



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Ekonomist
Modul: Asistent v podpori bančnega poslovanja

PROBLEMATIKA ZADOVOLJSTVA STRANK IN VPLIV NA POSLOVANJE BANKE

Mentorica: mag. Romana Fišer
Lektorica: Andreja Tasič, prof. slov.

Kandidatka: Marija Jasenc

Kranj, september 2011

ZAHVALA

Mentorici mag. Romani Fišer, univ. dipl. ekon., iskrena hvala za pomoč in strokovne nasvete pri izdelavi diplomske naloge.

Posebna zahvala pa pripada moji družini, ki mi je ves čas študija stala ob strani in ni niti za trenutek podvomila vame. Maruša in Klemen, vama pa še posebej hvala za pomoč pri oblikovanju naloge. Vem, da je bilo včasih težko, ampak vsi skupaj smo zmogli.

IZJAVA

»Študentka Marija Jasenc izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom mag. Romane Fišer.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

Pri delu v banki se stalno srečujemo s strankami, ki rutinske bančne posle še vedno opravljajo v pretežni meri ali pa celo izključno preko bančnih okenc. Nekateri ne zaupajo računalnikom, drugi pogrešajo osebni stik ali nimajo računalnika, mnogi pa se bojijo, da z njim ne bodo znali upravljati. Posledice so pogosto dolge vrste in nezadovoljne stranke pred bančnimi okenci. Bančni produkti in različne možnosti varčevanj, ki jih banke nudijo, so pogosto premalo poznani, zato varčevalci težko najdejo sebi primeren produkt.

V nalogi želimo potrditi domnevo, da mora stranka vsako storitev, ki je zanjo primerna, dobro poznati, ker se bo le tako odločila za nakup. Vedno bolj so pomembne storitve, ki stranki prinašajo prihranek časa in denarja, vedno večji poudarek dajemo varnosti poslovanja. Ko bo stranka spoznala, da delamo v njeno dobro, nam bo zaupala in se pogosteje odločila za nakup pri nas. Bančni uslužbenci si moramo zanjo vzeti čas, biti moramo dobro strokovno usposobljeni, da bomo znali prepoznati potrebo in ponuditi pravi stranki pravo storitev ob pravem času. Le dobro postrežena stranka bo zadovoljna, nam bo zaupala in nam bo morda celo pripeljala novo stranko. Seveda pa morajo biti na enako visokem nivoju tudi ostale storitve, vključno z reševanjem reklamacij.

KLJUČNE BESEDE

- zadovoljstvo strank
- bančni produkti
- varčevanje

ABSTRACT

While working at the bank, we constantly get customers that mostly do their routine banking through bank office. Some of them do not trust computers, others need personal contact or do not own a computer at all or they are afraid that they will not be able to use it. As a consequence there are long waiting lines and dissatisfied customers in bank offices. Bank products and many variations of savings that are offered are often unknown which makes it very difficult for customers to find an appropriate product.

In this assignment we want to confirm the thesis that if we want to sell a product to a customer, he has to know every service very well. The more the importance of services that save some money and time is growing, the more attention is paid to safety. If we get customers to trust us, they will decide to buy our products more often. In order to be able to identify customers's needs and to offer the right service at the right time, bank employees have to take their time for each customer and they also have to be highly qualified in their job. It is not enough to just sell a product but we also have to be available for customer's needs after it, for example in case of complaints.

KEYWORDS

- customer satisfaction
- bank products
- savings

KAZALO

1	UVOD.....	1
1.1	PREDSTAVITEV PROBLEMA	1
1.2	PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE.....	1
1.3	METODE DELA	1
2	PREDSTAVITEV VARČEVALNIH PRODUKTOV	2
2.2	VARČEVALNI RAČUN MLADIH	3
2.3	POSTOPNO VARČEVANJE	4
2.4	RENTNO VARČEVANJE	4
2.5	PREMIJSKO VARČEVANJE.....	4
2.6	DEPOZITI	5
3	PREDSTAVITEV SODOBNIH TRŽNIH POTI	8
3.1	UVOD	8
3.2	ELEKTRONSKO BANČNIŠTVO	8
3.3	PROKLIK	9
3.4	KLIK.....	10
3.5	SMS-SPOROČILA	11
3.6	UPORABA BANKOMATA	11
3.7	AVTOMATSKI ODZIVNIK	13
3.8	TELEDOM.....	13
3.9	E-RAČUN.....	13
4	REKLAMACIJE IN NJIHOV VPLIV NA ZADOVOLJSTVO STRANK.....	14
4.1	OPREDELITEV PROBLEMA	14
4.2	REŠEVANJE REKLAMACIJ IN PRITOŽB.....	15
5	ANKETA.....	17
5.1	ANKETNI VPRAŠALNIK	17
5.1.1	SPOL ANKETIRANIH	17
5.1.2	STAROST ANKETIRANIH	17
5.1.3	IZOBRAZBA ANKETIRANIH.....	18
5.1.4	STATUS ANKETIRANIH.....	19
5.1.5	TIP RAČUNA	20
5.1.6	VRSTA NAKAZIL	20
5.1.7	UPORABA SODOBNIH TRŽNIH POTI	21
5.1.8	POZNAVANJE SODOBNIH TRŽNIH POTI	22

5.1.9	RANGIRANJE LASTNOSTI SODOBNIH TRŽNIH POTI	27
5.1.11	PRODUKTI, SKLENJENI Z NAMENOM VARČEVANJA	31
5.1.12	ODZIV ANKETIRANIH V PRIMERU NEUGODNE REŠITVE REKLAMACIJE.	32
5.1.14	ZADOVOLJSTVO ANKETIRANIH Z BANKO	33
5.1.15	MNENJE ANKETIRANIH V ZVEZI S POSLOVANJEM BANKE	34
5.1.16	POGOSTOST OBISKA BANČNE POSLOVALNICE	38
5.1.17	VAŠE MNENJE, PREDLOGI, POBUDE	38
5.2	POVZETEK ZAKLJUČKOV IZ ANKETE	39
5.2.1	DEMOGRAFSKA SLIKA ANKETIRANIH	39
5.2.2	POZNAVANJE IN UPORABA SODOBNIH TRŽNIH POTI	40
5.2.3	POZNAVANJE VARČEVALNIH PRODUKTOV	40
5.2.4	REKLAMACIJE IN ZADOVOLJSTVO STRANK	41
5.2.5	MNENJE STRANK	41
6	ZAKLJUČEK	42
	LITERATURA IN VIRI	43
	PRILOGA 1: ANKETNI VPRAŠALNIK	44

KAZALO GRAFOV

Graf 1:	Struktura anketiranih po spolu	17
Graf 2:	Starostna struktura anketiranih	18
Graf 3:	Izobrazbena struktura anketiranih	18
Graf 4:	Status anketiranih	19
Graf 5:	Struktura računov	20
Graf 6:	Struktura nakazil	20
Graf 7:	Deleži uporabe posameznih tržnih poti	21
Graf 8:	Varnost elektronskega bančništva	22
Graf 9:	Ustreznost zaščite podatkov	23
Graf 10:	Odgovornost uporabnika za varno elektronsko poslovanje	23
Graf 11:	Primerjava cene elektronskega in klasičnega načina poslovanja	24
Graf 12:	Preko sodobnih tržnih poti mi je banka vedno na voljo	25
Graf 13:	Reklamacij je manj kot pri klasičnem načinu poslovanja	25
Graf 14:	Poznavanje sodobnih načinov poslovanja z banko	26
Graf 15:	Varnost elektronskega poslovanja	27
Graf 16:	Cenovna ugodnost	27
Graf 17:	Pomen časovno neomejenega dostopa do banke	28
Graf 18:	Pomen dostopa do banke od koderkoli	29

Graf 19: Kontrola pravilnosti podatkov	29
Graf 20: Storitve, ki jih anketirani opravljajo preko bankomata	30
Graf 21: Struktura sklenjenih varčevalnih produktov	31
Graf 22: Odziv strank	32
Graf 23: Odziv banke v primeru reklamacije	33
Graf 24: Zadovoljstvo anketiranih	33
Graf 25: Ustreznost delovnega časa	34
Graf 26: Prijaznost uslužbencev	35
Graf 27: Strokovnost osebja	35
Graf 28: Vrste v banki me ne motijo	36
Graf 29: Primernost produktov	37
Graf 30: Cenovna ustreznost.....	37
Graf 31: Kako pogosto opravljate bančne storitve v poslovalnici	38

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Zadovoljstvo strank je za vsako podjetje življenjskega pomena. Zato vlagajo podjetja, ki se tega zavedajo, velike napore v procese in storitve, kjer prihaja do neposrednega stika s stranko.

Kaj pa sploh je zadovoljstvo stranke? Če angleški izraz »satisfaction« prevedemo v latinščino, je sestavljen iz dveh besed: »satis«, ki pomeni dovolj, in »facere«, ki pomeni delati, proizvajati, narediti. Mnogi teoretiki so avtorji različnih definicij, vsem pa je skupna ugotovitev, da gre za primerjavo med neko pričakovano in dejansko prejeto lastnostjo izdelka ali storitve.

Zadovoljstvo je oblika človekovega počutja kot posledice primerjave med osebnimi pričakovanji in zaznane kakovostjo izdelka. Potrošnik si pričakovanja ustvari na podlagi lastnih preteklih izkušenj, sporočil prijateljev, oglasnih sporočil, objav v medijih (Kotler, 1998, 435).

Zadovoljstvo je čustveni odgovor potrošnika glede na izkušnjo ob uporabi izdelka ali storitve (Ule, 1996, 62).

Zadovoljstvo stranke je posledica ponakupnega ovrednotenja potrošnika ob zavestni ali podzavestni primerjavi pričakovane in zaznane kakovosti (Možina, 2002, 55–70). Danes pa ugotavljamo, da za to, da stranko obdržimo, ni dovolj samo njeno zadovoljstvo. Nad nami, našimi izdelki ali storitvami mora biti navdušena, drugače bo svoje potrebe zadovoljevala enkrat pri enem, drugič pri drugem ponudniku. Sami se moramo potruditi, da bomo s svojimi dejanji in načinom dela stranko navezali nase.

1.2 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

Največjo omejitev v procesu izdelave diplomske naloge vidimo v anketnem vprašalniku. Obstaja tveganje, da z njim nismo zajeli dovolj velikega ali dovolj raznolikega vzorca. V odgovorih se odraža tudi trenutna gospodarska kriza.

1.3 METODE DELA

Pri izdelavi diplomske naloge smo uporabili metodo opazovanja skozi delovne izkušnje, študij literature in spletnih strani slovenskih bank ter metodo anketiranja. Izdelali smo anketni vprašalnik, s pomočjo katerega smo pridobili podatke, ki smo jih analizirali in statistično obdelali.

2 PREDSTAVITEV VARČEVALNIH PRODUKTOV

V nalogi se bomo omejili na ponudbo varčevalnih produktov slovenskih bank. Ponudba je zelo razvejana, vendar če jo podrobno pogledamo, ugotovimo, da kakšnih bistvenih razlik v produktih ni. Vsaka banka se po svoje trudi zajeti vse segmente strank in jim ponuditi produkte, ki bi zadovoljevali vse njihove potrebe. Naloga stranke je, da si postavi cilj, ki ga želi doseči, poišče primeren produkt zase in redno varčuje. Pogosto se sprašujemo, kdaj in kako začeti varčevati. Odgovor je zdaj in takoj. Že od malih nog je treba otrokom privzgajati čut za ravnanje z denarjem. Začnemo lahko z eno od mnogih oblik otroških varčevanj, ki jih v ponudbi bank kar mrgoli. Vsaka banka skrbi za podmladek. Otroke želijo nase navezati skozi različne igre, pobarvanke, zbiranje nalepk (račun Toli, Ježkovo varčevanje ...). Šolarju naj bi starši na račun nakazovali del žepnine, ki bi jo varčeval in nato porabil za izpolnitev malo večje želje, osebam z rednimi nakazili pa se priporoča, da redno varčujejo vsaj v višini desetine rednega mesečnega prihodka.

Na bančnem trgu danes vlada močna konkurenca domačih in tujih bank, ki se trudijo pridobiti in stalno povečevati svoj tržni delež. Banke za pridobivanje strank uporabljajo mnogo tržnih poti (oglaševanje v medijih, sodelovanje na različnih dogodkih lokalnega in širšega pomena, sponzoriranje prireditev, predstavljanje ponudbe v šolah in vrtcih, voščilnice ob pomembnejših dogodkih in rojstnih dnevih ...) in različnih načinov komuniciranja s posameznimi segmenti strank (ponudba za predšolske otroke, šolarje, dijake, študente, zaposlene in upokoјence).

Katero banko bo stranka izbrala, je odvisno od mnogih dejavnikov. Na podeželju je še vedno velikega pomena lojalnost banki, kar v večjih mestih ni pomembno. Izbira je odvisna tudi od starostne in izobrazbene strukture strank. Mlajše, višje izobražene stranke pogosteje menjajo banko kot stranke zrelih let, pogosteje uporabljajo različne storitve pri različnih bankah. Pred nakupom nove storitve preverijo ponudbo več bank in se odločijo za produkt, ki jim najbolj ustreza. Eden izmed pomembnejših dejavnikov je tudi bližina poslovalnice, kar je posebej pomembno za starejše stranke, ki se bojijo sprememb in banke ne želijo menjati, čeprav s ponudbo in zaposlenimi niso vedno najbolj zadovoljne.

Pri svojem delu ugotavljamo, da je prav zadovoljstvo strank z zaposlenimi eden od najpomembnejših dejavnikov zadržanja strank. Dolgoletne stranke dobro poznamo, prepoznamo njihove potrebe in jih znamo zadovoljiti. Seveda pa ni vse odvisno le od uslužbencev, pomembna je kakovostna ponudba, ki bo zadovoljila potrebe vseh segmentov strank. Stranke posebno cenijo osebni pristop, ki jim omogoča boljšo storitev, lažjo in hitrejšo komunikacijo ter zadovoljitev njihovih potreb. Vsako stranko je treba obravnavati celostno, ji ponuditi tudi storitev, ki je trenutno še ne potrebuje ali pa potrebe še ni prepoznala. Ko stranka zaprosi za kredit ali izredni limit na osebnem računu, ji je treba ponuditi življenjsko zavarovanje, da ne bo v primeru nepredvidenega dogodka breme najetih kreditov in limitov padlo na že tako močno prizadete bližnje. Ponudimo ji lahko katero od oblik postopnih varčevanj, ko lahko z nizkimi mesečnimi plogi privarčuje sredstva, s katerimi pokrije limit, si privošči potovanje, zamenjavo pohoštva ... Predstavimo ji uporabo sodobnih tržnih poti, da ji v prihodnje zaradi rutinskih poslov ne bo več treba priti v poslovalnico. Stranke tako obravnavo cenijo, se pogosteje obračajo na uslužbenca in svoje zadovoljstvo širijo naprej.

Možnosti, da s postopnim varčevanjem prihranimo znatna sredstva, je veliko. Stranki jih je treba predstaviti, poudariti njihove značilnosti, izbrati pa mora sama. Vsak produkt ima svojo stranko, samo najti jo je treba. Za namen postopnega varčevanja je na voljo kar nekaj produktov:

- varčevalni račun,
- postopno varčevanje,
- rentno varčevanje,
- premijsko varčevanje,
- različni depoziti,
- druge naložbe ...

2.1 VARČEVALNI RAČUN

Varčevalni račun je oblika varnega in preprostega varčevanja s poljubnimi plogi, brez obveznosti mesečnih plogov, namenjen je najširšemu krogu varčevalcev. V primerjavi z osebnim računom je obrestna mera višja.

Stranki omogoča vrsto prednosti:

- visoko likvidna sredstva,
- možnost varčevanja v različnih valutah,
- vsak plog v evrih mora na računu odležati sedem dni,
- za sredstva v tujih valutah ni moratorija,
- ni stroškov vodenja računa,
- prvi plog v znesku sto evrov je hkrati tudi minimalno stanje, ki je izplačano ob ukinitvi računa,
- izpisek o prometu na računu vsake tri mesece,
- možnost vpogleda v promet in poslovanje preko NLB Klik in NLB Teledoma,
- možnost večjega števila varčevalnih računov,
- možnost sproščanja depozitov na varčevalni račun,
- možnost ploga in dviga v vseh poslovalnicah NLB,
- možnost direktnih bremenitev.

2.2 VARČEVALNI RAČUN MLADIH

Varčevalni račun mladih je namenjen varčevalcem do dopolnjenega sedemindvajsetega leta. To je varčevanje z rednimi mesečnimi plogi.

Prednosti za stranko:

- visoko likvidna sredstva,
- možnost varčevanja v evrih,
- vsak plog mora odležati na računu samo sedem dni,
- višja obrestna mera kot na osebnem računu,
- prvi plog v višini petdeset evrov je hkrati tudi minimalno stanje, ki je izplačano ob ukinitvi računa,
- brez stroškov vodenja,
- prejem izpiska o prometu vsake tri mesece,

možnost vpogleda preko NLB Klik in NLB Teledoma.

2.3 POSTOPNO VARČEVANJE

Postopno varčevanje je oblika varčevanja z rednimi mesečnimi plogi, ki varčevalcu omogoča, da postopno prihrani želeni znesek. Namenjeno je najširšemu krogu strank. V osnovi je to varčevanje za pet let, vendar je že po dopolnjenem prvem letu možna prekinitvev s trimesečnim odpovednim rokom. Varčevalci lahko izberejo postopno varčevanje s spremenljivo ali nespremenljivo obrestno mero.

Lastnosti:

- možnost najema kredita po ugodnejši obrestni meri po šestintridesetih mesecih varčevanja,
- obvezni mesečni plog, najmanj dvajset evrov,
- možnost polaganja preko direktnih bremenitev,
- prvi plog ob sklenitvi varčevanja,
- je varna naložba.

2.4 RENTNO VARČEVANJE

Rentno varčevanje je oblika varčevanja, ki po zaključku varčevanja omogoča reden vir sredstev v obliki rednih mesečnih izplačil. Namenjeno je vsem varčevalcem, ki lahko sredstva polagajo od pet do dvajset let v domači ali tuji valuti.

Prednosti za stranko:

- ugodna obrestna mera,
- sprejemljiv znesek minimalnega mesečnega ploga,
- možnost varčevanja v evrih, švicarskih frankih ali ameriških dolarjih,
- varna naložba,
- možnost dolgoročnega varčevanja,
- minimalni mesečni plog znaša dvajset evrov, vendar ga stranka lahko prilagaja svojim finančnim zmožnostim, tako da plogi niso nujno enaki vsak mesec,
- možnost najema kredita po bolj ugodni obrestni meri,
- možnost vplačevanja preko direktnih bremenitev,
- prvi plog ob sklenitvi varčevanja.

2.5 PREMIJSKO VARČEVANJE

Premijsko varčevanje je možno skleniti s spremenljivo ali nespremenljivo obrestno mero. To je varčevanje v evrih, sklenjeno za pet let, ki ga je po dopolnjenem prvem letu možno prekiniti s trimesečnim odpovednim rokom.

Lastnosti:

- ob sklenitvi je potreben plog v višini najmanj tisoč evrov,

- poljubna višina nadaljnjih pologov,
- mesečni pologi niso obvezni,
- možnost vplačevanja preko direktnih bremenitev,
- vpogled in možnost vplačil preko NLB Klikla,
- obrestna mera je odvisna od dopolnjene dobe varčevanja in zneska.

2.6 DEPOZITI

Depoziti sodijo med manj tvegane varčevalne produkte in so eden izmed bolj primernih načinov oblikovanja finančnih temeljev. Stranke, ki imajo privarčevana sredstva in jih določen čas ne bodo potrebovale, naj jih vežejo in tako obvarujejo pred inflacijo. Lahko izbirajo med kratkoročnimi in dolgoročnimi depoziti z ročnostjo od sedmih dni do petih let.

Izbira depozitov je zares pestra:

- depozit,
- Rentno varčevanje z vezavo depozita,
- Depozit za črpanje rente,
- Depozitni par,
- Depozit za 5,
- Naložbeni par,
- Strukturirani depozit ...

Depozit

Ena izmed za varčevalce najbolj varnih naložb je depozit. Varčevalec se za določen čas odpove svojih prihrankom, ki jih posodi banki, v zameno pa dobi obresti. Depozit sodi med manj tvegane naložbe, ker so sredstva v glavnem varno naložena v depozitih pri drugih bankah, zato je donosnost manjša v primerjavi z naložbami v druge oblike varčevanja. Varčevalec lahko ob sklenitvi depozita izbira med spremenljivo in nespremenljivo obrestno mero. Nespremenljiva obrestna mera je enaka ves čas varčevanja, pri spremenljivi pa je mogoče zvišanje ali znižanje, odvisno od ekonomskih razmer na trgu. Depozit je naložba, vključena v sistem zajamčenih vlog, za katere do zneska sto tisoč evrov na varčevalca jamči Banka Slovenije. V ta sistem so vključene vse slovenske banke, kar pomeni, da v primeru stečaja ene izmed članic druge prevzamejo odgovornost za izplačilo sredstev do določenega zneska. Ob sklenitvi depozita varčevalec lahko izbira tudi valuto, v kateri želi skleniti depozit, in je med varčevanjem ni mogoče spremeniti. Najkrajša doba varčevanja je enaintrideset dni, najdaljša pa šestdeset mesecev, določen pa je tudi najnižji znesek, ki je trenutno dvesto petdeset evrov. Obresti se lahko pripišejo in izplačajo po zaključku varčevanja ali pa med varčevanjem, mesečno ali letno. Sklenitev depozita je nepreklicna, možna pa je prekinitvev pod pogodbeno določenimi pogoji. V primeru prekinitve se obračunajo stroški predčasne prekinitve, mogoča je tudi sklenitev premostitvenega kredita z dobo do enega leta. V tem primeru depozita ne prekinjamo, kredit se poplača ob poteku depozita.

Rentno varčevanje z vezavo depozita

Ta oblika varčevanja je namenjena vsem, ki želijo z enkratnim plogom denarnih sredstev sebi in svojim bližnjim zagotoviti finančno varnost v prihodnosti, saj lahko predstavlja dodatek k pokojnini. Je varna naložba. Varčevati je mogoče v domači valuti, švicarskih frankih in ameriških dolarjih, doba varčevanja je od šestdeset do dvesto štirideset mesecev. Minimalni znesek za vezavo znaša dva tisoč evrov. Obrestna mera je šestmesečni euribor. Obresti se pripišejo letno – ob obletnici –, izplačajo pa ob poteku depozita. Rentno varčevanje z vezavo depozita lahko prekinemo, vendar je treba plačati stroške predčasne prekinitve.

Depozit za črpanje rente

Namenjen je vsem, ki želijo sebi ali svojim bližnjim zagotoviti reden mesečni vir dohodka (rento). Lahko je mesečni dodatek k plači ali pokojnini, štipendija ali žepnina za otroke. To je dolgoročno vezan depozit, doba črpanja rente pa je od štiriindvajset do dvesto štirideset mesecev. Sklenitev je mogoča v evrih, švicarskih frankih in ameriških dolarjih, minimalni znesek depozita znaša tisoč evrov. To je depozit z referenčno obrestno mero, vezano na euribor ali libor. Izplačilo rente se izvaja mesečno preko trajnega naloga na osebni ali varčevalni račun komitenta. Predčasna prekinitve je mogoča ob plačilu ustreznih stroškov.

Depozitni par

Pri Depozitnem paru gre za istočasno sklenitev kratkoročnega (181 dni) in dolgoročnega (13 mesecev) depozita po enotni obrestni meri. Razmerje vplačil med kratkoročnim in dolgoročnim depozitom je 50 : 50. Depozitni par je možno skleniti samo v evrih, minimalni znesek obeh depozitov znaša tisoč evrov. Obe depozitni pogodbi se glasita na istega varčevalca. Stranka za kratkoročni depozit dobi višjo obrestno mero, za dolgoročnega pa nekoliko nižjo, kot bi jo pri sklenitvi dveh ločenih depozitov enake ročnosti po redni ponudbi.

Depozit za 5

Pri Depozitu za 5 je pogodba v osnovi sklenjena za pet let, vendar je po dopolnjenih 12 mesecih možna prekinitve kadarkoli – z odpovednim rokom 91 dni. Za vsako dopoljeno leto varčevalec dobi višjo obrestno mero, ki pa je odvisna tudi od zneskovnega razreda, v katerega depozit sodi. Če stranka želi prekiniti depozit pred 12 meseci brez napovedi prekinitve, je treba plačati stroške predčasne prekinitve depozita. Minimalni znesek depozita znaša tisoč evrov.

Naložbeni par

Omogoča razpršitev sredstev in s tem večjo varnost naložbe. Gre za kombinacijo varnega depozita in naložbe v vzajemne sklade, življenjsko zavarovanje ali storitev individualnega upravljanja premoženja. Pri razporeditvi sredstev znotraj naložbe varčevalec lahko izbira med dvema razmerjema vplačil:

- razmerje vplačil 85 : 15 – najnižje možno vplačilo v posamezni produkt znaša 15 % vseh sredstev oziroma 1.600,00 evrov;
- razmerje vplačil 50 : 50 – najnižje možno vplačilo v posamezen produkt znaša 50 % vseh sredstev oziroma 1.100,00 evrov, kar pomeni, da je minimalni skupni polog najmanj 2.200,00 evrov.

Strukturirani depozit

Je dolgoročni depozit z neto ročnostjo pet let. Doba varčevanja je razdeljena na tri dele:

- obdobje vpisa,
- obdobje mirovanja,
- obdobje strukture.

V obdobju vpisa se zbirajo sredstva varčevalcev, razpisana so večkrat letno, obdobje je omejeno. V obdobju mirovanja se izvajajo postopki preknjiževanja sredstev, v obdobju strukture pa so sredstva obrestovana glede na donos izbranega sklada, na katerega je naložba vezana. Varčevalec ob sklenitvi iz ponujenega nabora skladov izbere sebi primeren sklad, na katerega bo vezana donosnost njegove naložbe. Ne gre za neposredno vlaganje v sklade, zato stranka nima s tem povezanih stroškov. Del naložbe je naložen v dolgoročni depozit, ki zagotavlja zaščito glavnice, višina obresti pa je odvisna od donosnosti sklada, na katerega je stranka vezala svojo naložbo. Slabost za stranko je, da ni mogoče izračunati, koliko obresti bo prejela ob poteku depozita, prekinitiv ni mogoča. Strukturirani depozit sodi med zajamčene vloge.

3 PREDSTAVITEV SODOBNIH TRŽNIH POTI

3.1 UVOD

Še pred desetletjem si skoraj nismo znali predstavljati bančnega poslovanja, ki ne bi vključevalo osebnega obiska stranke v bančni poslovalnici, danes pa nam je na voljo veliko različnih tržnih poti. Vsak uporabnik lahko zase najde ustrezen način, ki mu olajša poslovanje z banko. Mejniki na tem področju predstavlja uvedba bankomatov, ki so na slovenskem bančnem trgu prisotni že dvajset let. Prvi bankomati so omogočali samo dvigovanje denarja z osebnih računov, danes pa je možno sredstva tudi polagati in plačevati položnice. Preko bankomatov lahko sredstva dvigajo imetniki poslovnih računov, sodobnega poslovanja se preko tolimatov učijo tudi najmlajši.

Bankomatom so se pridružile še druge oblike poslovanja na daljavo, ki stranki omogočajo poslovanje z banko neodvisno od delovnega časa poslovalnic, prihranek časa in denarja, opravljanje bančnih poslov tudi med koncem tedna, na dopustu ali poslovnem potovanju. Prihranek pomenijo tudi za banko, saj elektronsko poslovanje zmanjša stroške poslovanja, zaposleni pa se lahko bolj posvetijo posameznim strankam.

Uporaba sodobnih tržnih poti je stalno v vzponu. Za novosti je najbolj dojemljiva mlajša generacija, medtem ko je za starejšo populacijo pomemben osebni stik. Seniorjem obisk banke še vedno pomeni družabni dogodek, ki ga ne želijo izpustiti.

3.2 ELEKTRONSKO BANČNIŠTVO

Elektronsko bančništvo je najučinkovitejši način sodobnega opravljanja plačilnih in drugih bančnih storitev, ki se izvajajo preko osebnega ali prenosnega računalnika. Uporabnik elektronskega bančništva si program elektronske banke namesti na svoj računalnik ali ga prevzame preko interneta. V programu pripravlja plačilne naloge, spremlja promet in stanje na poslovnem računu, pošilja plačilne naloge v plačilo preko povezave z bančnim strežnikom in opravlja vse ostale storitve, ki jih program elektronske banke nudi. Komunikacija poteka elektronsko v smeri od uporabnika do banke in obratno.

Elektronsko poslovanje komitentov zaposlene v banki razbremenjuje rutinskih opravil in s tem posredno povečuje kakovost prodaje obstoječih in novih storitev. Podatki, poslani prek elektronske banke, ne potrebujejo dodatnih vsebinskih kontrol, saj so že vgrajene v program. Velik prihranek stroškov predstavljajo elektronski izpiski, ki jih uporabniki elektronskega bančništva prejemajo preko programa elektronske banke. Prihranek je odvisen od obsega prometnih transakcij posameznega uporabnika.

Prednosti elektronskega poslovanja za uporabnike:

- hitrost – poslovanje 24 ur dnevno, vse dni v letu, neodvisno od poslovnega časa banke;
- cena – nižja tarifa za oddajo nalogov v primerjavi s poslovanjem na bančnem okencu ali preko Teledoma;

- pregledno poslovanje – stalen vpogled v stanje, izpiske in promet na računu in možnost izmenjave podatkov s sekundarnimi računi. Podatki se osvežijo ob vsaki povezavi z bančnim strežnikom, tako da uporabnik vedno razpolaga z najnovejšimi podatki;
- učinkovitost – poslovanje brez nepotrebne čakanja v banki z možnostjo povezave in izmenjave podatkov ter izpiski v elektronski obliki;
- varnost – poslovanje in identifikacija uporabnika s pametno kartico ali pametnim ključkom ter šifriranjem poslanih sporočil;
- udobnost – poslovanje preko osebne ali prenosnega računalnika doma, na delovnem mestu, v tujini ...

Varnost elektronskega bančništva

Za visoko stopnjo varnosti NLB, d. d., skrbi z najsodobnejšimi tehnologijami in najvišjimi varnostnimi standardi. Vsa sporočila, ki si jih izmenjujeta uporabnik in banka, so šifrirana. Uporabnik se identificira s svojim kvalificiranim digitalnim potrdilom in osebnim geslom, ki ga pozna samo on, s svojim kvalificiranim digitalnim potrdilom pa se identificira tudi banka. Šifriran prenos podatkov, kvalificirano digitalno potrdilo in osebno geslo omogočajo trenutno najvišjo stopnjo varnosti poslovanja. Za varnost pa mora poskrbeti tudi uporabnik sam, tako da nepooblaščen osebe nimajo dostopa do njegovega kvalificiranega digitalnega potrdila ali osebnega gesla. Priporočljiva je tudi uporaba ustreznih protivirusnih programov.

Za varno uporabo elektronskega bančništva je treba upoštevati zlata pravila za povečanje varnosti poslovanja preko osebnega računalnika:

- sprotno nadgrajevanje operacijskih sistemov z najnovejšimi varnostnimi popravki;
- nadgradnja programov v skladu s priporočili proizvajalcev;
- uporaba avtomatskih posodobitev programov;
- uporaba najnovejših različic protivirusnih programov in redno pregledovanje računalnika;
- uporaba zadnjih različic programskih in strojnih rešitev za nadzor pretoka vsebin in dostopa do računalnika – požarni zid;
- nezaželeno je nameščanje tujih datotek, katerih izvora in namena ne poznamo;
- izrednega pomena je uporaba osebnih zaščitnih elementov na službenih računalnikih in ob oddaji računalnika na servis;
- priporočljiva je uporaba pametnih kartic in ključkov.

3.3 PROKLIK

Proklik je sodobna tržna pot elektronskega bančništva, namenjena strankam, ki imajo v NLB, d. d., odprt poslovni račun. Je najbolj učinkovit način sodobnega opravljanja plačilnih in drugih bančnih storitev, ki se izvajajo preko računalnika. Uporabniki si program naložijo na svoj računalnik ali pa ga prevzamejo preko interneta. Proklik omogoča pripravo plačilnih nalogov, spremljanje stanja in prometa na poslovnem računu, pošiljanje plačilnih nalogov v plačilo preko povezave z bančnim strežnikom in še vrsto drugih storitev. Ker

imajo uporabniki pri svojem elektronskem poslovanju različne potrebe, je na voljo več različic programa.

Pri poslovanju preko Proklika dodatna vsebinska kontrola ni potrebna, saj so kontrolni mehanizmi že vključeni v program. V primeru vnosa napačnih podatkov (npr. napačna struktura računa, napačna številka ...) program storitve ne izvede.

Za uporabnika predstavlja Proklik precejšen prihranek pri stroških provizij in prihranek pri stroških, ki nastanejo z izdelavo papirnih izpiskov. Količšen je prihranek, pa je odvisno predvsem od obsega poslovanja na računu. Program poleg pregledovanja prometa na računu omogoča tudi tiskanje izpiskov. Identifikacija uporabnika in elektronsko poslovanje potekata preko pametne kartice ali USB-pametnega ključka, ki trenutno pomenita najvišjo stopnjo zaščite na tem področju. Za varnost pa morajo skrbeti tudi uporabniki sami, s tem da stalno nadgrajujejo program in ga usklajujejo z najnovejšimi varnostnimi standardi.

Proklik poleg bančnega poslovanja omogoča tudi:

- elektronsko davčno poslovanje,
- poslovanje z eUpravo,
- poslovanje z Intrastatom,
- poslovanje z Zavodom Republike Slovenije za zaposlovanje,
- poslovanje z Ajpesom,
- poslovanje s Klirinško depotno družbo (KDD),
- poslovanje s portalom eVem.

3.4 KLIK

NLB Klik je spletna poslovalnica, odprta 24 ur na dan, vsak dan. Uporabniku omogoča, da s kateregakoli računalnika, priključenega na internet, od doma, iz službe ali na dopustu opravlja osnovne bančne storitve in tako prihrani čas in denar.

Preko Klika je mogoče opraviti celo vrsto bančnih storitev:

- preverjanje stanja in prometa na osebni in varčevalni računih ter na računih, na katerih je uporabnik pooblaščen;
- pregledovanje izpiskov osebnih računov;
- spremljanje porabe na plačilnih karticah Karanta, Mastercard in Visa;
- preverjanje stanja kreditov in depozitov;
- vpogled v stanje vrednostnih papirjev;
- plačevanje računov tudi z datumom plačila vnaprej;
- prenosi sredstev med računi v NLB in drugih bankah;
- plačevanje nakupov v spletnih trgovinah;
- oddaja vloge za odobritev izrednega limita na osebni račun;
- oddaja naročila za plačilo v tujino;
- odpiranje, ukinjanje in spreminjanje trajnih nalogov in direktnih bremenitev;
- oddaja zahtevka za nakazilo ali prejem denarja preko Western Uniona;
- oddaja zahtevka za izdajo plačilnih kartic;
- izmenjava sporočil z NLB;
- pregledovanje arhiva transakcij, ki so bile izvedene preko Klika.

Za prijavo v Klik uporabnik potrebuje v NLB, d. d., ali v Banki Celje, d. d., odprt osebni račun in osebni računalnik z dostopom do interneta ter elektronski naslov. Na podlagi oddane vloge banka priporočno s povratnico pošlje geslo za prevzem kvalificiranega digitalnega potrdila.

NLB Klik je možno uporabljati tudi na mobilnih in drugih napravah (telefonih, tabličnih računalnikih ...), katerih operacijski sistem in brskalnik omogočata dostop do interneta, vzpostavitev varne povezave, namestitve in uporabo zaščitnih elementov. NLB Klik na mobilnem telefonu je posebna različica Klika, v katerem so posamezne strani prilagojene uporabi na manjših ekranih. Zaradi različnih tehničnih omejitev posameznih mobilnih naprav nekaterih storitev v tej različici ni mogoče uporabljati ali pa so ustrezno prilagojene.

Uporabnik NLB Klika ima možnost naročila na prejemanje SMS-sporočil ob vsakokratnem vstopu v Klik. Njegova dolžnost je posredovanje prave telefonske številke, na katero bo banka ob vsakem vstopu v Klik poslala SMS-sporočilo. Uporaba te storitve ni obvezna, je pa priporočljiva, saj gre za dodaten varnostni element poslovanja s Klikom.

3.5 SMS-SPOROČILA

Banka imetnikom osebnih računov omogoča tudi storitev SMS-sporočila. Izjema so imetniki Toli, Prvega, Osnovnega in Srebrnega računa z evidence prometa. To je storitev posredovanja stanja na računu. Uporabnik lahko dobi informacijo o stanju denarnih sredstev v evrih na svojem osebnem računu in na vseh osebnih računih, na katerih je pooblaščen in jih je prijavil kot delovne račune v storitvi SMS. Uporabnik storitve mora posredovati pravilne kontaktne podatke, banka pa mu mora na telefonsko številko v pogodbeno določenih frekvencah posredovati SMS-sporočila o stanju na osebnih računih.

3.6 UPORABA BANKOMATA

Ko so pred dvajsetimi leti v Sloveniji začeli delovati prvi bankomati, so omogočali samo dvigovanje gotovine. Z razvojem se je obseg storitev, ki jih omogočajo, širil, tako da danes gotovino lahko tudi polagamo, plačujemo položnice in kupujemo predplačniške kartice mobilnih operaterjev.

Polog gotovine

Storitev je mogoča na bankomatih NLB, nameščenih v poslovalnicah NLB. Sredstva je mogoče polagati v domači ali tuji valuti. Bankomati, na katerih se lahko opravlja storitev »polog v ovojnici« ali »avtomatski polog«, je posebej označena.

Polog gotovine v ovojnici

Uporabnik mora v primeru pologa gotovine označiti, ali želi sredstva položiti v domači ali tuji valuti. Če polaga v tuji valuti, mora na ovojnici označiti, ali želi na račun položiti tujo ali domačo valuto. V ovojnico je mogoče vložiti največ petdeset bankovcev, v nasprotnem

primeru je treba uporabiti več ovojnic. Kovancev v ovojnico ni dovoljeno vstavljati. V primeru, da bi zaradi kovancev prišlo do okvare bankomata, je uporabnik dolžan povrniti nastalo škodo.

Če je v ovojnici tuja gotovina in ni posebej označeno, v kateri valuti želi stranka položiti sredstva, se gotovina položi v tuji valuti. Če pa je to valuta, ki se je ne vodi na osebnem računu, jo banka po veljavnem menjalnem tečaju zamenja za domačo valuto.

Če na bankomatu ni drugače navedeno, banka gotovino, ki je v bankomat oddana vsaj eno uro pred zaključkom delovnega časa, knjiži na osebni račun še isti dan. Gotovina, ki je v bankomat položena pozneje, se knjiži naslednji delovni dan z datumom valute tega delovnega dne. Pri morebitni pretvorbi valute se uporabi menjalni tečaj, veljaven ta delovni dan.

Avtomatski polog gotovine

Uporabnik pri tej storitvi lahko na posebej označenih bankomatih polaga bankovce v vrednosti sto, petdeset, dvajset in deset evrov. Bankovci morajo biti poravnani in brez sponk, saj lahko v nasprotnem primeru poškodujejo bankomat. Bankomat ob pologu preveri pristnost bankovcev. V primeru, da zazna ponaredek, ga zadrži, imetnika pa obvesti z izpisom na ekranu in ločenim obvestilom na natisnjem potrdilu o opravljeni storitvi. Banka lahko tudi po že izvršenem pologu preveri pristnost položenih bankovcev. V primeru, da ugotovi ponaredek, za znesek v višini ponaredkov bremeni uporabnikov osebni račun. Položena gotovina je na imetnikov osebni račun knjižena takoj po pologu sredstev.

Plačilo posebne položnice na bankomatu

Imetnik osebnega računa lahko preko bankomata plačuje tudi posebne položnice. Bankomati, ki omogočajo plačevanje položnic, so posebej označeni. Uporabnik na ekranu izbere storitev *plačilo posebne položnice*. V režo vstavlja vsako položnico posebej in nato sledi navodilu na ekranu bankomata. Ko se na ekranu bankomata izpiše znesek, ga je treba potrditi. Če znesek ni pravilen, uporabnik izvedbo storitve lahko prekine. V primeru, ko znesek na položnici ni naveden, je možen vnos poljubnega zneska.

Uporabnik po opravljeni storitvi prejme potrdilo, izpisano na posebni položnici, in skupno potrdilo o opravljeni storitvi. Za znesek s posebne položnice je osebni račun bremenjen isti dan, kot je položnica oddana na bankomatu, plačilo prejemniku pa je opravljeno v skladu z urnikom izvajanja plačilnega prometa.

Polog gotovine na tolimatu

Imetniki računa Toli s posebno kartico Toli polagajo gotovino v evrih na račun Toli preko posebnega bankomata – tolimata. Gotovino, ki je položena pred zaključkom delovnega časa, banka knjiži na račun še isti dan, pozneje položena sredstva pa naslednji delovni dan z datumom valute tega dne.

3.7 AVTOMATSKI ODZIVNIK

Uporabnik avtomatskega odzivnika ima na voljo tekoče informacije o stanju sredstev v domači valuti in zamenjavo tajne številke za dostop do storitve. Pogoj za izvedbo storitve je telefonski aparat s tonsko izbiro. Uporabnik se na posebni telefonski številki identificira s štirimestno kodo za prepoznavo, ki jo pozna samo on. V primeru zlorabe mora uporabnik oddati novo vlogo za dostop do storitve, enako tudi, če pozabi osebno številko za dostop do avtomatskega odzivnika.

3.8 TELEDOM

NLB Teledom je način opravljanja bančnih storitev po telefonu, preko katerega lahko posluje imetnik osebnega računa ali na računu pooblaščen oseba. Banka uporabniku omogoči poslovanje na podlagi vloge za odobritev storitve, ki jo odda v bančni poslovalnici. Poleg vloge stranka izpolni in v zaprti ovojnici odda tudi obrazec z osebnim geslom, ki je poljubno zaporedje črk in števil, namenjeno prepoznavi stranke pred izvedbo storitve. Uporabnik se lahko odloči za dodaten varnostni element, sistem vprašanj in odgovorov. Pred začetkom uporabe stranka na naslov prejme deset podpisnih kod, ki nadomeščajo njen podpis ob oddaji naročila, obenem pa so tudi dodaten varnostni element. Uporabnik delavcu Teledoma na vsakokratno zahtevo posreduje novo kodo v zaporedju, kot si sledijo v poslanem seznamu.

Vsi telefonski pogovori v Teledomu so snemani. Zvočni zapis posameznega telefonskega pogovora banka hrani v skladu z veljavno zakonodajo. Uporabi ga ob morebitni reklamaciji.

3.9 E-RAČUN

Storitev NLB E-račun je banka uvedla leta 2009. Namenjen je fizičnim in pravnim osebam. Omogoča nam, da namesto papirnih računov, ki nam jih izdajatelji pošiljajo po pošti, te prejmemo v elektronski obliki v svojo elektronsko banko Klik ali Proklik. Obe elektronski obliki uporabnikom omogočata enostavno plačilo računa. V primeru, da se s prejetim e-računom strinjamo, ga ni treba prepisovati, ampak ga z ukazom »izvedi plačilo« prenesemo v plačilni nalog in pošljemo v plačilo.

4 REKLAMACIJE IN NJIHOV VPLIV NA ZADOVOLJSTVO STRANK

4.1 OPREDELITEV PROBLEMA

Stranka ima pred nakupom izdelka ali storitve neko pričakovanje, ki ga zgradi na osnovi razpoložljivih informacij. Vir so lahko oglasi, reklamni plakati, katalogi, priporočila znancev, informacije zaposlenih, sporočila v medijih. Če so z nakupom pričakovanja izpolnjena, je stranka zadovoljna, lažje se bo odločila za ponoven nakup (Ule, 1996, 240–251). Od tega bosta imeli koristi obe strani: stranka bo zadovoljna, ker je dobila zanesljivega partnerja, podjetje pa bo ohranilo lojalno stranko in mu ne bo treba vlagati sredstev v pridobivanje novih kupcev. Zadovoljstvo strank ni edini dejavnik ponovnega nakupa, pripomore pa k ugledu podjetja. Stranka, ki je dobila ustrezno storitev ali pa so bila njena pričakovanja celo presežena, bo o tem pripovedovala naprej in o podjetju širila dobro mnenje. Raziskave kažejo, da zadovoljna stranka pove petim osebam, nezadovoljna pa kar devetim.

Stranka je nezadovoljna, kadar storitve ne dobi v obsegu ali na način, kakršnega je pričakovala. Posledica neizpolnjenih pričakovanj je nezadovoljstvo. Stranke se na nezadovoljstvo odzivajo zelo različno:

- ne storijo ničesar;
- svoje negativne izkušnje sporočajo naprej;
- začnejo se izogibati podjetju, ki ni izpolnilo pričakovanj;
- se pritožijo, ker poskušajo za svoja neizpolnjena pričakovanja dobiti nadomestilo;
- posredujejo nezadovoljstvo medijem;
- se pritožijo Uradu za varstvo potrošnikov ali drugim ustreznim institucijam;
- uporabijo pravne poti;
- dokončno zapustijo podjetje.

Raziskave kažejo, da se pritožijo samo 4 odstotki nezadovoljnih strank, ostale tiho čakajo, da se bo situacija spremenila, ali pa odidejo h konkurenci. Vzrokov, da je pritožb tako malo, je več:

- stranka meni, da za podjetje ni pomembna, zato s svojo pritožbo ne bo ničesar spremenila;
- podjetje nima vzpostavljenega sistema, s katerim bi nezadovoljne stranke lahko izrazile svoje nezadovoljstvo;
- sistem reklamacij je tako zapleten in dolgotrajen, da stranke odvrne od pritožbe;
- stranke podjetju ne želijo pomagati odpravljati napak, saj menijo, da si tega ne zasluži, in odidejo drugam.

Pri reševanju reklamacij je velikega pomena poznavanje strank. Ljudje smo različni po temperamentu, značaju, izobrazbi, navadah, potrebah, pa tudi na probleme se odzivamo različno. Ko stranka podaja reklamacijo ali pritožbo, se je treba zavedati, da največkrat ne kritizira zaposlenega, ampak se pritožba nanaša izdelek ali storitev, ki ni izpolnil njenih pričakovanj. Tak način dela s strankami ima pozitiven vpliv na poslovanje podjetja. Če pritožba naleti na ugoden odziv, stranka dobi občutek, da je za podjetje pomembna, zato se njeno zadovoljstvo poveča. Zadovoljne stranke pa kupujejo pogosteje in so podjetju

zveste. Posledično zvestoba kupcev zaradi pogostejših nakupov vpliva na povečanje prihodkov podjetja, obenem pa znižuje stroške, ker podjetju ni treba iskati novih strank. Prihranek je za podjetje velik, saj vemo, da je pridobivanje novih strank kar petkrat dražje od ohranjanja obstoječih. Pozitivna posledica je tudi večje zadovoljstvo in lojalnost zaposlenih.

4.2 REŠEVANJE REKLAMACIJ IN PRITOŽB

Po definiciji iz Slovarja slovenskega knjižnega jezika je pritožba izjava, s katero se sporoča, izraža pristojnemu nezadovoljstvo zaradi neprimernosti, neustreznosti nečesa. Reklamacija je po definiciji prijava, sporočilo proizvajalcu, trgovcu, da kaj nima zaželenih lastnosti (SSKJ, 1994, 1071).

Pravimo, da je reklamacija za podjetje darilo. Stranka s svojim mnenjem, pritožbo, kritiko sporoča, da z nečim ni zadovoljna. Če jo poslušamo, nam bo povedala, kaj jo moti, in bomo napake lahko odpravili. To pomeni, da bomo reklamacijo poskušali rešiti v korist stranke, svoje storitve pa bomo izboljšali in tako lažje izpolnjevali pričakovanja strank.

Stranke se pritožujejo zaradi različnih vzrokov. Nekoga moti neustrezen delovni čas, dolge čakalne vrste, višina obrestnih mer, premalo izobražen kader, neprijaznost zaposlenih, lahko pa je tudi materialno oškodovan. Med strankami so in vedno bodo tudi taki, ki se pritožujejo neupravičeno. Tudi njihove pritožbe moramo jemati resno in jim prisluhniti.

Nekateri avtorji pravijo, da vsaka pritožba še ni reklamacija, medtem ko vsaka reklamacija je pritožba. Pritožba je izraženo nezadovoljstvo z željo, da se razmere spremenijo, reklamacija pa je zahtevek za odpravo konkretnega problema. Za proces pridobivanja in ohranjanja zadovoljnih strank ni pomembno, ali je podan zahtevek reklamacija ali pritožba. Oboje zahteva resen pristop in ne dovoljuje podcenjevanja strank.

Obravnavanje reklamacij

Pri obravnavi reklamacij in pritožb uporabljamo še druge izraze:

- mnenje stranke – vključuje pritožbe, odškodninske zahtevke, pripombe, predloge in pohvale strank;
- odškodninski zahtevek – poseben primer pritožbe, ko stranka zahteva denarno nadomestilo;
- pripomba – blaga oblika pritožbe, nakazuje nezadovoljstvo z nečim, kar ni nujno povezano s poslovanjem ali storitvami;
- predlog – ideja stranke za izboljšanje obstoječih procesov, storitev;
- pohvala – izraz zadovoljstva stranke v primeru preseženih pričakovanj.

Stranka lahko svoje nezadovoljstvo izrazi v ustni ali pisni obliki. V praksi je zaželeno pisna reklamacija. Tudi če je pritožba ustna, ima podjetje, ki se zaveda pomena reklamacij, uveden standardiziran sistem beleženja reklamacij. Zapišejo se vse reklamacije, način prejema, vzrok, čas, kraj in način rešitve ter kdo, kdaj in na kakšen način je reklamacijo rešil. Vsi ti podatki so pomembni, da podjetje spozna pomanjkljivosti in jih skuša odpraviti. Če je vzrok nestrokovno ali neprijazno osebje, je treba več pozornosti nameniti

izobraževanju zaposlenih. Lahko so vzrok pomanjkljivosti v izdelkih, postopkih ali informacijski tehnologiji. Natančne evidence so pomembne tudi zato, da se podobne reklamacije rešujejo na podoben način.

Kadar imamo opravka z nezadovoljno stranko, je ta praviloma bolj občutljiva in se do zaposlenih lahko vede žaljivo. Pomembno se je zavedati, da je neprijetna situacija posledica strankinega nezadovoljstva in ni usmerjena neposredno na zaposlenega. Uslužbenec je tisti trenutek dolžan sprejeti reklamacijo in kupcu nuditi potrebno pomoč. Kritike ne sme vzeti osebno, pač pa mora stranki pozorno prisluhniti, za njene težave pokazati razumevanje in predvsem z njo ohraniti korektne stike. Če je stranka močno razburjena, jo skuša pomiriti, nikakor pa se ne sme spustiti na njen nivo komuniciranja. Poiskati je treba možne rešitve in jih glede na situacijo predstaviti stranki. Ta ne sme dobiti občutka, da je bila v nekaj prisiljena, z rešitvijo se mora strinjati. Bolje je, da obe strani malo popustita, kot pa da stranka užaljeno odide in svoje nezadovoljstvo sporoča naprej.

Za stranko, ki podaja reklamacijo ali pritožbo, je pogosto njen problem največji in je ne zanima, kdo in kako ga bo odpravil. Želi samo doseči svoj cilj, to je odpravo nezadovoljstva. Pri sprejemu reklamacije se mora zaposleni prepričati, da je stranko pravilno razumel. Zato ji mora po sprejemu reklamacije ponoviti, kar je povedala, in počakati na njeno potrditev. Treba jo je spraševati in tako pridobiti čim več informacij, ki bodo pomagale pri reševanju problema. Če je pritožba take narave, da je njen vzrok mogoče odpraviti takoj, mora to storiti oseba, ki je reklamacijo sprejela. V nasprotnem primeru mora sodelavcu, zadolženemu za reševanje reklamacij, posredovati vse informacije, da bo lahko čim hitreje in na pravilen način ukrepal. Kadar gre za napako zaposlenega, je treba poslušati tudi njega. Stranka svojo težavo dojema subjektivno, zato je resnica navadno nekje med resnico stranke in zaposlenega.

V medsebojni komunikaciji je treba paziti na neverbalno sporočanje, saj pove mnogo več kot verbalno. To je pomembno predvsem takrat, ko pritožba ni upravičena. Kljub prijaznosti uslužbenca stranka začuti njegov negativni odziv, kar še poveča njeno nezadovoljstvo. Treba se je potruditi in nezadovoljno stranko spremeniti v zadovoljno, ki bo v svojem okolju namesto o problemu pripovedovala o zadovoljstvu ob ugodno rešeni reklamaciji.

Podjetje naj bi na pritožbo odgovorilo v osmih dneh. Če to ni mogoče, je treba stranko poklicati in ji povedati, da je reklamacija posredovana v nadaljnjo obravnavo. V zvezi s postopkom reševanja ji je treba posredovati vse informacije, po zaključenem postopku pa takoj sporočiti odgovor. Kadar je odgovor za stranko negativen, je potrebna posebna pozornost pri posredovanju sporočila. Če je podjetje odgovorno za nastalo situacijo, se je treba stranki ponovno opravičiti. Enako velja tudi v primeru poslabšanja odnosov ali celo odhoda stranke.

Pravila pri obravnavi reklamacij

V vsakem primeru ob sprejemanju pritožb in reklamacij velja nekaj pravil:

- Za pritožbo se je treba zahvaliti.
- Stranki je treba razložiti, zakaj je njen odziv pomemben.
- Za napako in nevšečnosti se je treba opravičiti.
- Potrebno je takojšnje ukrepanje.

- Stranka naj posreduje dodatne informacije.
- Napako je treba odpraviti in uveljaviti korektivne ukrepe.
- Ponovno je treba preveriti kupčevo zadovoljstvo.
- Da se napake ne ponavljajo, je treba odpraviti vzrok.
- Zaposlene je treba motivirati za uspešno reševanje pritožb.

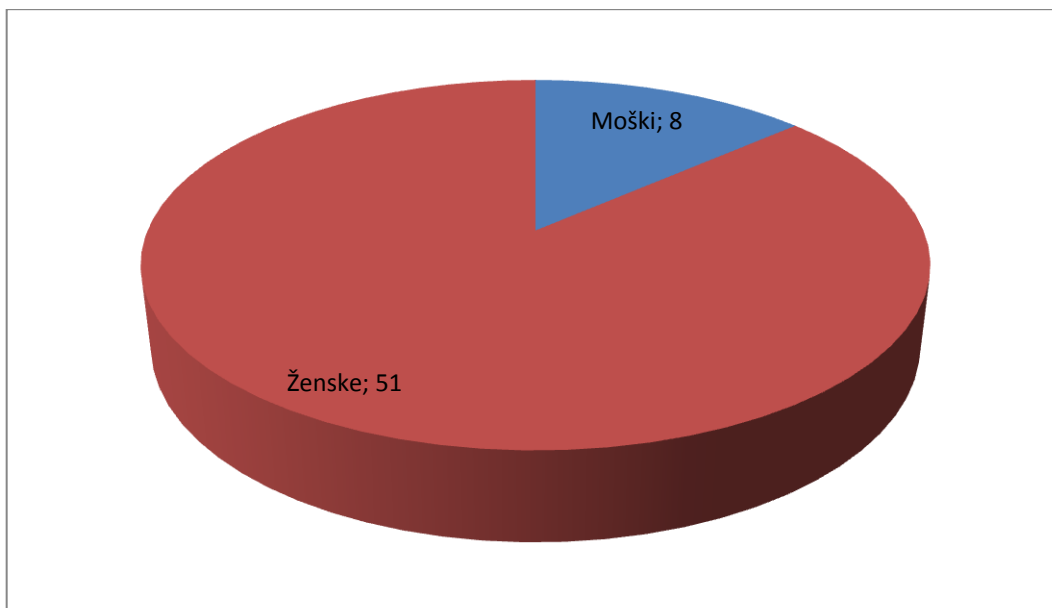
5 ANKETA

5.1 ANKETNI VPRAŠALNIK

Anketni vprašalnik je bil sestavljen iz dveh delov. Prvi del so sestavljala štiri splošna vprašanja (spol, starost, izobrazba, status), drugi del pa je obsegal vprašanja s področja poslovanja z banko. Pri dvanajstih vprašanjih so anketiranci označili enega od vnaprej podanih odgovorov, pri zadnjem vprašanju pa so imeli možnost prostega vpisa, saj se je nanašalo na njihove predloge, pobude, mnenja.

Anketa je bila posredovana elektronsko. Prejeli smo 59 odgovorov.

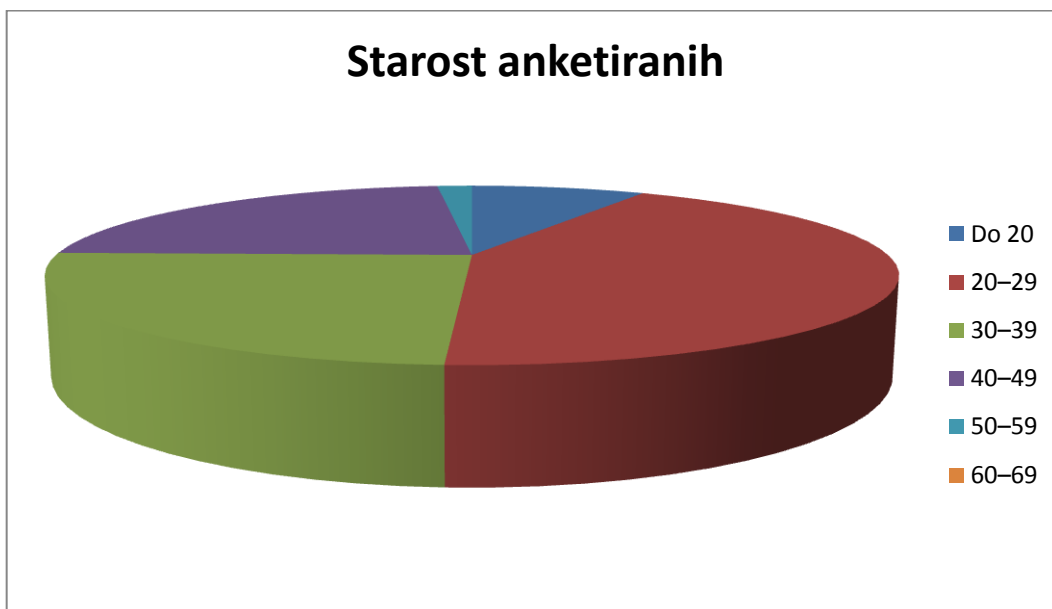
5.1.1 SPOL ANKETIRANIH



Graf 1: Struktura anketiranih po spolu

Na anketni vprašalnik je odgovorilo 86 % žensk in 14 % moških. Iz izkušenj ugotavljamo, da si ženske pogosteje vzamejo čas za sodelovanje v različnih tržnih raziskavah, obenem pa je pogost dogovor v družini, da se s financami ukvarja ena oseba, pogosteje ženska.

5.1.2 STAROST ANKETIRANIH



Graf 2: Starostna struktura anketiranih

Kar 44 % anketiranih spada v starostno skupino med 20 in 29 let, 4 % so stari od 30 do 39 let, 20 % anketiranih spada v starostno skupino od 40 do 49 let, 8 % je mlajših od 20 let, 3 % pa so stari med 50 in 59 let. V skupinah nad 60. letom starosti ni bilo anketiranih.

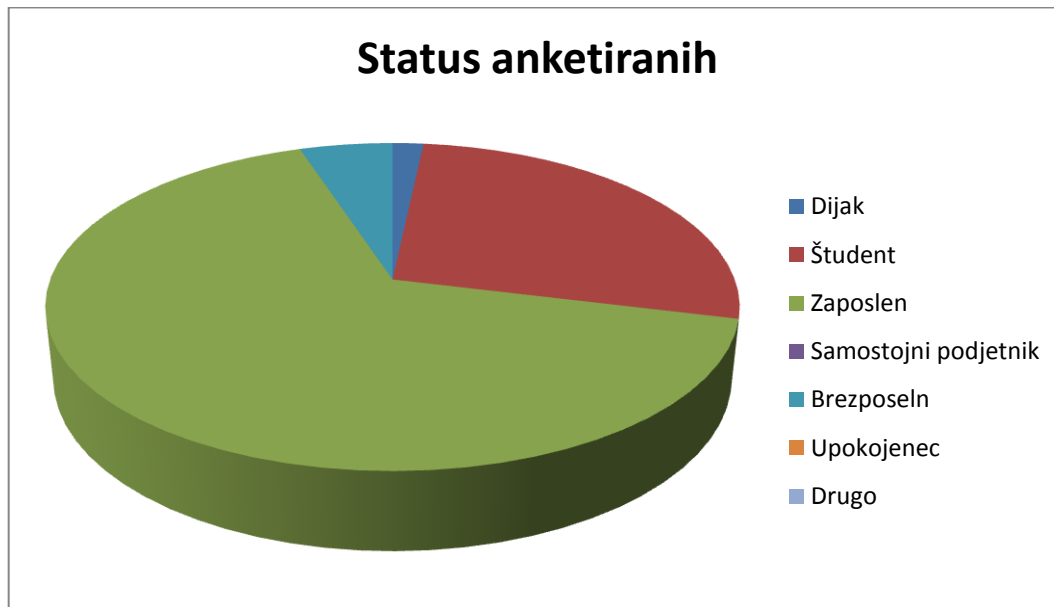
5.1.3 IZOBRAZBA ANKETIRANIH



Graf 3: Izobrazbena struktura anketiranih

53 % anketiranih ima srednješolsko izobrazbo, 39 % ima dokončano višjo šolo, 7 % ima visokošolsko izobrazbo, 2 % pa imata dokončano osnovno šolo.

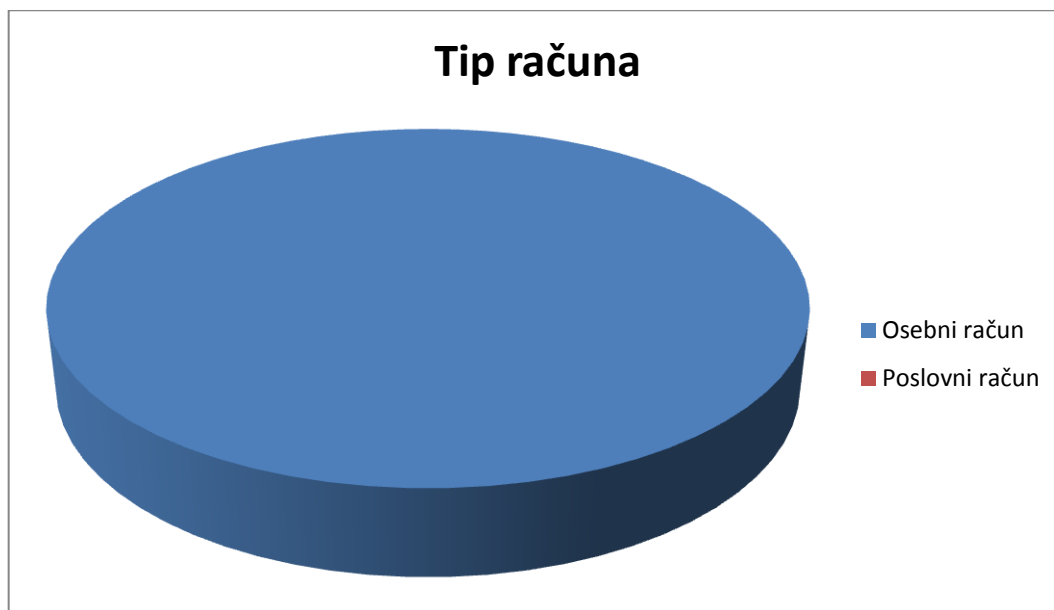
5.1.4 STATUS ANKETIRANIH



Graf 4: Status anketiranih

64 % anketiranih je zaposlenih, 27 % je študentov, 5 % je brezposelnih, 3 % anketiranih pa predstavljajo dijaki.

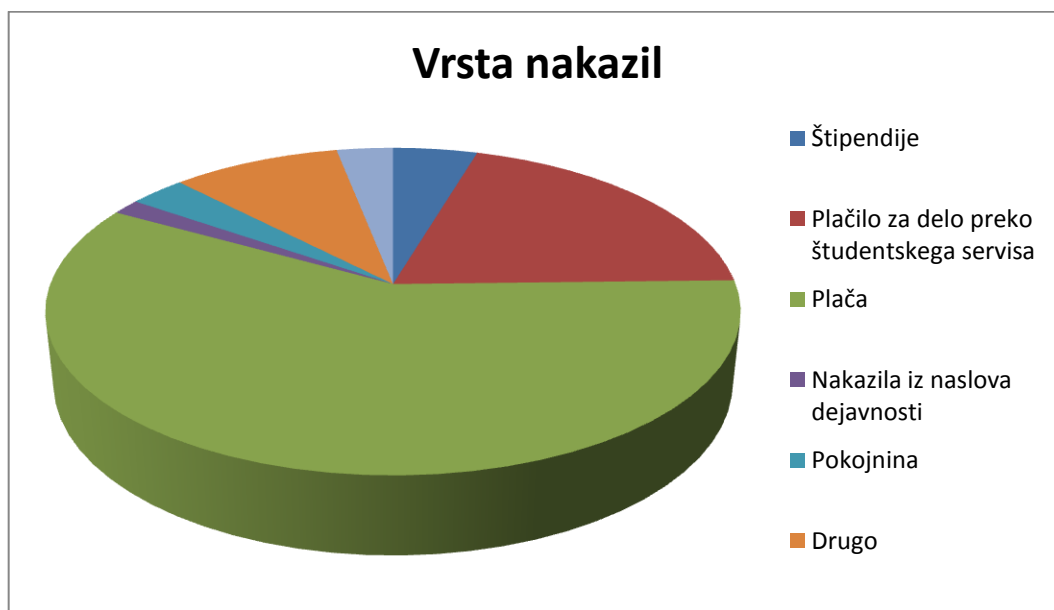
5.1.5 TIP RAČUNA



Graf 5: Struktura računov

Vsi anketirani so imetniki osebnih računov.

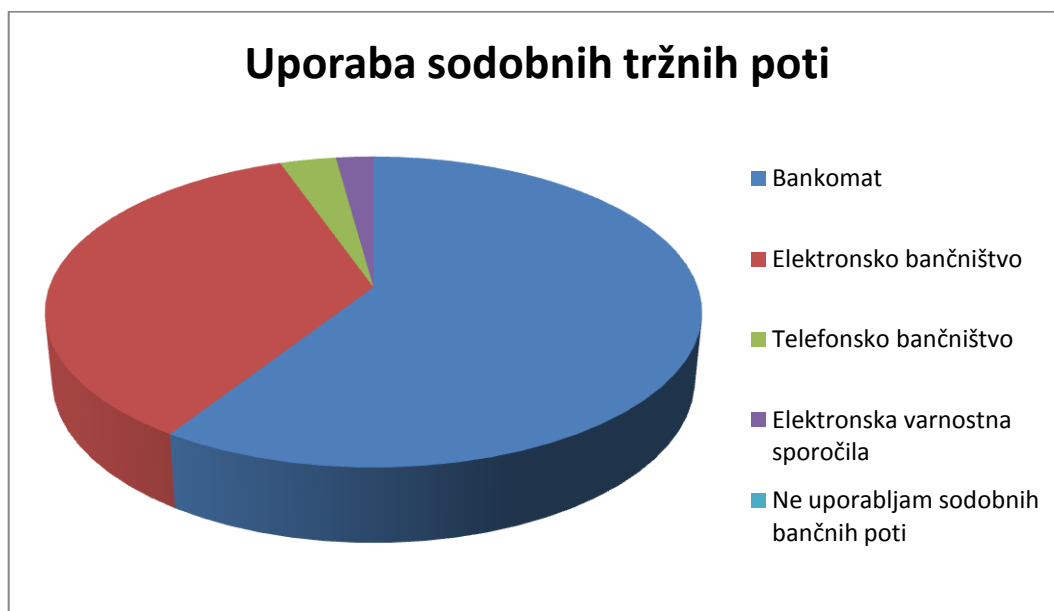
5.1.6 VRSTA NAKAZIL



Graf 6: Struktura nakazil

64 % anketiranih na račun prejema nakazilo plače, z 22 % sledi plačilo za delo preko študentskega servisa, 10 % anketiranih prejema različna druga nakazila, 5 % je prejemnikov štipendije, 3 % anketiranih pa prejema pokojnino. Enak odstotek anketiranih na račun ne prejema nakazil, 2 % sodelujočih prejemata nakazila iz naslova dejavnosti.

5.1.7 UPORABA SODOBNIH TRŽNIH POTI



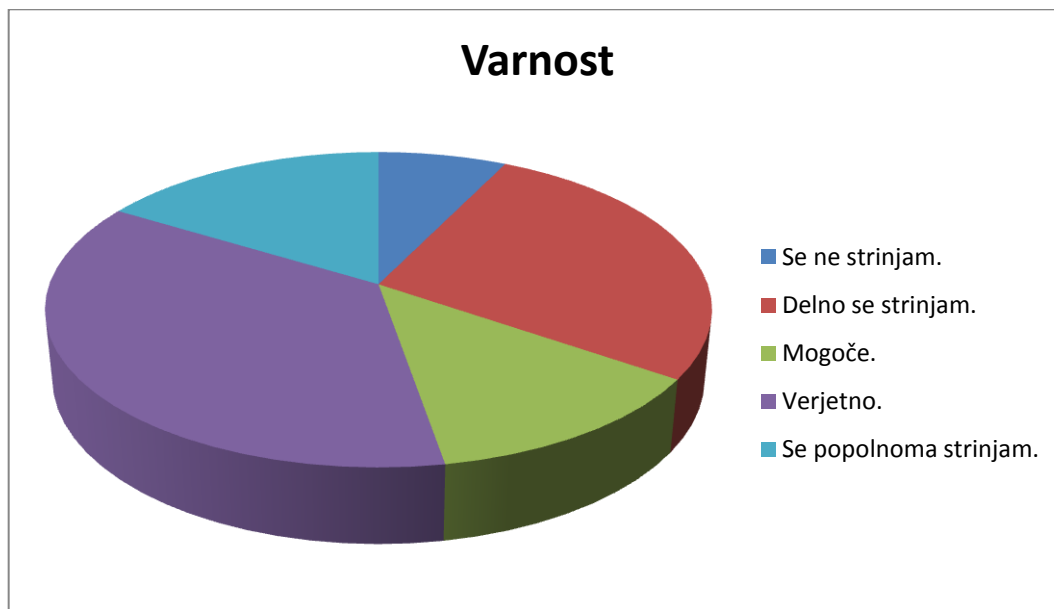
Graf 7: Deleži uporabe posameznih tržnih poti

Vsi anketirani so izjavili, da uporabljajo sodobne tržne poti. Analiza je pokazala, da vseh 100 % anketiranih pri poslovanju z banko uporablja bankomat, 54 % je uporabnikov elektronskega bančništva, telefonsko bančništvo uporablja samo 8 % anketiranih, najmanjši pa je delež prejemnikov elektronskih varnostnih sporočil – 5 %.

5.1.8 POZNAVANJE SODOBNIH TRŽNIH POTI

Ali se strinjate s spodnjimi trditvami?

Poslovanje preko elektronskega bančništva je varno.



Graf 8: Varnost elektronskega bančništva

34 % anketiranih pravi, da je elektronsko bančništvo verjetno varno, 25 % se s trditvijo delno strinja, 12 % dopušča možnost, da je varno, 5 % anketiranih pa meni, da sploh ni varno. Samo 15 % se s trditvijo povsem strinja.

Banka zagotavlja ustrezno stopnjo zaščite podatkov.



Graf 9: Ustreznost zaščite podatkov

Na vprašanje glede ustreznosti zaščite podatkov od banke je 42 % anketiranih odgovorilo, da banka verjetno nudi dovolj visoko stopnjo zaščite, 19 % se s trditvijo strinja, 17 % pa meni, da je zaščita mogoče ustrezna. S trditvijo se delno strinja 12 % anketiranih, 2 % pa se sploh ne strinjata.

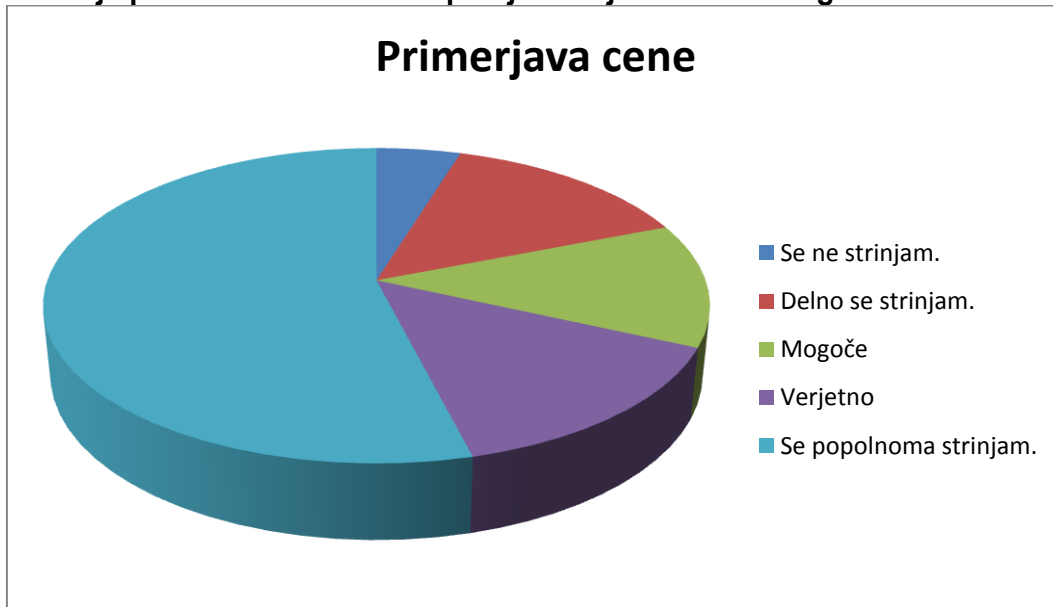
Za varnost pri elektronskem poslovanju moram skrbeti tudi sam.



Graf 10: Odgovornost uporabnika za varno elektronsko poslovanje

Kar 56 % anketiranih se v celoti strinja s trditvijo, da mora tudi uporabnik skrbeti za varno poslovanje, 25 % jih meni, da je verjetno tako, 8 % se s trditvijo delno strinja, 2 % pa ji nasprotujeta.

Poslovanje preko sodobnih tržnih poti je cenejše od klasičnega načina.



Graf 11: Primerjava cene elektronskega in klasičnega načina poslovanja

58 % anketiranih se strinja, da je elektronsko poslovanje z banko cenejše od klasičnega načina poslovanja. 15 % jih meni, da je verjetno tako, 12 % dopušča to možnost, 2 % se delno strinjata, 5 % anketiranih pa meni, da trditev ne drži.

Preko sodobnih tržnih poti mi je banka vedno na voljo.



Graf 12: Preko sodobnih tržnih poti mi je banka vedno na voljo

Z zgornjo trditvijo se v celoti strinja 46 % anketiranih, 24 % meni, da je verjetno tako, mogoče pravi 10 % anketiranih, delno se strinja 8 %, nasprotujejo pa ji 3 % anketiranih.

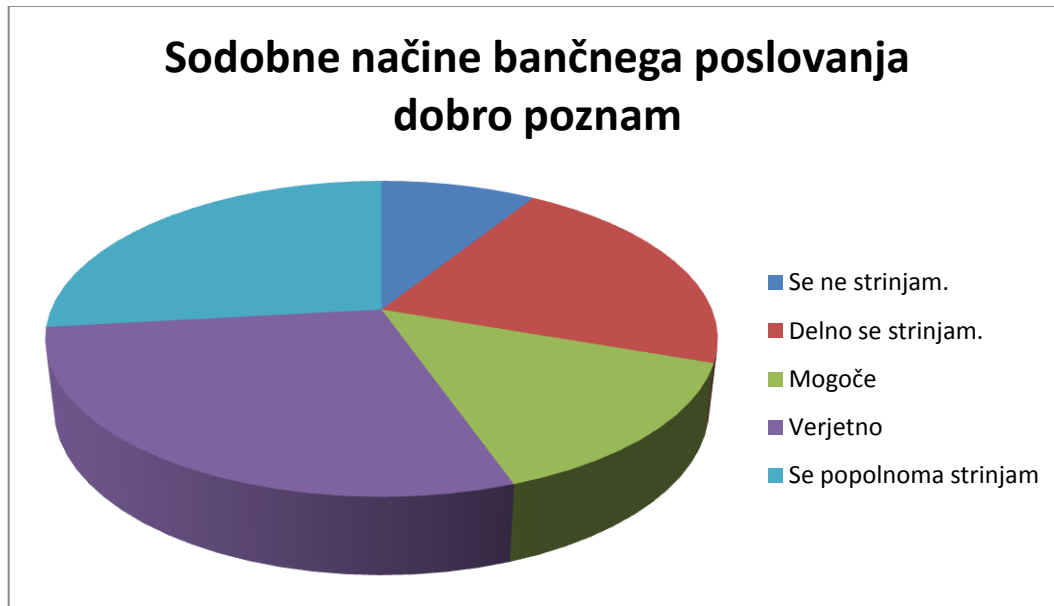
Reklamacij je manj kot pri klasičnem načinu poslovanja.



Graf 13: Reklamacij je manj kot pri klasičnem načinu poslovanja

Pri tej trditvi vidimo, da so glasovi porazdeljeni med odgovore *verjetno*, *mogoče* in *se popolnoma strinjam*. Največ, 41 %, anketiranih meni, da je verjetno tako, 25 % pravi *mogoče*, 15 % se s trditvijo popolnoma strinja. Delno se strinjajo 3 % anketiranih, nasprotuje pa ji 5 % sodelujočih.

Sodobne načine bančnega poslovanja dobro poznam.

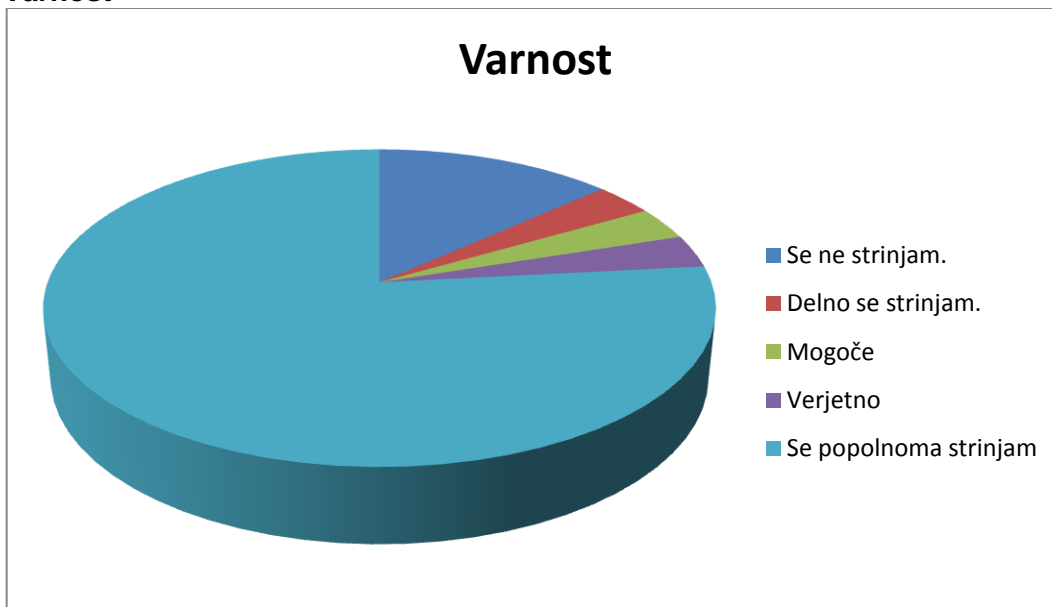


Graf 14: Poznavanje sodobnih načinov poslovanja z banko

Tudi pri tem vprašanju so odgovori anketiranih porazdeljeni precej enakomerno. S trditvijo se povsem strinja 24 % anketiranih, 25 % jih pravi *verjetno*, *delno se strinja* 20 %. *Mogoče* pravi 12 % sodelujočih, ne strinja pa se jih 8 %. Iz odgovorov lahko razberemo, da so sodobni načini poslovanja z banko premalo poznani širokemu krogu uporabnikov. To je priložnost za banko, da poišče primerne načine predstavitve svojih produktov.

5.1.9 RANGIRANJE LASTNOSTI SODOBNIH TRŽNIH POTI

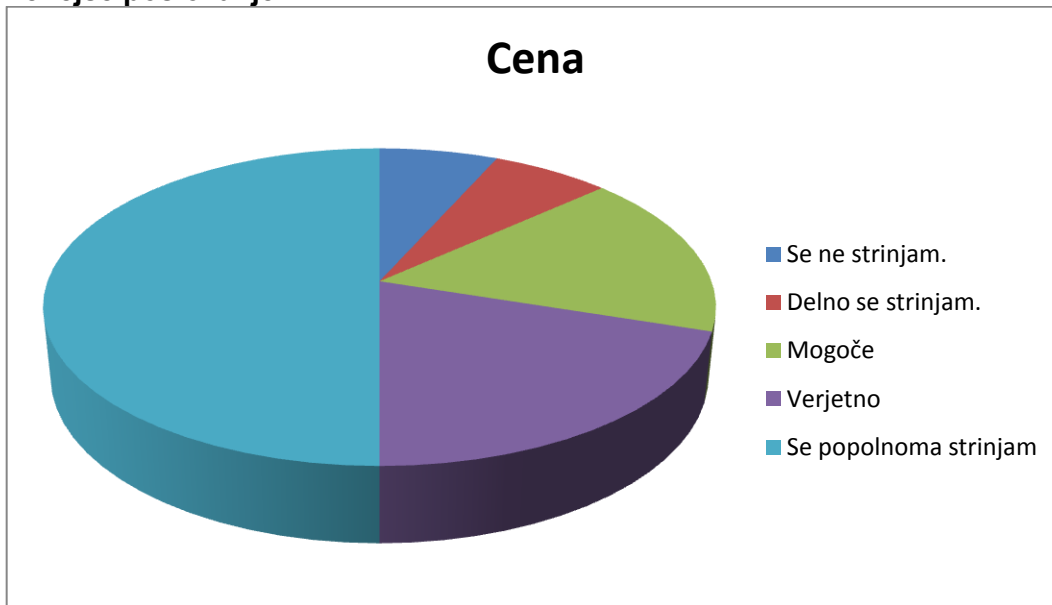
Varnost



Graf 15: Varnost elektronskega poslovanja

Za kar 85 % anketiranih je varnost najpomembnejša lastnost sodobnega poslovanja.

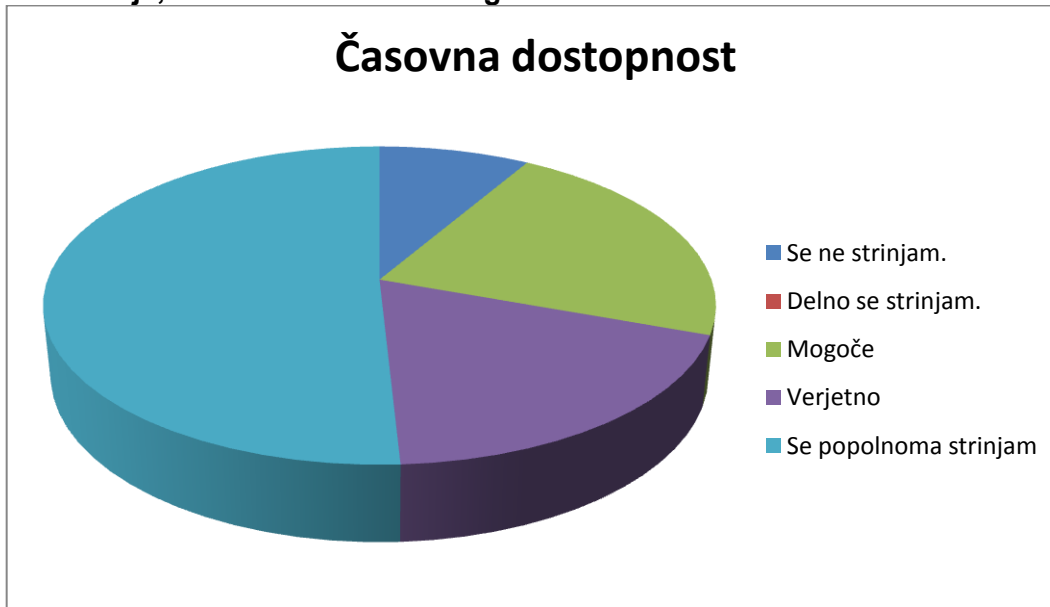
Cenejše poslovanje



Graf 16: Cenovna ugodnost

Ugotavljamo, da je v današnji zaostreni gospodarski situaciji cena storitev za večino strank eden izmed pomembnejših kriterijev. Iz odgovorov strank lahko razberemo, da je takega mnenja kar 85 % anketiranih.

Poslovanje, neodvisno od delovnega časa banke



Graf 17: Pomen časovno neomejenega dostopa do banke

Ugotavljamo, da je časovno neomejen dostop do banke danes za stranke izrednega pomena. S tem se strinja kar 90 % anketiranih. Danes je v večini podjetij delovni čas podoben poslovnemu času bank, zato je večini zaposlenih skoraj onemogočeno osebno poslovanje v bančni poslovalnici.

Dostop do banke kjerkoli



Graf 18: Pomen dostopa do banke od koderkoli

Tudi pri tem vprašanju se kar 90 % anketiranih strinja s trditvijo, da je v današnjem času splošne računalniške pismenosti banka dostopna povsod, kjer je omogočen dostop do interneta. Svoje bančne posle lahko urejamo na potovanju, dopustu, doma ...

Kontrola pravilnosti podatkov



Graf 19: Kontrola pravilnosti podatkov

Pri analizi odgovorov na deveto vprašanje smo ugotovili, da je za anketirane najpomembnejša lastnost sodobnega poslovanja z banko varnost, sledi ji kontrola

pravilnosti podatkov. Precej manj pomembno je poslovanje, neodvisno od poslovnega časa banke, in možnost dostopa do banke od koderkoli preko interneta. Enako velja tudi za ceno, ki je nižja v primerjavi s klasičnim načinom poslovanja.

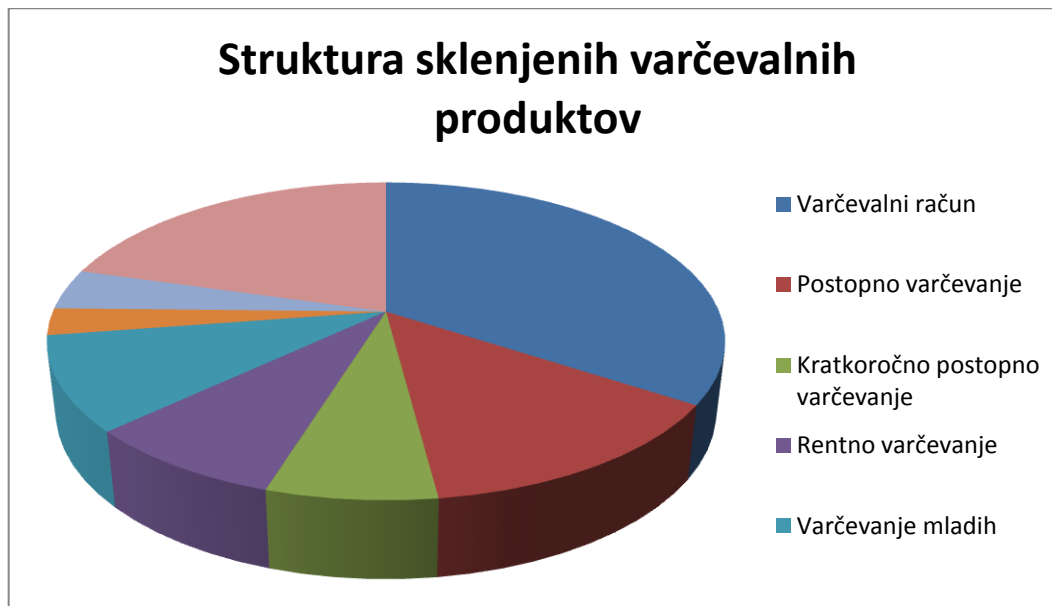
5.1.10 KATERE STORITVE OPRAVLJATE PREKO BANKOMATA



Graf 20: Storitve, ki jih anketirani opravljajo preko bankomata

Analiza odgovorov na deseto vprašanje nam pove, da stranke zelo slabo poznajo storitve, ki jih je mogoče opravljati preko bankomata. 95 % anketiranih dviga gotovino, 64 % pregleda še stanje računa. Gotovino polaga 20 % anketiranih, 19 % jih kupuje predplačniške kartice za mobilne telefone. Storitvi avtomatski polog gotovine in plačevanje položnic sta praktično neznani. Delno je to posledica dejstva, da so bankomati, ki ju omogočajo, še redki, nameščeni pa so v bančnih poslovalnicah.

5.1.11 PRODUKTI, SKLENJENI Z NAMENOM VARČEVANJA



Graf 21: Struktura sklenjenih varčevalnih produktov

Odgovori na to vprašanje so predvsem odraz starostne strukture anketiranih oseb. Veliko je mladih, ki še niso zaposleni, delajo preko študentskega servisa in si šele ustvarjajo pogoje za življenje. 54 % anketiranih ima sklenjen varčevalni račun, 20 % postopno varčevanje, 15 % varčevanje mladih. Rentno varčevanje ima sklenjeno 11 % anketiranih. Deleži sklenjenih kratkoročnih postopnih varčevanj, depozitov in premijskega varčevanja so majhni. Menimo, da sta kratkoročno postopno varčevanje in premijsko varčevanje še premalo poznana produkta, zato se bo njun delež v prihodnje verjetno povečal. 33 % anketiranih je izbralo odgovor *drugo*, kamor spadajo vrednostni papirji, skladi in razni zavarovalni produkti, ki pa v osnovi niso varčevalni, ampak naložbeni produkti.

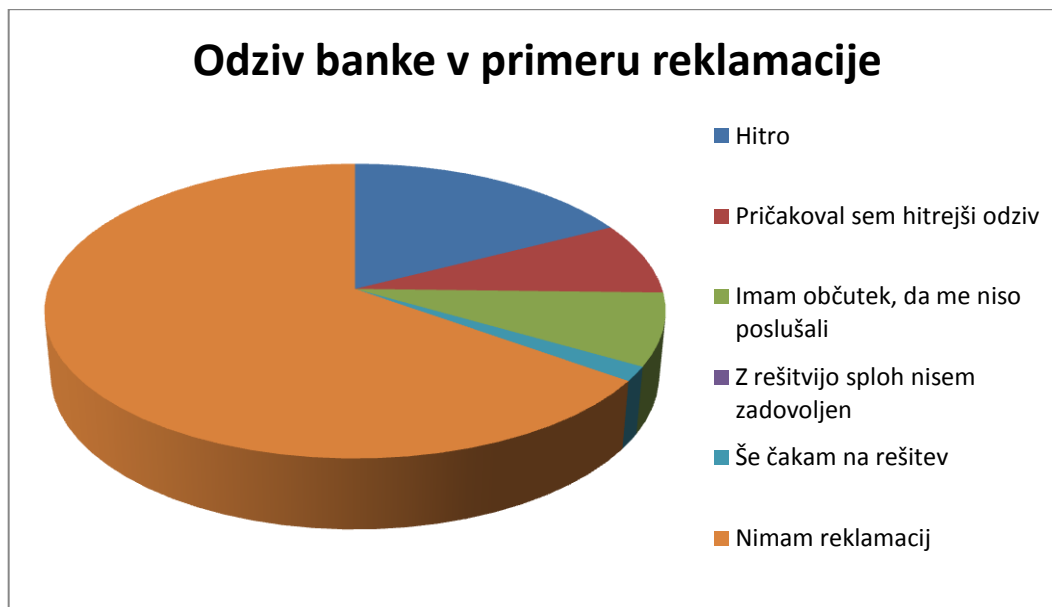
5.1.12 ODZIV ANKETIRANIH V PRIMERU NEUGODNE REŠITVE REKLAMACIJE



Graf 22: Odziv strank

Na vprašanje, kako bi se odzvali v primeru neugodne rešitve reklamacije, so odgovori razporejeni precej enakomerno. 34 % anketiranih bi se pritožilo na višjo stopnjo, 24 % bi pokazalo svoje nestrinjanje, vendar ne bi ukrepalo, 14 % bi odgovor mirno preneslo, 29 % pa bi banko zamenjalo. Ugotavljamo, da bi skoraj tretjina anketiranih zapustila banko in ne bi dopustila možnosti izboljšanja storitev.

5.1.13 ODZIV BANKE NA VAŠO REKLAMACIJO



Graf 23: Odziv banke v primeru reklamacije

Na vprašanje, kako se je v konkretnem primeru reklamacije odzvala banka, je kar 69 % anketiranih izjavilo, da nima reklamacij. V 15 % je bila reklamacija rešena v korist stranke, s 7 % sledita odgovora *pričakoval sem hitrejši odziv* in *imam občutek, da me niso poslušali*, 2 % anketiranih pa na odgovor še čakata.

5.1.14 ZADOVOLJSTVO ANKETIRANIH Z BANKO

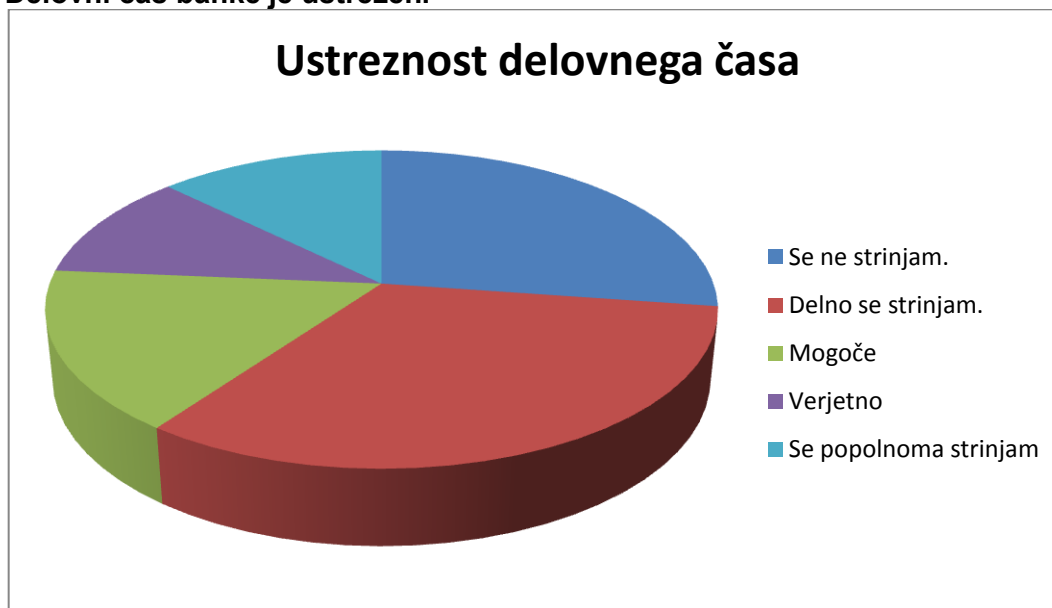


Graf 24: Zadovoljstvo anketiranih

Odgovori na štirinajsto vprašanje so glede na starostno in izobrazbeno strukturo anketiranih in gospodarsko situacijo ter splošno stanje v državi presenetljivi. V celoti gledano je zadovoljnih kar 85 % anketiranih, od teh jih je 27 % zelo zadovoljnih. Še kar zadovoljnih je 10 %, nezadovoljnih pa samo 5 % anketiranih oseb.

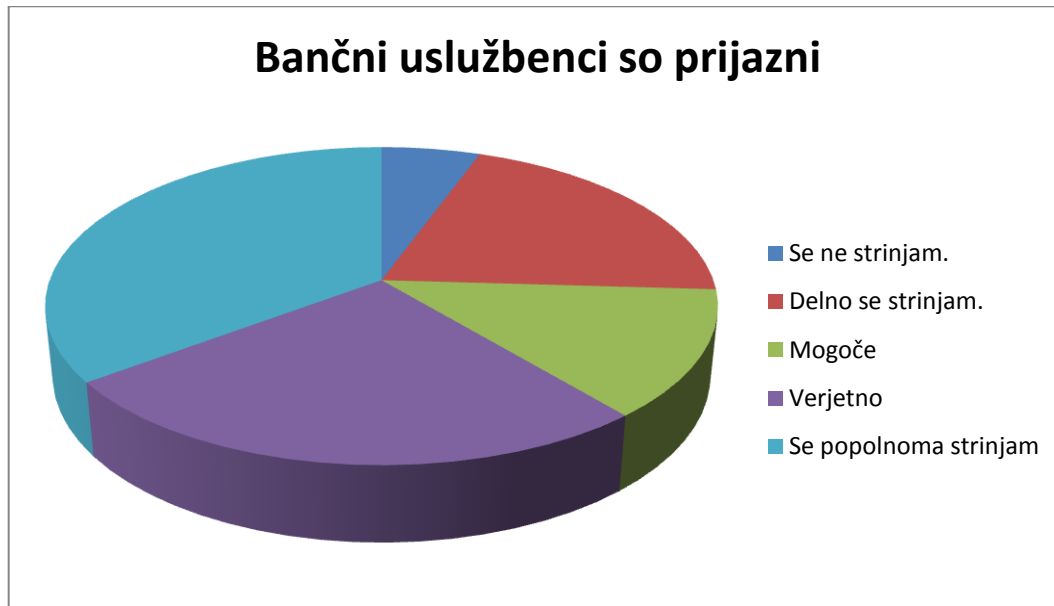
5.1.15 MNENJE ANKETIRANIH V ZVEZI S POSLOVANJEM BANKE

Delovni čas banke je ustrezen.



Graf 25: Ustreznost delovnega časa

Ugotavljamo, da za večino anketiranih delovni čas banke ni ustrezen. Če seštejemo odgovore *se ne strinjam*, *delno se strinjam* in *mogoče*, je takih kar 70 %. 10 % anketiranih meni, da je delovni čas verjetno ustrezen, popolnoma neustrezen pa se zdi 12 % anketiranih.

Bančni uslužbenci so prijazni.*Graf 26: Prijaznost uslužbencev*

Glede prijaznosti osebja lahko ugotovimo, da se večina anketiranih strinja s podano trditvijo. Povsem se strinja 32 % anketiranih, da je verjetno tako, meni 24 %, *mogoče* pravi 10 % anketiranih, za odgovor *delno se strinjam* se je odločilo 17 % anketiranih. 5 % sodelujočih se ne strinja s trditvijo.

Strokovnost osebja je na primerni ravni.*Graf 27: Strokovnost osebja*

Glede na odgovore anketiranih lahko sklepamo, da se zdi večini strokovnost zaposlenih primerna. S to trditvijo se popolnoma strinja 25 % anketiranih, da je verjetno tako, meni 39 %, 12 % pravi *mogoče*, 10 % se delno strinja. Nasprotnega mnenja sta 2 % anketiranih.

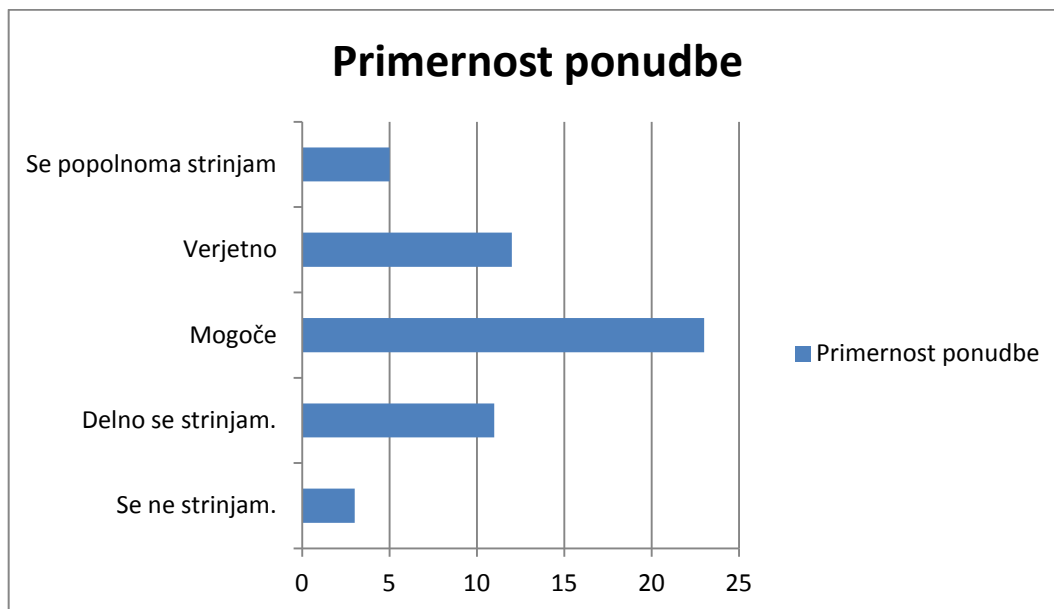
Vrste v banki me ne motijo.



Graf 28: Vrste v banki me ne motijo

Iz odgovorov anketiranih lahko razberemo, da se z zgornjo trditvijo ne strinja kar 85 % vprašanih. Čakanje v vrsti ne moti samo 12 % anketiranih.

V ponudbi storitev vedno najdem primeren produkt zase.



Graf 29: Primernost produktov

Ugotavljamo, da so odgovori na to vprašanje zelo lepo razporejeni v obliki Gaussove krivulje. S trditvijo se sploh ne strinja 6 % anketiranih, povsem pa se strinja 8 % vprašanih oseb. Vsi ostali se s trditvijo do neke mere strinjajo. Odgovori nam povedo, da se stranke v glavnem težko znajdejo v množici produktov, ki so jim na razpolago. Posamezne produkte slabo poznajo, zato se pogosto odločijo za napačnega ali pa ob preveliki ponudbi ne izberejo nobenega.

Cena storitev je ustrezna.



Graf 30: Cenovna ustreznost

Ugotavljamo, da se veliki večini anketiranih cena bančnih storitev ne zdi ustrezna. Odgovora *ne strinjam* ali *delno se strinjam* je izbralo kar 70 % anketiranih oseb. Samo 3 % anketiranih se s trditvijo strinjajo, ostali so izbrali odgovora *mogoče* in *verjetno*.

5.1.16 POGOSTOST OBISKA BANČNE POSLOVALNICE



Graf 31: Kako pogosto opravljate bančne storitve v poslovalnici

Iz grafa lahko razberemo, da večina anketiranih, kar 65 %, obiše bančno poslovalnico manj kot enkrat mesečno. To so stranke, ki uporabljajo storitve sodobnega bančništva. 25 % anketiranih pride v banko vsaj enkrat mesečno, 10 % pa zelo pogosto, kar enkrat tedensko.

5.1.17 VAŠE MNENJE, PREDLOGI, POBUDE ...

Izboljšati strokovnost zaposlenih.

Odgovarjala sem na podlagi trenutne banke, ki jo uporabljam – NLB. Z naslednjim mesecem bom namreč poslovala s svojimi prihodki na drugi banki – UnicreditBank.

Visoke provizije.

Znižanje stroškov vodenja računa.

Na podlagi skromnega števila mnenj, predlogov in ponudb lahko sklepamo, da anketirani niso izkoristili dane možnosti, da bi konkretno izrazili svoje mnenje. Verjetno je to tudi posledica starostne strukture sodelujočih, saj jih je kar 52 % mlajših od 30 let. Ta starostna skupina še nima izoblikovanih pričakovanj, hkrati pa ima tudi premalo izkušenj, da bi lahko prepričljivo izrazila svoje mnenje. Mladi še ne poznajo celega spektra bančnih produktov, zato jih ne znajo povezati s svojimi zdajšnjimi in prihodnjimi potrebami.

Varčevalce motijo predvsem visoke provizije in stroški vodenja računa, kar je delno tudi odraz trenutne gospodarske krize, ko morajo najbolj ranljive družbene skupine varčevati in paziti pri izdatkih. Mednje zanesljivo sodijo mladi, ki se še šolajo, so zaposleni preko različnih posrednikov, najpogosteje za določen čas. Sodelujoči v anketi tudi menijo, da je treba povečati strokovnost zaposlenih. Danes banke izobraževanju in izpopolnjevanju zaposlenih posvečajo posebno pozornost. V NLB, d. d., skozi vse leto potekajo izobraževanja za zaposlene. Pridobljeno znanje je treba stalno dopoljevati, hkrati pa se tudi izobraževati na novih področjih. Po opravljenih programih navadno sledi preverjanje znanja, pogosto je za posebna področja treba pridobiti posebno licenco, brez katere dela ni mogoče opravljati. Izobraževanja potekajo tudi v poslovalnicah v obliki delavnic, ko najboljši s posameznih področij prenašajo svoje znanje in izkušnje mlajšim, manj uspešnim sodelavcem.

5.2 POVZETEK ZAKLJUČKOV IZ ANKETE

Zbrane odgovore lahko razdelimo na pet vsebinskih področij:

- demografska slika anketiranih,
- poznavanje in uporaba sodobnih tržnih poti,
- poznavanje varčevalnih produktov,
- reklamacije in zadovoljstvo strank,
- mnenje strank.

5.2.1 DEMOGRAFSKA SLIKA ANKETIRANIH

V anketi, ki je bila posredovana elektronsko, je sodelovalo 59 udeležencev. Pri večini vprašanj je bilo treba samo označiti izbiro, prosti odgovori so bili možni samo pri enem vprašanju. Odgovore so anketirani posredovali elektronsko. Že sam način anketiranja je omejil populacijo, ki je sodelovala v izvedbi, saj je pogojeval dostop do interneta. Sodelovala je predvsem mlajša generacija, izstopalo je število v starostni skupini med 20 in 29 let. Kar 52 % anketiranih je bilo mlajših od 30 let, samo 3 % sodelujočih pa so sodili v starostni razred od 50 do 59 let. V razredih nad 60 let ni bilo anketiranih.

Na anketni vprašalnik je odgovorilo 86 % žensk in samo 14 % moških. Na podlagi tega lahko sklepamo, da so bančni posli pogosteje domena žensk, ki so si tudi bolj pripravljene vzeti čas za sodelovanje v različnih tržnih raziskavah.

V anketi je sodelovalo največ, 53 %, srednješolsko izobraženih, 39 % sodelujočih je imelo višješolsko izobrazbo, 7 % visokošolsko, samo 2 % pa imata dokončano osnovno šolo. 64 % anketiranih je bilo zaposlenih, 27 % študentov, 5 % brezposelnih in 3 % dijakov. Vsi anketirani so bili imetniki osebnih računov pri različnih bankah in so nanje prejeli nakazila plač, plačilo za delo preko študentskih servisov, štipendij, pokojnine, prihodke iz dejavnosti, samo 3 % anketiranih pa niso prejeli nakazil.

5.2.2 POZNAVANJE IN UPORABA SODOBNIH TRŽNIH POTI

Vsi anketirani so uporabniki sodobnih tržnih poti. Poslovanje preko bankomatov uporabljajo vsi, 54 % je uporabnikov elektronskega bančništva, 8 % anketiranih uporablja telefonsko bančništvo, samo 5 % pa je uporabnikov storitve elektronskih varnostnih sporočil. Večina sodelujočih meni, da sodobne načine bančnega poslovanja in njihove lastnosti dobro pozna, problem jim predstavljata varnost in zaščita podatkov pri elektronskem poslovanju ter reševanje morebitnih reklamacij.

Za anketirane sta najpomembnejši lastnosti sodobnih načinov poslovanja z banko varnost in kontrola pravilnosti podatkov. Tako meni kar 90 % sodelujočih. Manj pomembna je stalna dostopnost od koderkoli in kadarkoli, neodvisno od poslovnega časa banke, in cenovna ugodnost v primerjavi s klasičnim načinom poslovanja.

Menimo, da je izvedena anketa dokaz, da banke še vedno premalo pozornosti namenjajo izobraževanju in informiranju strank. Pogosteje bi jim bilo treba omogočiti sodelovanje na različnih predavanjih s praktičnim prikazom delovanja elektronskega bančništva. Samo reklama in zagotavljanje, da so podatki varni, če tudi stranka sama poskrbi za tajnost z dosledno uporabo zaščitnih elementov, ni dovolj. Stranka pogosto, sploh če je starejša, nevajena dela z računalnikom, potrebuje pomoč pri vstopu v program in vodenje pri izvedbi svojega posla. Na tem področju bi bila dobrodošla uvedba mobilnih operaterjev, ki bi ob predhodni prijavi stranki pomagali na njenem domu. Zdaj obstaja telefonska pomoč, ki pa pogosto ni zadostna. Dogaja se, da stranka prenosni računalnik prinese kar v poslovalnico in tako nemudoma reši svoj problem. V NLB, d. d., je z delom začela posebna bančna poslovalnica, Bankarna, ki je banka prihodnosti. V njej ima stranka ob kavici možnost spoznavanja sodobnega poslovanja, so pa dnevno na sporedu tudi predavanja z različnih področij bančnega poslovanja. Menimo, da je to zelo dobrodošla novost, ki bo pripomogla k dvigu stopnje poznavanja bančnega poslovanja.

5.2.3 POZNAVANJE VARČEVALNIH PRODUKTOV

Odgovori na vprašanje o uporabi varčevalnih produktov so odraz starostne in izobrazbene strukture anketiranih oseb. Glede na to, da je sodelovala predvsem mlajša populacija, je logično, da so različni varčevalni produkti premalo poznani in razširjeni. Največ anketiranih ima sklenjeno pogodbo o varčevalnem računu, kar je lahko dober način varčevanja za sprotne potrebe, torej za varnostno rezervo. Sredstva so z izjemo sedmih dni na razpolago kadarkoli, posledično pa je obrestna mera nizka. Delež postopnih in rentnih varčevanj je nizek, 31 %, kar je tudi odraz starostne strukture anketiranih, ki niso redno zaposleni in nimajo rednih dohodkov, hkrati pa se tudi še ne ukvarjajo z mislimi na varčevanje, saj si pogoje za samostojno življenje šele ustvarjajo.

Menimo, da je na področju varčevalnih produktov še veliko priložnosti za banke, da si pridobijo redne varčevalce. Stranke je treba stalno izobraževati, jim predstavljati novosti in jih motivirati za sklepanje pogodb. Stranki, ki zaprosi za limit ali kredit, je treba predstaviti produkte, ji narediti izračune, kako bo z nizkimi, a rednimi mesečnimi plogi privarčevala znatna sredstva, s katerimi bo naslednje leto lahko poplačala limit ali pa si izpolnila kakšno drugo željo. Pri delu opažamo, da so stranke, ko so v stiski, veliko bolj dojemljive za različne varčevalne predloge. Tudi če pogodbe takrat ne more skleniti, se marsikdo pozneje vrne in sklene eno od oblik varčevanj.

5.2.4 REKLAMACIJE IN ZADOVOLJSTVO STRANK

Tudi na področju reklamacij so odgovori odraz starostne strukture anketiranih. Mladi imajo z bankami še premalo izkušenj, iz odgovorov pa lahko sklepamo, da so z reševanjem reklamacij zadovoljni, saj je nezadovoljnih samo 5 % anketiranih. Banke se danes pri reševanju reklamacij zelo trudijo, da bi bile te rešene v obojestransko zadovoljstvo. Ko stranka posreduje reklamacijo, je čustveno prizadeta, zato ji je treba pozorno prisluhniti in ji pokazati, da njen položaj razumemo in ji bomo pomagali. Na vloženo reklamacijo se je treba odzvati hitro. Če bo reševanje problema dolgotrajno, je treba stranko obveščati o dogajanju. Tudi v primeru negativnega odgovora za stranko ne bomo izgubili njenega zaupanja v banko, ker bo stranka naš trud zaznala.

5.2.5 MNENJE STRANK

V zvezi s poslovanjem banke imajo stranke največ pripomb na delovni čas banke. Motijo jih tudi dolge vrste v poslovalnicah, cena bančnih storitev je previsoka. Menimo, da bi se zadovoljstvo strank dvignilo, če bi bile poslovalnice odprte neprekinjeno, od jutra do večera, predlagamo pa tudi, da bila vsaj v večjih središčih kakšna poslovalnica odprta tudi ob sobotah. Danes ima tudi večina zaposlenih strank deljen delovni čas, enak poslovnemu času banke, kar jim onemogoča obisk v poslovalnici. Menimo, da bi morale banke na tem področju strankam bolj prisluhniti, ne pa na tovrstne predloge odgovarjati, da naj uporabljajo sodobne načine poslovanja. Banka, ki bo tem predlogom prisluhnila, bo lahko imela veliko konkurenčno prednost.

Stranke tudi niso prepričane, ali lahko v vsakem trenutku dobijo storitev, ki jo želijo oziroma potrebujejo. Menimo, da je izobraževanje bančnih uslužbencev in tudi strank stalna naloga vsake banke. Stranka, ki bo banki zaupala, bo bolj lojalna in se bo ob zaznani potrebi obrnila na svojo banko, ponudba konkurenčnih bank je ne bo zanimala.

6 ZAKLJUČEK

Pri pisanju diplomske naloge smo izhajali iz predpostavk, pridobljenih pri delu v manjši bančni poslovalnici. Naše zaledje je večinoma delavsko, za naše stalne stranke pa bi lahko rekli, da so nezaupljive, premalo seznanjene s ponudbo, za svoje prihranke se bojijo, novosti sprejemajo počasi in zelo previdno. Večini je strogo, hladno elektronsko poslovanje povsem tuje in ga ne želi uporabljati. Pri poslovanju preko bankomatov uporabljajo samo osnovne storitve (dvig gotovine, vpogled v stanje računa), za nakup ostalih sodobnih storitev jih je težko pridobiti.

V zdajšnjem času je zadovoljstvo strank vedno večjega pomena. Zadovoljna stranka je zvesta stranka, ki ob zaznani potrebi pride k nam po nasvet, ker nam zaupa in verjame, da ji bomo prodali storitev, pisano njej na kožo. Danes, ko se uspešnost poslovalnic vedno bolj meri samo po prodanih produktih, bi se teh dejstev morali bolj zavedati. Zaupanje in zadovoljstvo strank je dolgotrajen proces, ki ga je treba graditi dolgoročno, porušeno pa je mnogo hitreje. Podjetje lahko na zadovoljstvo kupcev vpliva s prilagajanjem ponudbe, hitrim in kakovostnim reševanjem reklamacij, nagradnimi igrami, sponzorstvi ... Dolgoročno so lahko uspešna samo tista podjetja, ki dobro poznajo vedenje kupcev in se njihovim potrebam in željam znajo prilagoditi oziroma jih uspejo pravočasno predvideti. Če strankam pozorno prisluhnemo, nam same povedo, kaj si želijo (daljši poslovni čas, skrajšanje vrst, bolj pregledno ponudbo, cenovno ugodnejše produkte). Poslušajmo jih in njihove predloge uporabimo!

V zadovoljstvo strank usmerjeno podjetje bo poskrbelo, da bodo uslužbenci motivirani, prepričani v produkte, ki jih prodajajo, predvsem pa zadovoljni s svojim delom. Le tako bodo stranke navduševali, da se bodo z veseljem vračale. Eden izmed načinov povečevanja zadovoljstva zaposlenih je tudi sprememba v podjetju. Delavci, ki neposredno delajo s strankami, bi morali imeti možnost vpliva na odločitve v zvezi s strankami. Vodje prodaje bi lahko v posameznih poslovalnicah izvedli interne raziskave in nato trženje prilagodili konkretnim razmeram. Danes žal ni tako in je edino merilo količina prodanih produktov, kar ni pošteno do uslužbencev, ki se trudijo, pa zaradi različnih dejavnikov prodaja ni vedno uspešna. Veliko vlogo ima že sama lokacija poslovalnice. Poslovalnica v centru mesta ima čisto drugačne pogoje od poslovalnice na podeželju, kriteriji ocenjevanja pa so za obe enaki. Če bi bila merila bolj prilagodljiva, bi se uslužbenci lažje posvetili strankam, ker bi jih izpolnjevanje planov manj obremenjevalo. Stranke bi bile bolj zadovoljne, posledično pa bi bil tudi dobiček podjetja večji.

LITERATURA IN VIRI

1. Bitenc, M. (2009). *Delo s strankami*. Ljubljana: Zavod IRC.
2. Fišer, R. (2010). *Temelji bančnega poslovanja*. Ljubljana: Zavod IRC.
3. Kotler, P. (1998). *Marketing Management – Trženjsko upravljanje, analiza, načrtovanje, izvajanje in nadzor*. Ljubljana: Slovenska knjiga.
4. Miška, T. (2002). *Poslovno obnašanje in komuniciranje*. Ljubljana: Podjetniško in poslovno svetovanje.
5. Tomlin Vučkovič, M. (2009/10). *Trženje*. Ljubljana: Interno gradivo za višjo strokovno šolo, program ekonomist.
6. Ule, M., Kline, M. (1996). *Psihologija tržnega komuniciranja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
7. Obr. OR – 12 (oktober 2010). *Splošni pogoji poslovanja z NLB Osebnimi računi*.
8. Vodenje bančne poslovalnice Videm in zadovoljstvo strank. Dostopno 3. 5. 2011 na spletnem naslovu: <http://www.academia.si/diplome/diploma-k-2009-roman-pravdic.pdf>.
9. <http://www.nlb.si/poti-do-banke>, dostopno 17. 3. 2011.
10. <http://www.nlb.si/depoziti>, dostopno 3. 5. 2011.
11. <http://www.nlb.si/varcevanje>, dostopno 3. 5. 2011.
12. <http://www.skb.si/osebne-finance/varcevanja>, dostopno 3. 5. 2011.
13. <http://www.abanka.si/varcevanja/>, dostopno 3. 5. 2011.

PRILOGA 1: ANKETNI VPRAŠALNIK

Anketni vprašalnik

Sem Marija Jasenc, študentka Višje strokovne šole B&B, smer ekonomist. Z diplomsko nalogo z naslovom Problematika zadovoljstva strank in vpliv na poslovanje banke želim zaključiti študij, zato potrebujem vašo pomoč v obliki odgovorov na spodnji vprašalnik. Podatki bodo anonimni, uporabila jih bom izključno za izdelavo diplomske naloge. Lep pozdrav in že vnaprej hvala za vaše odgovore.

* Required (Zahtevani podatki)

1. Spol:*

- * moški,
- * ženski.

2. Starost:*

- * do 20,
- * 20–29,
- * 30–39,
- * 40–49,
- * 50–59,
- * 60–69,
- * nad 69.

3. Izobrazba:*

- * osnovna šola,
- * srednja šola,
- * višja šola,
- * visoka šola,
- * magisterij,
- * doktorat.

4. Status:*

- * dijak,
- * študent,
- * zaposlen,
- * samostojni podjetnik,
- * brezposeln,
- * upokojenec,
- * drugo.

5. Tip računa *

- * osebni račun,
- * poslovni račun.

6. Na račun prejemam naslednje nakazilo:

- * štipendijo,
- * plačilo za delo preko študentskega servisa,
- * plačo,
- * nakazila iz naslova dejavnosti,
- * pokojnino,
- * drugo,
- * ne prejemam nakazil.

7. Katere sodobne tržne poti uporabljate? Izberete lahko več odgovorov:

- * bankomat,
- * elektronsko bančništvo,
- * telefonsko bančništvo,
- * elektronska varnostna sporočila,
- * ne uporabljam sodobnih tržnih poti.

8. Ali se strinjate s spodnjimi trditvami?

Se ne strinjam Delno se strinjam Mogoče Verjetno Se popolnoma strinjam

Poslovanje preko elektronskega bančništva je varno.

Banka zagotavlja ustrezno stopnjo zaščite podatkov.

Za varnost pri elektronskem poslovanju moram skrbeti tudi sam.

Poslovanje preko sodobnih elektronskih poti je cenejše od klasičnega načina.

Preko sodobnih tržnih poti mi je banka vedno na voljo.

Reklamacij je manj kot pri klasičnem načinu poslovanja.

Sodobne načine bančnega poslovanja dobro poznam.

9. Katera lastnost sodobnih tržnih poti je za vas najpomembnejša? Označite s števili od 1 do 5, pri čemer je 1 najmanj, 5 pa najbolj pomembna.

1 2 3 4 5

Varnost.

Cenejše poslovanje.

Poslovanje, neodvisno od delovnega časa banke.

Dostop do banke kjerkoli.

Kontrola pravilnosti podatkov.

10. Katere storitve opravljate na bankomatu? Izberete lahko več odgovorov:

- * vpogled v stanje na računu,
- * dvig gotovine,
- * polog gotovine,
- * avtomatski polog,
- * plačevanje položnic,
- * nakup predplačniških kartic za mobilne telefone.

11. Z namenom varčevanja imam poleg osebnega računa sklenjeno še pogodbo o (izberete lahko več odgovorov):

- * varčevalnem računu,
- * postopnem varčevanju,
- * kratkoročnem postopnem varčevanju za dobo do 1 leta,
- * rentnem varčevanju,
- * varčevanju mladih,
- * premijskem varčevanju,
- * depozitu,
- * drugo.

12. Kakšen bi bil vaš odziv v primeru neugodne rešitve reklamacije?

- * Neugodno rešitev bi mirno prenesel.
- * Pokazal bi svoje nestrinjanje, vendar ne bi ukrepal.
- * Pritožil bi se na višjo stopnjo.
- * Zamenjal bi banko.

13. Kako se je v primeru reklamacije odzvala banka?

- * Hitro, reklamacija je bila rešena v mojo korist.
- * Pričakoval sem hitrejši odziv.
- * Imam občutek, da me niso poslušali.
- * Z rešitvijo sploh nisem zadovoljen.
- * Še čakam na rešitev problema.

* Nimam reklamacij.

14. Kako zadovoljni ste s svojo banko?

- * Zelo zadovoljen.
- * Zadovoljen.
- * Še kar zadovoljen.
- * Sploh nisem zadovoljen.

15. Ali se strinjate s spodnjimi trditvami?

Se ne strinjam	Delno se strinjam	Mogoče	Verjetno
Se popolnoma strinjam			

Delovni čas banke je ustrezen.

Bančni uslužbenci so prijazni.

Strokovnost osebja je na primerni ravni.

Vrste v banki me ne motijo.

V ponudbi storitev vedno najdem primeren produkt zase.

Cena storitev je ustrezna.

16. Kako pogosto obiščete bančno poslovalnico?

- * Enkrat tedensko.
- * Enkrat mesečno.
- * Manj kot enkrat mesečno.
- * Zelo redko, saj uporabljam storitve sodobnega bančništva.

17. Vaše mnenje, predlogi, pobude ...