujata dovolj funkcij za osnovno bančništvo, z manj kompleksnimi orodji.

Čeprav nekatere večje banke v Sloveniji in svetu že integrirajo umetno inteligenco (na primer za virtualne pomočnike, analizo transakcij ali prilagojena priporočila), nisem zasledila, da bi te tri hranilnice trenutno uporabljale umetno inteligenco v svojih digitalnih storitvah. Vse tri hranilnice se osredotočajo na tradicionalne digitalne rešitve, kot sta spletno in mobilno bančništvo, vendar ne omenjajo implementacije naprednih virtualnih pomočnikov ali chatbotov za komunikacijo s strankami. Glavni poudarek je na uporabniških storitvah prek tradicionalnih komunikacijskih kanalov in dostopnosti digitalnih rešitev za osnovne bančne operacije.

5.4 Primerjava stanovanjskih in potrošniških kreditov

Delavska hranilnica ponuja eno izmed najbolj konkurenčnih možnosti stanovanjskega kreditiranja s kombiniranim kreditom, kjer je obrestna mera prvih 10 let fiksna (okoli 2,5–2,8 %), nato pa se preoblikuje v variabilno, vezano na euribor. Dodatna prednost je, da ne zaračunava stroškov odobritve in cinitve nepremičnine ali stroškov vodenja kredita, kar konkretno zmanjša skupne stroške.

Primorska hranilnica Vipava ponuja komitentom za stanovanjski kredit fiksne obrestne mere, in sicer od 2,9 % (do 10 let) do 3,10 % (do 15 let). Za nekomitente je obrestna mera višja – to je dobra poteza hranilnice, saj si s tem pridobi nove komitente. Čeprav so obrestne mere nekoliko višje kot pri Delavski hranilnici, je ponudba še vedno konkurenčna z vidika fiksности in stabilnosti pogojev.

Hranilnica Lon ima obrestno mero za dolgoročne stanovanjske kredite približno 2,9 %. Ampak uporabniki pogosto izpostavljajo tudi hitro obravnavo vlog in dobro uporabniško izkušnjo.

Pri potrošniških kreditih izstopa Primorska hranilnica s posebno ponudbo: fiksna obrestna mera 4,8 % (nižja od redne, ki je 5,5 %) ter brez stroškov odobritve in vodenja, kar je za stranke izjemno privlačno.

Delavska hranilnica omogoča digitalno oddajo vlog za potrošniške kredite do zneska 15.000 EUR, prav tako brez stroškov odobritve za stranke, ki imajo paketni račun. Čeprav so natančne obrestne mere odvisne od višine kredita in komitentstva, velja njihova ponudba za eno izmed bolj privlačnih na trgu.

Tudi hranilnica Lon je konkurenčna pri potrošniških kreditih. Obrestne mere so pogosto pod povprečjem bančnega sektorja, kar pomeni, da je ponudba privlačna za uporabnike, ki iščejo ugodne pogoje brez visokih stroškov.

Vse tri hranilnice ponujajo konkurenčne pogoje, vendar s poudarkom na različnih prednostih. Delavska hranilnica izstopa predvsem z inovativnim kombiniranim stanovanjskim kreditom, ki omogoča zelo nizko fiksno obrestno mero v prvih desetih letih in se nato preoblikuje v variabilno. Poleg tega komitentom ne zaračunava stroškov odobritve kredita, cenitve nepremičnin in vodenja kredita. S to potezo privlači predvsem uporabnike, ki iščejo nižjo končno ceno kredita in dolgoročno stabilnost.

Primorska hranilnica Vipava pa daje poudarek na ločevanje med komitenti in nekomitenti, pri čemer komitenti lahko pridobijo kredite po znatno ugodnejših obrestnih merah. To kaže na to, da si hranilnica s to ponudbo prizadeva privabiti nove komitente in ohranjati obstoječe, kar je dobra konkurenčna poteza. Poleg tega pa izstopa tudi s promocijsko ponudbo potrošniških kreditov z nižjo obrestno mero in brez dodatnih stroškov.

Hranilnica Lon ponuja nizke obrestne mere, pogosto nižje od tistih, ki jih ponujajo večje banke. Prednost Lona je tudi hiter in digitalni pristop k obdelavi vlog, kar je posebej pomembno za mlajše generacije in uporabnike, ki cenijo enostavno poslovanje na daljavo.

Na splošno je razvidno, da so hranilnice sposobne slediti konkurenci večjih bank z bolj ciljno usmerjenimi in uporabnikom prijaznimi ponudbami.

V primerjavi z večjimi bankami so hranilnice pogosto manj prepoznavne in imajo manj razvito mrežo poslovalnic ter manj razvito digitalno infrastrukturo, kar lahko predstavlja oviro pri pridobivanju novega komitentstva, zlasti med mlajšo populacijo, ki vse bolj pričakuje brezhibno digitalno izkušnjo. Prav tako je zaznati pomanjkanje usmerjenega oglaševanja in digitalnega trženja, zaradi česar številni uporabniki niso dovolj seznanjeni s konkurenčnimi pogoji, ki jih hranilnice dejansko ponujajo. Z vlaganjem v digitalizacijo (mobilne aplikacije, spletno bančništvo, e-podpis), vključevanjem umetne inteligence za podporo uporabnikom in razvojem personaliziranih storitev lahko okrepijo svojo vlogo na trgu. Prav tako lahko izkoristijo lokalno pripadnost in zaupanje na manjših trgih, kjer večje banke pogosto nimajo tako osebnega pristopa.

Ponudba kreditov pri hranilnicah kaže, da kljub manjši velikosti in nižji prepoznavnosti uspešno konkurirajo večjim bankam z ugodnejšimi pogoji, nižjimi stroški in bolj osebnim pristopom. Njihove prednosti niso zgolj v višini obrestnih mer, temveč tudi v manj birokratskem postopku, nižjih dodatnih stroških in hitrejši obdelavi vlog, kar je za uporabnike vse pomembnejše. Takšen pristop hranilnic predstavlja pomembno alternativo tradicionalnemu bančnemu sistemu, kar je v sodobnem času vse bolj cenjeno med potrošniki.

6 KROVNA TEMA – UMETNA INTELIGENCA

Umetna inteligenca je področje računalništva, ki se ukvarja z razvojem sistemov in algoritmov, ki lahko izvajajo naloge, za katere bi sicer potrebovali človeško inteligenco. Te naloge vključujejo razumevanje naravnega jezika, prepoznavanje vzorcev, sprejemanje odločitev, načrtovanje in učenje iz podatkov. Cilj umetne inteligence je ustvariti tehnologije, ki so sposobne razmišljati, se učiti in prilagajati v novih situacijah.

V bančništvu umetna inteligenca igra vse pomembnejšo vlogo pri optimizaciji storitev, izboljšanju uporabniške izkušnje in povečanju varnosti. Razvoj tehnologije omogoča bankam in hranilnicam, da se prilagodijo hitro spreminjajočim se tržnim razmeram, hkrati pa izboljšajo svoje poslovne procese in storitve. V nadaljevanju so predstavljeni ključne uporabe umetne inteligence v bančništvu in njen vpliv na finančne institucije.

➤ Personalizacija storitev za stranke

Umetna inteligenca omogoča bankam in hranilnicam, da analizirajo podatke o svojih strankah in razvijejo personalizirane rešitve. Na podlagi analize vzorcev v vedenju strank lahko finančne institucije priporočajo prilagojene finančne produkte, kot so najustreznejši krediti, varčevalni načrti ali investicijske priložnosti. Uporaba algoritmov strojnega učenja omogoča prilagoditev ponudbe potrebam in ciljem posameznega uporabnika.

➤ Samodejno obdelovanje podatkov

Umetna inteligenca omogoča hitro in učinkovito obdelavo velikih količin finančnih podatkov. Hranilnice lahko s pomočjo umetne inteligence analizirajo zgodovinske trende in primerjajo ključne kazalnike, kot so:

- obrestne mere za različne varčevalne produkte;
- stroški vodenja računov;
- dostopnost in ugodnosti dodatnih storitev.

S tem lahko hitro pripravijo konkurenčne analize in optimizirajo svojo ponudbo za stranke.

➤ Preprečevanje prevar

Ena najpomembnejših aplikacij umetne inteligence v bančništvu je odkrivanje in preprečevanje prevar. Z naprednimi algoritmi strojnega učenja lahko sistemi v realnem času spremljajo transakcije, zaznavajo sumljivo vedenje in opozorijo na potencialne zlorabe. Primeri vključujejo:

- identifikacijo neobičajnih transakcij, ki bi lahko nakazovale krajo identitete;
- analizo vzorcev pri uporabi kartic, da bi zaznali lažne transakcije.

➤ Izboljšana podpora strankam

Chatboti, ki jih poganja umetna inteligenca, omogočajo bankam zagotavljanje 24/7 podpore. Ti sistemi lahko odgovarjajo na vprašanja strank, vodijo uporabnike skozi postopke, kot sta odpiranje računov ali pridobivanje informacij o produktih, ter poskrbijo za osnovno tehnično pomoč. To ne le povečuje učinkovitost, ampak tudi zmanjšuje stroške za hranilnice.

➤ Napovedovanje tržnih trendov

Algoritmi umetne inteligence omogočajo napovedovanje tržnih gibanj in pomagajo finančnim institucijam pri sprejemanju strateških odločitev. Na podlagi analize zgodovinskih podatkov lahko hranilnice ocenijo prihodnje trende v obrestnih merah, gospodarski rasti in vedenju strank, kar jim omogoča prilagoditev ponudbe in strategij.

➤ Optimizacija poslovanja

Umetna inteligenca omogoča avtomatizacijo številnih notranjih procesov, kot so:

- upravljanje denarnih tokov;
- obdelava kreditnih vlog;
- upravljanje tveganj.

S tem se zmanjšuje možnost napak, izboljšuje učinkovitost in omogoča, da se zaposleni osredotočijo na strateške naloge.

7 RAZISKOVALNO DELO

7.1 Izvedba ankete

Za raziskovanje izbranih hipotez o hranilnicah na slovenskem trgu sem izvedla anketo, ki je bila oblikovana s ciljem ugotavljanja prepričanj, izkušenj in mnenj ljudi o hranilnicah. Anketo je sestavljalo osem vprašanj, oblikovanih tako, da zajamejo demografske podatke, odnos do hranilnic, prednostne lastnosti hranilnic in razumevanje potenciala umetne inteligence v bančništvu. Glavni namen je bil ugotoviti, kako posamezniki ocenjujejo hranilnice v primerjavi z bankami, kakšno stopnjo zaupanja imajo v hranilnice, katere lastnosti so ključne pri izbiri hranilnice in kako pomembno vlogo igrajo tehnološke inovacije, kot je umetna inteligenca, v bančništvu. Na podlagi odgovorov smo želeli preveriti vnaprej postavljene hipoteze in pridobiti vpogled v splošno mnenje o hranilnicah na slovenskem trgu.

Ciljna skupina za anketo so bili polnoletni posamezniki, ki uporabljajo ali razmišljajo o uporabi finančnih storitev, bodisi v bankah bodisi v hranilnicah. Namen je bil zajeti širok spekter populacije, od mladih, ki šele vstopajo v finančni svet, do starejših posameznikov z daljšimi izkušnjami pri uporabi finančnih storitev. Posebna pozornost je bila namenjena zagotavljanju raznolikosti vzorca glede na spol, starost in življenjske okoliščine, saj ti dejavniki pomembno vplivajo na percepcijo finančnih institucij.

Anketa je bila razposlana prek spletnih kanalov, kot so družbena omrežja, s čimer sem poskrbela za raznolikost vzorca. V raziskavi je sodelovalo skupno 72 respondentov, od katerih jih je 70 popolnoma izpolnilo anketo. To predstavlja 97-odstotno uspešnost izpolnjevanja.

Anketa je bila zasnovana z uporabo skrbno pripravljenih vprašanj, ki so zajela vse ključne vidike raziskave. Sestavljena je bila iz osmih vprašanj, razdeljenih na naslednje tematske sklope:

- demografski podatki (spol in starost) za vpogled v strukturo anketirancev;
- upravljanje storitev hranilnic za ugotavljanje stopnje uporabe storitev hranilnic med anketiranci;

- zaupanje hranilnicam glede varnosti denarja za merjenje odnosa anketirancev do hranilnic;
- primerjava hranilnic in bank glede pogojev varčevanja;
- najpomembnejše lastnosti pri izbiri hranilnice, ki so ključne za razumevanje preferenc uporabnikov;
- pomembnost višine obrestnih mer za varčevanje, ki je eden izmed osrednjih vidikov finančnih odločitev;
- vloga umetne inteligence v bančništvu za analizo sprejemanja tehnoloških inovacij.

Vprašanja so bila zaprtega tipa, kar omogoča kvantitativno analizo podatkov. Nekatera vprašanja so ponujala tudi možnost več odgovorov (npr. pri najpomembnejših lastnostih hranilnic), kar je omogočilo celovitejšo analizo mnenj.

Anketa je bila pripravljena v digitalni obliki z uporabo spletnega orodja za ankete (1KA). Anketa je bila odprta za odgovore en mesec. V tem času so anketiranci imeli možnost, da anonimno izpolnijo vprašanja. Anonimnost je bila zagotovljena, da bi spodbudili poštene in iskrene odgovore brez strahu pred presojo. Med zbiranjem podatkov so bili odgovori samodejno shranjeni v elektronski bazi podatkov, kar je omogočilo natančno in hitro analizo.

Zasnova ankete je temeljila na predpostavki, da je poznavanje mnenj, izkušenj in preferenc uporabnikov ključno za razumevanje tržnega položaja hranilnic v primerjavi z bankami. Vključitev vprašanj o zaupanju, obrestnih merah in tehnoloških inovacijah je bila strateška, saj ti dejavniki pomembno vplivajo na izbiro finančnih storitev, zlasti v času hitrih sprememb na bančnem trgu. Vprašanje o umetni inteligenci v bančništvu je bilo vključeno z namenom ugotoviti, v kolikšni meri so komitenti že danes pripravljeni sprejeti nove tehnološke rešitve, ki bi lahko hranilnicam ponudile dodatno konkurenčno prednost. Posebej dragoceni so bili odgovori na vprašanja, ki so se nanašala na ključne lastnosti, ki jih uporabniki iščejo pri hranilnicah – ti podatki bodo v analitičnem delu predstavljeni kot podlaga za razumevanje trenutnih tržnih potreb in potencialnih smernic za prihodnji razvoj. Z digitalnim načinom izvedbe ankete smo dosegli predvsem mlajšo in digitalno pismeno populacijo, kar omogoča boljši vpogled v prihodnje trende, hkrati pa opozarja tudi na morebitne pomanjkljivosti pri

doseganju starejših segmentov. Na podlagi zbranih podatkov bo mogoče ovrednotiti postavljene hipoteze in podati konkretnije ugotovitve glede vloge, prepoznavnosti in potenciala hranilnic v slovenskem bančnem okolju. Kljub relativno omejenemu številu respondentov predstavlja anketa kakovosten vpogled v trenutno stanje in nudi dobro izhodišče za nadaljnjo obravnavo tematike v empiričnem delu raziskave.

7.2 Predstavitev rezultatov

V raziskavi je sodelovalo skupno 72 anketirancev. Prvi del vprašalnik se je nanašal na demografske podatke, iz katerih je razvidno, da je bilo med sodelujočimi 63 % žensk in 37 % moških. Povprečna starostna skupina je bila nekoliko mlajša. Največ jih je bilo v skupini »od 25 let dalje« (36 %), sledijo pa skupine »36–45 let« (21 %) in »26–35 let« (19 %).

Pri vprašanju, ali anketiranci uporabljajo storitve hranilnic, jih je 41 % odgovorilo pritrdilno, 52 % jih storitev hranilnic ne uporablja, medtem ko 7 % anketirancev o tem razmišlja. Ti podatki kažejo, da hranilnice še vedno niso prva izbira za večino posameznikov, kar je lahko posledica njihove omejene razširjenosti ali slabše prepoznavnosti v primerjavi z bankami.

Zanimivi so tudi podatki glede zaupanja v hranilnice. Le 26 % anketirancev popolnoma zaupa hranilnicam, 31 % jim jih precej zaupa, medtem ko je 36 % anketirancev neopredeljenih. Zgolj 7 % jih hranilnicam ne zaupa ali sploh ne zaupa. To pomeni, da je splošno zaupanje hranilnicam srednje visoko, obstaja prostor za izboljšave, zlasti pri prepričevanju tistih, ki so neodločeni.

Pri oceni, ali so hranilnice boljše od bank glede pogojev varčevanja, jih je 38 % menilo, da so hranilnice boljše (14 % precej boljše, 24 % nekoliko boljše), medtem ko jih 19 % meni, da so hranilnice in banke enakovredne, 7 % pa se jih bolj nagiba k bankam. Kar 36 % vprašanih ni znalo odgovoriti na to vprašanje, kar dodatno potrjuje ugotovitev, da hranilnice v zavesti niso dovolj dobro pozicionirane. Pri tem vprašanju vidim rahlo naklonjenost hranilnicam, a hkrati tudi veliko mero nepoznavanja njihove ponudbe.

Pri vprašanju, katere lastnosti hranilnic so najpomembnejše za anketirance, so se kot najpomembnejše izkazale: ugodni pogoji za kredite (65 %), višina obrestnih mer za varčevanje (61 %), stroški vodenja računa (52 %) in prijaznost zaposlenih (48 %). Kot manj pomembni dejavniki so se izkazali dostopnost do poslovalnic (34 %) in drugi odgovori (1 %). Ti rezultati kažejo, da se uporabniki osredotočajo predvsem na finančne koristi in osebni stik, kar pomeni, da bi morale hranilnice svojo konkurenčno prednost graditi prav na teh področjih.

Kar 57 % anketirancev meni, da je višina obrestne mere za varčevanje zelo pomembna, dodatnih 24 % pa jo označujejo kot pomembno. To pomeni, da kar 81 % sodelujočih to postavlja med ključne dejavnike pri izbiri finančne institucije. Le en posameznik je odgovoril, da mu je ta dejavnik popolnoma nepomemben. Ti podatki potrjujejo izredno visoko težo tega dejavnika v očeh uporabnikov.

Na koncu so anketiranci odgovorili še na vprašanje, ali lahko umetna inteligenca nadomesti bančnega svetovalca. Le 7 % jih meni, da bi jo lahko popolnoma nadomestila, medtem ko jih 35 % meni, da bi to bilo možno le v določenih primerih. Več kot 46 % jih meni, da umetna inteligenca ne more nadomestiti bančnika, 13 % pa jih ni prepričanih. Rezultati tega vprašanja nam povejo, da uporabniki umetni inteligenci še vedno ne zaupajo povsem pri pomembnejših osebnih in finančnih odločitvah. To potrjuje, da je človeški dejavnik, predvsem pri svetovanju, še vedno ključnega pomena.

V okviru raziskave sem preverjala štiri hipoteze, povezane z odnosom posameznikov do hranilnic in umetne inteligence v bančnem sektorju. Rezultati ankete omogočajo delno ali popolno potrditev nekaterih hipotez, medtem ko druge ne morem potrditi.

H1: Zaupanje hranilnicam glede varnosti denarja je nizko.

Ta hipoteza se lahko delno potrdi. Le 26 % anketirancev popolnoma zaupa hranilnicam, 31 % pa precej, kar skupaj predstavlja več kot polovico (57 %) anketirancev. Vendar pa jih je 36 % izbralo odgovor »nisem prepričan/a«, dodatnih 7 % pa hranilnicam ne zaupa ali jim sploh ne zaupa. Povprečna vrednost zaupanja (2,3) kaže na splošno zmerno raven zaupanja, ne pa visoke, zato hipoteza o nizkem zaupanju ni povsem neutemeljena. A je treba poudariti, da večina še vedno vsaj delno zaupa hranilnicam.

H2: Ljudje izbirajo hranilnice zaradi boljših pogojev varčevanja in kreditiranja.

To hipotezo lahko potrdim. Med najpomembnejšimi dejavniki pri izbiri hranilnice anketiranci najpogosteje izpostavijo ugodnejše pogoje za kredite (65 %) in višje obrestne mere za varčevanja (61 %). Tudi dodatno vprašanje o pomembnosti obrestne mere za varčevanja pokaže, da kar 81 % vprašanih meni, da je ta dejavnik (zelo) pomemben.

H3: Hranilnice na slovenskem trgu se razlikujejo po višini obrestnih mer za varčevanje.

To hipotezo lahko potrdim. Analiza v podpoglavju 5.2 je pokazala jasne razlike med obrestnimi merami za različna obdobja vezave. Poleg višine obrestnih mer se hranilnice razlikujejo tudi po pogojih varčevanja, kot so fleksibilnost pri vezavi, višina začetnega polog in dodatne ugodnosti, kot je pokojninsko varčevanje brez stroškov pri Delavski hranilnici.

H4: Umetna inteligenca ne more nadomestiti svetovanja bančnika.

To hipotezo lahko potrdim. Skoraj polovica anketirancev, to je 46 %, meni, da umetna inteligenca ne more nadomestiti bančnega svetovalca, dodatnih 13 % pa jih je neodločenih. Le 7 % vprašanih meni, da bi umetna inteligenca lahko popolnoma nadomestila bančnika, medtem ko jih 35 % meni, da bi bila uporabna zgolj v določenih primerih. Povprečna vrednost odgovora jasno podpira stališče, da večina zaupa osebnemu stiku in strokovnosti bančnih svetovalcev.

Rezultati raziskave kažejo, da imajo hranilnice določeno zaupanje med uporabniki, vendar jih večina še vedno ne uporablja. Glavni razlogi za izbiro finančne institucije so ugodni pogoji za kredite in visoke obrestne mere, kar pomeni, da bi morale hranilnice svojo promocijo usmeriti prav v poudarjanje teh konkurenčnih prednosti. Ugotovila sem tudi, da umetna inteligenca v očeh uporabnikov še ni pripravljena v celoti prevzeti vloge bančnih svetovalcev, saj je osebni stik še vedno izredno cenjen. Hranilnice bi torej lahko izkoristile svoje prednosti v kombinaciji osebnega pristopa in digitalne podpore, da bi učinkovito sledile konkurenci na trgu.

8 SKLEP

V zaključku diplomskega dela sem obravnavala ključne vidike delovanja hranilnic v Sloveniji, pri čemer sem se osredotočila na njihovo konkurenčnost in vpliv digitalizacije v bančnih storitvah. Raziskava je pokazala, da hranilnice v Sloveniji še vedno predstavljajo pomemben del finančnega sistema.

V letu 2024 so tri slovenske hranilnice – Delavska hranilnica, hranilnica Lon in Primorska hranilnica Vipava – izkazale različno raven uspešnosti in tržne pozicije. Delavska hranilnica ostaja največja hranilnica v državi z bilančno vsoto 2,36 milijarde evrov in čistim dobičkom v višini 41,2 milijona evrov. Njena moč izhaja iz razvejane mreže poslovalnic, konkurenčne ponudbe in napredne digitalne infrastrukture, ki vključuje tudi uvajanje umetne inteligence. Hranilnica LON se uvršča med srednje velike hranilnice in je zabeležila rekordni čisti dobiček 3,2 milijona evrov, kar ji je omogočilo pokritje preteklih izgub in pripravo na izplačilo dividend. Njena rast temelji na uravnoteženem poslovanju, povečani učinkovitosti, zmanjšanju slabih posojil in privlačnosti storitev za mlajše uporabnike. Primorska hranilnica Vipava, ki deluje predvsem lokalno, je leto zaključila z bilančno vsoto 259,3 milijona evrov in čistim dobičkom 2,3 milijona evrov. Kljub padcu obrestnih mer in uvedbi novega davka je okrepila zaupanje strank, investirala v infrastrukturo ter ostaja usmerjena v mikro in mala podjetja ter fizične osebe. Primerjava kaže na različno stopnjo razvitosti, obsega poslovanja in pristopov k digitalizaciji, a vse tri hranilnice si prizadevajo za večjo konkurenčnost in prilagoditev tržnim razmeram.

Raziskava ankete je pokazala, da zaupanje v hranilnice sicer ni zelo visoko, a večina anketiranih kljub temu izkazuje vsaj zmerno stopnjo zaupanja. Pomembna ugotovitev je tudi ta, da uporabniki hranilnice pogosto izbirajo zaradi višjih obrestnih mer za varčevanje in boljših pogojev za kredite, kar potrjuje njihovo konkurenčnost na določenih področjih. Prav zato bi morale hranilnice več pozornosti nameniti komuniciranju teh prednosti in krepitevi svoje prepoznavnosti.

Poleg tega analiza potrjuje razlike med posameznimi hranilnicami glede obrestnih mer in pogojev varčevanja, kar odpira možnosti za bolj ciljno usmerjeno trženje in diferenciacijo storitev. Z vidika digitalizacije in umetne inteligence pa je bilo ugotovljeno, da uporabniki še vedno dajejo prednost osebnemu stiku z bančnim svetovalcem. To pomeni, da umetna inteligenca v trenutni fazi razvoja ne more povsem nadomestiti človeškega dejavnika, temveč lahko predvsem dopolnjuje obstoječe svetovalne storitve.

Na podlagi izsledkov raziskave ocenjujem, da imajo hranilnice na slovenskem trgu potencial za nadaljnji razvoj, če bodo znale izkoristiti svoje prednosti, ohranjati osebni pristop in hkrati postopoma uvajati premišljene digitalne rešitve. V prihodnosti bosta za njihov uspeh ključna prilagajanje trendom in iskanje ravnotežja med tehnološkim napredkom in osebnim zaupanjem strank.

Analiza treh slovenskih hranilnic je pokazala, da so te institucije v zadnjih letih naredile pomemben napredek na področju digitalizacije. S tem so v veliki meri izboljšale dostopnost in udobje svojih storitev za uporabnike. Kljub temu pa so v primerjavi z večjimi bankami še vedno v zaostanku, kar je predvsem posledica pomanjkanja investicij v napredne tehnološke rešitve in prilagajanja potrebam sodobnih uporabnikov. Uporabniki sicer cenijo osebni pristop, vendar pričakujejo tudi dostop do naprednih digitalnih storitev, kot je mobilno bančništvo.

Umetna inteligenca je še vedno v fazi razvoja, vendar je očitno, da bo imela v prihodnosti ključno vlogo pri izboljšanju bančnih procesov. Chatboti, avtorizacija storitev in personalizirane finančne rešitve so le nekateri primeri, kjer umetna inteligenca že danes daje obetavne rezultate.

V prihodnosti bodo imele hranilnice, ki se bodo osredotočile na izboljšanje svoje digitalne ponudbe in integracijo naprednih tehnologij, kot je umetna inteligenca, več možnosti za uspeh na konkurenčnem trgu. Vendar pa bo ključno, da hranilnice ne pozabijo na svojo prednost – osebni pristop in strokovnost, ki sta še vedno zelo cenjena med uporabniki.

Zaključim lahko, da bodo prihodnji izzivi za hranilnice na slovenskem trgu vključevali uspešno kombinacijo tradicije in inovacij, s čimer bodo lahko ohranile svojo pomembno vlogo na trgu in zadovoljile potrebe sodobnih uporabnikov.

9 VIRI IN LITERATURA

Bobek, D. (1989). *Sodobna banka*. Maribor: Obzorja.

Delavska hranilnica. (2024). *Letno poročilo 2024*. Pridobljeno iz dh.si: <https://www.dh.si/doc/letna-porocila/letno-porocilo-2024.pdf>

GIZ, Z. b. (7. 11. 2022). *Pred 202 leti je bila ustanovljena Kranjska hranilnica*. Pridobljeno iz www.zbs-giz.si: <https://www.zbs-giz.si/pred-202-leti-je-bila-ustanovljena-kranjska-hranilnica/>

Krašovec, T. (13. 3. 2001). *Recenzija: Pogled v zgodovino slovenskega bančništva*. Pridobljeno iz www.finance.si: <https://www.finance.si/finance/recenzija-pogled-v-zgodovino-slovenskega-bancnistva/a/3585>

Kristanc, R. (marec 2002). *Dejavnost hranilnic v Sloveniji (Diplomsko delo)*. Pridobljeno iz [cek.ef.uni-lj.si](http://www.cek.ef.uni-lj.si): http://www.cek.ef.uni-lj.si/u_diplome/kristanc172.pdf

Lazarevič, Ž., & Prinčič, J. (2000). *Zgodovina slovenskega bančništva, Združenje bank Slovenije*. Ljubljana: Združenje bank Slovenije.

Lon d.d. (2024). *Letno poročilo 2024*. Pridobljeno iz www.lon.si: https://www.lon.si/sites/default/files/letno_porocilo_2024_-lektura_objava.pdf

Primorska hranilnica Vipava. (2024). *Letno poročilo 2024*. Pridobljeno iz [Phv.si](https://phv.si): https://phv.si/wp-content/uploads/2025/04/Letno-porocilo_2024_11.04.2025.pdf

Ribnikar, I. (1994). *Od denarja do medvedjega trenda*. Ljubljana: CISEF.

Robert, K. (2002). *Dejavnost hranilnic v Sloveniji*. Pridobljeno iz www.cek.ef.uni-lj.si: http://www.cek.ef.uni-lj.si/u_diplome/kristanc172.pdf

Videčnik, A. (1989). *Denarništvo v Celju: od hranilnice do banke*. Celje: Ljubljanska banka, Splošna banka.

10 PRILOGE

Priloga 1: Anketa

Pozdravljeni, sem Manca Ledinek, študentka Višje strokovne šole Academia, in pripravljam diplomsko delo z naslovom Primerjava hranilnic na slovenskem trgu. Namen raziskave je ugotoviti, kako se hranilnice razlikujejo med seboj in kakšna je uporabniška izkušnja. Anketa je anonimna, za njeno izpolnjevanje pa boste potrebovali približno 5 minut. Zbrani podatki bodo obravnavni strogo zaupno in analizirani na splošno. Uporabljeni bodo izključno za diplomsko delo.

Za sodelovanje se vam prijazno zahvaljujem.

- **Q1**

Vaš spol:

ženski

moški

- **Q2**

Vaša starost:

do 25 let

26–35 let

36–45 let

46–55 let

56 let ali več

- **Q3**

Ali uporabljate storitve hranilnice?

Da.

Ne.

Ne, vendar sem že razmišljal/a o tem.

- **Q4**

Koliko na splošno zaupate hranilnicam glede varnosti vašega denarja?

Popolnoma zaupam.

Precej zaupam.

Nisem prepričan/a.

Ne zaupam.

Sploh ne zaupam.

- **Q5**

Ali menite, da so hranilnice boljše od bank glede na pogoje varčevanja?

Da, precej boljše.

Da, nekoliko boljše.

Ne, banke so boljše.

Enako.

Ne vem.

- **Q6**

Katere od spodaj naštetih lastnosti hranilnic so za vas najpomembnejše pri izbiri?

Možnih je več odgovorov.

Višina obrestnih mer za varčevanje.

Dostopnost poslovalnic.

Ugodni pogoji za kredite.

Stroški vodenja računa.

Prijazni zaposleni.

Drugo:

- **Q7**

Kako pomembna je za vas višina obrestne mere za varčevanje?

Zelo pomembna.

Pomembna.

Srednje pomembna.

Nepomembna.

Sploh ni pomembna.

- **Q8**

Ali menite, da lahko umetna inteligenca nadomesti svatovanje bančnika?

Da, popolnoma.

Delno, samo v nekaterih primerih.

Ne, umetna inteligenca ne more nadomestiti bančnika.

Nisem prepričan/a.

- **Zaključek**

Odgovorili ste na vsa vprašanja v tej anketi. Hvala za sodelovanje.