

UNIVERZA NA PRIMORSKEM  
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

DIPLOMSKA NALOGA

ALENKA JERKIČ KREN

2011

DIPLOMSKA NALOGA

ALENKA JERKIČ KREN

KOPER, 2011



UNIVERZA NA PRIMORSKEM  
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

Diplomska naloga

TRŽENJE BANČNIH STORITEV V  
POŠTNEM POSLOVANJU

Alenka Jerkič Kren

Koper, 2011

Mentor: viš. pred. mag. Armand Faganel



## **POVZETEK**

Diplomska naloga predstavlja vpogled v bančne storitve, ki jih Poštna banka Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove Kreditne banke Maribor d. d. (PBS) trži preko Pošte Slovenije d. o. o. Predstavljena je družba Pošta Slovenije, vključno z njeno organiziranostjo. Celovito so obdelane storitve PBS in trženjski splet za bančne storitve. Osrednji del naloge osvetljuje benchmarking analizo, kjer se primerja cene bančnih storitev PBS po posameznih segmentih z največjo slovensko banko NLB. Diplomska naloga se zaključuje z anketo, ki zajema zadovoljstvo strank pri bančnem poslovanju in opredeljuje njihov odnos z vidika komitenta do bančne organizacije.

*Ključne besede:* Pošta Slovenije d. o. o., Storitve PBS, trženje bančnih storitev, benchmarking, cene bančnih storitev

## **SUMMARY**

This bachelor thesis presents banking services of Slovenian bank of Post p. l. c. – banking group of Nova Kreditna banka Maribor p.l.c. (PBS), which are traded by Post of Slovenia l.l.c. Post of Slovenia is presented, including the organization of the company. Services of PBS and the marketing mix for banking services have been handled completely. The central idea of this diploma work elucidates the benchmarking analysis, where are compared the prices of banking services of PBS on different segments with the largest Slovenian bank NLB. In the conclusion of this diploma thesis there has been presented the opinion poll, which shows the results of customers' satisfaction in banking services and defines their relations to banking organizations.

*Key words:* Post of Slovenia l.l.c., PBS services, marketing of banking services, benchmarking, costs of banking services

UDK: 347.734:351.816(043.2)



## VSEBINA

<b>1</b>	<b>Uvod.....</b>	<b>1</b>
1.1	Opredelitev obravnavanega problema in teoretičnih izhodišč .....	1
1.2	Namen in cilji diplomske naloge.....	2
1.3	Metode za doseganje ciljev diplomske naloge.....	2
1.4	Predpostavke in omejitve pri obravnavanju problema.....	2
<b>2</b>	<b>Predstavitev podjetja Pošta Slovenije d. o. o. ....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Predstavitev storitev PBS .....</b>	<b>5</b>
3.1	Osebni računi.....	5
3.1.1	Osebni račun s kartico.....	5
3.1.2	Bonitetni osebni račun .....	6
3.1.3	Študentski osebni račun .....	7
3.1.4	Dijaški osebni račun.....	8
3.1.5	Osebni račun s knjižico.....	8
3.1.6	Osebni račun za nerezidente .....	9
3.1.7	Ukinitev OR.....	9
3.1.8	Ostale storitve in postopki, povezani z Osebnim računom.....	10
3.2	Plačilne kartice .....	12
3.2.1	Vrste plačilnih kartic.....	12
3.2.2	Namen in značilnosti posameznih plačilnih kartic .....	12
3.2.3	Splošno o zamenjavi plačilnih kartic .....	15
3.3	Moneta.....	15
3.4	Kreditiranje prebivalstva .....	16
3.4.1	Potrošniški kredit .....	16
3.4.2	Hitri kredit.....	17
3.4.3	Stanovanjski kredit.....	17
3.4.4	Mini kredit .....	18
3.5	Varčevalni produkti.....	18
3.5.1	Hranilne vloge.....	18
3.5.2	Hrčkova knjižica .....	18
3.5.3	Varčevanje z odpovednim rokom .....	19
3.5.4	Depoziti.....	20
3.5.5	Postopno varčevanje .....	21
3.5.6	Varčevanje za voziški izpit.....	21
3.6	Poštno nakazniški promet.....	21
3.6.1	Sprejem in vplačilo poštne nakaznice.....	22
3.6.2	Sprejem in vplačilo mednarodne poštne nakaznice .....	23
3.7	POS terminali .....	23
3.8	Menjalniške storitve .....	24
3.8.1	Pogoji za opravljanje menjalniških storitev .....	24

3.8.2	Tečajna lista banke.....	25
3.9	Zamenjava obrabljenih in poškodovanih bankovcev .....	25
<b>4</b>	<b>Trženjski splet za bančne storitve .....</b>	<b>27</b>
4.1	Bančna storitev .....	27
4.2	Prodajni pogoji .....	27
4.3	Distribucija .....	28
4.4	Trženjsko komuniciranje.....	28
4.5	Ljudje .....	28
4.6	Izvajanje bančnih storitev.....	28
4.7	Fizični dokazi .....	29
<b>5</b>	<b>Benchmarking analiza za storitve PBS .....</b>	<b>30</b>
5.1	Splošno o benchmarkingu .....	30
5.2	Primerjava cen storitev PBS z NLB.....	32
5.2.1	Osebni računi .....	32
5.2.2	Plačilne kartice.....	34
5.2.3	Osebni krediti.....	35
5.2.4	Varčevanja .....	36
<b>6</b>	<b>Anketa .....</b>	<b>38</b>
6.1	Anketni vprašalnik .....	38
6.2	Cilj raziskave.....	38
6.3	Izvedba raziskave .....	38
6.4	Sklepi analize rezultatov raziskave .....	38
<b>7</b>	<b>Sklep.....</b>	<b>49</b>
	<b>Literatura.....</b>	<b>51</b>
	<b>Viri.....</b>	<b>52</b>
	<b>Priloge.....</b>	<b>55</b>



## PONAZORILA

Slika 1:	Kartica osebnega računa .....	5
Slika 2:	Možnosti poslovanja z osebnim računom.....	6
Slika 3:	Kartica bonitetnega osebnega računa .....	7
Slika 4:	Kartica študentskega računa .....	7
Slika 5:	Kartica dijaškega osebnega računa.....	8
Slika 6:	Knjižica osebnega računa PBS .....	8
Slika 7:	Knjižica osebnega računa za nerezidente .....	9
Slika 8:	Plačilna kartica Activa Maestro.....	12
Slika 9:	Plačilna kartica Activa.....	13
Slika 10:	Plačilna kartica Navadna Activa Mastercard.....	14
Slika 11:	Plačilna kartica Navadna Activa Visa .....	14
Slika 12:	Hrčkova knjižica.....	19
Slika 13:	Struktura anketirancev po spolu .....	39
Slika 14:	Izobrazbena struktura anketirancev .....	39
Slika 15:	Starostna struktura anketirancev .....	40
Slika 16:	Razdelitev anketirancev glede na račun pri banki .....	40
Slika 17:	Pobudniki za odprtje računa .....	40
Slika 18:	Pomembnost zaupanja banki pri odprtju računa.....	41
Slika 19:	Pomembnost ugodnih cen pri odprtju računa .....	41
Slika 20:	Pomembnost prijaznosti osebja pri odpiranju računa.....	42
Slika 21:	Pomembnost zadolževanja pri odpiranju računa .....	42
Slika 22:	Posluževanje elektronskega bančništva.....	43
Slika 23:	Mnenje o varnosti spletnega poslovanja.....	43
Slika 24:	Seznanjenost s storitvami banke.....	44
Slika 25:	Zadovoljstvo z urnikom banke .....	44
Slika 26:	Zadovoljstvo s prijaznostjo uslužbencev .....	45
Slika 27:	Zadovoljstvo s strokovnim svetovanjem uslužbencev .....	45
Slika 28:	Zadovoljstvo s cenami storitev .....	45
Slika 29:	Zadovoljstvo z lokacijo banke .....	46
Slika 30:	Zadovoljstvo z mrežo bankomatov.....	46
Slika 31:	Zadovoljstvo s storitvami na splošno .....	47
Tabela 1:	Osebni računi.....	32
Tabela 2:	Plačilne kartice .....	34
Tabela 3:	Osebni krediti .....	35
Tabela 4:	Varčevanja.....	36

## KRAJŠAVE

PBS	Poštna banka Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove Kreditne banke Maribor d. d.
TRR	transakcijski račun
OR	osebni račun
BA	bančni avtomat
PLK	plačilna kartica
o. m.	obrestna mera
HV	hranilna vloga
HK	Hrčkova knjižica
SPZ	Svetovna poštna zveza
VOR	Varčevanje z odpovednim rokom
POS	POS terminal

# 1 UVOD

Težnja po izmenjavi novic in informacij je bržkone stara toliko kot človeštvo samo. Slovensko ozemlje je bilo že v prazgodovini pomembno prometno križišče in bolj ko sta se razvijali obrt in trgovina, večja je bila potreba po prenosu sporočil. Vendar v tistem času o pošti na ozemlju današnje Slovenije še ne moremo govoriti. Njeni začetki segajo v čas vključitve tega ozemlja v sestav rimske svetovne civilizacije. Po arheoloških najdbah, poštnih zemljevidih, arhivskih virih, ohranjenem slikovnem gradivu, maketah in originalnih eksponatih se lahko razbere, kako je skozi stoletja, skladno z razvojem političnega, gospodarskega in kulturnega življenja, spreminjala svoje organizacijske oblike, način dela in uporabo prometnih sredstev tudi pošta.

V modernejši dobi se je pošta razvila v organizacijo, ki dostavlja pisemske in paketne pošiljke po vsem svetu. Dostava pisem ostaja dejavnost javnega pomena, zato so tradicionalno pošte v večji meri v javni oz. državni lasti.

Z razvojem skozi leta sta se Pošti Slovenije pridružili dejavnosti telekomunikacij in poštnega bančništva. Slednje ostaja še danes in ima zelo pomembno vlogo pri poslovanju samih poštnih enot. Podjetje Pošta Slovenije v svojih poslovalnicah namreč ponuja storitve Poštne banke Slovenije. Tako si je Poštna banka Slovenije zagotovila najbolj razširjeno poslovno mrežo med bankami v Sloveniji.

## 1.1 Opredelitev obravnavanega problema in teoretičnih izhodišč

V diplomski nalogi primerjam storitve Poštne banke Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove Kreditne banke Maribor d. d. (PBS) na tržišču bančnih storitev za komitente s cenovnega vidika in ponudbo storitev največje slovenske banke. PBS je relativno majhna slovenska banka z relativno majhnim številom komitentov. Prednost PBS je v tem, da kot tržno mrežo uporablja poštne poslovalnice. Gre torej za izrazito razvejano prodajno mrežo, ki sega tudi v manjše kraje, kjer si banka zaradi nizkih ali negativnih ekonomskih učinkov ne more privoščiti odprtja poslovalnice.

Predpostaviti gre tudi, da PBS trgu ponuja relativno manjši asortiman bančnih storitev. S slednjim je mišljeno osnovnih bančnih storitev, ki so predmet najpogostejšega povpraševanja komitentov; npr. vrste bančnih računov, vrste plačilnih kartic, oblike varčevanj in različnih ponudb na področju kreditiranja občanov.

S prisotnostjo velikega števila bank na majhnem slovenskem trgu se ustvarja močna konkurenca, kjer želi vsakdo doseči čim večji tržni delež. Oliver (1997, 13) je zadovoljstvo odjemalcev s storitvami definiral kot presojo, ali storitev ponuja primerno stopnjo uresničitve pričakovanj v povezavi z izkušnjo potrošnje, vključno s preseganjem ali nedoseganjem stopnje uresničitve. Ocena komitenta o bančni storitvi torej predstavlja kakovost storitve,

medtem ko je zadovoljstvo s storitvijo presoja o emocionalnem vplivu storitve na komitenta. Pri obravnavi kakovosti storitev in zadovoljstva s storitvami imamo opravka z dvema tesno povezanima pojmom.

## **1.2 Namen in cilji diplomske naloge**

Namen diplomske naloge je primerjati bančne storitve, ki se tržijo preko Pošte Slovenije, s storitvami Nove Ljubljanske banke, pozicionirati storitve PBS ter določiti konkurenčne prednosti na cenovnem področju. Namen je tudi pridobitev informacij o zadovoljstvu komitentov s svojo banko.

Cilji diplomske naloge:

- predstavitev organiziranosti podjetja Pošta Slovenije in bančnih produktov, ki jih trži za povezano družbo Poštna banka Slovenije;
- izvesti benchmarking analizo za bančne storitve, ki jih ponuja obravnavana banka; kot primerjalno podjetje se izbere največja slovenska banka;
- ugotoviti in analizirati odnos komitentov do svoje banke.

## **1.3 Metode za doseganje ciljev diplomske naloge**

V diplomski nalogi je uporabljen deskriptivni pristop, navedena so že znana dejstva; opisane so bančne storitve, ki se jih trži v poštnih poslovalnicah. Metoda kompilacije je uporabljena pri obdelavi trženjskega spleta za bančne storitve. S pomočjo prebiranja dokumentov so bili zbrani javno dostopni podatki za primerjavo cen storitev PBS z največjo slovensko banko. Z metodo benchmarkinga so bile primerjane storitve PBS in NLB. Uporabljena je bila metoda anketiranja obiskovalcev PBS in NLB z namenom ugotavljanja stopnje zadovoljstva in zaupanja bančni ustanovi. Uspešno anketiranih je bilo 85 naključno izbranih obiskovalcev. Anketni vprašalnik je bil predhodno preizkušen glede razumljivosti. Rezultati anketiranja so predstavljeni v grafih ali tabelah in so ustrezno interpretirani.

## **1.4 Predpostavke in omejitve pri obravnavanju problema**

Predpostavljeno je bilo, da je dostopne dovolj domače in tuje strokovne in znanstvene literature na temo merjenja zadovoljstva komitentov, ki se poslužujejo bančnih storitev. Predpostavljeno je bilo tudi, da so komitenti bančnih ustanov v dovoljšnjem številu pripravljeni sodelovati pri anketiranju.

Omejitev naloge predstavlja dejstvo, da so bili anketirani komitenti treh bank, zato ugotovitev ni možno širše posploševati za celoten bančni trg. Kot omejitev gre navesti tudi dostopnost podatkov, saj je velik del teh tajnih oz. internih, zato javna objava ni dovoljena.

## **2 PREDSTAVITEV PODJETJA POŠTA SLOVENIJE D. O. O.**

Pošta Slovenije se uspešno uveljavlja na številnih področjih poslovanja. Je družba z jasno poslovno usmeritvijo, s prepoznavnimi vrednotami in korporacijsko kulturo. V Pošti Slovenije d. o. o. se zavedajo odgovornosti do zaposlenih, posameznikov in podjetij ter širšega družbenega okolja. Pošta Slovenije d. o. o. povečuje obseg in kakovost svojih storitev, jih prilagaja specifičnosti strank in širi poštno omrežje. Določene storitve izvaja v sodelovanju s tujimi partnerji, kar ji omogoča še večjo odzivnost. V ospredju delovanja Pošte Slovenije d. o. o. je zadovoljen naročnik.

Pošta Slovenije d. o. o. je bila ustanovljena z uredbo Vlade Republike Slovenije, izdano na podlagi Zakona o Pošti Slovenije. Družba ima sedež v Mariboru, na Slomškovem trgu 10. Osnovni kapital Pošte Slovenije d. o. o. znaša 121.472.482 EUR. (Pošta Slovenije 2010, 13).

Vlada Republike Slovenije je 5. februarja 1998 sprejela Sklep o preoblikovanju Pošte Slovenije d. o. o. v javno podjetje, 18. julija 2002 pa Sklep o preoblikovanju javnega podjetja Pošta Slovenije d. o. o. v družbo Pošta Slovenije d. o. o. in akt o ustanovitvi družbe Pošta Slovenije d. o. o. Julija 2005 je bil sprejet še Sklep o spremembah in dopolnitvah Sklepa o preoblikovanju javnega podjetja Pošta Slovenije d. o. o. v družbo Pošta Slovenije d. o. o. (Jerkič 2002, 2).

### *Dejavnost*

Primarna dejavnost Pošte Slovenije je izvajanje univerzalne poštnih storitev, kar obsega sprejem, usmerjanje, prenos in dostavo pisemskih in paketnih pošilk v notranjem in mednarodnem poštnem prometu. Velik pomen imajo tudi druge poštnih in kurirskih storitev, denarne storitve ter prodaja blaga. V Pošti Slovenije opravljajo še vrsto drugih dejavnosti, določenih z aktom o ustanovitvi družbe. (Pošta Slovenije 2010, 13).

### *Upravljanje družbe*

O upravljanju družbe odločajo (Pošta Slovenije 2010, 13):

- ustanovitelj,
- nadzorni svet in
- poslovodstvo.

Ustanovitelj in edini lastnik družbe Pošta Slovenije je Republika Slovenija, ki uresničuje ustanoviteljske pravice prek Vlade Republike Slovenije. (Pošta Slovenije 2010, 13).

Nadzorni svet je sestavljen iz šestih članov, od katerih je štiri člane imenovala Vlada Republike Slovenije, dva člana pa je izvolil svet delavcev Pošte Slovenije. Člani nadzornega sveta so imenovani oz. izvoljeni za dobo štirih let in so lahko ponovno izvoljeni.

Poslovodstvo Pošte Slovenije ima naslednje člane: generalnega direktorja, namestnika generalnega direktorja, člana poslovodstva in prokurista. Poslovodstvo imenuje in razrešuje nadzorni svet družbe za dobo petih let z možnostjo večkratnega ponovnega imenovanja.

Generalnega direktorja, namestnika generalnega direktorja in člana poslovodstva imenuje in razrešuje nadzorni svet družbe za dobo petih let z možnostjo ponovnega imenovanja.

Sestava poslovodstva v letu 2011 (Pošta Slovenije d. o. o., 2011):

- Aleš Hauc, generalni direktor,
- mag. Igor Marinič, namestnik generalnega direktorja,
- Vinko Filipič, član poslovodstva,
- mag. Matjaž Andric, prokurist.

Omejitve poslovodstva pri zastopanju družbe so opredeljene v 29. členu akta o ustanovitvi družbe, družbo pa zastopata skupaj dva člana poslovodstva ali član poslovodstva skupaj s prokuristom. Prokurista nadzorni svet ni imenoval. (Pošta Slovenije 2010, 15).

### *Organiziranost*

Pošto Slovenije d. o. o. sestavlja deset poslovnih enot, in sicer Celje, Koper, Kranj, Ljubljana, Poštni logistični center Ljubljana, Maribor, Poštni logistični center Maribor, Murska Sobota, Nova Gorica, Novo Mesto, ter strokovne službe družbe.

## 3 PREDSTAVITEV STORITEV PBS

### 3.1 Osebni računi

Transakcijski račun, ki ga banka imenuje osebni račun, je bančna storitev, ki se skozi čas dograjuje, prilagaja zahtevam in potrebam uporabnikov, vključuje nove tehnološke rešitve in nove storitve. Uporabnik lahko izbira med osebnim računom s kartico in osebnim računom s knjižico. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2010č).

Izstopajoča prednost osebnega računa pri PBS je vsekakor dejstvo, da imetnik lahko posluje v vsaki poštni poslovalnici. Zaradi zelo razvejane poštne mreže v Sloveniji to pomeni, da je z osebnim računom PBS imetniku zagotovljena bančna poslovalnica v vsakem večjem slovenskem kraju. Poleg navedenega osebni račun PBS ponuja možnost naročanja gotovine na dom. Za dostavo gotovine poskrbijo v Pošti Slovenije.

#### 3.1.1 Osebni račun s kartico

Osebni račun je temelj sodobnega bančnega poslovanja. Njegova uporaba je enostavna in varna. V vsakem trenutku omogoča dostop do denarja na računu.



**Slika 1: Kartica osebnega računa**

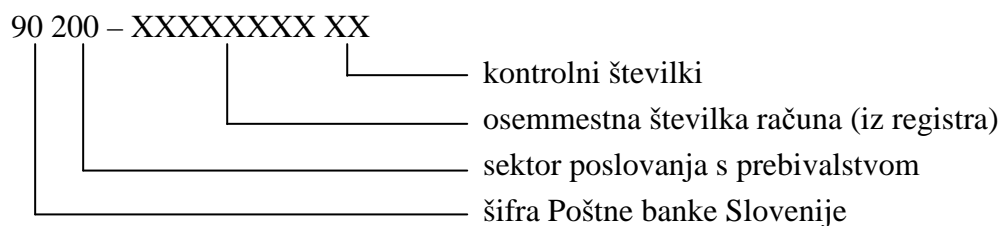
Vir: PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2011č.

Transakcijski račun (TRR) za fizične osebe, ki ga banka imenuje osebni račun (OR), je račun domače ali tuje fizične osebe, ki je odprt v banki na osnovi splošnih pogojev in pogodbe o odprtju in vodenju osebnega računa, sklenjene med banko in domačo ali tujo fizično osebo.

Račun je večvaluten, kar pomeni, da ima lahko imetnik na računu poleg sredstev v evrih hkrati še sredstva v drugih valutah. Ob odprtju računa imetnik prejme mednarodno bančno kartico A1. S tovrstnim računom ima komitent možnost elektronskega poslovanja preko spletne banke PBS.net. Na osebnem računu je možno odobranje dovoljenega negativnega stanja (limita). Dvigovanje gotovine je enostavno preko vseh poštnih in bančnih avtomatov, plačevanje z bančno kartico je možno v trgovinah, lokalih, na bencinskih servisih. Osebni račun ponuja možnost plačevanja z Moneto (več o Moneti v poglavju 3.3).

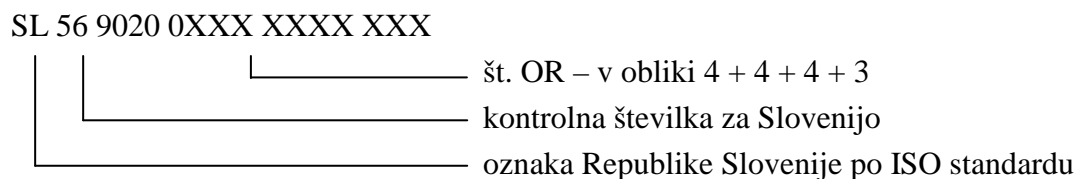
Osebni račun PBS je možno nadgraditi s karticami odloženega plačila (kreditnimi karticami) in ureditvijo direktnih obremenitev (trajnikov). (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2010c).

Številka osebnega računa TRR je sestavljena iz naslednjih sklopov številke:



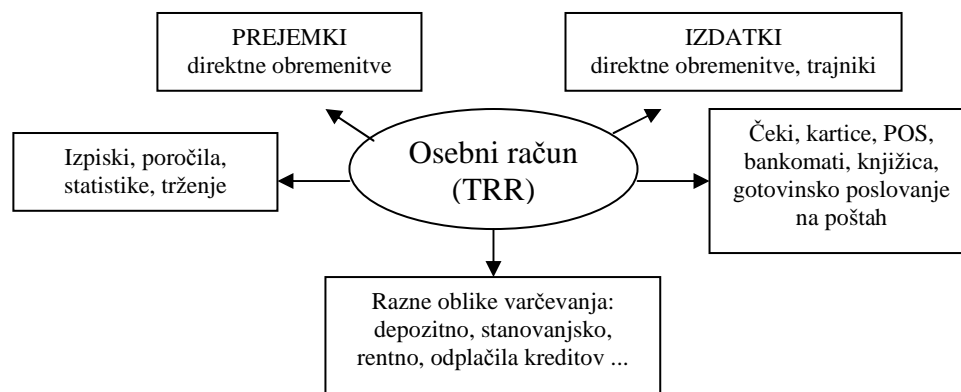
(PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2007c, 2).

Struktura zapisa mednarodne številke bančnega računa – »IBAN« je naslednja:



(PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2007c, 2).

Prikaz možnosti za poslovanje, ki jih nudi osebni račun s kartico (TRR):



**Slika 2: Možnosti poslovanja z osebnim računom**

Vir: PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007c, 2.

Imetniki OR s kartico enkrat mesečno prejmejo izpisek knjiženih sprememb, s katerimi jih banka obvešča o stanju in prometu na osebnem računu. Obresti in stroški vodenja se pripisujejo mesečno.

### **3.1.2 Bonitetni osebni račun**

Poštna banka ponuja svojim komitentom z višjo boniteto posebno vrsto računa s kartico – bonitetni osebni račun. Slednji je lahko odobren imetnikom, ki prejemajo redne mesečne



prilive (plača, pokojnina) najmanj 3 mesece v minimalni višini 1000 EUR, v zadih 6 mesecih pa ni bil na računu izveden opominjevalni postopek.



**Slika 3: Kartica bonitetnega osebnega računa**

Vir: PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2011č.

Bonitetni račun je vrsta OR, ki je namenjen imetnikom z najvišjo boniteto. Tako kot osebni račun s kartico ponuja multivalutno poslovanje. Bonitetni račun ponuja dnevni limit za dvig gotovine na BA v višini največ 400 EUR, avtomatski limit (dovoljeno negativno stanje) na računu pa je v višini mesečnega priliva oz. največ 4.200 EUR. Račun ponuja tudi možnosti izrednega ali posebnega limita (ena odobritev letno je brezplačna). Poleg ugodnosti, ki jih nudi osebni račun s kartico, ponuja bonitetni osebni račun uporabo plačilnih kartic brez stroškov izdaje in članarine in možnost uporabe elektronskega bančništva brez mesečnega nadomestila. Nadomestilo za vodenje računa je nekoliko višje, zato pa so komitentom na voljo navedene dodatne prednosti. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2010a).

### **3.1.3 Študentski osebni račun**

Študentski račun ponuja uporabnikom podobne možnosti poslovanja v nekoliko zoženi obliki kot osebni račun s kartico. Poseben poudarek je PBS namenila stroškom, saj je vodenje računa in dvigovanje na vseh bankomatih brezplačno, prav tako se ne zaračunava stroškov za uporabo spletne banke PBS.net. Ob rednih nakazilih banka na študentskem osebnem računu odobri avtomatski limit v višini 100 evrov.



**Slika 4: Kartica študentskega računa**

Vir: PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2011č.

Študent mora za otvoritev OR s kartico poleg osebnega dokumenta ali rojstnega lista predložiti potrdilo o šolanju. Zakoniti zastopnik lahko za mladoletnika odpre OR s kartico ali OR s knjižico. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2010e).

### **3.1.4 *Dijaški osebni račun***

Dijaški račun je namenjen mladostnikom, starejšim od 10 let. Posebno je primeren za tiste, ki prejemajo žepnino ali štipendijo. Po značilnostih je podoben študentskemu osebnemu računu, vendar je brez možnosti odobritve dovoljenega negativnega stanja (limita). S kartico dijaškega osebnega računa je možno tako kot z ostalimi osebnimi računi s kartico plačevati na vseh plačilnih mestih z oznako Maestro. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2010b).



**Slika 5: Kartica dijaškega osebnega računa**

Vir: PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2011č.

Dijaški osebni račun s kartico lahko odpre mladoletna fizična oseba, starejša od 10 let (osnovnošolec, dijak). Za odprtje računa je poleg osebnega dokumenta ali rojstnega lista potrebno predložiti še potrdilo o šolanju in izjavo poroka.

### **3.1.5 *Osebni račun s knjižico***

Osebni račun s knjižico je namenjen tistim, ki ne želijo poslovati z bančno kartico. Imetnik OR s knjižico je lahko tudi tuja fizična oseba (nerezident), oseba pod skrbništvom (pupilna vloga) in nepismena ali za pisanje nesposobna oseba.



**Slika 6: Knjižica osebnega računa PBS**

Vir: PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2011č.

V knjižici osebnega računa so vpisani podatki o imetniku, zakonitem zastopniku, pooblaščenцу in druge zaznambe, ki se nanašajo na omejitve razpolaganja s sredstvi, vsa vplačila, izplačila, stroški in obresti. Fizična oseba pri poslovanju s knjižico OR dokazuje istovetnost z osebnim dokumentom s fotografijo.

Poslovanje s knjižico osebnega računa PBS je možno samo v evrih. Vsaka sprememba se sprti vpiše v knjižico, tako da ima imetnik posamezne preglede nad prilivi in odlivi z računa. Imetnik lahko za poslovanje pooblasti tudi drugo osebo. Imetniki OR s knjižico praviloma ne prejemaajo mesečnih izpiskov. Obresti se pripisujejo enkrat letno.

Lokacijske prednosti poslovanja ostajajo takšne kot pri OR s karticami; za poslovanje s knjižico je na voljo preko 550 pošt po vsej Sloveniji obstaja pa tudi možnost izplačila gotovine na domu. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2010č).

### **3.1.6 Osebni račun za nerezidente**

Osebni račun za nerezidente je namenjen tistim, ki imajo stalno prebivališče v tujini. Gre za račun, ki omogoča osnovno poslovanje v evrih (dvigi in plogi). Za poslovanje lahko imetnik pooblasti tudi drugo domačo ali tujo fizično osebo, ki ima dovoljenje za bivanje v Republiki Sloveniji najmanj za 6 mesecev. Poslovanje je možno v poštnih poslovalnicah po vsej Sloveniji. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2010d)



**Slika 7: Knjižica osebnega računa za nerezidente**

Vir: PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2011č.

### **3.1.7 Ukinitev OR**

Banka lahko OR ukine na zahtevo imetnika, na osnovi sklepa o dedovanju ali po sklepu banke.

*Na zahtevo imetnika* (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007c, 6).

- Delavec pošte identificira imetnika, izpolni prošnjo – zahtevki banki, odvzame kartico (knjižico) ter kopijo zahtevka in originale ostalih dokumentov pošlje banki.
- Banka saldira (ukine) račun, če je na računu dovolj sredstev za saldacijo, praviloma v roku 10 dni nakaže morebiten ostanek imetnikovih sredstev na drug OR ali z nakaznico v izplačilo naslovni pošti.

*Na osnovi sklepa o dedovanju (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007c, 6).*

- Predlagatelj – dedič lahko zahteva izplačilo z OR preko pošte ali direktno preko banke.
- Delavec pošte izpolni zahtevek banki ter njegovo kopijo skupaj z overjeno kopijo pravnomočnega sklepa z vsemi ostalimi predloženimi dokumenti OR pošlje banki.
- Banka praviloma v 10 dneh od prejema vseh potrebnih dokumentov izvede postopek saldacije (ukinitve) računa, sredstva pa v skladu s pravnomočnim sklepom o dedovanju nakaže dediču na želeni OR ali z nakaznico v izplačilo na naslovno pošto.

#### *Po sklepu banke*

Banka lahko ukine OR v primeru nekorektnega poslovanja z OR in o tem obvesti imetnika računa. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007c, 6).

### **3.1.8 Ostale storitve in postopki, povezani z Osebnim računom**

#### *Drugi postopki pošt z OR*

Med druge postopke pošt v zvezi z OR se šteje (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007c, 7):

- prijava sprememb na OR,
- prijava najdbe BK ali čekovnih blanketov in preklic prepovedi izplačil po OR,
- prijava pogrešane knjižice in preklic preklica knjižice,
- amortizacija knjižice,
- zamenjava knjižice,
- menjava instrumenta poslovanja ter izdaja potrdil o prilivih.

#### *Dovoljeno negativno stanje na OR*

Banka lahko odobri imetnikom OR s kartico redni (avtomatski) ali izredni oz. posebni limit v evrih. Imetnikom OR banka za odobrene izredne ali posebne limite pošlje sklep o odobritvi in pogodbo o dovoljeni prekoračitvi, po vrnitvi podpisane pogodbe pa aktivira limit.

Redni (avtomatski) limit se odobri brez vloge rezidentom in študentom (ne velja za osnovnošolce in dijake) po prejemu prvega rednega mesečnega priliva banki. Višina limita je odvisna od vrste in višine priliva. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007c, 7).

Izredni limit se odobri rezidentom in študentom na osnovi izpolnjene vloge za odobritev limita. Pogoji za odobritev izrednega limita so (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007c, 7):

- poslovanje 6 minimalno mesecev,
- korektno poslovanje v zadnjih 6 mesecih,
- redni mesečni prilivi (plača, pokojnina, štipendija ipd.),
- obveza, da bo komitent ne glede na menjavo delodajalca, v času odobrenega limita prejemal plačo na OR.

Višina izrednega limita za dobo največ 6 mesecev je lahko do višine priliva zadnje plače oz. drugega rednega prejema ali do višine povprečnega rednega priliva v zadnjih treh mesecih oz. največ 4.200 EUR (študenti največ 420 EUR).

#### *Trajniki in direktne obremenitve*

Imetniki OR s kartico in njihovi pooblaščenici lahko banko pooblastijo za plačevanje trajnikov in direktnih obremenitev.

**Trajni nalogi:** S trajnim nalogom komitent pooblasti matično banko, da poravnava njegove obveznosti v evrih, ki se večkrat ponovijo, v breme njegovega računa in v dobro drugega računa pri matični ali drugi banki. Posamezna obveznost se poravnava na določene datume v določenem časovnem obdobju v fiksnem znesku (imetnik lahko spremeni višino zneska). (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007c, 8).

**Direktne obremenitve:** Z direktnimi obremenitvami se poravnajo obveznosti imetnika računa v evrih do upnika z neposredno obremenitvijo njegovega računa. Dolžnik s posebnim pooblastilom, ki ga podpiše pri matični banki ali upniku, pooblašča banko, da za poravnavo njegovih obveznosti z njegovega računa nakaže sredstva na račun upnika. Dolžnik z istim pooblastilom pooblašča upnika, da na določen datum banki predloži nalog za obremenitev njegovega računa v višini nastale obveznosti (npr. stroški elektrike, vodovoda, komunale, telefona ipd.). (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007c, 8).

**Reklamacije:** Imetnik ali pooblaščenec lahko v sedmih delovnih dneh po prejemu izpiska prometa na račun vloži pisni ugovor neposredno pri banki ali preko pošte. Banka je dolžna v sedmih delovnih dneh po prejemu ugovora pisno odgovoriti stranki in ji posredovati morebitne fotokopije reklamiranih dokumentov. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007c, 8).

## 3.2 Plačilne kartice

Plačilna kartica je sodobno nadomestilo za gotovino, s katerim lahko komitent plačuje blago in storitve v trgovinah, hotelih, gostinskih lokalih, na bencinskih servisih, cestninskih postajah in vseh drugih prodajnih mestih označenih z nalepko kartice. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2011g).

### 3.2.1 Vrste plačilnih kartic

PBS ponuja več vrst plačilnih kartic. Najpomembnejša delitev je na plačilne kartice s takojšnjim plačilom (Activa Maestro) in plačilne kartice z zamikom plačila (Navadna Activa, Navadna in Zlata Activa Mastercard, Navadna in Zlata Activa Visa).

### 3.2.2 Namen in značilnosti posameznih plačilnih kartic

#### *Activa Maestro*

Bančna kartica Activa Maestro je mednarodna plačilna kartica s takojšnjim plačilom. Namenjena je imetniku in pooblaščenecem OR s kartico, s katero se lahko plačuje blago in storitve na vseh prodajnih mestih z oznakami »Activa« ali »Maestro« v Sloveniji in z oznako »Maestro« v tujini. S kartico Activa Maestro je možen dvig gotovine v enotah banke in poštah, ki imajo oznako »Maestro Cash«, na prodajnih mestih, ki imajo oznako »Gotovina« in na bankomatih z oznako »BA« v Sloveniji in oznako »Maestro« v tujini. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007č, 2).



**Slika 8: Plačilna kartica Activa Maestro**

Vir: PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2011g.

Plačilna kartica Activa Maestro se uporablja za plačilo blaga in storitev izključno na prodajnih mestih opremljenih s POS terminali. Je PLK s takojšnjim plačilom – dnevna obremenitev OR.

Veljavnost kartice je štiri leta in jo banka vsake štiri leta avtomatično obnovi. Banka imetnikom članarine ne zaračunava (z izjemo študentov imetniki plačajo samo izdajo in redno zamenjavo kartice). Imetniki so o prometu s kartico obveščeni z mesečnim izpiskom prometa na OR (zajet ves promet imetnika OR in pooblaščenca). (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007č, 2).

## *Activa*

Kartica Activa je namenjena imetniku OR in njegovim pooblaščenecem za plačilo blaga in storitev v državi na prodajnih mestih z oznako »Activa«. Je plačilna kartica z zamikom plačila – bremenitev OR na določen dan v mesecu (8., 18. ali 28.). Veljavnost kartice je eno leto in jo banka vsako leto avtomatično obnovi. Imetnike (razen imetnike bonitetnega računa) banka bremeni za letno članarino.

Imetniki plačilne kartice Activa so nezgodno zavarovani. O prometu s kartico so obveščeni z mesečnim izpiskom prometa po kartici (izdelan praviloma 6 dni pred datumom, določenim za poravnavo obveznosti). (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007č, 3).



**Slika 9: Plačilna kartica Activa**

Vir: PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2011 g.

Plačilno kartico Activa banka lahko odobri komitentu, ki posluje z osebnim računom najmanj 3 mesece, v zadnjih 6 mesecih pa mu ni bil izrečen ukrep omejitve poslovanja. Imetnik mora redno poravnovati obveznosti do banke in mora biti zaposlen za nedoločen čas (izjema za določen čas vsaj 6 mesecev po odobritvi), povprečni mesečni priliv na osebni račun v zadnjih treh mesecih mora znašati najmanj 350 EUR. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007č, 3).

## *Navadna Activa Mastercard*

Plačilna kartica Navadna Activa Mastercard je namenjena plačevanju blaga in storitev na prodajnih mestih »Activa« in »Mastercard« v državi in prodajnih mestih »Mastercard« v tujini. Namenjena je tudi dvigovanju gotovine v enotah bank, pošt in na bankomatih z oznako »Mastercard« v državi in v tujini. Je plačilna kartica z zamikom plačila – bremenitev osebnega računa na določen dan v tekočem mesecu (8., 18. ali 28.). Veljavnost kartice je štiri leta in jo banka ob zapadlosti avtomatično obnovi. Imetnike (razen imetnike bonitetnega računa) banka bremeni za članarino. Imetniki plačilne kartice Activa so nezgodno zavarovani. O prometu s kartico so obveščeni z mesečnim izpiskom prometa po kartici (izdelan praviloma 6 dni pred datumom, določenim za poravnavo obveznosti). (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007č, 4).



**Slika 10: Plačilna kartica Navadna Activa Mastercard**

Vir: PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2011g.

Plačilno kartico Navadna Activa Mastercard banka lahko odobri komitentu, ki posluje z osebnim računom najmanj 6 mesecev, v tem obdobju pa mu ni bil izrečen ukrep omejitve poslovanja. Imetnik mora redno poravnovati obveznosti do banke in mora biti zaposlen za nedoločen čas (izjema za določen čas vsaj 6 mesecev po odobritvi), povprečni mesečni priliv na osebni račun v zadnjih treh mesecih mora znašati najmanj 450 EUR. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007č, 4).

#### *Zlata Activa Mastercard*

Zlata Activa Mastercard je namenjena komitentom z višjo stopnjo zaupanja in višjo kupno močjo. Značilnosti so podobne kot pri navadni Activa Mastercard. Dodeljene ima višje limite plačil in dvigov gotovine. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007č, 4).

#### *Navadna Activa Visa*

Kartica je namenjena za plačilo blaga in storitev na prodajnih mestih z oznako »Visa« v državi in v tujini. Namenjena je tudi dvigovanju gotovine v enotah bank in na bankomatih z oznako »Visa« v državi in v tujini. Značilnosti so enake kot pri navadni Activi Mastercard. Pogoji za izdajo so enaki kot pri navadni Activi Mastercard. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007č, 5).



**Slika 11: Plačilna kartica Navadna Activa Visa**

Vir: PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2011g.

#### *Zlata Activa Visa*

Namenjena je komitentom z višjo stopnjo zaupanja in višjo kupno močjo. Značilnosti so enake kot pri navadni Activa Visa. Pogoji za izdajo so enaki kot pri navadni Activa Visa.



Izhodiščni znesek zaupanja zlate kartice Visa je praviloma 3-kratnik (2-kratnik je za navadno Visa) povprečnega mesečnega priliva v zadnjih 3 mesecih. Banka lahko na osnovi vloge imetnika limit tudi poveča. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007č, 5).

### **3.2.3 Splošno o zamenjavi plačilnih kartic**

Ob redni zamenjavi plačilne kartice (ob zapadlosti kartice) se zaračuna plačilo celotne članarine, kar pa ne velja za bonitetni račun.

Predčasna zamenjava je možna le pri kartici Activa. Kartica se lahko predčasno zamenja zaradi poškodbe, zaradi spremembe matičnih podatkov ali zaradi pozabljenega PIN-a. V primeru, da datum veljavnosti ostane enak, banka komitenta bremeni le za strošek predčasne zamenjave. Pri novem datumu veljavnosti kartice pa se plača celotna članarina.

Če je imetnik pozabil PIN, mu kartica do prejema nove služi kot identifikacijski dokument na prodajnih mestih ter pri dvigu gotovine na mestih, kjer ni potreben vnos PIN-a.

Imetnik kartice mora odpovedati plačilno kartico pravočasno, najkasneje mesec pred potekom veljavnosti kartice. Navedeno velja za vse kartice. V primeru, da imetnik prepozno odpove plačilno kartico, banka za avtomatično naročeno kartico zaračuna članarino, ne glede na to, ali jo imetnik želi uporabljati. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007č, 6–7).

## **3.3 Moneta**

Moneta je storitev brezgotovinskega plačevanja z mobilnikom, ki omogoča hitro, enostavno in varno plačevanje izdelkov in storitev na prodajnih mestih označenih z znakom »Moneta«.

Za Moneto lahko zaprosi imetnik osebnega računa s kartico ali njegov pooblaščenec, lahko pa tudi fizična oseba, ki ni pooblaščenec na osebnem računu. Za mladoletne osebe je potrebno jamstvo staršev, zakonitih zastopnikov ali skrbnikov. Prošnjo morajo podpisati imetnik računa in ostali uporabniki Monete.

Banka zaračuna imetniku mesečno nadomestilo za vodenje, uporabljajo pa jo lahko le komitenti PBS pod pogojem, da so naročniki telefonskih storitev Mobitela ali Debitela ali Mobi uporabniki.

Moneta je vezana na osebni račun komitenta in deluje kot navidezna plačilna kartica z odloženim plačilom. Bremititev osebnega računa se izvaja enkrat mesečno na določen dan (6., 16. ali 26.).

Poraba Monete je omejena, mesečna poraba je praviloma enaka znesku povprečnega priliva na OR v zadnjih 3 mesecih. Omejitev mesečne porabe, če je račun odprt samo zaradi Monete,

znaša za osnovnošolce, dijake in študente 50 EUR, za ostale fizične osebe 80 EUR. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007b, 2–3).

### **3.4 Kreditiranje prebivalstva**

Kreditni so namenjeni vsem, ki želijo uresničiti svoje želje, še preden uspejo zanje privarčevati dovolj denarja.

Potrošniški in stanovanjski kredit lahko pridobijo polnoletne osebe, ki so državljani Republike Slovenije, tako komitenti, kakor tudi nekomitenti banke. Zadolžujejo se lahko zaposleni za nedoločen čas ali za določen čas, s tem, da je v slednjem primeru odplačilna doba kredita krajša in velja le za čas dobe, v kateri bodo osebe še prejemale redne prihodke. Kredit pri PBS lahko najamejo tudi zaposleni pri delodajalcu s sedežem v državah EU ali Republiki Hrvaški za čas, ki je krajši od veljavnosti delovnega dovoljenja. Za osebe, ki prejemale prihodke za nedoločen čas, velja ročnost najema kredita, ki bo praviloma odplačan z zadnjo anuiteto kredita pred dopolnitvijo 75 leta. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007a, 1).

#### **3.4.1 Potrošniški kredit**

Potrošniški kredit je lahko namenski ali nenamenski. Lahko ga najamejo komitenti in nekomitenti PBS. Banka ponuja kratkoročni potrošniški kredit (do 12 mesecev) in dolgoročni potrošniški kredit (od 12 do 96 mesecev).

Pri odobritvi kredita mora komitent banki zagotoviti zavarovanje; lahko plača zavarovalno premijo pri zavarovalnici ali zagotovi najmanj dva kreditno sposobna poroka. Kredit se lahko zavaruje tudi z drugimi oblikami zavarovanj, npr. z zastavo premičnin ali nepremičnin, vrednostnih papirjev ipd.

Kredit se odplačuje v mesečnih obrokih (anuitetah). Obrestna mera je odvisna od dobe vračila kredita, za obračun obresti se uporablja linearni način. Pri kratkoročnih kreditih je višina obroka določena z upoštevanjem fiksne nominalno določene OM, pri dolgoročnih kreditih pa je višina obroka določena z upoštevanjem spremenljive OM sestavljene iz 6-mesečnega Euribor-a in fiksne pribitka ali fiksne – nominalno določene OM. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007a, 4).

Kreditojemalec ima pri sklepanju kreditnih poslov s PBS številne ugodnosti, izstopa pa možnost, da lahko za pridobitev potrošniškega kredita dokumentacijo pridobi oz. uredi v vsaki poštni poslovalnici. V prihodnosti se predvideva bistveno skrajšanje postopka odobritve kredita z minimalno 3 dni na 1 uro. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007a, 4).

### **3.4.2 Hitri kredit**

Hitri kredit je nenamenski kredit, ki je namenjen le komitentom PBS (imetnikom osebnega računa s kartico). Lahko je kratkoročni (do 12 mesecev) ali dolgoročni (od 12 do 36 mesecev).

Hitri kredit se odobri na osnovi najmanj šestih rednih mesečnih prilivov (plača ali pokojnina) in korektnega poslovanja z OR. Kredit se praviloma zavaruje s plačilom zavarovalne premije, lahko pa tudi z drugimi oblikami zavarovanja, ki veljajo za potrošniške kredite. Odplačuje se v mesečnih obrokih (anuitetah) preko trajnega naloga.

Ugodnost pri hitrem kreditu je dejstvo, da vloge za kredit ni potrebno potrjevati pri delodajalcu. Za odobritev se lahko zaprosi na vsaki pošti. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007a, 5).

### **3.4.3 Stanovanjski kredit**

Stanovanjski kredit je namenski kredit za rešitev stanovanjskega problema. Odobri se lahko za nakup stanovanja ali hiše, prenovo stanovanja ali hiše ter gradnjo hiše. Poleg tega lahko kreditojemalec najame stanovanjski kredit za gradnjo ali nakup garaže ali parkirnega mesta, za nakup zemljišča, namenjenega za gradnjo, za poplačilo stroškov pri gradnji (sprememba namembnosti zemljišča, pridobivanje lokacijske dokumentacije, komunalno opremljanje stavbnega zemljišča) in za izplačilo dednega deleža ali izplačilo dela premoženja zakonca ob razvezi v delu, ki se nanaša na nepremičnino. S stanovanjskim kreditom je možno tudi refinancirati (poplačati) kredit, ki je bil namensko najet z namenom nakupa ali gradnje nepremičnine.

Stanovanjski kredit je namenjen komitentom in nekomitentom PBS. Ima značilnosti dolgoročnega kredita, kredit z odplačilno dobo nad 25 let pa banka praviloma odobri kreditojemalcem mlajšim od 35 let.

Banka pri odobravanju stanovanjskega kredita z vidika zavarovanj ostaja fleksibilna kot pri potrošniškem kreditu. Zavarovanje stanovanjskega kredita lahko kreditojemalec zagotovi s plačilom zavarovalne premije, z zastavo bremen proste nepremičnine na ozemlju Republike Slovenije, z jamstvom treh kreditno sposobnih porokov ali z drugimi oblikami zavarovanj (npr. zastava vrednostnih papirjev).

Kredit se odplačuje v mesečnih obrokih (anuitetah), obresti se obračunajo na linearni način s spremenljivo skupno OM (Euribor + pribitek).

Banka pri gradnji in adaptaciji omogoča črpanje kredita 6 mesecev in delno tudi gotovinsko (do 80 % – odvisno od namena kredita in vrste zavarovanja). Dokumentacija za stanovanjski

kredit se lahko odda na vsaki pošti. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007a, 7).

#### **3.4.4 Mini kredit**

Komitentom banke, ki prejemajo redne mesečne prejemke na osebni račun Poštne banke Slovenije vsaj šest mesecev in korektno poslujejo, je na voljo tudi potrošniški kredit z imenom mini kredit. Gre za nenamenski gotovinski kredit z najdaljšo dobo odplačila do 36 mesecev. Kreditojemalec lahko z banko sklene več pogodb za najetje mini kredita, katerih skupna vrednost ne presega 3.000 evrov. Za odobritev mini kredita dokazilo o višini plače ni potrebno, ob izpolnjevanju pogojev pa kreditojemalec prejme sredstva na račun v nekaj minutah. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2011b).

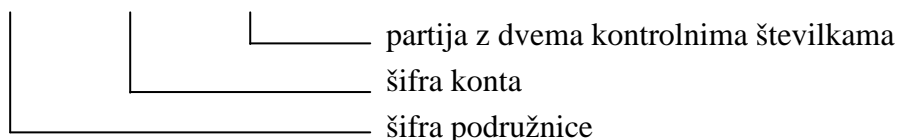
### **3.5 Varčevalni produkti**

#### **3.5.1 Hranilne vloge**

Hranilna vloga (v nadaljevanju HV) je denarni depozit, položen pri banki na podlagi pogodbe kot evrski ali devizni depozit na vpogled. Banka izda za HV hranilno knjižico. Knjižica je listina, v kateri so vpisani podatki o imetniku, zakonitem zastopniku, pooblaščenцу in druge zaznambe, ki se nanašajo na omejitve razpolaganja s sredstvi, vsa vplačila in izplačila, stroški ter obresti. Hranilna vloga je lahko evrska (imetniku omogoča poslovanje v evrih) in devizna (imetniku omogoča poslovanje v tujih valutah). Namenjena je vplačilom in izplačilom gotovine, izjemoma se lahko uporabi za sproščanje depozitov. Imetnik HV lahko naroči izplačilo gotovine na dom. Slednja storitev se izvede v sodelovanju s Pošto Slovenije d. o. o. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007d, 2).

Številka HV je sestavljena iz naslednjih sklopov števil:

XXX 99 – XXXXXXXX XX



(PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007d, 2).

#### **3.5.2 Hrčkova knjižica**

Hrčkova knjižica (HK) je nenamensko varčevanje, namenjeno otrokom starim praviloma do vključno 12 leta starosti. Imetnik HK je lahko oseba, ki se s pogodbo o odprtju HK zaveže, da bo polagala zneske na HK. Pogodbo podpisuje v imenu varčevalca (otroka) njegov zakoniti

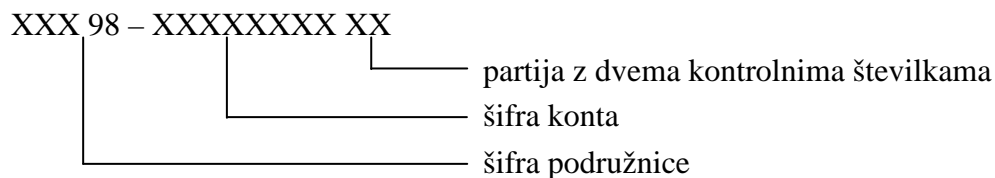
zastopnik oz. skrbnik ali druga polnoletna oseba. Varčevalec HK je mladoletna oseba z zakonitim zastopnikom oz. oseba pod skrbništvom. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007d, 4).



**Slika 12: Hrčkova knjižica**

Vir: PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2011c.

Številka HK je sestavljena iz naslednjih sklopov števil:



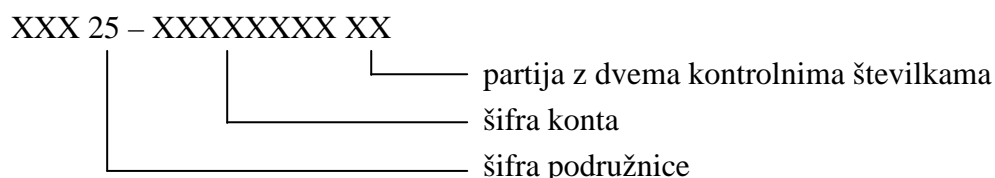
(PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007d, 4).

Ob odprtju HK se najprej opravi identifikacija varčevalca in zakonitega zastopnika ali skrbnika ter prvi polog gotovine na HK. Varčevalec lahko razpolaga s privarčevanimi sredstvi petnajst dni po pologu. Na zahtevo zakonitega zastopnika ali skrbnika banka lahko ukine HK.

### **3.5.3 Varčevanje z odpovednim rokom**

Varčevanje z odpovednim rokom (VOR) je nenamensko varčevanje, namenjeno občanom, ki lahko za poslovanje uporabljajo kartico ali varčevalno knjižico.

Številka varčevalnega računa je sestavljena iz naslednjih sklopov števil:



(PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007d, 5).

Oseba, ki varčuje z odpovednim rokom, je lahko komitent ali nekomitent PBS oziroma oseba s slovenskim državljanstvom, ki sklene pogodbo na svoje ime ali ime mladoletne osebe. Za tuje državljanke velja pogoj, da imajo ti dovoljenje bivanja daljše od 6 mesecev. Omogočeno je tudi varčevanje mladoletnim osebam, starejšim od 15 let.

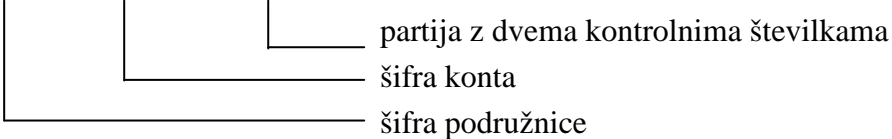
Pomembnost pri VOR je ta, da mora varčevalec ob sklenitvi pogodbe opraviti prvi polog. VOR mu omogoča, da na varčevalni račun polaga zneske v neomejeni količini in to kadarkoli. Ob sklenitvi pogodbe se varčevalec odloči za dolžino odpovednega roka, ki je lahko 31 ali 91 dni in varčevanje ni omejeno z datumom zapadlosti. Varčevalec lahko razpolaga s privarčevanimi sredstvi po preteku odpovednega roka oziroma jih banka avtomatsko nakaže na ustrezen račun pri banki (ali pri drugi banki). Če je stanje na varčevalnem računu 0,00 EUR, je račun še vedno aktiven. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007d, 5).

### 3.5.4 Depoziti

Deponent ob odprtju depozita s pogodbo določi pogoje vezave, katere mu predpisuje banka. Depozit se lahko sklene kratkoročno v evrih (nad 1, 2, 3, 6 ali 9 mesecev) oz. do določenega datuma ali pa dolgoročno (nad 12 ali nad 24 mesecev) oz. do določenega datuma, lahko pa se sklene tudi v tuji valuti.

Številka depozita je sestavljena iz naslednjih sklopov števil:

XXX XX – XXXXXXXX XX



partija z dvema kontrolnima številka  
šifra konta  
šifra podružnice

(PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007d, 2).

Deponent je lahko polnoletna domača fizična oseba s stalnim prebivališčem v RS, ki odpre depozit na svoje ime ali na ime mladoletne osebe oziroma polnoletna tuja fizična oseba, ki ima dovoljenje za začasno bivanje v RS za dobo, daljšo od 6 mesecev. Če je mladoletna oseba starejša od 16 let, veljajo posebni pogoji.

Minimalni znesek glavnice kratkoročnega depozita znaša 100 EUR oz. 4.000 EUR za dolgoročni depozit. Po preteku dobe vezave se sredstva lahko prenesejo na HV ali na OR. Deponent lahko poda nalog za avtomatsko podaljševane depozita (ob sklenitvi pogodbe ali pozneje, vendar najmanj 10 dni pred zapadlostjo). Sredstva so vezana nepreklicno in se lahko sprostijo le izjemoma. Deponentu se lahko v času vezave depozita odobri premostitveni kredit v evrih (do 90 % višine vezanih sredstev). (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2007d, 6–7).

### **3.5.5 Postopno varčevanje**

Postopno varčevanje je varna oblika varčevanja za poljubno obdobje (tudi z manjšimi zneski), ki varčevalcu omogoča, da postopno prihrani želeni znesek, s katerim bo uresničil svoje potrebe in želje.

Postopno varčevanje omogoča enostaven dvig in pregled privarčevanih sredstev, na katerega se lahko vplačuje na več načinov. Gre za polaganje sredstev v poljubnih časovnih obdobjih in v poljubnih zneskih. Obrestna mera je relativno ugodna oz. bistveno višja od obrestne mere na vpoglednih računih. Odpovedni rok lahko znaša 181 ali 366 dni in po preteku tega roka se izplača privarčevana sredstva. Postopni varčevalni račun se zapre po izplačilu sredstev oziroma je ponovno nadaljevanje varčevanja omogočeno s sklenitvijo nove pogodbe o varčevanju. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2011h).

### **3.5.6 Varčevanje za vozniški izpit**

Varčevanje za vozniški izpit ponuja postopni način namenskega varčevanja sredstev za plačilo voznškega izpita. Gre za relativno novo storitev, ki jo je PBS trgu ponudila v tekočem letu. Varčevalni produkt je namenjen mladim med 15. in 21. letom starosti, predviden je ciljni znesek varčevanja v višini 1.200 evrov. Na varčevalni račun se lahko vplačuje na več načinov, v poljubnih zneskih in v poljubnih obdobjih. Obrestna mera je bistveno višja od obrestne mere na vpoglednih računih.

Glede na dejstvo, da predstavljajo ciljno skupino varčevalcev mladostniki, je banka ponudbo prilagodila njim. V primeru sklenitve Varčevanja za vozniški izpit banka nudi brezplačno odprtje osebnega računa, brezplačen dostop do elektronske banke in brezplačno izdajo kartice Moneta za plačevanje z mobilnim telefonom. V dogovoru z Avto-moto zvezo Slovenije se ob sklenitvi varčevanja za vozniški izpit varčevalcu podari plačilo enoletne članarine Avto-moto zveze Slovenije, kot jo ta zaračunava članu brez vozila, eno brezplačno uro učenja vožnje za B kategorijo in 15 % popusta na eno od storitev Centra varne vožnje Avto-moto zvezo Slovenije. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2011i).

## **3.6 Poštno nakazniški promet**

Nakaznica je vplačilni dokument, s katerim pošiljatelj vplača znesek, ki ga bo pošta izplačala naslovniku nakaznice. Vplačilo in izplačilo se opravi praviloma v gotovini.

Pošte sprejemajo v vplačilo in izplačujejo:

- poštne nakaznice v notranjem prometu (poštna nakaznica),
- telegrafske nakaznice v notranjem prometu (telegrafska nakaznica),
- poštne nakaznice v mednarodnem prometu (mednarodna poštna nakaznica) in

- odkupne nakaznice v mednarodnem prometu (mednarodna odkupna nakaznica).

Pošte sprejemajo v vplačilo in izplačujejo mednarodne poštno in mednarodne odkupne nakaznice za države oziroma iz držav pod pogoji, s katerimi poteka izmenjava mednarodnih poštnih nakaznic in mednarodnih odkupnih pošiljk. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2006, 3).

Posamezne vrste nakaznic se lahko prenašajo (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2006, 3):

- z rednimi poštnimi zvezami (poštne, mednarodne poštno in mednarodne odkupne nakaznice),
- s telekomunikacijskimi zvezami (telegrafske nakaznice) ali
- računalniško prek Eurogiro sistema (mednarodne poštno in mednarodne odkupne nakaznice).

### ***3.6.1 Sprejem in vplačilo poštno nakaznice***

Pošiljatelj izpolni poštno nakaznico in jo odda poštnemu delavcu skupaj z gotovino.

Pri sprejemu poštno nakaznice ravna poštni delavec na naslednji način (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2006, 4):

- od pošiljatelja prevzame hkrati nakaznico in gotovino,
- preveri, ali je nakaznica na predpisanem obrazcu, pravilno izpolnjena in ali so vsi podatki na vseh izvodih nakaznice čitljivi in enaki,
- preveri, ali je na vseh delih nakaznice odtisnjena ista serijska številka,
- podatke iz nakaznice vnese v računalnik,
- zaračuna vplačnino in potrdilo o vplačilu poštno nakaznice izroči pošiljatelju,
- sporočilo o vplačilu poštno nakaznice hrani na posebnem mestu do konca delovnega dne,
- poštno nakaznico odpravi s prvo poštno odpravo kot knjiženo pošiljko.

Poštni delavec na poštni nakaznici ne sme ničesar popravljati.

Pri sprejemu poštno nakaznice lahko pošiljatelj zahteva storitev povratnica (AR), kar označi na poštni nakaznici.

Na enak način poštni delavec sprejme telegrafsko nakaznico, le da pošiljatelj izpolni obrazec telegrafsko nakaznica in jo odda skupaj z denarjem.



### **3.6.2 Sprejem in vplačilo mednarodne poštna nakaznice**

Pošiljatelj izpolni mednarodno poštno nakaznico skladno z za to predvidenim obrazcem, pri čemer mora upoštevati posebnosti pri sprejemu mednarodnih poštnih nakaznic za posamezno državo. Pošiljatelj vplača znesek v domači valuti.

Znesek v valuti, ki je določen za posamezno državo, s katero je vzpostavljen poštnonakazniški promet, vpiše na nakaznico poštni delavec s števkami na dve decimalni mesti natančno in z besedami. Znesek z besedami izpiše tako, da vsako celo številko v znesku vpiše v angleščini, med besedami naredi presledek, stoti del valute pa izpiše s števkami v obliki ulomka. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2006, 4–5).

Pošta preračuna znesek v ustrezno valuto po tečaju za vplačilo mednarodnih poštnih nakaznic, ki je objavljen v tečajni listi Poštne banke Slovenije, d. d. – Bančna skupina Nove Kreditne banke Maribor d. d. (PBS). Navedeno ne velja za valuto evro.

Poštni delavec sprejme mednarodno poštno nakaznico na način, ki je predpisan za sprejem poštna nakaznice, pri čemer upošteva naslednje (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2006, 5):

- Pošiljatelj lahko zahteva pri vplačilu mednarodne poštna nakaznice dodatne storitve. Dodatne storitve se označijo na hrbtni strani mednarodne poštna nakaznice v predvidenem polju z veliki tiskanimi črkami v angleščini:
  - Express (kar pomeni nujno),
  - Advice of payment (kar pomeni sporočilo o izplačilu),
  - Pay to addressee only (kar pomeni izplačilo osebno naslovniku).
- Potrdilo o vplačilu mednarodne poštna nakaznice izroči pošiljatelju.
- Sporočilo o vplačilu mednarodne poštna nakaznice hrani na posebnem mestu do konca delovnega dne. Če je naslovna država vključena v Eurogiro sistem, sporočilo o vplačilu mednarodne poštna nakaznice uniči, mednarodno poštno nakaznico pa pošlje PBS, oddelku deviznega plačilnega prometa.
- Mednarodno poštno nakaznico odpravi s prvo poštno odpravo kot knjiženo pošiljko izmenjalni pošti, če naslovna država ni vključena v Eurogiro sistem.

### **3.7 POS terminali**

POS terminal (POS) je blagajniški terminal, ki omogoča izplačilo gotovine ob predložitvi plačilne kartice Maestro, MasterCard, Diners in American Express. S potegom plačilne kartice skozi magnetni čitalec omogoča POS direktno On-line povezavo z bazo podatkov, kjer so shranjeni podatki o imetniku plačilne kartice, stanju na osebem računu, veljavnosti plačilne kartice in druge omejitve poslovanja s plačilno kartico. POS-u je dodana PIN Pad

tipkovnica, ki je namenjena vnosu osebne številke, ki nadomešča podpis imetnika kartice. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2008, 3).

Prek POS pošte izplačujejo gotovino ob predložitvi kartic domačih in tujih bank izdajateljic, in sicer (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2008, 4):

- Activa Maestro,
- BA Maestro,
- Activa MasterCard,
- MasterCard,
- Maestro,
- Diners Club,
- American Express.

### **3.8 Menjalniške storitve**

Banka oziroma pošta opravlja menjalniške storitve na podlagi dovoljenja Banke Slovenije. Menjalne pošte opravljajo naslednje menjalniške storitve (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2002, 3):

- odkup tuje gotovine od domačih in tujih fizičnih oseb,
- prodaja tuje gotovine domačim in tujim fizičnim osebam ter
- odkup potovalnih čekov od domačih in tujih fizičnih oseb.

Pošte sprejemajo v odkup in prodajajo samo bankovce v apoenih, ki so navedeni v Katalogu tujih valut Banke Slovenije oziroma valute, ki so navedene na tečajni listi banke. Odkup in prodaja tuje gotovine pravnim osebam na poštah ni dovoljena. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2002, 3).

#### ***3.8.1 Pogoji za opravljanje menjalniških storitev***

Pošta, ki opravlja menjalniške storitve, mora izpolnjevati naslednje pogoje (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2002, 3):

- na vhodu v prostore pošte ali na okencu, kjer se opravljajo menjalniške storitve, mora biti napis »Menjalnica« v slovenskem in v enem od svetovnih jezikov,
- v prostoru za stranke mora biti vidno izobešena tečajna lista banke z obvestilom o višini provizije oziroma označbo, da se provizija ne zaračunava,
- zagotavljati mora stalno prodajo tuje gotovine.

Pošta mora imeti (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2002, 3):

- katalog tujih valut, ažuriran z dopolnitvami,
- obvestila o ponarejenih bankovcih (obvestila banke) in

- ultravijolično svetilko za odkrivanje ponaredkov ali števec denarja, ki prepozna ponaredke.

Delavci, ki opravljajo menjalniške storitve, morajo biti seznanjeni z značilnostmi posameznih apoenov valut in s postopkom ugotavljanja brezhibnosti bankovcev. Bankovec je brezhiben takrat, ko je v obtoku, ni poškodovan, obrabljen ali zamazan, je lahko razpoznaven in mu ni potekel rok veljavnosti. (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2002, 4).

### **3.8.2 Tečajna lista banke**

Banka dnevno oblikuje tečajno listo s tečaji za odkup in prodajo tuje gotovine in odkup potovalnih čekov. Tečajna lista velja od datuma in ure, ki sta navedena na tečajni listi. Tečajna lista, ki velja v soboto, velja tudi v nedeljo in v ponedeljek oziroma prvi naslednji delovni dan. Če je dan pred praznikom delovni dan, velja na dan praznika nova tečajna lista, ki velja tudi naslednji delovni dan po prazniku. (PB Slovenije, d. d. –bančna skupina Nove KBM d. d. 2002, 4).

Tečajna lista banke vsebuje naslednje podatke (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2002, 4):

- zaporedna številka (letno številčenje od številke ena naprej),
- datum in ura začetka veljavnosti,
- država valute,
- šifra valute,
- naziv valute,
- enota valute, za katero velja tečaj,
- odkupni tečaj za tujo gotovino, izražen za 1 evro,
- odkupni tečaj za potovalne čeke,
- prodajni tečaj za tujo gotovino, izražen za 1 evro,
- določilo o proviziji.

Pred začetkom dnevnega dela mora delavec preveriti veljavnost tečajne liste v računalniku (zaporedna številka tečajne liste, datum oziroma dan veljavnosti) in jo izpisati.

### **3.9 Zamenjava obrabljenih in poškodovanih bankovcev**

Za obrabljene veljajo bankovci, ki (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2002, 4):

- so večkrat zapognjeni, prepognjeni oziroma zmečkani,
- so na nepotiskani površini (ob vodnem znaku) umazani in vidno odstopajo od novih,
- so zatrgani po dolžini manj kot 5 mm,
- imajo eno ali več lukenj, premer največje pa je večji od 1 mm in manjši kot 3 mm,

- jim manjka vogal, pri čemer dolžina manjkajočega dela ni daljša od 2 mm, merjeno po diagonali bankovca,
- so potili s črnilom, barvo, maščobo ali kemikalijo, madež v premeru pa je večji od 1 mm in manjši kot 3 mm,
- so pogoreli in je pogoreli del v premeru večji od 1 mm in manjši kot 3 mm.

Za poškodovane veljajo bankovci, ki (PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. 2002, 4):

- imajo vsaj eno nepoškodovano (vidno) numerično oznako (serijsko številko bankovca) in katerih preostala površina znaša več kot 50 %,
- so pogoreli in je pogoreli del v premeru širši od 3 mm,
- so zatrgani in zlepljeni z lepilnim trakom,
- so raztrgani na več delov in zlepljeni z lepilnim trakom, s primerjavo serijskih številk pa je mogoče ugotoviti, da gre nesporno za isti bankovec,
- so zatrgani po dolžini več kot 5 mm,
- imajo eno ali več lukenj in je premer vsaj ene od njih večji od 3 mm,
- jim manjkajo vogali, od tega je dolžina vsaj enega manjkajočega dela daljša od 2 mm, merjeno po diagonali bankovca,
- po dolžini ali po širini odstopajo za več kot 2 mm od standardnega bankovca,
- so popisani, porisani, nagrizeni, strohnjeni, zbledeli zaradi pranja ali osmojeni,
- so politi s črnilom, barvo, maščobo, kemikalijo in je madež v premeru širši od 3 mm.

PBS obrabljene in poškodovane bankovce pošlje v centralni trezor in poskrbi za odvod iz denarnega obtoka.

## 4 TRŽENJSKI SPLET ZA BANČNE STORITVE

Strokovnjaki za marketing uporabljajo številne taktike, s katerimi pritegnejo in obdržijo svoje stranke. Te dejavnosti vključujejo različne koncepte, najpomembnejši od teh pa je trženjski splet. Bistveno je uravnoteženje trženjskih spletov 4P ali 7P. Koncept 4P je bil dolgo časa uporabljen v proizvodni industriji, medtem ko se je oblika 7P pojavila kot uspešen predlog za storitvene dejavnosti. (Behera, b. l.)

Trženjski splet po obrazcu 4 x P oziroma 7 x P je pomemben in praktičen za pridobitne in tudi nepridobitne organizacije. Običajno je na tem področju več pridobitnih kot nepridobitnih organizacij. Pridobitne organizacije so povezane s smotri ali temeljnimi cilji, za njihovo doseganje pa so potrebne strategije.

V teoriji in praksi trženja se je uveljavila formula 4 x P, ki jo na kratko imenujemo trženjski splet. To je kombinacija trženjskih spremenljivk, ki jih podjetje mora kontrolirati za doseg ustreznih prodaj na ciljnih tržišču. Trženjski splet za storitve uporabljamo z dodatnimi tremi prvini, tako da govorimo o formuli 7 x P.

### 4.1 Bančna storitev

Običajno govorimo, da je storitev glavna igralka ne samo v marketinškem spletu, temveč sploh v marketinški filozofiji in praksi. Pri tem obravnavamo zlasti kakovost, funkcionalnost, značilnosti, asortiment, stil, blagovno znamko, servis, garancijo, imidž (ugled, renome) in dobro ime (angl. *good will*). Odjemalec je tisti, ki ocenjuje vse navedene in še druge značilnosti storitve. Prav zaradi tega je pomembno, da se približamo kupcu tako s kakovostjo kot z drugimi pomembnimi storitvenimi podspleti marketinškega spleta. Pri storitvah je posebnega pomena spremljanje življenjskega cikla, to je vseh faz, ki jih doživlja storitev od uvajanja na trg do izločanja. S spremljanjem konkurentov prilagajamo oziroma spreminjamo posamezne značilnosti tako, da kar najbolj zadovoljimo plačilno sposobnega kupca. (Devetak in Vukovič 2002, 93)

### 4.2 Prodajni pogoji

Cena je denarni izraz bančne storitve. Na oblikovanje cene vpliva zlasti konkurenca (ponudba in povpraševanje). Pri obravnavi problematike cen se srečujemo:

- z najrazličnejšimi ceniki in
- s plačilnimi pogoji (rok plačila, razni popusti itd.).

Tržno ceno oblikujemo na več načinov, pri čemer je treba upoštevati stroške, povezane s storitvijo, konkurenco in druge okoliščine. V mnogih primerih je prav cena tista, ki pri pogajanjih prispeva k uspešni prodaji. (Devetak in Vukovič 2002, 93)

### **4.3 Distribucija**

Predvsem pri izdelkih ima razpečevanje posebno vlogo, mesto in pomen. Nekateri uporabljajo tudi izraz distribucija, kar pomeni organiziran prevoz blaga po ustreznih prodajnih poteh (ali distribucijskih kanalih) od prodajnih mest oziroma kupcev. Pri obravnavanju drugih bančnih storitev nimamo klasične distribucije ali razpečevanja, temveč govorimo o prostoru ali kraju (place) izvajanja storitve. (Devetak in Vukovič 2002, 94)

### **4.4 Trženjsko komuniciranje**

Promocija predstavlja enega od načinov komuniciranja z odjemalci zaradi pospeševanja in povečevanja prodaje. Možne kupce obveščamo, da bi se lažje in hitreje odločili za naročilo določene poštne storitve. Načinov za uspešno promocijo poštne storitve je več, npr. svetovanje, oglaševanje v sredstvih javnega obveščanja itd. Če so bančne storitve slabše in dražje, kot jih ponuja konkurenca, promocija ne bo odigrala bistvene vloge.

S pomočjo tržnega komuniciranja informiramo, spominjamo in prepričujemo pretekle, sedanje in bodoče odjemalce oz. kupce, da bi jim prodali določeno storitev. (Devetak in Vukovič 2002, 94)

### **4.5 Ljudje**

Ljudje so tisti, ki imajo pri izvajanju najrazličnejših storitev izredno pomembno vlogo. Tu nastopajo ljudje kot odjemalci na eni strani in kot izvajalci, ki so lahko istočasno tudi prodajalci, na drugi strani (običajno mnogi obravnavajo predmet »ljudje« predvsem kot tiste, ki izvajajo storitve). Pomembna je tudi hitrost in kakovost storitev, ki jih izvajalci opravljajo. To še posebej velja na področju bančnih storitev. Če so izvajalci ustrezno motivirani in stimulirani, bo izvršitev najrazličnejših storitev potekala brez pripomb in v zadovoljstvo kupcev in prodajalcev. Tudi videz in urejenost izvajalcev igrata pomembno vlogo pri prodaji. Priporočljivo je, da poštne organizacije vlagajo dovolj pozornosti in sredstev v sprotno in dopolnilno izobraževanje delavcev in strokovnjakov, ki so ali bodo angažirani s poštnimi storitvami. Marsikdo bi k temu dodal, da morajo tudi odjemalci (ljudje) biti ustrezno izobraženi, kulturni in poslovni pri naročanju in sprejemanju storitev. Če imajo izvajalci storitev opravka z »manj kultiviranimi strankami«, se morajo še toliko bolj potruditi, da celovito izpeljejo določeno bančno storitev. (Devetak in Vukovič 2002, 95)

### **4.6 Izvajanje bančnih storitev**

Izvajalci bančnih storitev morajo obdržati svojo vitalnost, navdušenje, domišljijo in ustvarjalnost pri delu z ljudmi. Izražati morajo optimizem in vlivati upanje prejemnikom.

Osrednji del na področju storitev predstavlja njihovo izvajanje. Od uspešnosti, cene, kakovosti in pravočasnosti storitve je odvisno zadovoljstvo naročnika oziroma uporabnika. Seveda pa mora biti tudi izvajalec zadovoljen. Pri izvajanju storitev moramo poznati značilnosti storitev, saj je prav od njih v končni fazi odvisna kakovost in s tem uporabnikovo zadovoljstvo. Predvsem moramo poznati temeljne značilnosti izvajanja storitev.

Izvajanje poštnih storitev (angl. *processing*) predstavlja bistvo storitve. Pri tem mora biti poskrbljeno za varnost, kakovost in ustrezno hitrost pri opravljanju določene storitve. Ljudje – izvajalci morajo v celoti obvladati stroko, tehnologijo, tehnološke postopke in institucionalne oziroma zakonske omejitve. Od strokovno usposobljenih kadrov je v veliki meri odvisen končni rezultat oz. uspeh storitve. Predvsem tisto zaposleno strokovno osebje, ki dela v storitveni organizaciji s porabniki, mora dobro obvladati tehniko poslovnega komuniciranja, kulturo in etiko. Seveda pa mora v prvi vrsti poznati značilnosti storitev, ki jih izvaja, ponuja ali posreduje. (Devetak in Vukovič 2002, 97)

#### **4.7 Fizični dokazi**

Lahko rečemo, da so fizični dokazi vse tisto, kar naročnik – odjemalec, vidi, sliši ali občuti. To so zgradbe, oprema, parki, parkirišča, zelenice, ograje itd. Fizični dokazi morajo imeti ustrezno kakovost, videz, konstrukcijo, barvo itd. Omenjene dokaze lahko imenujemo fizično okolje, ki nudi podporo pri izvajanju poštnih storitev. Od ustreznega fizičnega okolja bančne organizacije je odvisen uspeh storitve, zadovoljstvo uporabnikov in zadovoljstvo zaposlenih v storitveni organizaciji. Fizično okolje in tehnološka opremljenost (podpora) izvajalca storitev uporabnike oziroma naročnike privabljata ali odbijata. V takem okolju si porabniki vtisnejo v podzavest fizično okolje in tehnološko podporo storitvene organizacije. (Devetak in Vukovič 2002, 98)

## 5 BENCHMARKING ANALIZA ZA STORITVE PBS

### 5.1 Splošno o benchmarkingu

Benchmarking je proces ustvarjanja poslovnega znanja s primerjavo in analizo poslovnih informacij o drugih podjetjih s ciljem izboljšati kakovost poslovnega odločanja. (Prašnikar, 2002)

Sidoroska Ćorić (2005, 3) benchmarking opredeljuje kot managersko tehniko, ki je vse pogosteje uporabljena v številnih podjetjih, tako proizvodnih kakor tudi storitvenih. Dobesednega prevoda v slovenščini ne poznamo, obstaja pa kar nekaj opredelitev. Benchmarking je v poslovnem slovarju opredeljen kot »primerjanje lastne uspešnosti s konkurenco na podlagi izdelanih kriterijev«. Gre torej za postopek primerjanja obstoječih in bodočih storitev ali postopkov podjetja z enakimi ali podobnimi storitvami oziroma postopki podjetja, ki se smatra kot model odličnosti v isti ali drugi panogi. Metoda običajno vključuje uporabo določenih primerjalnih števil (ang. *benchmark figures*).

Benchmarking je zelo splošen poslovni koncept, ki ga danes v taki ali drugačni obliki uporablja prav vsako podjetje. V formalizirani obliki se je najprej začel uporabljati v proizvodnih podjetjih in tako ostal tesno povezan s področjem proizvodnje, razvoja in kakovosti. Po ožjih opredelitvah je tako benchmarking sistematičen in nepretrgan proces primerjave značilnosti najboljših izdelkov, storitev in procesov s ciljem izboljšati poslovno uspešnost. Postopoma pa se je fokus benchmarkinga širil, tako da se pogosto opredeljuje kot proces nenehnega iskanja najboljših praks konkurentov in drugih podjetij, ki vodijo k nadpovprečni uspešnosti, če jih uporabimo v podjetju. (Prašnikar, 2002)

Ne glede na opredelitev pa lahko povzamemo naslednje skupne značilnosti sodobnega benchmarkinga kot managerskega orodja (Prašnikar 2002, 15–16):

- njegova temeljna naloga je pridobivati različne poslovne informacije o drugih podjetjih,
- namen teh informacij je ustvarjanje novega poslovnega znanja,
- novo poslovno znanje nastaja z analizo in primerjavo odločitve in posledično zagotavljamo uspešnejše in učinkovitejše poslovanje.

Bogataj (2002, 1) navaja, da v grobem lahko govorimo o vsaj petih razvojnih stopnjah primerjanja:

- v prvi stopnji ugotavljamo, ali smo boljši ali slabši od ostalih,
- v drugi stopnji ugotavljamo, kje je naše mesto oziroma kje se pravzaprav nahajamo; pomemben postane tudi vrstni red, ne samo relativna primerjava,
- v tretji stopnji ni več pomembno samo vprašanje, kako smo pozicionirani, temveč tudi, zakaj smo tam, kjer smo,



- v četrti stopnji ni pomembno samo ugotoviti, zakaj se nekje nahajamo, ampak tudi, zakaj je nekdo boljši od nas in kako je to dosegel,
- v peti stopnji skušamo boljše od nas dohiteti in prehiteti.

V diplomski nalogi primerjam storitve Poštne banke Slovenje d. d. z največjo slovensko banko, Novo Ljubljansko banko d. d., Ljubljana. Pred izvedbo benchmarking analize sem predpostavila, da so storitve Poštne banke Slovenje d. d. na tržišču bančnih storitev za komitenta nekoliko manj ugodne od storitev največje slovenske banke. Razlog za navedeno predpostavko je dejstvo, da je Poštna banka Slovenije d. d. v primerjavi z Novo Ljubljansko banko d. d., Ljubljana relativno majhna banka z majhnim številom komitentov. Izrazita prednost, ki jo ima PBS, je v tem, da kot tržno mrežo uporablja poštne poslovalnice. Banka ima torej močno razvejano prodajno mrežo. Nobena banka si namreč ne more privoščiti postavitve bančne poslovalnice v skoraj vsakem nekoliko večjem kraju oz. več kot 550 poslovalnic v Sloveniji. Navedeno ne bi zdržalo zaradi presoje s stroškovnega vidika.

## 5.2 Primerjava cen storitev PBS z NLB

### 5.2.1 Osebni računi

**Tabela 1: Osebni računi**

Namen	Ime produkta pri PBS	Mesečni strošek vodenja	Osnovne informacije
Osebno poslovanje z osnovnimi zahtevami	"Osnovni osebni račun"	1,85 EUR	dvig na bankomatu: do 200 EUR dnevno, osnovni limit: 0 EUR
Osebno poslovanje upokojencev	-	-	-
Osebno poslovanje z višjimi zahtevami	"Bonitetni osebni račun"	5,01 EUR	dvig na bankomatu: od 400 EUR dnevno, osnovni limit: 0 EUR
Osebno poslovanje z minimalnimi zahtevami	"Osebni račun s knjižico"	*1,10 EUR	dvig na bankomatu: 0 EUR dnevno, osnovni limit: 0 EUR
Osebno poslovanje študentov	"Študentski osebni račun"	0,00 EUR	dvig na bankomatu: do 200 EUR dnevno, osnovni limit: **100 EUR
Osebno poslovanje dijakov	"Dijaški osebni račun"	0,00 EUR	dvig na bankomatu: 0 EUR dnevno, osnovni limit: 0 EUR
Osebno poslovanje otrok	"Hrčkova knjižica"	0,00 EUR	-
Osebno poslovanje nerezidentov	-	-	-
Osebno poslovanje nerezidentov	-	-	-

\*kvartalni obračun 3,30 EUR

\*\*limit se odobri po prvem rednem nakazilu

Namen	Ime produkta pri NLB	Mesečni strošek vodenja	Osnovne informacije
Osebno poslovanje z osnovnimi zahtevami	"NLB Klasični račun"	2,02 EUR	dvig na bankomatu: do 450 EUR dnevno, osnovni limit: 300 EUR
Osebno poslovanje upokojencev	"NLB Srebrni račun"	1,59 EUR	dvig na bankomatu: do 450 EUR dnevno, osnovni limit: 300 EUR
Osebno poslovanje z višjimi zahtevami	"NLB Zlati račun"	7,30 EUR	dvig na bankomatu: do 700 EUR dnevno, osnovni limit: 2.000 EUR
Osebno poslovanje z minimalnimi zahtevami	"NLB Osnovni račun"	1,49 EUR	dvig na bankomatu: do 450 EUR dnevno, osnovni limit: 0 EUR
Osebno poslovanje študentov	"NLB Študentski račun"	0,00 EUR	dvig na bankomatu: do 450 EUR dnevno, osnovni limit: 200 EUR
Osebno poslovanje dijakov	"NLB Prvi račun"	0,00 EUR	dvig na bankomatu: do 450 EUR dnevno, osnovni limit: 0 EUR
Osebno poslovanje otrok	"NLB Toli račun"	0,00 EUR	dvig na bankomatu: do 450 EUR dnevno, osnovni limit: 0 EUR
Osebno poslovanje nerezidentov	"NLB Osnovni račun nerezidenta"	1,49 EUR	dvig na bankomatu: do 450 EUR dnevno, osnovni limit: 0 EUR
Osebno poslovanje nerezidentov	"NLB Klasični račun nerezidenta"	2,35 EUR	dvig na bankomatu: do 450 EUR dnevno, osnovni limit: 0 EUR

Vir: prirejeno po PB Slovenije – bančna skupina Nove KBM, 2010a, 2010b, 2010c, 2010č, 2010d, 2010e, 2011d in Nova Ljubljanska banka, 2011f, 2011g, 2011j, 2011k, 2011l, 2011n, 2011o, 2011p, 2011r.

V primerjavi ponudbe storitev vodenja osebnih računov je razvidno, da ima NLB več vrst računov, med katerimi (potencialni) imetnik računa izbere svojim potrebam najprimernejšo storitev. NLB ponuja tudi nekaj vrst osebnih računov, ki vključujejo avtomatski limit (dovoljeno negativno stanje), kar pa pri PBS zaenkrat še ni v ponudbi. PBS imetnikom osebnega računa ponuja možnost osebnega računa s knjižico, za najmanj zahtevne komitente.

Pri navedeni obravnavi gre oceniti PBS kot nekoliko konservativnejšo banko, saj predstavlja osebni račun s knjižico v današnjih časih redkost v bančni ponudbi. Lahko bi ocenili, da je poslovanje PBS tesno povezano s poslovanjem Pošte Slovenije in tako prilagojeno storitvam, ki se jih izvaja zunaj bančne poslovalnice.

Iz primerjave cen izhaja, da so storitve na področju osebnih računov, ki jih ponuja PBS nižje od enakih storitev NLB. Višja cena storitev slednje banke pa ni neupravičena. Ta namreč svojim komitentom nudi avtomatski limit v višjih zneskih, prav tako je višji dnevni limit za dviganje gotovine na bančnih avtomatih. Iz tega izhaja, da je osebni račun pri NLB primernejši za nekoliko zahtevnejšega uporabnika. Slednje potrjuje vrh ponudbe na področju osebnih računov; z Zlatim računom z avtomatskim limitom v višini 2.000 evrov in dnevnim dvigovanjem na bančnih avtomatih v maksimalni višini 700 evrov se lahko zadovolji še tako zahtevnega uporabnika.

## 5.2.2 Plačilne kartice

**Tabela 2: Plačilne kartice**

Ime produkta pri PBS	Letno nadomestilo	Osnovne informacije
Activa Maestro	odvisno od vrste računa	kartica s takojšnjo bremenitvijo računa
Activa	8,35 EUR	kartica z odloženim plačilom
Activa Mastercard	14,61 EUR	kartica z odloženim plačilom
Activa Visa	14,61 EUR	kartica z odloženim plačilom
Zlata Activa Mastercard	50,08 EUR	kartica z odloženim plačilom
Zlata Activa Visa	50,08 EUR	kartica z odloženim plačilom

Ime produkta pri NLB	Letno nadomestilo	Osnovne informacije
BA Maestro	odvisno od vrste računa	kartica s takojšnjo bremenitvijo računa
Karanta	15,00 EUR letno	kartica z odloženim plačilom
MasterCard	18,00 EUR	kartica z odloženim plačilom
Zlata MasterCard	66,77 EUR	kartica z odloženim plačilom, za najbolj zahtevne stranke
Visa	18,00 EUR	kartica z odloženim plačilom
Posojilni kartici NLB Karanta in NLB MasterCard	*-	kartica z odloženim plačilom določenega dela skupnega zneska porabe

\* Vodenje posojilnih kartic NLB Karanta in NLB MasterCard je brezplačno. Komitent ob koriščenju storitve plača strošek obrestne mere za porabljen del limita.

Vir: prirejeno po PB Slovenije – bančna skupina Nove KBM, 2011a, 2011e, 2011f in Nova Ljubljanska banka, 2011a, 2011b, 2011c, 2011s, 2011t, 2011u.

Ponudba plačilnih kartic NLB in PBS je povsem primerljiva. Osnovo ponudbe predstavlja kartica Maestro, s katero pri plačilu na POS-terminalu komitent takoj bremeni osebni račun. Pri karticah z odloženim plačilom gre izpostaviti posojilni kartici NLB, in sicer Karanto in MasterCard. Gre za produkt, ki komitentem poleg zamaknjene plačila (kot ostale kreditne kartice) nudi obročno (mesečno) plačilo porabe. Poraba se razdeli na tretjino; tako komitent na plačilni dan poravnava le eno tretjino ustvarjene porabe po posojilni kreditni kartici.

Relativno velika konkurenčna prednost, ki jo svojim komitentom ponuja NLB, je dovršena tehnološka podpora pri plačevanju s karticami oz. porabo sredstev. V ponudbi je namreč storitev Varnostno SMS sporočilo, ki uporabnikom zagotavlja višjo stopnjo varnosti poslovanja in hitro ukrepanje v primeru zlorabe plačilne kartice. Uporabnik lahko izbira različne možnosti pri načinu obveščanja, najvarnejši pa je ta, da prejme SMS sporočilo z vsebino o značilnostih izvedene transakcije (kraj, datum in znesek). SMS sporočilo lahko uporabnik storitve prejme za vsak nakup na prodajnem mestu, za vsak dvig gotovine na bankomatu ter tudi za nakup prek spleta ali telefona. Obvestilo prejme tudi v primeru stornacije transakcije. (Nova Ljubljanska banka, 2011š).

### 5.2.3 Osební krediti

**Tabela 3: Osební krediti**

Namen	Ime produkta pri PBS	Izhod. letna fiksna o.m.	Izhod. letna spremenljiva o.m.	Osnovne informacije
Kredit za osebni namen, gotovinski	Hitri kredit	od 7,00 % do 7,50 %		do 36 mesecev, možnost odobritve za dobo, krajšo od 6 mesecev
Kredit za osebni namen, gotovinski	Mini kredit	7,50 %		do 36 mesecev
Kredit za osebni namen, gotovinski	Potrošniški kredit	od 7,50 % do 8,50 %	Euribor + od 3,30 % do 3,70 %	do 96 mesecev
Stanovanjski kredit	Stanovanjski kredit	-	Euribor + od 2,75 % do 3,25 %	do 180 mesecev, zavarovanje s plačilom zavarovalne premije, s poroki ali z zastavo vrednostnih papirjev
Stanovanjski kredit s hipoteko	Stanovanjski kredit	-	Euribor + od 2,50 % do 3,10 %	do 360 mesecev, zavarovanje z zastavo nepremičnine ali z zastavo depozita

Namen	Ime produkta pri NLB	Izhod. letna fiksna o.m.	Izhod. letna spremenljiva o.m.	Osnovne informacije
Kredit za osebni namen, gotovinski	NLB Osebni kredit	od 6,05 % do 6,95 %	Euribor + od 3,90 % do 4,55 %	do 120 mesecev z ali brez zavarovanja
Kredit za nakup osebnega vozila	NLB AvtoKredit	-	Euribor + 3,70 %	do 60 mesecev
Kredit za študente	NLB Študentski kredit	-	Euribor + 5,35 %	do 60 mesecev
Kredit za študente	NLB Kredit za študij	-	Euribor + 3,60 %	od 13 do 60 mesecev
Kredit na prodajnem mestu	BanKredit	7,50 %	-	kredit brez obiska banke, odobritev na prodajnem mestu, od 3 do 24 mesecev
Kredit za obstoječe varčevalce	NLB Premostitveni kredit	obstoječa vezava + 0,40 %	-	za premostitev likvidnostnih težav, namenjen vsem, ki imajo pri NLB sklenjen depozit ali varčevanje
Stanovanjski kredit	NLB Stanovanjski kredit	-	Euribor + od 2,15 % do 2,75 %	do 360 mesecev, zavarovanje z zastavo nepremičnine ali z zastavo depozita
Kredit za stroške povezane z zdravjem, športom ali izobraževanjem	NLB Kredit za zdravje, šport in znanje	5,15 %	-	do 12 mesecev
Kredit je namenjen obstoječim mladim varčevalcem	NLB Kredit na osnovi varčevanja mladih	4,95 %	-	do 12 mesecev, višina kredita je lahko do dvakratnik privarčevanih sredstev, najmanj 166,91 EUR, največ 3.129,69 EUR
Kredit z zastavo vrednostnih papirjev	NLB Lombardni kredit	6,05 %	-	do 36 mesecev
Izredni NSVS stanovanjski krediti (do 5000 € in do 5 let)	Stanovanjski kredit NSVS	-	Euribor + 1,70 %	do 120 mesecev

NSVS: Nacionalna stanovanjska varčevalna shema

Vir: prirejeno po PB Slovenije – bančna skupina Nove KBM, 2011c in Nova Ljubljanska banka, 2011h.

Ponudba osebnih kreditov PBS je nekoliko skromnejša od ponudbe NLB. Poleg osebnih potrošniških in stanovanjskih kreditov pri NLB ponujajo še različne namenske kredite za nakup avtomobila (lahko tudi rabljenega), kredit za stroške, povezane z izobraževanjem, kredit za stroške povezane z zdravjem, športom ali izobraževanjem ipd., po nekoliko znižani obrestni meri. Izpostaviti gre izhodiščno obrestno mero NLB za stanovanjski kredit (Euribor + od 2,15 %), ki je bistveno ugodnejša od PBS stanovanjskega kredita s hipoteko z izhodiščno obrestno mero

Euribor + 2,50 %. Navedeno gre oceniti kot posledico pozicioniranja banke na trgu. NLB je (zaenkrat še vedno) s strani mednarodnih bonitetnih agencij ocenjena z relativno visoko bonitetno oceno in se lahko na mednarodnih finančnih trgih zadolžuje po ugodnejši obrestni meri kot nekatere druge, predvsem manjše banke (v našem primeru PBS). Navedeno konkurenčno prednost izkorišča v svoji ponudbi kreditov, kar je povsem logično. Ceneje, kot se lahko zadolži na finančnih trgih, ceneje lahko plasira denar v lokalnem okolju v obliki kreditov fizičnim osebam.

#### 5.2.4 Varčevanja

**Tabela 4: Varčevanja**

Ime produkta pri PBS	Izhod. letna fiksna o. m.	Izhod. letna spremenljiva o. m.	Osnovne informacije
Hrčkova knjižica	1,00 %	-	Do 12. leta starosti.
Varčevanje z odpovednim rokom	1,40 % ali 1,90 %	od 1M Euribor + 0,80 % ali 3M Euribor + 1,00 %	Odpovedni rok 31 dni ali 91 dni. Varčevanje je poljubno dolgo. Pologi niso časovno omejeni. Poljubna je tudi višina pologov.
Postopno varčevanje	-	od 6M Euribor + 2,40 % do 6M Euribor 2,50 %	Odpovedni rok od 6 mesecev do 12 mesecev. Varčevanje je poljubno dolgo. Pologi niso časovno omejeni. Poljubna je tudi višina pologov.
Depoziti	po sklepu o o.m.	po sklepu o o.m.	Vezava sredstev za različna obdobja.
Varčevanje za voziški izpit	-	6M Euribor + n. p.	Cilj varčevanja je 1.200 EUR.

Ime produkta pri NLB	Izhod. letna fiksna o. m.	Izhod. letna spremenljiva o. m.	Osnovne informacije
NLB kratkoročni depozit	0,35 % do 3,15 %	od Euribor + 0,20 % do Euribor + 1,55 %	Vezava od 1 do 12 mesecev.
NLB dolgoročni depozit	od 3,60 % do 4,47 %	od Euribor + 1,30 % do Euribor + 1,75 %	Vezava od 13 do 60 mesecev.
NLB Naložbeni par	od 4,10 % do 4,75 %	-	Kombinacija depozita in naložbe v vzajemni sklad ali življenjsko zavarovanje.
NLB Depozitni par	2,85 % ali 3,60 %	-	Kombinacije vezave dveh depozitov z različno ročnostjo: 91 dni in 271 dni ali 181 dni in 13 mesecev.
NLB Rentno varčevanje z vezavo depozita	-	6M Euribor + 1,80 %	Minimalni znesek pologa je 2.000 EUR. Možno varčevanje tudi v USD in CHF.
NLB Depozit za črpanje rente	-	6M Euribor + 1,80 %	Minimalni znesek depozita je 1.000 EUR. Vezava od 2 do 20 let.

Vir: prirejeno po PB Slovenije – bančna skupina Nove KBM, 2011c in Nova Ljubljanska banka, 2011č, 2011d, 2011e, 2011i, 2011m.

Tudi ponudba varčevalnih produktov je pri NLB nekoliko bogatejša, saj med drugim vsebuje tudi varčevanje v kombinaciji z naložbenimi in zavarovalnimi produkti. NLB ponuja tudi več kombinacij preko hčerinskih podjetij NLB skladi (vzajemni skladi) in NLB Vita, življenjska zavarovalnica (različne kombinacije polic življenjskega zavarovanja in varčevanja).

Obrestne mere pri ponudbi varčevalnih produktov bi lahko ocenili kot primerljive. Vidnih izstopanj ni zaznati, prav tako pa ni mogoča neposredna primerjava med posameznimi varčevalnimi produkti. Ti so namreč različno oblikovani in ponujajo različne obrestne mere z različnimi ročnostmi.

PBS postopno uvaja nove storitve na področju varčevalnih produktov. V tekočem letu se trudi pritegniti mlade varčevalce z novo storitvijo Varčevanje za voziški izpit, katere ciljna skupina so mladostniki od 15. do 21. leta starosti. Z navedenim produktom, ki cilja na vsako mlajšo fizično osebo (danes voziški izpit dejansko opravlja skoraj vsakdo), si banka lahko uspe pridobiti še osebni račun, ki je temelj za dolgoročni poslovni odnos.

## **6 ANKETA**

### **6.1 Anketni vprašalnik**

Pri oblikovanju anketnega vprašalnika moramo paziti, da ne bodo posamezna vprašanja presplošna, izogibati se moramo sugestivnim vprašanjem, osredotočiti se moramo na bistvo in cilje tržne raziskave. Tudi nivo in zahtevnost vprašalnika moramo prilagoditi strukturi anketirancev, ne da bi pri tem posegali v njihovo zasebno ali intimno življenje. Za nas so pomembna dejstva, informacije in podatki, ki jih želimo dobiti od anketiranca. Zato vprašanja ne smejo biti pretežka, ne smejo vsebovati istočasno dveh ali več vprašanj niti toliko odgovorov. Priporočljivo je, da ima vprašana oseba možnost odgovoriti tudi z nevtralnimi vprašanjem ali da obkroži odgovor »ne vem«. Ko imamo oblikovano vsebino vprašanj, se odločimo za vrstni red, ki je ravno tako pomemben (Devetak in Vukovič 2002, 79). Anketni vprašalnik se nahaja v prilogi diplomske naloge.

### **6.2 Cilj raziskave**

Cilj ankete je na podlagi dobljenih rezultatov ugotoviti odnos komitentov do svoje banke in zadovoljstvo v zvezi s storitvami, ki jih njihova banka ponuja. Želela sem pridobiti informacije o posluževanju elektronskega bančništva anketirancev in njihovo mnenje o varnosti tovrstnega načina poslovanja. Raziskati sem želela, kaj je bilo komitentom povod za odprtje transakcijskega računa pri banki in kakšne prioritete imajo pri vstopanju v poslovni odnos z banko.

### **6.3 Izvedba raziskave**

V marketingu poznamo več tehnik anketiranja, od katerih so še posebej zanimive in praktične naslednje štiri: tehnika dopisne ali telefonske ankete, tehnika osebnega spraševanja in tehnika skupinskega spraševanja. (Kren 2003, 29)

Pri raziskavi, ki sem jo opravila za pridobivanje podatkov v svoji diplomski nalogi, sem uporabila tehniko osebnega spraševanja. Anketiranje sem izvajala v mesecu juniju 2010 na območju severne Primorske, anketirala sem 103 osebe in pridobila 85 v celoti izpolnjenih vprašalnikov.

### **6.4 Sklepi analize rezultatov raziskave**

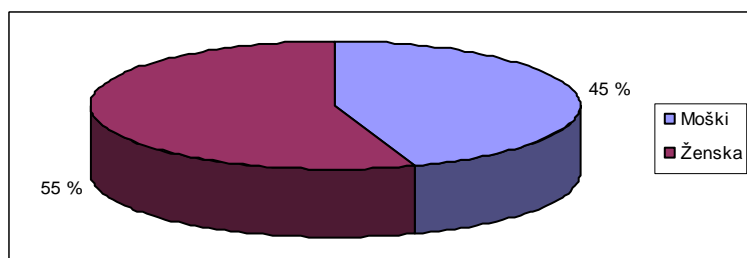
Pri analiziranju informacij in podatkov, pridobljenih s pomočjo anketiranja, težimo k čim boljši statistični obdelavi, k objektivno prikazanim podatkom, ustreznim izračunom povprečij itd. Posebej lahko analiziramo vplivne dejavnike na zadovoljevanje potreb po poštnih



storitvah. Pri tem se moramo posebej osredotočiti na dejstva, ki vplivajo na zadovoljstvo odjemalcev, in ugotoviti, kateremu dejavniku pripisujejo anketiranci prednost. Po izvedeni strokovni analizi anketiranja je priporočljivo, da seznanimo izvajalce poštних storitev in ostale ključne osebe, ki so v službi pri izvajalni organizaciji. Na osnovi ugotovitev je treba pravočasno in strokovno ukrepati z namenom, da bi bile izvajalne storitve v naslednjem poslovnem obdobju boljše od dosedanjih, tako da ne bi bilo nezadovoljstva med naročniki poštних storitev. Posebej velja analizirati vzroke nezadovoljstva odjemalcev (kaj prispeva k zadovoljstvu in kaj k nezadovoljstvu, vzroki razhajanj med pričakovanji in doseženim zadovoljstvom odjemalcev). Posebej je treba analizirati pripombe in sugestije, na osnovi katerih se poskuša izboljšati storitve. (Kren 2003, 29)

V nadaljevanju bom v zgoščeni obliki prikazala in komentirala ugotovitve tržne raziskave.

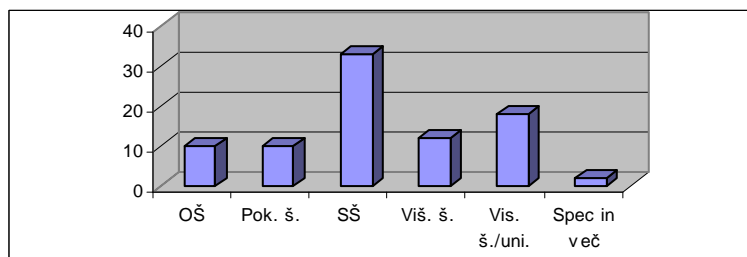
Razdelitev anketirancev po spolu:



**Slika 13: Struktura anketirancev po spolu**

V raziskavo je bilo zajetih 45 % oseb moškega spola in 55 % oseb ženskega spola. Anketiranih je bilo torej 38 moških in 47 žensk.

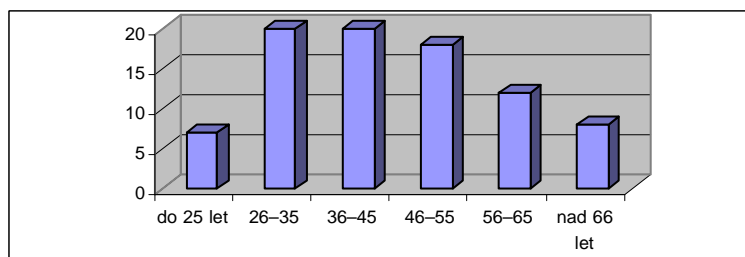
Razdelitev anketirancev po izobrazbi



**Slika 14: Izobrazbena struktura anketirancev**

V raziskavi je sodelovalo 10 oseb z osnovnošolsko izobrazbo, prav toliko oseb s poklicno izobrazbo, 33 oseb z dokončano srednjo šolo, 12 jih je imelo dokončan višješolski študij, 18 oseb je bilo z visokošolsko ali univerzitetno izobrazbo, 2 osebi pa sta imeli dokončan specialistični študij ali več.

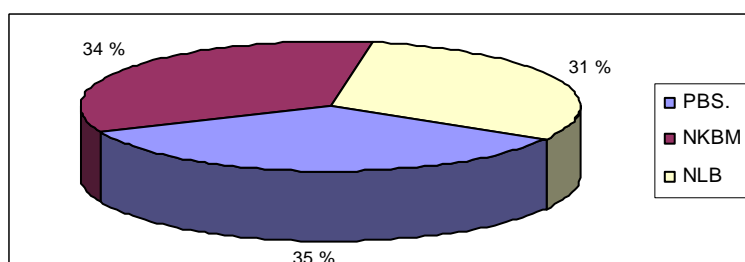
Razdelitev anketirancev po starosti:



**Slika 15: Starostna struktura anketirancev**

7 anketirancev je bilo starih do 25 let, 20 oseb od 26 do 35 let, prav toliko od 36 do 45 let, 18 oseb je bilo starih od 46 do 55 let, 12 ljudi v vzorcu je bilo starih od 56 do 65 let, 8 ljudi pa starejših od 66 let.

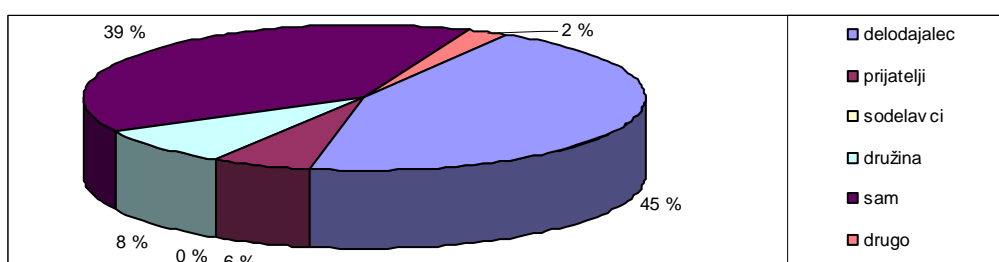
Razdelitev anketirancev glede na račun pri banki:



**Slika 16: Razdelitev anketirancev glede na račun pri banki**

Delež komitentov pri treh različnih bankah je skoraj tretjinski. V raziskavi je bilo udeleženih 30 komitentov Poštne banke Slovenije, d. d., 29 komitentov Nove kreditne banke Maribor d. d. in 26 komitentov Nove Ljubljanske banke d. d. Komitenti Nove kreditne banke Maribor, ki so bili zajeti v anketi, so bančne storitve opravljali na Pošti Vipava (Poštna banka Slovenije, d. d. spada v bančno skupino Nove Kreditne banke Maribor d. d.).

Kdo vas je spodbudil k odprtju računa pri vaši banki?



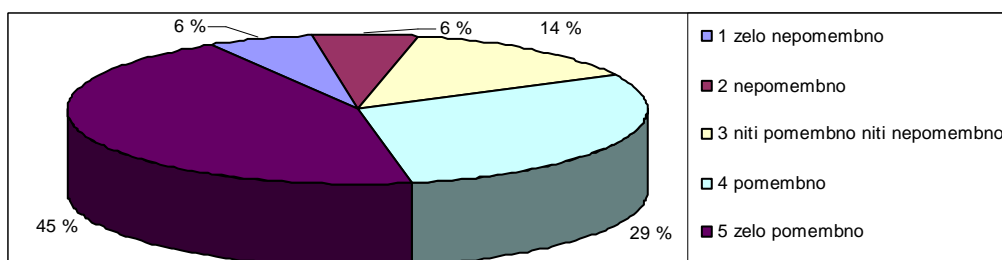
**Slika 17: Pobudniki za odprtje računa**

Največji del anketirancev (45 %) je k odprtju transakcijskega računa pri izbrani banki spodbudil delodajalec. Iz tega gre sklepati, da imajo delodajalci relativno velik vpliv na izbiro banke zaposlenih. Pri tem gre omeniti, da imajo podjetja, ki svoje zaposlene usmerjajo k določeni banki, ob zadolževanju za poslovne namene pri predmetni banki določene prednosti pri stroških in postopkih kreditiranja. Relativno visok delež v strukturi rezultatov predstavlja tudi izbira banke po samostojni presoji (39 %). Sledijo družina (8 %), prijatelji (6 %), drugo (2 %). Sodelavci pri anketirancih, zajetih v našem vzorcu, niso imeli vpliva na izbiro banke.

Zanimivo je, da ima družina relativno majhen vpliv pri odpiranju računa pri določeni banki. V primeru logičnega sklepanja bi lahko ocenili, da je večja verjetnost, da bo posameznik odprl transakcijski račun tam, kjer ga imajo tudi njegovi družinski člani.

Navedite pomembnosti za odprtje računa pri vaši banki:

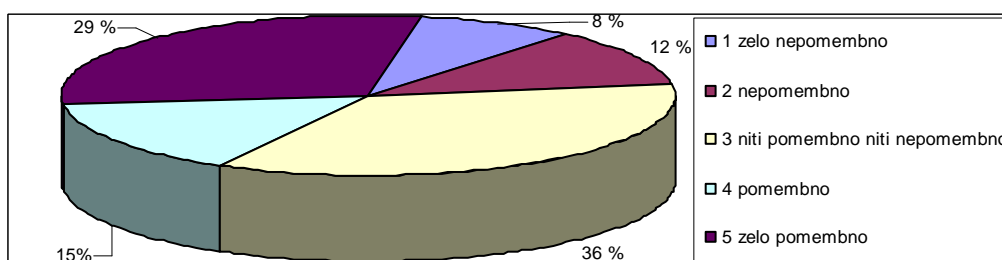
– zaupanje



**Slika 18: Pomembnost zaupanja banki pri odprtju računa**

Ugotavljam, da je zaupanje bančni ustanovi za anketirance, zajete v vzorcu, ključnega pomena. Navedeno je pomembno oz. zelo pomembno za približno tri četrtine anketirancev. Le 12 % je takih, ki menijo, da zaupanje ni pomembno oz. je zelo nepomembno. Oceniti gre, da so slednje odgovore podali tisti, ki z banko nimajo sklenjenih (varčevalnih ali kreditnih) pogodbenih obveznosti in z njo sodelujejo le na področju plačilnega prometa. Ob tovrstnem sklepanju bi lahko ocenili, da namerava oz. ima večina anketirancev poleg osnovnih storitev z banko sklenjen tudi dolgoročnejši poslovni odnos.

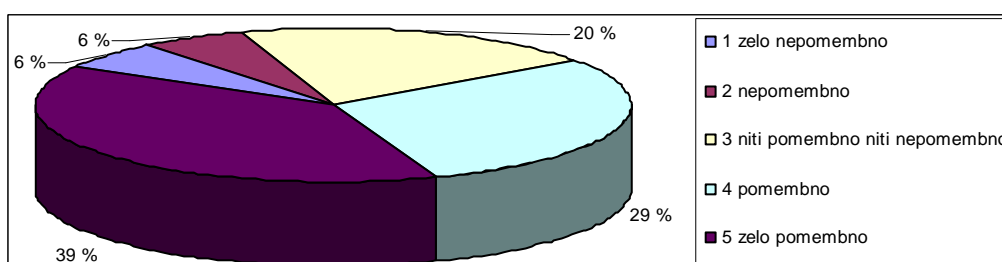
– ugodne cene



**Slika 19: Pomembnost ugodnih cen pri odprtju računa**

29 % sodelujočih sogovornikov pri izvedbi ankete označuje cene bančnih storitev kot zelo pomemben dejavnik pri izbiri banke. Podobno meni tudi 15 % anketirancev, ki je ceno bančnih storitev ocenilo kot pomemben dejavnik. Kar 36 % udeležencev ankete je bilo neopredeljenih, 12 % pa jih meni, da cene niso pomemben dejavnik. 8 % anketirancev meni, da so cene bančnih storitev zelo nepomemben dejavnik pri odločanju, katero banko bomo izbrali za odprtje transakcijskega računa. Navedeni odgovori potrjujejo oz. krepijo prejšnjo domnevo, da večji del anketirancev z banko sodeluje na dolgoročni osnovi, zato so cene zanje relativno pomemben dejavnik pri vstopanju v poslovni odnos. Navedeni rezultati anketiranega vzorca populacije kažejo na relativno visoko cenovno elastičnost povpraševanja.

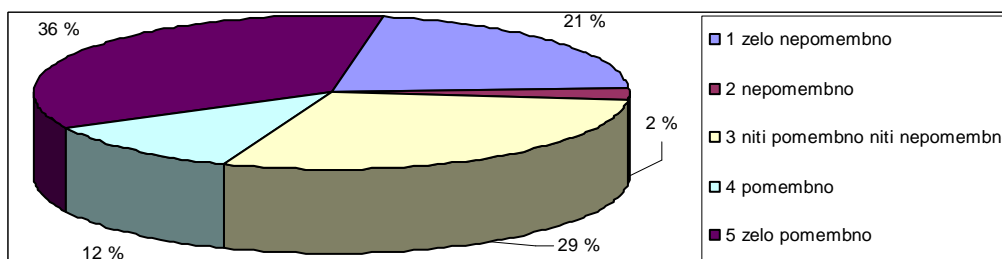
– prijazno osebje



**Slika 20: Pomembnost prijaznosti osebja pri odpiranju računa**

Glavnina anketirancev (68 %) je izrazila mnenje, da je za odprtje transakcijskega računa pri določeni banki prijaznost osebja relativno pomemben dejavnik. Navedeno potrjuje nenapisano pravilo, da človek posluje s človekom in ne z organizacijo. V bančništvu je splošno znano, da lahko fluktuacija zaposlenih na istem ali podobnem delovnem mestu v konkurenčni banki lahko pomeni odhod določenih strank skupaj z zaposlenim. To se najpogosteje pojavlja pri poslovanju na področju osebnega bančništva in pri bančnih storitvah na poslovnem področju.

– najem posojila

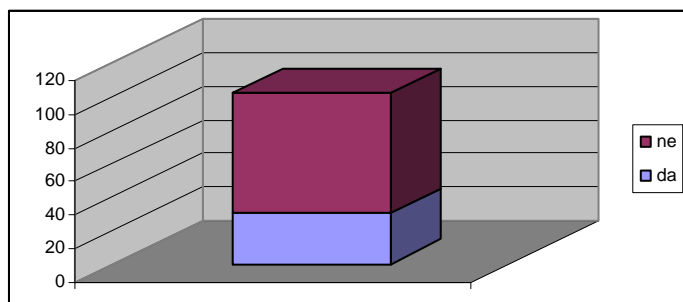


**Slika 21: Pomembnost zadolževanja pri odpiranju računa**

Skoraj polovica anketirancev (48 %) je najem posojila kot razlog za odprtje transakcijskega računa pri določeni banki označila kot pomemben oz. zelo pomemben dejavnik. Gre za dejstvo, da so komitentni pri zadolževanju zaradi ugodnejših posojilnih pogojev pripravljeni

zamenjati banko v relativno visoki meri. Navedeni rezultat bi lahko ocenili kot zelo sprejemljiv, saj pri dolgoročnih (stanovanjskih) kreditih razlika v obrestni meri pomeni razliko v obroku, ki v dolgoročnem smislu lahko predstavlja zajetno vsoto denarja. Za skoraj četrtino anketiranih je zadolževanje nepomemben dejavnik pri odpiranju računa, hkrati pa je 29 % anketirancev neopredeljenih, kar bi lahko bil pokazatelj na relativno nizko zadolženost anketiranega vzorca.

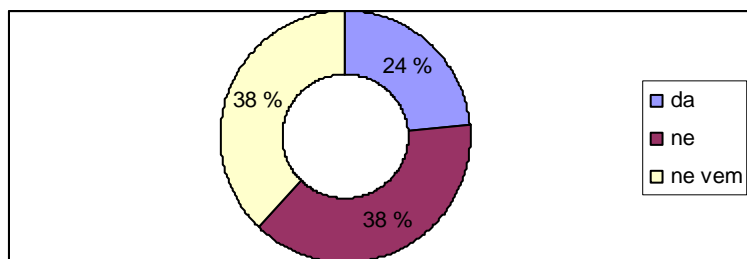
Ali se poslužujete uporabe elektronskega bančništva?



**Slika 22: Posluževanje elektronskega bančništva**

Le 24 od 85 anketirancev se poslužuje uporabe elektronskega bančništva. Navedeni rezultat v anketnem vzorcu gre oceniti kot sprejemljiv, saj je bila anketa izvedena v bančnih poslovalnicah in ne v splošnem okolju. Uporaba spletne banke namreč le redko terja obiske v poslovalnicah, razen takrat, ko se komitent poslužuje storitev gotovinskega poslovanja (večji dvigi ali pologi gotovine, menjalniške storitve).

Ali mislite, da je bančno spletno poslovanje varno?



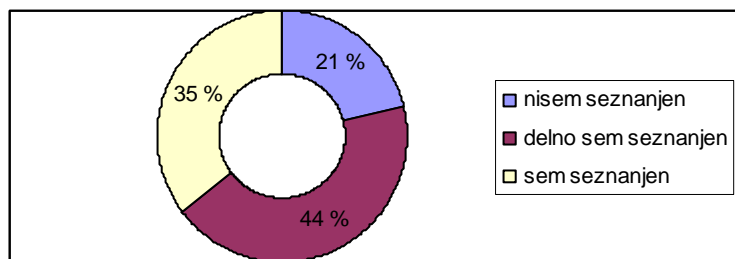
**Slika 23: Mnenje o varnosti spletnega poslovanja**

Le 24 % sodelujočih pri anketi meni, da je elektronsko bančništvo varno. Preostalih 76 % je neopredeljenih oz. meni, da tovrstna oblika poslovanja ni varna. Navedeni rezultat bi lahko povezali s prejšnjim odgovorom in z dejstvom, da je bila anketa opravljena v poslovalnicah, kar pomeni, da so odgovore na anketno vprašanje podali tisti, ki se poslužujejo tradicionalnega načina poslovanja.

Kakšne se vam zdijo največje prednosti elektronskega bančništva?

Pri tem odprtem tipu vprašanja so anketiranci kljub relativno majhnem obsegu uporabe elektronskega bančništva odgovarjali skladno. Večina je namreč prepričana, da elektronsko bančništvo nudi hitrost, dostopnost, izogibanje čakalnih vrst in takojšen vpogled stanja na računu ter nižje provizije.

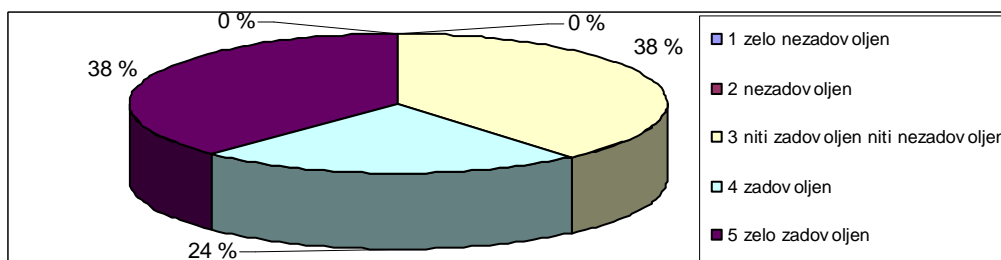
Ali menite, da ste dovolj seznanjeni z vsemi storitvami, ki jih ponuja vaša banka?



**Slika 24: Seznanjenost s storitvami banke**

Dobra tretjina sogovornikov je bila dovolj seznanjena s storitvami, ki jih ponuja njihova banka, 44 % anketirancev je delno seznanjena z vsebino, ostalih 21 % pa meni, da so premalo seznanjeni z bančnimi storitvami. Banke se običajno trudijo čim bolj seznaniti komitente z njihovo ponudbo, v poslovalnicah je možno prejeti različne letake in zloženke z njihovo najnovejšo ponudbo.

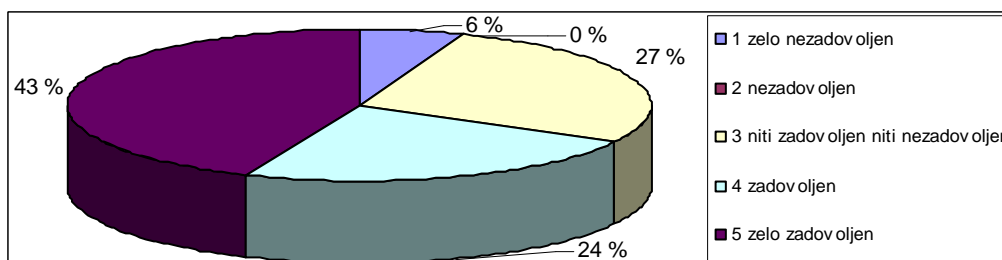
Kako ste zadovoljni z urnikom vaše banke?



**Slika 25: Zadovoljstvo z urnikom banke**

Glavnina anketirancev je zadovoljna z urnikom svoje banke. Izstopa relativno visoka stopnja zadovoljstva, saj nihče izmed sodelujočih pri anketi ni izkazal nezadovoljstva z urnikom bančne poslovalnice. Pri tem gre omeniti, da se ljudje z dinamičnim življenjskim slogom, ki jim ne omogoča sodelovanja z banko v okviru njenega urnika, poslužujejo elektronskega bančništva.

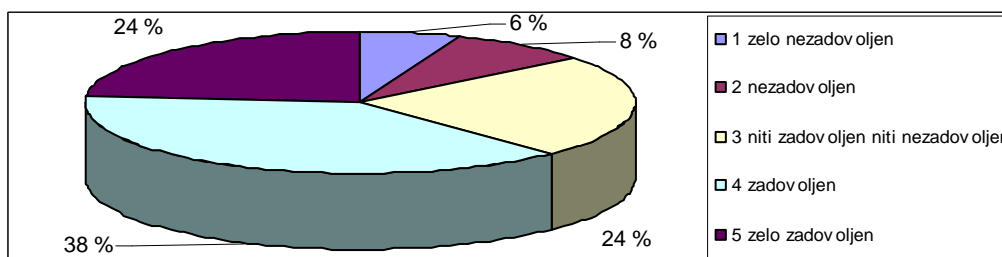
Kako ste zadovoljni s prijaznostjo uslužbencev?



**Slika 26: Zadovoljstvo s prijaznostjo uslužbencev**

Pretežni del anketiranih oseb je zelo zadovoljen s prijaznostjo uslužbencev, izstopa le manjši delež nezadovoljnih strank (6 %). Navedeni odgovori sovpadajo z rezultati vprašanja o pomembnosti prijaznega osebja pri vstopanju v poslovni odnos z banko. Za glavnino komitentov je prijaznost bančnih delavcev velikega pomena, zato sodelujejo s tisto banko, ki uporabnikom storitev zagotavlja prijaznost.

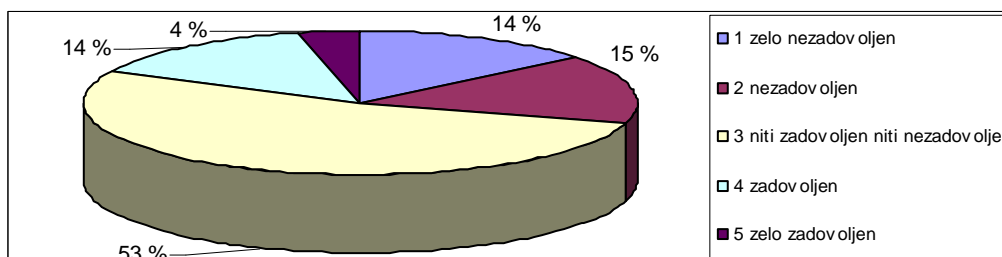
Kako ste zadovoljni s strokovnim svetovanjem uslužbencev?



**Slika 27: Zadovoljstvo s strokovnim svetovanjem uslužbencev**

Vzorec anketiranih oseb potrjuje strokovnost in usposobljenost bančnih uslužbencev, saj je glavnina zadovoljna oz. zelo zadovoljna z usposobljenostjo kadra. Navedeno kaže na visoko stopnjo zaupanja komitentov strokovnemu osebju banke.

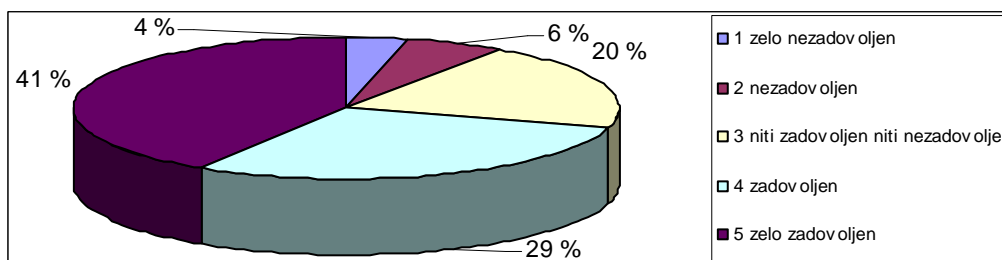
Kako ste zadovoljni s cenami storitev?



**Slika 28: Zadovoljstvo s cenami storitev**

Največ anketirancev (dobra polovica) je bilo neopredeljenih glede cene storitev. Preostali del je relativno enakomerno razdeljen – stranke so tako zadovoljne, kot nezadovoljne s cenami bančnih storitev. Navedeni odgovori nekoliko odstopajo od rezultatov, ki sem jih prejela pri vprašaju o pomembnosti ugodnih cen pri odprtju bančnega računa, kjer sem ugotovila, da je cena pomemben dejavnik pri vstopanju v poslovni odnos z banko.

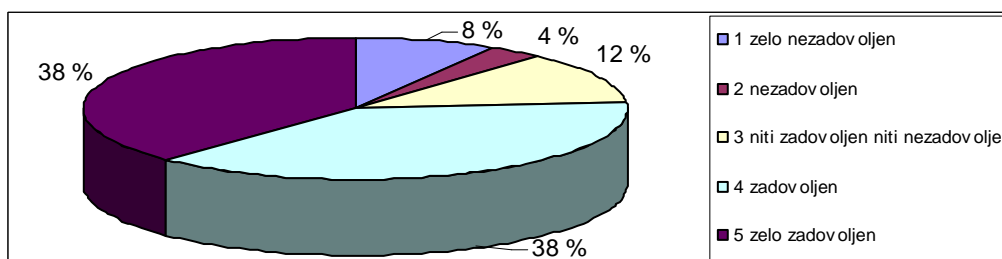
Kako ste zadovoljni z lokacijo banke?



**Slika 29: Zadovoljstvo z lokacijo banke**

Razvidno je močno izstopanje zadovoljstva z lokacijo bančne poslovalnice. Kar 70 % anketirancev je bilo namreč zadovoljnih oz. zelo zadovoljnih z lokacijo banke. Gre namreč za dejstvo, da je velika večina bančnih poslovalnic locirana v samih centrih krajev in tako lahko dostopna glavnini komitentov.

Kako ste zadovoljni z mrežo bankomatov vaše banke?

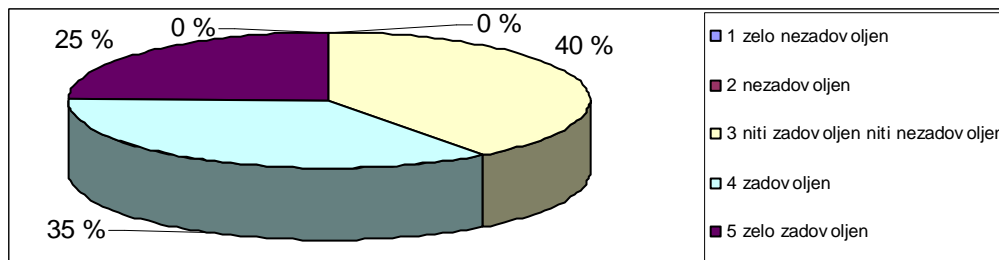


**Slika 30: Zadovoljstvo z mrežo bankomatov**

Podobno kot z lokacijo banke, so anketiranci zadovoljni tudi z mrežo bankomatov. Kar 76 % anketirancev je izrazilo zadovoljstvo glede dobro postavljene mreže bančnih avtomatov. Odgovor ni presenetljiv, saj je bankomatna mreža v Sloveniji kvalitetno razvejana.



Kako ste zadovoljni s storitvami na splošno?



**Slika 31: Zadovoljstvo s storitvami na splošno**

Ugotavljam, da je vzorec anketiranih oseb na splošno zadovoljen s storitvami banke. Izpostaviti gre, da ni bilo nobenega odgovora, ki bi izkazoval nezadovoljstvo stranke s storitvami svoje banke na splošno. Na osnovi prejetih odgovorov gre oceniti, da obstaja relativno majhna možnost zamenjave banke za komitente, ki sem jih zajela v anketnem vzorcu.

Kaj najbolj pogrešate pri poslovanju z vašo banko, ali bi kaj spremenili?

Na zadnje vprašanje, ki se je nanašalo na to, kako so komitenti zadovoljni s svojo banko oz. ali si želijo spremembe, sem prejela odgovore, da pri njihovi banki ne pogrešajo ničesar oz. jih nič ne moti.

Sklepne ugotovitve ankete torej kažejo na to, da so komitenti banke v splošnem zadovoljni s ponudbo svoje banke. Presenetljivo veliko pomembnost pri vstopu v poslovno razmerje z banko so anketirani pripisali delodajalcu. Kljub temu pa ostajajo pri sklepanju bančnih poslov konzervativni, saj je zanje pomembnost zaupanja banki ključnega pomena. Največji delež anketiranih je bil neopredeljen glede pomembnosti cen storitev banke pri odpiranju transakcijskega računa, neopredeljenost pa je razvidna tudi pri zadovoljstvu komitentov s cenami storitev. Zelo pomemben dejavnik, ki vpliva na vzpostavitev komitentovega odnosa z banko, je prijaznost osebja. Ugotovila sem, da so s slednjim anketiranci v pretežni meri zadovoljni, zato ostajajo zvesti svojemu ponudniku bančnih storitev. Glavni razlog, zaradi katerega bi bili komitenti v večji meri pripravljeni zamenjati banko, so boljši pogoji konkurence pri najemu posojila. Sicer so bili anketiranci v povprečju dokaj zadovoljni z urnikom in lokacijo banke, mrežo bankomatov, prijaznostjo uslužbencev ter njihovo usposobljenostjo na področju svetovanja.

Glavnina anketirancev se ne poslužuje elektronskega bančništva. Navedeno gre povezati z dejstvom, da je bila anketa opravljena v poslovalnicah, kar pomeni, da so odgovore na anketna vprašanja podali tisti, ki se poslužujejo tradicionalnega načina poslovanja. Slednje potrjuje tudi dejstvo, da ima le slaba četrtnina anketirancev pozitivno mnenje glede varnosti

spletnega poslovanja. Kljub temu so anketiranci dobro seznanjeni s prednostmi elektronskega bančništva.

## 7 SKLEP

Zgodovina pošte je zelo dolga in bogata. Danes v Pošti Slovenije v ospredje prehajajo, poleg primarnih storitev, kot je prenos pisemskih in paketnih pošilk, dodatne storitve, kot sta trgovina in bančne storitve (Poštna banka). Slednje so v Sloveniji podvržene precejšnji konkurenci, saj je na relativno majhnem tržnem prostoru relativno veliko ponudnikov storitev.

Namen diplomske naloge je bil ustvariti primerjavo bančnih storitev, ki se tržijo preko Pošte Slovenije z vrhom ponudbe v slovenskem bančništvu in jih tako pozicionirati ter določiti konkurenčne prednosti na cenovnem področju. V osrednjem delu diplomske naloge sem primerjala bančne storitve Poštne banke Slovenije s primerljivimi storitvami Nove Ljubljanske banke (največje slovenske banke). Analiza cenovnega področja mi je bila omogočena zaradi javno dostopnih podatkov. Na podlagi benchmarking raziskave s pomočjo javno dostopnih informacij sem prišla do ugotovitve, da je ponudba Poštne banke Slovenije po številu primerjanih produktov nekoliko skromnejša od ponudbe Nove Ljubljanske banke. Ugotovitev ocenjujem kot sprejemljivo, saj je NLB na trgu drugače pozicionirana in veliko večja od PBS. Ožji obseg ponudbe velja na področju kreditiranja občanov in tudi na področju depozitnih poslov oz. ponudbe varčevalnih produktov. Pri obravnavi slednjega je smiselno omeniti, da je ponudba Nove Ljubljanske banke bogatejša tudi zaradi povezave s hčerinskima podjetjema NLB Vita, ki trži življenjska zavarovanja, in NLB Skladi, ki trži naložbene sklade.

Namen diplomske naloge je bil tudi pridobitev informacij o zadovoljstvu komitentov s svojo banko. Za izvedbo raziskave sem se posluževala ankete, ki je zajela vzorec komitentov več različnih bank. Ugotovila sem, da v gre splošnem zadovoljstvo komitentov bank oceniti kot dobro, glavnina anketirancev, ki sem jih zajela v anketnem vzorcu, svoj odnos do banke opredeljuje kot pozitiven. Zaupanje v odnosu z banko je za komitente ključnega pomena.

Zaradi zaupnosti podatkov o poslovanju podjetja PBS, sem se pri raziskavi posluževala le obdelave javno dostopnih informacij. Na podlagi zbranih informacij bi bilo težko podati priporočila oz. predlagati spremembe ali izboljšave. Menim namreč, da bi bila za slednje potrebna podrobnejša analiza, ki bi vključevala poleg internih podatkov tudi vključitev oz. vpogled v sam delovni proces v primerjanih organizacijah. Glede na obdelavo razpoložljivih javnih informacij pa bi lahko zaključila, da so komitenti bank, ki sem jih zajela v anketnem vzorcu, v splošnem zadovoljni s ponujenimi storitvami.



## LITERATURA

- Behera, Medha. B. 1. *The 7Ps of Marketing Mix*. [Http://ezinearticles.com/?The-7Ps-of-Marketing-Mix&id=1486721](http://ezinearticles.com/?The-7Ps-of-Marketing-Mix&id=1486721) (4. 8. 2011).
- Bogataj, Alojz Slavko. 2002. *Kritična obravnava metode benchmarking s primerom v družbi Delo*. Magistrsko delo. Univerza v Ljubljani: Ekonomska fakulteta.
- Devetak, Gabrijel in Goran Vukovič. 2002. *Trženje izobraževalnih storitev*. Kranj: Moderna organizacija.
- Jerkič, Alenka. 2002. *Management v poštnem poslovanju*. Diplomski naloga. Univerza v Ljubljani: Šolski center za pošto, ekonomijo in telekomunikacije Ljubljana.
- Kren, Matevž. 2003. *Trženje poštnih storitev*. Diplomski naloga, Koper: Visoka šola za management.
- Oliver, Richard L. 1997. *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw Hill.
- PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. Maribor. 2002. *Navodilo za delo pošt pri opravljanju storitev menjalniškega poslovanja*. Interno gradivo. Maribor: PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d.
- PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d., 2008. *Navodilo za delo pošt s POS terminali*. Interno gradivo. Maribor: PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d.
- PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. Maribor. 2006. *Navodila za opravljanje poštnonakazniškega prometa*. Interno gradivo. Maribor: PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d.
- PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. Maribor. 2007a. *Predstavitev storitev PBS – Kreditiranje prebivalstva*. Interno gradivo. Maribor: PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d.
- PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. Maribor. 2007b. *Predstavitev storitev PBS – Moneta*. Interno gradivo. Maribor: PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d.
- PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. Maribor. 2007c. *Predstavitev storitev PBS – Osebni račun fizičnih oseb (TRR)*. Interno gradivo. Maribor: PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d.
- PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. Maribor. 2007č. *Predstavitev storitev PBS – Plačilne kartice*. Interno gradivo. Maribor: PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d.
- PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. Maribor. 2007d. *Predstavitev storitev PBS – Varčevalni računi*. Interno gradivo. Maribor: PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d.
- Pošta Slovenije d. o. o. Maribor. 2010. *Letno poročilo 2009*. [https://www.ajpes.si/JOLP/podjetje\\_pdf\\_view.asp?segment=RLP&keyword=RLP&jezik=SL&stPor=1](https://www.ajpes.si/JOLP/podjetje_pdf_view.asp?segment=RLP&keyword=RLP&jezik=SL&stPor=1) (01. 08. 2011).

- Prašnikar, Janez. 2002. *Primerjajmo se z najboljšimi*. [Http://www.finance.si/35685](http://www.finance.si/35685) (15. 9. 2010).
- Sidordoska Čorić, Danijela. 2005. *Benchmarking v Adrii Airways*. Diplomsko delo. Univerza v Ljubljani: Ekonomska fakulteta.

## VIRI

- Nova Ljubljanska banka d. d., Ljubljana. 2011a. *Karanta*. [Http://www.nlb.si/karanta](http://www.nlb.si/karanta) (01. 07. 2011).
- Nova Ljubljanska banka d. d., Ljubljana. 2011b. *Mastercard*. [Http://www.nlb.si/mastercard](http://www.nlb.si/mastercard) (01. 07. 2011).
- Nova Ljubljanska banka d. d., Ljubljana. 2011c. *NLB BA Maestro*. [Http://www.nlb.si/ba-maestro](http://www.nlb.si/ba-maestro) (01. 07. 2011).
- Nova Ljubljanska banka d. d., Ljubljana. 2011č. *NLB Depozit za črpanje rente*. [Http://www.nlb.si/depozit-za-crpanje-rente](http://www.nlb.si/depozit-za-crpanje-rente) (25. 7. 2011).
- Nova Ljubljanska banka d. d., Ljubljana. 2011d. *NLB Depozit*. [Http://www.nlb.si/depozit](http://www.nlb.si/depozit) (25. 7. 2011).
- Nova Ljubljanska banka d. d., Ljubljana. 2011e. *NLB Depozitni par*. [Http://www.nlb.si/depozitni-par](http://www.nlb.si/depozitni-par) (25. 7. 2011).
- Nova Ljubljanska banka d. d., Ljubljana. 2011f. *NLB Klasični račun*. [Http://www.nlb.si/klasicni-racun](http://www.nlb.si/klasicni-racun) (01. 07. 2011).
- Nova Ljubljanska banka d. d., Ljubljana. 2011g. *NLB Klasični račun nerezidenta*. [Http://www.nlb.si/klasicni-racun-nerezidenta](http://www.nlb.si/klasicni-racun-nerezidenta) (01. 07. 2011).
- Nova Ljubljanska banka d. d., Ljubljana. 2011h. *NLB Krediti za fizične osebe*. [Http://www.nlb.si/obrestne-mere-krediti](http://www.nlb.si/obrestne-mere-krediti) (25. 7. 2011).
- Nova Ljubljanska banka d. d., Ljubljana. 2011i. *NLB Naložbeni par*. [Http://www.nlb.si/nalozbeni-par](http://www.nlb.si/nalozbeni-par) (25. 7. 2011).
- Nova Ljubljanska banka d. d., Ljubljana. 2011j. *NLB Osnovni račun nerezidenta*. [Http://www.nlb.si/osnovni-racun-nerezidenta](http://www.nlb.si/osnovni-racun-nerezidenta) (01. 07. 2011).
- Nova Ljubljanska banka d. d., Ljubljana. 2011k. *NLB Osnovni račun*. [Http://www.nlb.si/osnovni-racun](http://www.nlb.si/osnovni-racun) (01. 07. 2011).
- Nova Ljubljanska banka d. d., Ljubljana. 2011l. *NLB Prvi račun*. [Http://www.nlb.si/prvi-racun](http://www.nlb.si/prvi-racun) (01. 07. 2011).
- Nova Ljubljanska banka d. d., Ljubljana. 2011m. *NLB Rentno varčevanje z vezavo depozita*. [Http://www.nlb.si/rentno-varcevanje](http://www.nlb.si/rentno-varcevanje) (25. 7. 2011).
- Nova Ljubljanska banka d. d., Ljubljana. 2011n. *NLB Srebrni račun*. [Http://www.nlb.si/srebrni-racun](http://www.nlb.si/srebrni-racun) (01. 07. 2011).
- Nova Ljubljanska banka d. d., Ljubljana. 2011o. *NLB Študentski račun*. [Http://www.nlb.si/studentski-racun](http://www.nlb.si/studentski-racun) (01. 07. 2011).

- Nova Ljubljanska banka d. d., Ljubljana. 2011p. *NLB Toli račun*. [Http://www.nlb.si/toli-racun](http://www.nlb.si/toli-racun) (01. 07. 2011).
- Nova Ljubljanska banka d. d., Ljubljana. 2011r. *NLB Zlati račun*. [Http://www.nlb.si/zlati-racun](http://www.nlb.si/zlati-racun) (01. 07. 2011).
- Nova Ljubljanska banka d. d., Ljubljana. 2011s. *Posojilni kartici NLB Karanta in NLB MasterCard* [Http://www.nlb.si/posojilna-kartica](http://www.nlb.si/posojilna-kartica) (01. 07. 2011).
- Nova Ljubljanska banka d. d., Ljubljana. 2011š. *Varnostno SMS sporočilo*. [Http://www.nlb.si/?doc=20834](http://www.nlb.si/?doc=20834) (5. 8. 2011).
- Nova Ljubljanska banka d. d., Ljubljana. 2011t. *Visa*. [Http://www.nlb.si/visa](http://www.nlb.si/visa) (01. 07. 2011).
- Nova Ljubljanska banka d. d., Ljubljana. 2011u. *Zlata Mastercard*. [Http://www.nlb.si/zlata-mastercard](http://www.nlb.si/zlata-mastercard) (01. 07. 2011).
- PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. Maribor. 2010a. *Bonitetni osebni račun*. [Http://www.pbs.si/si/bonitetni.wlgt](http://www.pbs.si/si/bonitetni.wlgt) (17. 10. 2010).
- PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. Maribor. 2010b. *Dijaški osebni račun*. [Http://www.pbs.si/si/dijaski.wlgt](http://www.pbs.si/si/dijaski.wlgt) (17. 10. 2010).
- PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. Maribor. 2010c. *Osebni račun s kartico*. [Http://www.pbs.si/si/s\\_kartico.wlgt](http://www.pbs.si/si/s_kartico.wlgt) (17. 10. 2010).
- PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. Maribor. 2010č. *Osebni račun s knjižico*. [Http://www.pbs.si/si/s\\_knjizico.wlgt](http://www.pbs.si/si/s_knjizico.wlgt) (17. 10. 2010).
- PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. Maribor. 2010d. *Osebni račun za nerezidente*. [Http://www.pbs.si/si/za\\_nerezidente.wlgt](http://www.pbs.si/si/za_nerezidente.wlgt) (17. 10. 2010).
- PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. Maribor. 2010e. *Študentski osebni račun*. [Http://www.pbs.si/si/studentski.wlgt](http://www.pbs.si/si/studentski.wlgt) (17. 10. 2010).
- PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. Maribor. 2011a. *Bančna kartica Activa Maestro*. [Http://www.pbs.si/si/Activa\\_Maestro\\_blank.wlgt?Id=1639](http://www.pbs.si/si/Activa_Maestro_blank.wlgt?Id=1639) (1. 8. 2011).
- PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. Maribor. 2011b. *Mini kredit*. [Http://www.pbs.si/si/mini\\_kredit.wlgt](http://www.pbs.si/si/mini_kredit.wlgt) (1. 8. 2011).
- PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. Maribor. 2011c. *Obrestne mere – osebne finance*. [Http://www.pbs.si/si/om\\_osebne.wlgt](http://www.pbs.si/si/om_osebne.wlgt) (1. 8. 2011).
- PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. Maribor. 2011č. *Osebni računi*. [Http://www.pbs.si/si/osebni\\_racuni.wlgt](http://www.pbs.si/si/osebni_racuni.wlgt) (18. 2. 2011).
- PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. Maribor. 2011d. *Otvoritev in vodenje osebnega računa*. [Http://www.pbs.si/si/s\\_kartico\\_blank.wlgt?Id=1635](http://www.pbs.si/si/s_kartico_blank.wlgt?Id=1635) (1. 8. 2011).
- PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. Maribor. 2011e. *Plačilna kartica Activa*. [Http://www.pbs.si/si/activa\\_blank.wlgt?Id=1640](http://www.pbs.si/si/activa_blank.wlgt?Id=1640) (1. 8. 2011).
- PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. Maribor. 2011f. *Plačilna kartica Activa Mastercard ali Activa Visa*. [Http://www.pbs.si/si/Activa\\_MasterCard\\_blank.wlgt?Id=1641](http://www.pbs.si/si/Activa_MasterCard_blank.wlgt?Id=1641) (1. 8. 2011).
- PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. Maribor. 2011g. *Plačilne kartice*. [Http://www.pbs.si/si/placilne\\_kartice.wlgt](http://www.pbs.si/si/placilne_kartice.wlgt) (18. 2. 2011).

PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. Maribor. 2011h. *Postopno varčevanje*.  
[Http://www.pbs.si/si/postopno\\_varcevanje.wlgt](http://www.pbs.si/si/postopno_varcevanje.wlgt) (25. 7. 2011).

PB Slovenije, d. d. – bančna skupina Nove KBM d. d. Maribor. 2011i. *Varčevanja in depoziti*.  
[Http://www.pbs.si/si/varcevanja\\_in\\_depoziti.wlgt](http://www.pbs.si/si/varcevanja_in_depoziti.wlgt) (18. 2. 2011).

Pošta Slovenije d. o. o. Maribor. 2011. *Vodstvo*. [Http://www.posta.si/opis-storitve/549/Vodstvo](http://www.posta.si/opis-storitve/549/Vodstvo) (4. 8. 2011).

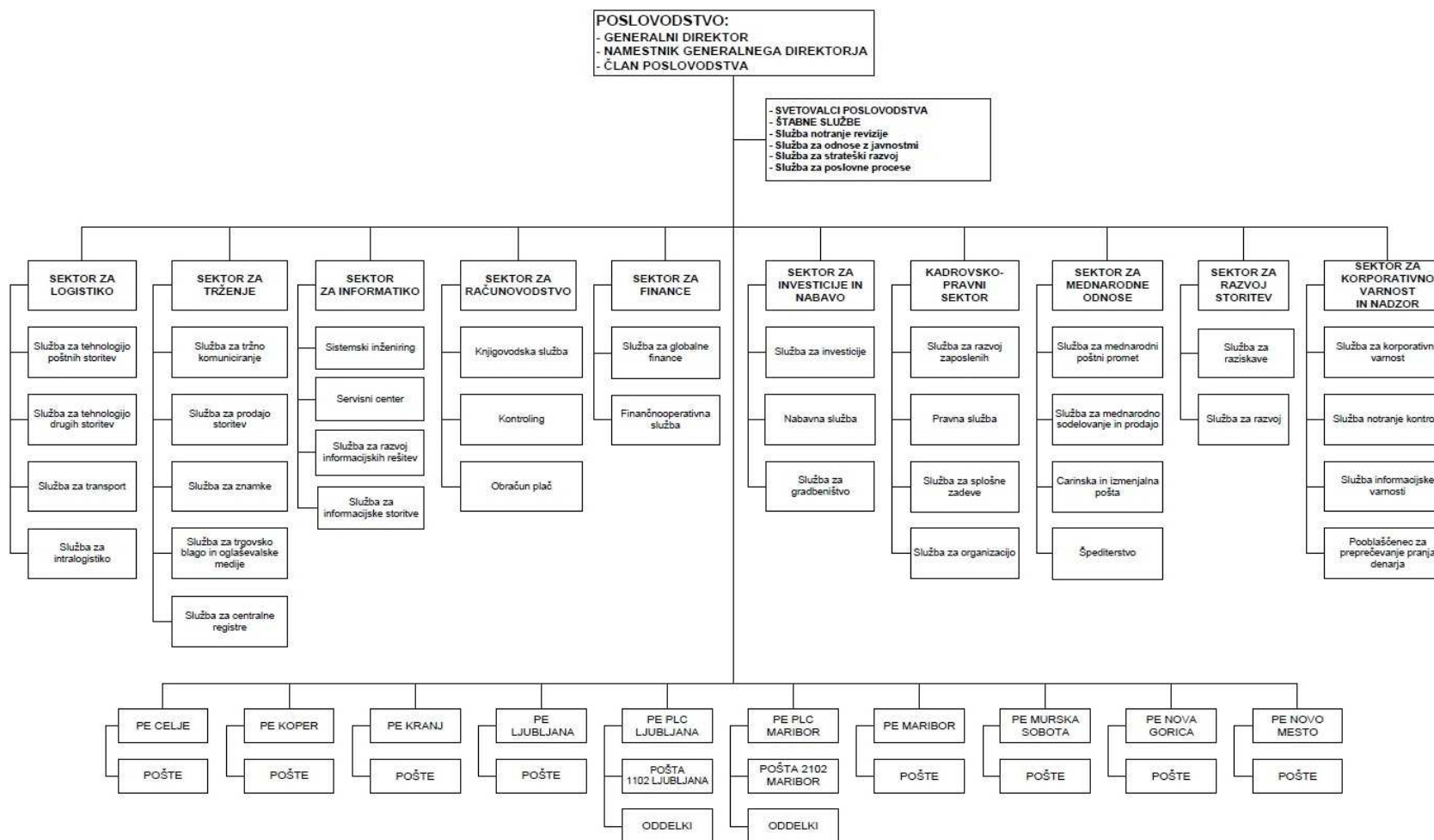


## **PRILOGE**

- Priloga 1 Organigram Pošte Slovenije d. o. o.
- Priloga 2 Anketni vprašalnik



## Organigram Pošte Slovenije d. o. o.



Vir: Pošta Slovenije 2010, 15.



## Anketni vprašalnik

Sem absolventka Fakultete za management v Kopru in v diplomski nalogi raziskujem mnenja fizičnih oseb o bančnih storitvah. Prosim vas, da sodelujete z mano in odgovorite na nekaj vprašanj.

Anketo izpolnite tako, da prekrižate kvadrateg pred odgovorom, s katerim se strinjate, ali obkrožite ustrezno številko. Anketa je izključno za osebno rabo. Tajnost in popolna anonimnost sta zagotovljeni.

Prosim, če odgovarjate iskreno in v celoti izpolnite anketo. Prijazno se vam zahvaljujem za vaš čas in odgovore.

Alenka Jerkič Kren

1. Kdo vas je spodbudil k odprtju računa pri vaši banki?

- delodajalec
- prijatelji
- sodelavci
- družina
- sam
- drugo

2. Navedite pomembnosti za odprtje računa pri vaši banki:

(1 – zelo nepomembno, 5 – zelo pomembno)

– zaupanje	1	2	3	4	5
– ugodne cene	1	2	3	4	5
– prijazno osebje	1	2	3	4	5
– najem posojila	1	2	3	4	5
– drugo	1	2	3	4	5

3. Ali se poslužujete uporabe elektronskega bančništva?

- da
- ne

4. Ali mislite, da je bančno spletno poslovanje varno?

- da
- ne
- ne vem

5. Kakšne se vam zdijo največje prednosti elektronskega bančništva?

---

---

6. Ali menite, da ste dovolj seznanjeni z vsemi storitvami, ki jih ponuja vaša banka?

- nisem seznanjen  
 delno sem seznanjen  
 sem seznanjen

7. Kako ste zadovoljni z: (1 – zelo nezadovoljen, 5 – zelo zadovoljen)

– urnikom vaše banke	1	2	3	4	5
– prijaznostjo uslužbencev	1	2	3	4	5
– strokovnim svetovanjem uslužbencev	1	2	3	4	5
– cenami storitev	1	2	3	4	5
– lokacijo banke	1	2	3	4	5
– mrežo bankomatov vaše banke	1	2	3	4	5
– storitvami na splošno	1	2	3	4	5

8. Kaj najbolj pogrešate pri poslovanju z vašo banko, ali bi kaj spremenili?

---

---

Prosim, vpišite vaše osebne podatke.

Spol:

- moški  
 ženski

Stopnja izobrazbe:

- osnovna šola  
 poklicna šola  
 srednja šola  
 višja šola  
 visokošolski ali univerzitetni program  
 specializacija ali več

Starost:

- do 25 let  
 od 26 do 35  
 od 36 do 45  
 od 46 do 55  
 od 56 do 65  
 nad 66 let

Komitent:

- PBS  
 NKBM  
 NLB