



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

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

TRŽENJE BANČNIH STORITEV V BANKI X

Mentorica: Mag. Romana Fišer
Lektorica: Živa Mrzlikar

Kandidat: Matej Klemenčič

Kranj, november 2011

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici Mag. Romani Fišer za pomoč pri pisanju diplomske naloge.

Zahvaljujem se družini, puncu, mojim nadrejenim za razumevanje, spodbudo in podporo v času mojega študija.

Zahvaljujem se tudi lektorici Živi Mrzlikar, ki je lektorirala mojo diplomsko nalogo.

IZJAVA

»Študent Matej Klemenčič izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal 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

V tem diplomskem delu se bomo ukvarjali s trženjem bančnih storitev in si kasneje ogledali, katere storitve vse trži Banka X. Zaradi velike raznolikosti ponudbe bančnih storitev, je danes zelo pomembno kaj boš imel novega ponuditi in po kakšni ceni. Svet bančništva je danes zelo pester. Že od nekdaj velja, da kolikor je ljudi na tem svetu, toliko je različnih potreb in želja. Vsaka banka želi svojim komitentom podati kar najboljše storitve po konkurenčnih cenah in se čim bolj približati njihovim željam. Seveda pa moraš biti v današnjem času res najboljši na skoraj vseh področjih, če želiš ostati nad vodno gladino.

V prvem sklopu tega diplomskega dela, vam bom predstavil funkcijo storitev ter opisal bančno politiko. Kasneje se bomo srečali z različnimi bančnimi storitvami in jih na splošno predstavili glede na njihov razvoj in delovanje. V osrednjem delu bomo poglobljeje spoznali Banko X ter njene bančne storitve. V zaključku pa bomo iz ankete lahko razbrali zadovoljstvo naših anketirancev glede naših bank in ponudbe bančnih storitev, ki jih le-te ponujajo.

V zaključku naloge ugotavljamo, da so komitenti naših bank v povprečju zadovoljni z našimi storitvami, ki jih ponujamo, da še vedno glavno vlogo igra prijaznost zaposlenih in da so bančni avtomati naš glavni stik z banko ter da je vedno več takšnih, ki si upajo poslovati preko elektronske banke.

KLJUČNE BESEDE

- bančne storitve
- trženje bančnih storitev
- ponudba
- komitent

ABSTRACT

In this thesis we will deal with marketing of bank services, and later we will take a look at which are the services that a Bank X is marketing. Because of great diversity in bank services it is nowadays of great importance what new products you have to offer and at which price. The world of banking is very diverse and it has always been that how many people are in this world, there are that many needs and desires. Every banks wish is to provide its customers with the best services at competitive prices and to meet customer needs. So to stay above water in this days and age you have to be the best in all areas.

In the first part of this thesis, we will present the function of services and describe banking policy. Later on we will meet with various bank services, and we are going to generally present them according to their development and function. In the central part we are going to learn more about the Bank X and its services. In conclusion, we will present the results of our survey concerning customer satisfaction with our banks and the bank services they offer.

In the end we find that the clients of our banks, on average, are satisfied with the services that we offer. We also find that friendliness of the staff still plays a major role and that ATMs are our main contact with the bank. Also we find there is an increasing number of those who are using electronic banking.

KEYWORDS

- banking services
- marketing of banking services
- offer
- customer

KAZALO

1 UVOD.....	1
1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA.....	1
1.2 PREDSTAVITEV OKOLJA.....	1
1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE	2
1.4 METODE DELA.....	2
2 DEFINICIJA IN POJEM FUNKCIJE STORITVE	3
3 BANČNA POLITIKA	5
3.1 TEMELJNE STRATEŠKE ODLOČITVE.....	5
4 ELEKTRONSKO POSLOVANJE.....	6
5 KAKO BANKE RAČUNAJO OBRESTI	8
5.1 OBRESTI IN NAČINI OBRESTOVANJA.....	9
6 ANUITETNI KREDITI	10
6.1 INTERKALARNE OBRESTI.....	10
7 PREDSTAVITEV BANKE X.....	11
7.1 ZGODOVINA.....	11
7.2 KAZALNIKI USPEŠNOSTI.....	12
7.3 BONITETNE OCENE, RAZVRSTITVE	12
7.4 VRSTE IN DEFINICIJE OCEN AGENCIJE FITCH.....	13
7.5 LASTNIŠKA STRUKTURA	14
8 PRAVILNIK O POSTOPKU UVAJANJA NOVIH PRODUKTOV IN PRENEHANJU PONUDBE POSAMEZNIH PRODUKTOV V BANKI X	16
9 ELEKTRONSKO POSLOVANJE V BANKI X.....	20
10 SMS – STORITEVE V BANKI X	21
10.1 SMS – STANJE	21
10.2 SMS – OPRAVLJENE TRANSAKCIJE	21
11 ZAVAROVANJE IMETNIKA KARTICE V BANKI X.....	22
12 OSEBNI RAČUNI V BANKI X.....	24
12.1 OSEBNI RAČUN – KLASIČNI	24
12.2 PRVI OSEBNI RAČUN	25
12.3 ŠTUDENTSKI OSEBNI RAČUN	25
12.4 BONITETNI OSEBNI RAČUN.....	26
12.5 ZLATI OSEBNI RAČUN.....	26
12.6 OSEBNI RAČUN NEREZIDENTA.....	27

12.7 SREBRNI OSEBNI RAČUN.....	27
12.8 DEPOZITNI OSEBNI RAČUN.....	28
12.9 OSEBNI RAČUN S KNJIŽICO	28
13 VARČEVALNI RAČUNI V BANKI X.....	29
13.1 VARČEVALNI RAČUN S KNJIŽICO	29
13.2 VARČEVALNI RAČUN MLADIH	29
13.3 EURO – ČEBELICA.....	30
13.4 KLASIČNI VARČEVALNI RAČUN	30
14 DEPOZITI V BANKI X	31
14.1 MOJA MESEČNA RENTA	31
14.2 POSTOPNO VARČEVANJE	32
15 PLAČILNA KARTICA ACTIVA MASTERCARD V BANKI X.....	33
16 KREDITI V BANKI X.....	34
16.1 STANOVANJSKI KREDIT.....	34
16.2 POTROŠNIŠKI KREDIT	35
16.3 GOTOVINSKI KREDIT	36
16.4 HIPOTEKARNI KREDIT.....	37
16.5 AVTOMOBILSKI KREDIT	37
16.6 HITRI KREDIT	38
16.7 ŠTUDENTSKI KREDIT	38
16.8 PREMOSTITVENI KREDIT.....	39
17 BANČNI SEFI V BANKI X	40
18 ANKETA.....	41
19 ZAKLJUČEK	46
19.1 VIZIJA ZA PRIHODNOST.....	47
LITERATURA IN VIRI	48
PRILOGE	49
KAZALO SLIK.....	49
KAZALO TABEL	49
KAZALO GRAFOV	49

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

V diplomski nalogi smo raziskovali področje trženja bančnih storitev. Želim pokazati zgodovino bančnih storitev, kako so se s časom spreminjale glede na kvaliteto življenja vse do danes. Podrobneje bi vam rad predstavil sodobne bančne storitve, ki jih tržimo v današnjem času in v to želim vpeti tudi banko X, katero bi podrobneje obdelal in vam predstavil njihovo filozofijo trženja bančnih storitev, katere ponujajo oni in na kakšen način.

Danes živimo v času, ko se tehnologija zelo hitro spreminja. Napredek le-te nam narekuje hiter tempo življenja in kar se da hitro privajanje na to novo tehnologijo. Danes je potrebno biti zelo inovativen, iznajdljiv, da nas ne povozi čas in konkurenca. Ljudje smo vse več odsotni od doma in bi radi tisti čas, ki ga preživimo doma izkoristili kar se da najbolje. V času, ko sta internet in računalnik naše glavno orožje, je to mogoče, vendar pa moramo biti pri tem na tekočem z vsemi novostmi, ki nam jih ponuja trg.

1.2 PREDSTAVITEV OKOLJA

Banka X, ki je na slovenskem bančnem trgu prisotna že od leta 1955, kot samostojna delniška družba posluje od leta 1996 naprej. Gre za univerzalno banko s širokim sklopom storitev tako za pravne kot fizične osebe ter samostojne podjetnike. Posluje prek šestih lokalnih enot, ki upravljajo mrežo 30 poslovalnic.

Banka X je stabilna in poslovno uspešna banka. Slovensko bančno povprečje bistveno presega pri kapitalski ustreznosti ter pri donosnosti kapitala in aktive, medtem ko je delež stroškov na bilančno vsoto pri banki X precej nižji od slovenskega bančnega povprečja. Banko odlikujejo visoke bonitetne ocene, ponaša pa se tudi s številnimi mednarodnimi nagradami.

Poslanstvo banke X je, da z univerzalnim bančnim servisom podjetjem in posameznikom povečuje možnosti za uresničitev njihovih načrtov, ciljev in želja.

Vizija banke X bo varna in poslovno učinkovita banka. S prilagodljivimi rešitvami, kakovostnimi storitvami ter individualnim pristopom bo ohranila mesto srednje velike slovenske univerzalne banke, ki jo odlikujejo suvereni in zaupanja vredni bančniki.

Vrednote banke X so:

- varnost
- poslovna učinkovitost
- fair-play
- prilagodljivost
- sodelovanje

1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

Cilj naloge je, da bi rad ljudem predstavil, kako si lahko na zelo enostaven način prihranijo čas in denar, ki sta danes še posebej cenjena. V času robotike, avtomatike in vse splošnega navala nove tehnologije si lahko določene stvari zelo olajšamo in pri tem veliko pridobimo. Rezultat naloge bo podrobno predstavljeno področje trženja bančnih storitev današnjega časa na tak način, da bi bralcu čim bolj prikazal problematiko obravnavanega področja. Želim, da se vsak najde v tej nalogi in da iz nje izlušči tudi nekaj zase, kar bi mu olajšalo vsakdanje delo.

1.4 METODE DELA

Dela se bom lotil sistematično in na takšen način, da bom bralcu čim bolj približal problematiko te diplomske naloge. Vso potrebno literaturo bom pridobil v knjižnici ter s pomočjo internetnih virov. Praktičnega dela se bom lotil s pomočjo ankete.

Kakšnih predhodnih raziskav nisem delal, tako da se bom dela lotil od začetka. Mogoče le to, kar se tiče predstavitve banke X, v kateri sem tudi zaposlen, bi lahko rekel, da predhodne raziskave delam vsak delovni dan v službi.

2 DEFINICIJA IN POJEM FUNKCIJE STORITVE

Zakonska določila različnih držav vsebujejo podobna temeljna določila za banke.

Če podjetje (kot obrat ali v obsegu, ki zahteva trgovsko opremljene poslovne prostore) opravlja posamezno ali skupaj naslednje posle:

- posle z vlogami,
- kreditne posle,
- diskontne posle,
- posojilne posle,
- komisijske finančne posle,
- depozitne posle,
- investicijske posle,
- garancijske posle,
- posle plačilnega prometa,
- emisijske posle,
- plačilni promet in denar v poslovnih enotah,

je npr. kreditna banka.

Za funkcijo bank kot denarnih institucij torej ugotovimo:

- Objekti njihovih storitev so denar ali vrednosti, ki so blizu denarju (likvidna sredstva) različnih oblik in kakovosti. Banke se vedno nahajajo v procesih, katerih predmet so likvidna sredstva.
- Ti objekti storitev so ena od značilnosti gospodarstva, ki temelji na delitvi dela. Njihova naloga je racionalizirati izmenjavo blaga, ki je postala zapletena. Po svojem bistvu so to postopki porazdelitve, ki jih omogočijo likvidna sredstva kot objekti bančnega poslovanja. Ker denarni tok sam predstavlja postopke menjanja, iz tega sledi, da tudi institucije, ki v njem delujejo, opravljajo distribucijske dejavnosti.
- Ker naj banke skrbijo za red v denarnem toku, sklepamo, da gibanja v denarnem toku brez teh institucij očitno ne potekajo gladko. Analiza denarnega toka dejansko pokaže obstoj frikcij, ki motijo gladek potek. Pri tem gre za:
 - kvalitativne frikcije (omejenost, transformacija),
 - prostorske frikcije,
 - časovne frikcije.

Dejavnost bank je—če jo opazujemo s tega vidika—v srednjem veku izgledala takole: da bi odpravili kvalitativne frikcije, ki so bile posledica razdrobljenosti v sistemu

uporabe kovancev, so bankirji na banco (menjalni mizi) zamenjavali kovance različnih sistemov. Da bi odpravili prostorsko frikcijo v medregionalnem plačilnem prometu, so bankirji dajali potujočim trgovcem pisma za prijateljske korespondente, v katerih so le-tem naročali, naj trgovcu, ki papir predloži, izplačajo kovani denar (menična pisma), medtem ko so vračilo izvedli iz denarja, ki ga je trgovec položil pri njih. Da bi odpravili časovno frikcijo, so bankirji – predvsem oblastem posojali denar, ki so ga pri njih zaradi varnosti in proti izdaji potrdil o depozitu deponirali meščani.

Glede navedene elementarne dejavnosti, ki jim lahko sledimo do danes, označimo funkcijo bank kot funkcijo izravnave likvidnosti sredi kvalitativnih, prostorskih in časovnih frikcij denarnega toka.

Po De Viti de Marcosu se bančni posli zgodovinsko pričnejo pri depozitnih poslih, ki jim bančništvo (kot izraz potrebe trgovcev po varnosti) dolguje svoj nastanek. Depozite strank so posojali (investirani depoziti), ali pa so sprejeli denar v hrambo v čisti obliki, proti plačilu pristojbine (neizkoriščeni depozit). Na osnovi depozitnih poslov se je ponujala možnost izvrševanja plačil, ki je v začetku potekala v obliki obračanja konkretnih denarnih zalog. Ko so pozneje v zvezi z racionalizacijo plačilnega prometa namesto denarja uvedli menice, čeke in žiro (nakazilo) in je bilo mogoče plačila izvrševati tudi brezgotovinsko, se je odprla možnost, da se kreditni posli ločijo od zalog gotovine. Tako se je razvoj nujno usmeril k sistemu kreditnega plačevanja, ki je žlahtne kovine potreboval le še za izravnavo (obračunskega) salda in za vračilne zahtevke vlagateljev (poleg obresti po temeljni obrestni meri) in je torej zagotavljal ustrezno razširitev prometa. De Viti de Marco opiše medsebojno povezanost poslov takole: "...jasno je, da nobena od teh bančnih operacij – hramba denarja, dajanje posojil ali menjava denarja – sama zase ne predstavlja dejanske dejavnosti banke ... Banko sestavljajo te in druge operacije skupaj ..., ki so vse povezane z njim nadrejeno funkcijo plačevanja". Po De Vitiju de Marcu so torej konstitutivni elementi banke depozit, plačilo in financiranje. Odvisnosti so očitne: da lahko izvršimo plačila, so potrebni depoziti. Da lahko izkoristimo kreditni potencial, je potreben plačilni promet. Moderna banka je torej kompleks poslov (Glogovšek, 2008, Bančni management).

3 BANČNA POLITIKA

3.1 TEMELJNE STRATEŠKE ODLOČITVE

V gospodarskem sistemu socialnega tržnega gospodarstva prevladuje načelo profitnega gospodarstva; iz tega sledi maksimiranje dobička kot cilj podjetja. Jasno je, da ta glavni cilj ne more veljati absolutno, temveč le relativno glede na možnosti doseganja dobička ob nepopolnih informacijah in glede na to, da menedžerji niso opremljeni z odličnim razumom homo oeconomicus. Pri menedžerjih kreditnih bank gre podobno kot pri drugih podjetjih tudi za hierarhijo oseb, ki so jih imenovali nadrejene instance in ki imajo različne pristojnosti odločanja – v nasprotju s podjetnikom kot centrom oblikovanja volje, kot ga pozna klasična teorija. Iz tega sledi – prvič; da je potrebno multipersonalne procese odločanja koordinirati glede na glavni cilj, in – drugič; da ta cilj ne odraža prvenstveno egoističnih ciljev menedžerjev, temveč je izpeljan iz preferenc tistih skupin, ki jim je menedžment dolžan polagati račune.

S tem se konkretno postavi vprašanje, ali je maksimiranje dobička prednostni cilj skupin lastnikov, delojemalcev in javnega sektorja, ki so zastopane v nadzornih svetih privatnih in združenih bank ter v upravnih svetih hranilnic – empirična raziskovanja kažejo, da je pri privatnih (bančnih) delniških družbah v ospredju cilj maksimiranja dobička.

Dolgoročno maksimiranje dobičkov, npr. do ekonomskega horizonta, seže preko planskih obdobj, kot je poslovno leto. Sicer bi bile nesmiselne socialne investicije in dragi projekti stikov z javnostmi, ki po eni strani zmanjšajo kratkoročni dobiček, po drugi pa so pogoj za zagotavljanje dolgoročnih dobičkov.

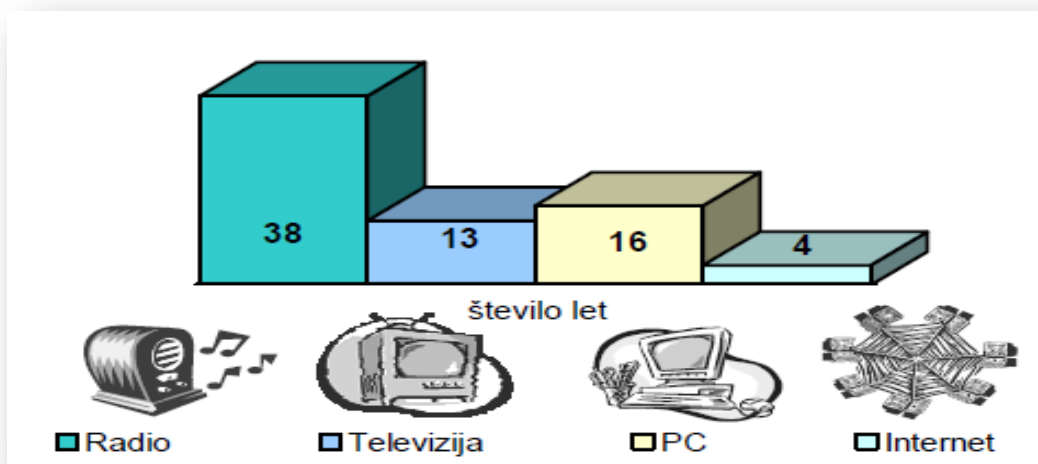
V 90. letih so bila vodstva (bančnih) podjetij soočena z zahtevo, da si za ciljni obseg postavijo "shareholder value", torej vrednost premoženja delničarjev. Razlog za to je bil anglosaški vpliv na finančnih trgih, ki se je okrepil z globalizacijo. Finančni obsegi, ki se gibljejo na mednarodnem področju, so za nekajkrat presegle obseg trgovanja. Pri tem kapitalski tokovi vse bolj občutljivo reagirajo na razlike donosov tveganja. Devizni in kapitalski trgi so postali bolj učinkoviti in nagradijo ali kaznujejo gospodarsko in socialno politiko držav enako kot poslovno politiko podjetij; posledica je pocenitev oz. podražitev stroškov nabave kapitala v domači in tuji valuti (Glogovšek, 2008).

4 ELEKTRONSKO POSLOVANJE

E-poslovanje se je začelo že v zgodnjih sedemdesetih letih s finančnimi prenosi, v katerih so bila udeležena predvsem velika podjetja (povzeto po Turban idr. 1999, 211). Prvi finančni prenosi so bili osnova za razvoj standarda za RIP, za katero je bilo značilno, da je povezovala izbrane poslovne partnerje, ki so si preko zasebnega omrežja ali posebnih omrežij z dodano vrednostjo izmenjevali poslovne podatke v dogovorjenih strukturah. Opozoriti moramo, da se pojma RIP in internet ne izključujeta, saj je internet lahko osnova za RIP storitve. Na drugi strani pa internetno poslovanje presega omejene možnosti RIP storitev, saj je internet usmerjen predvsem v podporo poslovanja med podjetji ali med podjetji in potrošniki in ne le v izmenjavo podatkov kot RIP.

Dokler se je RIP odvijal preko najetih omrežij ali t. i. omrežij z dodano vrednostjo (Toplišek 1998, 8), ki zahtevajo velike naložbe in primerno usposobljen kader, e-poslovanje ni bilo dostopno malim in srednjim podjetjem ter posameznikom. Intenzivni razvoj e-poslovanja je mogoče pripisati šele razvoju Interneta, javnega, nedržavnega omrežja, ki omogoča vključevanje velikega števila uporabnikov. Internet je omogočil vključevanje in medsebojno povezovanje vseh gospodarskih subjektov - posameznikov oz. potrošnikov, podjetij vseh velikosti in države oz. državne uprave. Glede na obseg e-poslovanja v družbi lahko govorimo o elektronski družbi (e-družbi) ali, kot jo nekateri (Cvjetović 1999, 8; Banovec 1999,13) imenujejo, informacijski družbi.

Pomen Interneta zelo nazorno kaže slika, s katero prikazujemo leta, ki so potrebna, da je posamezen telekomunikacijski medij pričelo uporabljati 50 milijonov uporabnikov.



Slika 1: Primerjava uporabe telekomunikacijskih medijev (povzeto po Greenstein in Feinman, 2000,6)

Kot vidimo je internet v štirih letih dosegel 50 milijonov uporabnikov, kar do sedaj ni uspelo nobenemu, še tako revolucionarnemu, mediju. Z večanjem števila uporabnikov interneta je bila dosežena t. i. kritična masa uporabnikov, ki je z zniževanjem stroškov na enoto omogočila razvoj e-poslovanja. Brez tako velikega števila uporabnikov bi bilo e-poslovanje še vedno v domeni redkih velikih podjetij, ki so si lahko privoščila draga omrežja z dodano vrednostjo. Poslovna raba Interneta je namreč srednjim in majhnim podjetjem dala možnost, da začenjajo razmišljati o vključevanju v e-poslovanje oz. o razmišljanju, da internetno tehnologijo začnejo izkoriščati za pridobivanje (in ohranjanje) konkurenčne prednosti.

Zelo so pomembni razvoj, tehnologija in varnostni mehanizem, ki so nujni za razvoj elektronskega bančništva. Hitrega razvoja ne spodbuja le konkurenca drugih bank, ampak tudi konkurenčni pritiski izven bank. Občani, samostojni podjetniki in podjetja prehajajo na elektronsko poslovanje, s čimer tako banke kot občani, samostojni podjetniki in podjetja prihranijo pri stroških, samo poslovanje pa je bolj enostavno, lahko rečemo tudi prijetneje, ker lahko vse storitve opravimo iz domačega naslonjača, ob katerikoli uri želimo. Je pa res zelo pomemben tehnološki in varnostni vidik pri razvoju in vzdrževanju sodobnega sistema elektronskega bančništva. Finančni učinki elektronskega bančništva so vidni na daljši rok, saj potrebuje določeno število uporabnikov, ki ga banke dosežejo v nekaj letih (Borak 1999: 157–163).

5 KAKO BANKE RAČUNAJO OBRESTI

Obresti so vsaj za ekonomiste nadomestilo za uporabo določenega zneska denarja, ki ga je kreditodajalec za določen čas prepustil kreditojemalcu.

Iz zgodovine je znano, da so se krediti pravzaprav pojavili znatno prej kot denar, seveda so bile pri teh t. i. naturalnih kreditih obresti izplačane v istem konkretnem blagu, v katerem je bilo dano in nato vrnjeno posojilo.

To je imelo svoje slabe in dobre plati, med prve lahko štejemo, denimo, transportne težave, med druge pa predvsem dejstvo, da niso imeli prav nobenih problemov z "velikim R", valutno klavzulo in podobnimi rečmi, ki so nam v zadnjih letih grenile življenje: kdor si je sposodil 100 kg krompirja, je moral najprej vrniti enako količino, šele nato se je lahko začel pogovor o obrestih. Kreditodajalca ni prav nič zanimalo, če so bili vrnjeni krompirji drobnejši od izposojenih in jih je bilo zato v stotih kg več kot na začetku; sto kg je pač sto kg.

Odkar dajemo, najemamo in vračamo kredite pretežno v denarju kot za te namene posebej ugodni vrsti blaga, pa so tudi obresti tako rekoč brez izjeme obračunane na enak način. Pri tem se pogosto postavi vprašanje, ki ga v času naravne menjave niso poznali, namreč kako ohraniti dogovorjeno realno razmerje med vrednostjo nadomestila (obrestmi) in vrednostjo prvotno posojenega blaga (glavnico), saj se lahko v času trajanja posojilnega posla spreminjajo tako splošna razmerja kot cene posameznih vrst blaga.

Znesek obresti je v bistvu funkcija treh spremenljivk, namreč, izposojenega zneska (glavnice), časa obrestovanja in obrestne mere kot tistega sorazmernostnega faktorja, ki pove, koliko denarnih enot nadomestila plačamo za vsakih 100 denarnih enot glavnice, ki smo jo uporabljali eno kapitalizacijsko obdobje.

Obresti, ki jih obračunava banka, imajo z vidika uporabnikov bančnih storitev dva obraza: so dobrodošel donos na naša sredstva, ki smo jih kot varčevalci zaupali v plemenitenje banki, in neizogibno breme pri posojilih, ki jih najemamo v banki. V prvem primeru so v naših očeh vedno premajhne, v drugem je prav nasprotno.

V želji, da bi se slovenske banke čim bolj približale pričakovanjem svojih strank in sočasno poenotile metode za računanje obresti, je Banka Slovenije v sodelovanju z Združenjem bank Slovenije že leta 2004 sprejela in leto dni pozneje tudi uveljavila Priporočila o načinu obračunavanja obresti za posle s prebivalstvom. Spremembe v slovenskem finančnem sistemu, poleg tako rekoč popolne uveljavitve nominalizma in navadnega obrestovanja predvsem prehod na evro, so skupaj z nekaterimi nejasnostmi glede pravil igre oz. različnimi razumevanji dobre bančne prakse narekovale osvežitev in dopolnitev teh priporočil. Svet Banke Slovenije je 15. julija

2008 potrdil prenovljena priporočila, ki jih je pripravila posebna redakcijska skupina (Čibej, 1998, Kako banke računajo obresti).

5.1 OBRESTI IN NAČINI OBRESTOVANJA

Obresti so nadomestila za uporabo nekega zneska, ki ga je posojilodajalec za določen čas prepustil posojilojemalcu. Znesek obresti je odvisen od izposojenega zneska (glavnice, G , ali kapitala), časa obrestovanja (najpogosteje izraženega v dnevih d , včasih tudi mesecih ali letih) in obrestne mere p , ki pove, koliko denarnih enot nadomestila plačamo za vsakih 100 denarnih enot glavnice, ki smo jo uporabljali eno kapitalizacijsko obdobje, to je obdobje med dvema zaporednima obračunoma obresti.

Ob koncu kapitalizacijskega obdobja lastnik glavnice pridobi pravico do razpolaganja z obrestmi. Osnovno kapitalizacijsko obdobje je eno leto. Če kapitalizacijsko obdobje ni eno leto, mora biti to dejstvo navedeno v pogodbi.

To priporočilo, zlasti z zadnjim stavkom posredno opozarja na to, da je treba paziti na dejstvo, da letna obrestna mera izraža dejansko ceno denarja samo v primeru, ko obresti tudi dejansko zapadejo (in so na voljo stranki) natančno v letu dni. Pri vseh poslih, ki so dolgotrajnejši od leta dni in stranka dobi pravico do izplačila obresti šele ob izteku posla, moramo zato stranko posebej opozoriti na to. Na drugi strani pa pripis privarčevanih obresti v obdobju, krajših od enega leta, dejansko pomeni, da je donosnost naše naložbe večja od tiste, ki jo predvideva pogodbeno letna obrestna mera.

Dvakrat, trikrat ... večja posojena glavnica pri nespremenjenih drugih okoliščinah prinese posojilodajalcu (upniku) natančno dvakrat, trikrat ... večje obresti (obresti so pri nespremenjenih drugih pogojih premosorazmerne z izposojeno glavnico), dolgotrajnejša uporaba denarja pa naj bi posojilojemalca (dolžnika) obremenila z večjimi obrestmi. Obresti so torej naraščajoča funkcija časa obrestovanja. Po podrobnostih pa se različni načini obrestovanja izrazito razlikujejo, zato je treba pri računanju obresti poleg številnih podatkov natančno poznati tudi vsebinsko ozadje posla in podrobnosti o izbranem oz. dogovorjenem obrestovalnem načinu.

Najprej je treba opredeliti, ali je obrestovanje dekurzivno ali anticipativno. Načina se razlikujeta po trenutku, v katerem obračunavamo obresti, ali še bolje, kdaj dospeva (zapade) glavnica, ki je podlaga za celoten izračun obresti. Izhodišče za računanje obresti je:

- pri dekurzivnem obrestovanju začetna vrednost glavnice,
- pri anticipativnem obrestovanju pa njena končna vrednost, to je vrednost ob koncu kapitalizacijskega obdobja (Združenje bank Slovenije, 2008, str. 2).

6 ANUITETNI KREDITI

Kredite v financah delimo predvsem na obročne in anuitetne, če pustimo ob strani vse tiste kredite podjetjem in drugim pravnim osebam, ki imajo manj pravilen vzorec periodičnega vračanja izposojenega zneska. Pri obročnih kreditih, značilnih za posojila podjetjem, glavnico razdelimo na enake dele, izhodišče je tako obrok ali razdolžnina, obresti pa se plačujejo posebej (v poslovni praksi se pogostosti plačevanja obresti in glavnice velikokrat niti ne ujemata). Za posojila prebivalstvu je bistveno zanimivejši anuitetni način, kjer vnaprej izračunamo, kolikšen znesek je treba periodično vračati, da bo v določenem številu obdobjih vrnjena izposojena glavnica in bodo sočasno plačane tudi pripadajoče obresti.

Včasih se zgodi, da je anuiteta plačana pred zadnjim rokom za poravnavo periodične obveznosti. V tem primeru plačniku pripadajo ustrezne obresti za ves čas od trenutka, ko je imela banka na voljo njegova sredstva.

Pri predčasnem plačilu anuitete se ta obrestuje po enaki obrestni meri kot kredit, najpozneje od dneva prispetja plačila v banko do dneva pogodbene zapadlosti anuitete. Valuta plačane anuitete pri obračunavanju obresti je torej datum njenega dejanskega plačila.

Pri predčasnem dokončnem poplačilu kreditov občanov se izdelava obračun obresti po stanju na dan zadnjega obračuna ob upoštevanju vseh poslovnih dogodkov in štetja dni od dne zadnjega obračuna do dne dokončnega poplačila kredita.

Jasno je treba ločiti med pravico komitenta, da predčasno dokončno poplača posojilo (na podlagi izračuna, narejenega v skladu z drugim priporočilom) in idejami, da lahko pogodbeno določeno dinamiko plačevanja z rednimi mesečnimi anuitetami spreminja, kakor se mu zdi - konkretizacija te logike pa je stvar korektno pripravljene pogodbe.

6.1 INTERKALARNE OBRESTI

Številne bančne stranke imajo težave s posebno vrsto obresti, ki se ponaša z zvenečim imenom interkalarne. Finančnih težav tu ne moremo rešiti, lahko pa pomagamo pri razumevanju tega pojma. To so obresti, ki se za vsak del izkoriščenega kredita posebej (tranšo) obračunajo za čas od črpanja (porabe) tega zneska do začetka odplačevanja kredita.

Interkalarne obresti morajo biti izračunane enako kot kreditne obresti in po pogodbeni obrestni meri.

Gre za pomembno določilo, saj je bilo v zgodovini na tem področju kar nekaj odprtih vprašanj. Interkalarnе obresti delijo usodo drugih kreditnih obresti, njihova edina posebnost je ta, da jih dostikrat plačamo vnaprej, ob pridobitvi posameznega dela posojila, vendar jih mora banka tudi v tem primeru obračunati na dekurzivni način. Ker bi pri tem načinu obresti dejansko zapadle v plačilo šele ob prenosu kredita v normalno odplačevanje, jih bo banka morala zaračunati v znižani višini. Slovenskim bankam to določilo ne bo povzročalo posebnih težav, ker ga že uporabljajo (Združenje bank Slovenije, 2008, st. 7, 8, 9).

7 PREDSTAVITEV BANKE X

Banka X se v slovenskem bančnem okolju po obsegu bilančne vsote, številu zaposlenih in razvejanosti poslovne mreže uvršča med srednje velike banke. Je lokalno usmerjena banka, ki zaseda prvo pozicijo na Gorenjskem, kjer je tudi njen primarni geografski trg. V celotnem slovenskem prostoru njen tržni delež sicer znaša okrog štiri odstotke.

7.1 ZGODOVINA

Začetek organiziranega bančništva na Gorenjskem

- Na Gorenjskem so prvi zametki organiziranega bančništva nastali že pred dobrimi stotimi leti.
- Prva komunalna banka na Gorenjskem, ki je imela sedež v Kranju, je bila ustanovljena leta 1955. Sledile so ji še banka v Škofji Loki, naslednje leto pa v Radovljici, Trziču in na Bledu.

Predhodnice Banke X

- Vseh pet bank se je razvijalo na način, ki je narekoval oblikovanje ene skupne banke na Gorenjskem, ki je bila sprva prek podružnic, kasneje pa prek poslovnih enot prisotna v vseh takratnih gorenjskih občinah.

Banka X kot del sistema Ljubljanske banke

- Od leta 1972 do leta 1994 je bila banka sestavni del sistema tedanje Ljubljanske banke, najprej kot njena podružnica, od decembra 1989 dalje pa kot delniška družba v sistemu kapitalsko povezanih sestrskih bank Ljubljanske banke.

Osamosvajanje Banke X

- Proces odcepitve iz sistema Ljubljanske banke je stekel v letu 1994, in sicer z odkupom delnic, ki jih je imela takrat že Nova Ljubljanska banka v Banki X. V juniju 1996 je te delnice umaknila in s tem njihovo število zmanjšala za 51 odstotkov.

Banka X d.d., Kranj

- Od leta 1996 dalje Banka X posluje kot samostojna delniška družba. Kot univerzalna banka s širokim sklopom storitev tako za pravne kot fizične osebe ter samostojne podjetnike posluje prek šestih lokalnih poslovnih enot, ki upravljajo mrežo 28 poslovalnic.

7.2 KAZALNIKI USPEŠNOSTI

/	Banka X			Slovenske banke		
	2010	2009	2008	2010	2009	2008
količnik kapitalске ustreznosti	13,88 %	14,29 %	15,58 %	11,30 %	11,56%	11,70 %
obrestna marža	3,31 %	3,08 %	3,20 %	2,02 %	1,87%	2,07 %
donos na aktivo pred obdavčitvijo	1,31 %	2,17 %	2,78 %	(0,18) %	0,32%	0,67 %
donos na kapital pred obdavčitvijo	7,08 %	11,42 %	13,87 %	(2,15) %	3,83%	8,12 %
operativni stroški/povprečna aktiva	1,41 %	1,49 %	1,46 %	1,49 %	1,54 %	1,71 %
tržni delež po bilančni vsoti	3,94 %	3,77 %	3,80 %	/	/	/

Tabela 1: Kazalniki uspešnosti (Vir: www.gbkr.si, dostopno 2.11.2011)

7.3 BONITETNE OCENE, RAZVRSTITVE

Bonitetne ocene	
FitchRatings	december 2010
Ocena dolgoročnega dolga	BBB
Ocena kratkoročnega dolga	F3

Ocena individualne finančne moči	C
Ocena zunanje podpore	3

Capital Intelligence	maj 2008
Ocena dolgoročnega dolga – domača valuta	AA-
Ocena dolgoročnega dolga – tuja valuta	BBB+
Ocena kratkoročnega dolga – domača valuta	A1
Ocena kratkoročnega dolga – tuja valuta	A2
Ocena individualne finančne moči	BBB+
Ocena zunanje podpore	4

Uvrstitev banke na top - lestvicah	
The Banker	Julij 2011
v svetu – po kapitalu	795.
v svetu – po bilančni vsoti	956.

Finance Central Europe	junij 2009
v JV Evropi – po kapitalu	46.
v JV Evropi – po bilančni vsoti	64.
v JV Evropi – po bruto dobičku	41.
v JV Evropi – po donosu na aktivo (ROA)	47.
v JV Evropi – po donosu na kapital (ROE)	76.

Tabela 2: Bonitetne ocene, razvrstitve (Vir: www.gbkr.si, dostopno 2.11.2011)

7.4 VRSTE IN DEFINICIJE OCEN AGENCIJE FITCH

Agencija Fitch ima poleg osnovnih dolgoročnih in kratkoročnih kreditnih ocen še dve vrsti ocen, ki sta značilni samo zanjo: individualna ocena (Individual Ratings) in ocena podpore (Support Ratings), ki se pripisuje samo bankam. Ocena agencije Fitch je relativna ocena kreditnega tveganja, torej verjetnosti, da bo obveznost izpolnjena kot dogovorjeno. Enako kot pri agencijah Moody's in S&P's je skala kreditnih ocen razdeljena na investicijsko stopnjo in tvegano stopnjo, ocene segajo od najvišje AAA do najnižje D. Verjetnost se od najvišje ocene postopoma znižuje do najnižje ocene, ko je dolžnik plačilo nesposoben in je verjetnost izterjave manj kot 50 odstotkov. Variacija dolgoročnih kreditnih ocen pri določeni kategoriji je zaznamovana z znaki + in -, ki pa se ne dodajata ocenama AAA in ocenam nižjim od CCC.

Kratkoročne kreditne ocene imajo spet svoje simbole, ki niso isti kot pri kateri drugi agenciji. Podajajo mnenje o možnostih, da bo dolg poplačan v roku do enega leta oz. da je dolžnik finančno sposoben poravnati vse svoje kratkoročne obveznosti. Pri

vrednostnih papirjih ameriških javnih financ (ang. US Public Finance Securities) pa je ročnost do treh let. Pri najvišji oceni se lahko doda še znak +, ki nakazuje, da je plačilna sposobnost dolžnika res izjemna.

	Poimenovanja v angleščini
Dolgoročni	
AAA (AAA+, AAA-)	Highest credit quality
AA (AA+, AA-)	Very high credit quality
A (A+, A-)	High credit quality
BBB (BBB+, BBB-)	Good credit quality
BB (BB+, BB-)	Speculative
B (B+, B-)	Highly speculative
CCC (CCC+, CCC-)	High default risk
CC	High default risk
C	High default risk
DDD	Default
DD	Default
D	Default
Kratkoročni	
F1 (F+)	Highest credit quality
F2	Good credit quality
F3	Fair credit quality
B	Speculative
C	High default risk
D	Default

Tabela 3: Lestvica dolgoročnih in kratkoročnih kreditnih ocen agencije Fitch (Vir: Fitchratings corporate profile, 2004)

7.5 LASTNIŠKA STRUKTURA

Banka X kot delniška družba v zasebni lasti posluje od leta 1996 dalje. Delniški kapital Banke X obsega 331.416 navadnih delnic, ki so v lasti 477 lastnikov. Dobrih 74 odstotkov delniškega kapitala je že več let zapored v lasti desetih največjih delničarjev.

delničar	število delnic	delež (deln. kapital)	delež (upravlj. kapital)
Sava d.d. *	152.110	45,9 %	49,8 %
Merkur d.d.	29.089	8,8 %	9,5 %
Nova KBM d.d.	14.000	4,2 %	4,6 %
Zavarovalnica Triglav	13.222	4,0 %	4,3 %

Iskra ISD d.o.o., Kranj	8.849	2,7 %	2,9 %
Telekom Slovenije	5.351	1,6 %	1,8 %
Domel d.o.o.	5.331	1,6 %	1,7 %
Aerodrom Ljubljana	5.121	1,5 %	1,7 %
Iskratec d.o.o., Kranj	4.833	1,5 %	1,6 %
Turistično društvo Lesce	4.752	1,4 %	1,5 %
Probanka d.d.	4.354	1,3 %	1,3 %
lastne delnice	25.715	7,8 %	0,0 %
ostali delničarji	58.689	17,7 %	19,2 %
SKUPAJ	331.416	100,0 %	100,0 %

Tabela 4: Lastniška struktura (Vir: www.gbkr.si, dostopno 2.11.2011)

* OPOMBA: 23.924 delnic Banke X, d.d., Kranj je družba Sava d.d. prenesla v fiduciarno imetništvo fiduciarja Abanke Vipe, d.d., ta jih hrani v korist imetnikov obveznic izdajatelja Sava d.d. kot zavarovanje za obveznosti iz obveznic do njihove zapadlosti 9.12.2014.

8 PRAVILNIK O POSTOPKU UVAJANJA NOVIH PRODUKTOV IN PRENEHANJU PONUDBE POSAMEZNIH PRODUKTOV V BANKI X

V tem pravilniku vam bom predstavil le prvi del, kjer je razvidno, kaj pravzaprav pomeni nov bančni produkt ali kaj je nova oblika produkta. Približno boste dobili občutek, kaj vse mora vsebovati bančni produkt, da ga potrdi Banka Slovenije kot nekaj novega in da sploh dobi naziv bančni produkt.

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

Pravilnik o postopku uvajanja novih produktov in prenehanju ponudbe posameznih produktov v Banki X, Kranj (v nadaljevanju: pravilnik) predpisuje pravila in postopke, ki jih je potrebno upoštevati:

- v primeru uvajanja novega produkta, ki se uvaja v okviru dovoljenja Banke Slovenije za opravljanje dejavnosti Banke X (v nadaljevanju: banka) in
- v primeru prenehanja ponudbe posameznega produkta.

2. člen

Uvajanje novih bančnih produktov se izvaja skladno z zakonom o bančništvu in na podlagi tega zakona izdanih podzakonskih predpisov ali upoštevajoč druge zakone ali predpise zunanjih institucij, ki vplivajo na uvajanje bančnega produkta.

3. člen

V pravilniku predpisani postopki za uvajanje novih bančnih produktov v poslovanje banke se uporabljajo v vseh organizacijskih enotah na vseh področjih poslovanja banke.

II. VSEBINA PRAVILNIKA

4. člen

Pravilnik zajema naslednjo vsebino:

- definicijo bančnega produkta,
- aktivnosti pred pričetkom uvajanja novega bančnega produkta,
- postopek uvajanja novega bančnega produkta,
- aktivnosti po uvedbi novega bančnega produkta,
- aktivnosti za prenehanje ponudbe posameznega produkta,
- register bančnih produktov.

1. Definicija bančnega produkta

5. člen

Bančni produkt je samostojna enota konkretne bančne ali druge finančne storitve in ga kot takega definira banka s tem, da ima vsaj eno od naslednjih lastnosti:

- namenjen je le določeni, opredeljeni ciljni skupini (segmentu bančnega ali finančnega trga),
- določeni so pogoji, ki jih morajo komitenti izpolnjevati za njegovo uporabo,
- določena je tarifa (cena) za njegovo uporabo,
- postopek njegovega uvajanja oz. izvajanja je opredeljen,
- banka ima opredeljene sisteme nadzora in spremljanja posameznega produkta,
- opredeljeni so postopki in način za njegovo financiranje ali investiranje,
- ima specifični profil tveganja.

Nov bančni produkt definira, ob upoštevanju lastnosti novega produkta, organizacijska enota banke, ki je zadolžena za trženje novega produkta.

Banka lahko pripravi novo ponudbo v smislu:

- popolne novosti v poslovanju – govorimo o novem bančnem produktu ali,
- že obstoječa ponudba z novimi lastnostmi – govorimo o novi obliki produkta.

6. člen

Nov bančni produkt je za banko novost v smislu poslovanja in predstavlja širitev ponudbe banke. O novem bančnem produktu govorimo takrat, ko zanj veljajo pogoji iz 5. člena tega pravilnika in je evidentiran v Registru bančnih produktov. Uvajanje novega produkta praviloma zahteva definiranje novega poslovnega procesa in nove tehnološke podpore.

7. člen

Nova oblika produkta, pomeni, da se obstoječi produkt ponudi z nekaterimi novimi lastnostmi oz. pod novimi pogoji kot npr. obstoječ produkt prilagojen za novo vrsto komitentov, produkt z novo vrsto obrestne mere, za druge namene, drugimi načini oz. postopki sklepanja. Uvajanje nove oblike produkta zahteva manjše ali srednje spremembe in posege v obstoječe postopke, poslovni proces in tehnološko podporo.

2. Aktivnosti pred pričetkom uvajanja novega bančnega produkta ali nove oblike produkta

2.1. Priprava predloga novega produkta ali nove oblike produkta

8. člen

Skladno s Pravilnikom o notranji organizaciji Banke X in Sklepom o določitvi del in nalog in odgovornosti organizacijskih enot ter načina poslovanja Banke X je za postopek uvedbe novega produkta ali nove oblike produkta (predvsem za pripravo predloga, razvoj, uvedbo, spremljanje in drugo) zadolžen vodja organizacijske enote, ki v okviru svojega poslovanja uvaja nov produkt ali novo obliko produkta (v nadaljevanju Nosilec uvedbe novega produkta). Nosilec uvedbe novega produkta lahko za izvedbo postopka uvedbe novega produkta ali nove oblike produkta imenuje delovno skupino.

2.2. Priprava predstavitvenega gradiva

9. člen

Predlog o razvoju novega bančnega produkta ali nove oblike produkta je v obliki predstavitvenega gradiva, katero zajema:

- opis vsebine, namen, trga in tržne priložnosti,
- poslovne pogoje in pravila, pod katerimi se nov bančni produkt ali nova oblika produkta prodaja ali vodi,
- organizacijske enote prodaje oz. izvajanja procesa,
- terminski plan uvajanja novega produkta, do priprave in sprejema sklepe uprave banke o uvedbi novega produkta v ponudbo banke in začetku trženja.

V primeru uvajanja novega bančnega produkta se zgoraj navedene točke natančneje opišejo ter dodatno opredelita naslednji točki:

- ocena finančnih učinkov (predvideni stroški, prihodki in dobiček), ki bodo nastali ob uvedbi in izvajanju novega bančnega produkta,
- analiza in ocena tveganj, katerim se banka izpostavlja zaradi uvedbe novega bančnega produkta (tudi tveganju pranja denarja in financiranja terorizma, v skladu s 45a členom ZPPDFT-A. Analizo mora nosilec, ki pripravlja predlog za uvedbo novega produkta hraniti 4 leta in pregledati ustrezne ukrepe za zmanjšanje tveganja).

Predstavitveno gradivo mora vsebovati vse podatke in rokovnik, ki so potrebni za pripravo gradiv in za izvedbo opravil iz 12. člena tega pravilnika, kot tudi pisno obvestiti o nameri uvedbe novega produkta, ki bo kasneje posredovan tudi Banki Slovenije, na vnaprej predpisanem obrazcu.

V Obvestilu o nameri uvedbe novega produkta je potrebo natančno opredeliti:

- naziv produkta,

- razvrstitev v okviru storitev,
- lastnosti produkta,
- kriteriji za uvedbo novega produkta
- načrt uvedbe s časovno opredelitvijo:
 - uvodni razgovori in določitev terminskega plana,
 - določitev ciljne skupine potencialnih komitentov,
 - obvestilo Banki Slovenije o nameri uvedbe,
 - dogovor z ostalimi organizacijskimi enotami, ki so soudeležene, o izvedbi posla,
 - dopolnitev internih aktov, pogodb, obrazcev,
 - sprejem sklepa uprave o izpolnjevanju pogojev,
 - obvestilo Banki Slovenije o uvedbi novega produkta,
 - izobraževanje,
 - tržne aktivnosti, promocija,
 - sklenitev prvih poslov.
- sodelovanje ostalih organizacijskih enot.

Predstavitveno gradivo se v obliki predloga o razvoju novega produkta posreduje v obravnavo upravi banke.

2.3. Obravnava in potrditev predloga

10. člen

Predlog o razvoju novega bančnega produkta se glede na pomembnost in prioriteto področja predstavi in obravnava na upravi banke, ko je potrebno pridobiti stališče širšega kroga odgovornih oseb.

Namen obravnave je, da se sprejme odločitev o postopku in prioriteti uvajanja novega bančnega produkta ali nove oblike produkta.

Na podlagi obravnave, uprava banke, sprejme odločitev o začetku postopka uvajanja novega bančnega produkta.

9 ELEKTRONSKO POSLOVANJE V BANKI X

Elektronska banka posodobi, poenostavi in poceni vaše osebne finance, hkrati pa je varna, pregledna, zanesljiva in udobna. Niste odvisni od poslovnega časa banke niti od njene lokacije.

Elektronska banka je cenejša od klasičnega bančništva, hkrati pa omogoča, da lahko kadar koli:

- pogledate stanje ali promet na vaših računih,
- pogledate v promet s plačilnimi karticami,
- plačate obveznosti s položnico in plačilnim nalogom, lahko z valuto za naprej,
- opravite prenose med računi v Banki X.

Poleg tega vam elektronska banka olajša tudi dostop do številnih drugih bančnih storitev. Preko elektronske banke lahko poskrbite za:

- vezavo sredstev,
- obnovitev ali preklic obnovitve vezave,
- otvoritev in ukinitve trajnih pooblastil,
- odobritev limita na računu,
- izdajo ali blokado plačilnih in bančnih kartic ter čekovnih blanketov,
- povišanje limita na plačilnih karticah,
- za izdajo deviznih potovalnih čekov,
- napoved dvigov večjih zneskov gotovine,
- pošiljanje sporočil banki,
- sprejemanje sporočil iz banke,
- nakazilo sredstev v tujino,
- naročilo konverzije med valutami (nakup in prodaja deviz),
- naročilo na storitev SMS-stanje,
- naročilo prodaje ali nakupa vrednostnih papirjev,
- naročilo kratkoročnega kredita do 4.000,00 EUR,
- naročilo obrazcev za vse vrste kreditov.

Za uporabo elektronske banke potrebujete osebni računalnik z dostopom do spleta in operacijski sistem Windows s spletnim brskalnikom Microsoft Internet Explorer 6.0 (ali novejšim) ter varovala za prenos podatkov prek spleta, ki jih zagotovi Banka X.

Varen dostop in prenos podatkov med vašim računalnikom in banko vam zagotavlja digitalno potrdilo. Po prijavi vam banka prek navadne in elektronske pošte posreduje referenčno številko in geslo za prevzem digitalnega potrdila. Potrdilo prevzamete s spletne strani in naložite na svoj računalnik. Zapiše se na disk, z njim pa se identificirate ob vsakokratnem vstopu v elektronsko banko. Digitalno potrdilo lahko hranite tudi na pametni kartici. Vaša kartica Aactiva Maestro omogoča hranjenje do štirih digitalnih potrdil. Poleg kartice za dostop do elektronske banke potrebujete še

ustrezen (PC/SC) čitalec pametnih kartic, ki ga lahko nabavite pri Banki X in ustrezno programsko opremo, ki je na voljo na spletnih straneh Banke X.

10 SMS–STORITEVE V BANKI X

SMS–storitve omogočajo:

- večjo preglednost plačilnih transakcij,
- večjo varnost pri plačilnih transakcijah.

SMS–storitve omogočajo sprejemanje, pošiljanje in shranjevanje kratkih besedilnih sporočil, ki obsegajo največ 160 različnih črk, števil ali znakov. S pomočjo SMS–storitev vas v Banki X lahko sproti seznanjamo s stanjem na vašem osebnem računu (SMS–stanje) in z opravljenimi transakcijami s plačilnimi karticami (SMS–opravljene transakcije).

Uporabnik SMS–storitev je lahko:

- vsak imetnik osebnega računa v Banki X,
- lahko pa tudi njegov pooblaščenec oz. oseba, ki ima neomejeno pooblastilo za razpolaganje z imetnikovim osebnim računom,
- in je hkrati uporabnik mobilnega GSM–telefona.

V danem trenutku sta vam na voljo dve vrsti SMS–storitev:

- SMS–stanje,
- SMS–opravljene transakcije.

10.1 SMS–STANJE

Z uporabo kratkih SMS–sporočil vam vsako jutro (od ponedeljka do petka) na vaš mobilni telefon sporočimo spremenjeno stanje na računu, če je bil prejšnji dan na računu opravljen promet. Sicer pa vam stanje sporočamo ob ponedeljkih. Na mobilni telefon tako prejmete informacijo, ki vključuje:

- številko vašega osebnega računa,
- stanje na vašem osebnem računu,
- datum, na katerega se nanaša informacija o stanju.

10.2 SMS–OPRAVLJENE TRANSAKCIJE

Z uporabo kratkih SMS–sporočil vas opozorimo na vsako transakcijo (opravljeno v Sloveniji ali v tujini) z vašo bančno oz. plačilno kartico (nakup na prodajnem mestu in dvig gotovine). Na vaš mobilni telefon sporočimo:

- uspešnost in znesek transakcije,
- datum in čas transakcije,

- naziv prodajnega mesta,
- kraj in telefonsko številko avtorizacijskega centra, kamor pokličete ob morebitni sumljivi transakciji in po potrebi tudi blokirate kartico (telefonska številka se v primeru dviga na bankomatu v Sloveniji ne izpiše).

11 ZAVAROVANJE IMETNIKA KARTICE V BANKI X

Plačevanje s karticami je vse bolj razširjeno. Niti ne predstavljamo si več, da bi večji nakup blaga ali storitve plačali z gotovino. Z uporabo kartic so imetniki kartic izpostavljeni nevarnosti kraje in zlorabe kartice.

Velikokrat se zgodi, da nepridipravi skupaj s kartico odvzamejo tudi ostale osebne predmete, od torbice, ključev, denarnice, pa do osebnih dokumentov. In če pomislimo, kaj vse čaka lastnika teh predmetov, ko ostane brez njih. Veliko poti, administrativnih postopkov, čakanja v vrsti in nejevolje.

Zato se odločite za zavarovanje imetnika kartice pri Zavarovalnici Triglav in si zagotovite dodatno varnost pri poslovanju s kartico, tako doma kot v tujini.

Zavarovanje je vezano na vse kartice, in sicer tako debetno kot tudi na kartico z odloženim plačilom. Lahko so zavarovane kartice, ki jih imate vi, kot tudi tiste, ki jih je banka izdala osebam, ki ste jih vi pooblastili (dodatna premija).

Zavarovanje traja eno leto in se avtomatično podaljša za eno leto, razen v primeru odpovedi ali prenehanja zavarovanja. Stroške zavarovanja plačate v banki (9€/leto). Vse ostale postopke v zvezi z zavarovanjem pa za vas uredijo v banki.

Zavarovalnica s tem zavarovanjem krije:

- škodo na transakcijskem računu, ki nastane zaradi zlorabe, izgubljene ali protipravno odvzete kartice (tatvina, vlom in rop),
- škodo zaradi protipravnega odvzema gotovine, če je do odvzema prišlo v eni uri po opravljenem dvigu na bančnem avtomatu ali v poslovalnici banke,
- stroške zavarovanja ključev in ključavnic, osebnih dokumentov in povračilo stroškov nakupa torbe ali denarnice, če so bili osebni predmeti odvzeti skupaj s kartico,
- stroške plačila klicev z mobilnega telefona, če je bil telefon odzvet skupaj s kartico.

Obseg zavarovalnega kritja:

zloraba kartice:	150 € za posamezni škodni dogodek, a največ 1.000 € na leto
------------------	---

protipravni odvzem gotovine:	200 € za posamezni škodni dogodek in na leto (pogoj: prijava izgube ali kraje kartice na policiji ali v poslovalnici)
stroški zamenjave ključev:	200 € za posamezni škodni dogodek in na leto (pogoj: prijava izgube ali kraje kartice na policiji ali v poslovalnici)
stroški nakupa torbice ali denarnice:	100 € za posamezni škodni dogodek in na leto (pogoj: prijava izgube ali kraje kartice na policiji ali v poslovalnici)
stroški klicev iz ukradenega mobilnega telefona:	100 € na letnem nivoju za posamezni škodni dogodek (pogoj: prijava izgube ali kraje kartice na policiji ali v poslovalnici)
stroški zamenjave osebnih dokumentov:	100 € za posamezni škodni dogodek in na leto (pogoj: prijava izgube ali kraje kartice na policiji ali v poslovalnici)

Tabela 5: Obseg zavarovalnega kritja (Vir: www.gbkr.si, dostopno 2. 11. 2011)

12 OSEBNI RAČUNI V BANKI X

Osebni račun je osnovno orodje upravljanja z lastnimi sredstvi. Osebni račun omogoča gotovinsko in negotovinsko poslovanje z osebnimi financami, in sicer v evrih ali kateri koli tuji valuti.

Na osebni račun lahko prejemate plačo, pokojnino, socialne transferje, honorarje in dividende, z njega pa plačujete obveznosti prek direktnih bremenitev ali drugih plačilnih instrumentov. Vse to omogoča prav osebni račun.

Osebni računi, med katerimi lahko izbirate v Banki X, so naslednji:

- osebni račun – klasični,
- prvi osebni račun,
- študentski osebni račun,
- bonitetni osebni račun,
- zlati osebni račun,
- osebni račun nerezidenta,
- srebrni osebni račun,
- depozitni osebni račun,
- osebni račun s knjižico.

12.1 OSEBNI RAČUN – KLASIČNI

Osebni račun odprete tako, da se z veljavnim identifikacijskim dokumentom in davčno številko oglasite v vam najbližji poslovalnici Banke X. Za vse ostalo poskrbimo mi.

Z odprtjem osebnega računa si v primeru, da boste nanj prejemali redne prilive, zagotovite naslednjih pet ugodnosti:

- brezplačno izdajo bančne kartice Activa Maestro,
- izdajo plačilne kartice Activa MasterCard brez prve letne članarine,
- brezplačni pristop k uporabi elektronske banke,
- šest mesecev brezplačnega vodenja računa,
- kredit brez stroškov odobritve, če ga najamete za poplačilo kredita ali izrednega limita na osebnem računu, najetega pri vaši prvotni matični banki.

S sredstvi na osebnem računu razpolagate tako, da uporabljate bančno kartico Activa Maestro, plačilno kartico Activa oz. Activa MasterCard, e-banko, SMS-storitve, trajna pooblastila, čekovne blankete in naloge za plačila. Ob rednih prilivih vam banka odobri redni limit, v primeru pogodbenega dogovora pa tudi višji, izredni limit.

Najbolj praktično orodje za upravljanje z osebnimi financami je torej osebni račun.

12.2 PRVI OSEBNI RAČUN

Prvi osebni račun je namenjen otrokom in mladostnikom do dopolnjenega 14. leta starosti, ki ga odpre njihov zakoniti zastopnik, to je eden od staršev ali skrbnikov.

Prvi osebni račun odprete tako, da se z rojstnim listom in davčno številko otroka ter z lastnim veljavnim identifikacijskim dokumentom ter davčno številko oglasi v najbližji poslovalnici Banke X.

Pri tem boste deležni naslednjih ugodnosti:

- prvi osebni račun odpremo brezplačno,
- brezplačno izdamo bančno kartico Activa Maestro,
- vodenja prvega osebnega računa ne zaračunavamo – je brezplačno,
- ob odprtju prvega osebnega računa prejmete simbolično darilo – hranilnik Banke X.

Za razpolaganje s sredstvi na prvem osebnem računu kot zakoniti zastopnik uporabljate bančno kartico Activa Maestro. Če se s tem strinjate, se bančna kartica Activa Maestro izdela tudi za otroka ali mladostnika – imetnika prvega osebnega računa.

Za otroke in mladostnike najbolj varna izbira je torej prvi osebni račun.

12.3 ŠTUDENTSKI OSEBNI RAČUN

Študentski osebni račun pride v poštev pri mladih, ki nimajo manj kot 14 let in ne več kot 27 let, hkrati pa razpolagajo z dokazilom o statusu študenta ali dijaka, na osebni račun pa dobivajo prilive v obliki štipendije, honorarjev, pologov ... Za redne pologe sredstev na študentski osebni račun lahko skrbijo tudi sami.

Študentski osebni račun odpremo brezplačno, hkrati pa vam pri tem zagotovimo še naslednje ugodnosti:

- brezplačna izdaja bančne kartice Activa Maestro,
- brezplačno vodenje računa,
- brezplačna uporaba elektronske banke.

Študentski osebni račun omogoča opravljati večino storitev, ki jih ponuja klasični osebni račun. Osnovno orodje upravljanja s sredstvi na računu predstavlja bančna kartica Activa Maestro, ki omogoča dvigovati gotovino na bankomatih in poravnati nakupe na prodajnih mestih. Praktično, udobno in poceni vodenje osebnih financ pa zagotavlja e-banka.

Če odprete študentski osebni račun, so vam na voljo tudi plačilna kartica Activa MasterCard, SMS-storitve, čekovni blanketi, trajna pooblastila, redni limit in izdaja nalogov za plačila.

Najboljša izbira za dijake in študente je torej prav študentski osebni račun.

12.4 BONITETNI OSEBNI RAČUN

Bonitetni osebni račun je namenjen tistim komitentom Banke X, ki imajo višje prilive. Z računom se posluje na enak način kot pri klasičnem osebnem računu, razlika pa je v izrednem limitu ta je pri bonitetnih računih seveda višji. Višja sta tudi dnevni in mesečni limit za dvig gotovine. Prav tako je na računu že ob samem odprtju, ne glede na priliv, avtomatsko odobren redni limit v višini 350 evrov.

Kot imetnik bonitetnega osebnega računa prejmete mednarodno bančno kartico Activa Maestro z zlatim robom, ki vam omogoča razpolagati s sredstvi na računu.

Prednosti:

- na voljo vam je osebni bančnik, s katerim lahko osebno, pa tudi po telefonu, urejate vse svoje posle z Banko X,
- Activa Maestro z zlatim robom omogoča, da dnevno nakupite ali dvignete do 1.000 evrov gotovine. Če ocenite za potrebno, lahko dnevni limit za nakup ali dvig gotovine na bančni kartici povišate do vrednosti 4.200 evrov,
- odobritev izrednega limita, ki lahko dosega petkratno višino rednega mesečnega priliva na bonitetni osebni račun oz. največ 12.500 evrov.

Ugodnosti:

- pri najetju gotovinskega kredita v višini do 8.000 evrov s 4-letno dobo vračanja vam ni potrebno poravnati stroškov zavarovanja kredita,
- pri najetju limita na osebnem računu vam zavarovalno premijo obračunamo po ugodnejši, posebej določeni lestvici.

12.5 ZLATI OSEBNI RAČUN

Zlati osebni račun v Banki X dodelimo komitentom z višjo poslovno boniteto. Z računom se posluje na enak način kot pri klasičnem osebnem računu, razlika pa je v izrednem limitu-ta je pri zlatih osebnih računih seveda višji. Višja sta tudi dnevni in mesečni limit za dvig gotovine. Prav tako je na računu že ob samem odprtju, ne glede na priliv, avtomatsko odobren redni limit v višini 500 evrov.

Kot imetnik zlatega osebnega računa prejmete mednarodno bančno kartico Activa Maestro z zlatim robom in hkrati zlato plačilno kartico Activa MasterCard.

Prednosti:

- na voljo vam je osebni bančnik, s katerim lahko osebno, pa tudi po telefonu, urejate vse svoje posle z Banko X,
- Activa Maestro z zlatim robom omogoča, da dnevno nakupite ali dvignete do 1.250 evrov gotovine. Če ocenite za potrebno, lahko dnevni limit za nakup ali dvig gotovine na bančni kartici povišate do vrednosti 4.200 evrov,
- odobritev izrednega limita, ki lahko dosega desetkratno višino rednega mesečnega priliva na zlati osebni račun oz. največ 16.700 evrov.

Ugodnosti:

- pri najetju gotovinskega kredita v višini do 8.000 evrov s 4-letno dobo vračanja vam ni potrebno poravnati stroškov zavarovanja kredita,
- pri najetju limita na osebni račun vam zavarovalno premijo obračunamo po ugodnejši, posebej določeni lestvici.

12.6 OSEBNI RAČUN NEREZIDENTA

Osebni račun nerezidenta je namenjen vsem, ki imate stalno bivališče v tujini (ne glede na državljanstvo) in nimate dovoljenja za bivanje v Sloveniji (veljavno najmanj 6 mesecev).

Osebni račun nerezidenta odprete tako, da se oglasite v najbližji poslovalnici Banke X, s seboj pa imejte veljavni osebni dokument in davčno številko. Za vse ostalo poskrbimo mi.

Sredstva na računu lahko uporabljate za plačila v tujino ali v Sloveniji, lahko polagate in dvigujete gotovino ter vežete prosta sredstva. Uporabo sredstev na osebni račun nerezidenta vam omogoča bančna kartica Activa Maestro, omogočeno je tudi izdajanje plačilnih nalogov.

12.7 SREBRNI OSEBNI RAČUN

Srebrni osebni račun lahko odprete vsi, ki prejimate pokojnino. Omogoča poslovanje z mednarodno bančno kartico Activa Maestro, s čeki, plačilnimi karticami, direktnimi bremenitvami in s trajnimi nalogi. Uporabljate lahko še storitve e-banke in SMS–storitve.

Če ne želite poslovati z bančno kartico, lahko odpremo osebni račun s knjižico. Zanj pa se je smiselno odločiti le izjemoma, saj bančna kartica ponuja več ugodnosti od knjižice. Skrb, da bi na osebni račun v tem primeru ne imeli evidence o stanju in spremembah, je odveč. O tem vas banka obvešča z mesečnimi izpiski, ki jih prejimate po pošti, kar pomeni, da vam ni treba v vrsto pred bančno okence, kot to velja v primeru bančne knjižice. Najbolj prijazen za upokojece je torej prav srebrni osebni račun.

12.8 DEPOZITNI OSEBNI RAČUN

Depozitni osebni račun je namenjen vsem tistim, ki osebni račun odprete izključno zaradi vezave sredstev. Za upravljanje s sredstvi na depozitnem osebnem računu prejmete bančno kartico Activa Maestro, ki jo lahko uporabljate le na bančnem okencu oz. v poslovalnicah banke.

Za vodenje depozitnega osebnega računa vam pri Banki X stroškov vodenja ne zaračunamo.

12.9 OSEBNI RAČUN S KNJIŽICO

Osebni račun s knjižico je najmanj praktična oblika osebnega računa. Vsak, ki se odloči zanj, ob odprtju računa prejme tudi knjižico, ki je namenjena izključno beleženju oz. vodenju prometa na tem računu in torej nima narave hranilne vloge.

S sredstvi na osebnem računu s knjižico imetnik razpolaga samo prek nalogov za polog oz. dvig gotovine, ki jih izda na bančnem okencu oz. v poslovalnicah banke. Poslovanje z bančno kartico, čekovnimi blanketi, trajnimi nalogi, limitom in drugimi sodobnimi bančnimi instrumenti pa ni mogoče.

13 VARČEVALNI RAČUNI V BANKI X

Varčevalni račun je najmanj zahtevna oblika varčevanja. Zagotavlja preprosto in varno varčevanje s poljubnimi plogi, obrestna mera pa je višja od tiste, ki vam jo banka zagotavlja, če imate sredstva na osebnem računu. S privarčevanimi sredstvi lahko razpolagate neomejeno, le vsak posamezni plog mora odležati določeno dobo, ki je odvisna od vrste varčevalnega računa, pred posameznim dvigom pa je treba poskrbeti za ustrezno minimalno stanje na računu. Tudi to je odvisno od vrste varčevalnega računa.

Izbirate lahko med naslednjimi vrstami varčevalnih računov:

- varčevalni račun s knjižico,
- varčevalni račun mladih,
- Euro-Čebelica,
- klasični varčevalni račun.

13.1 VARČEVALNI RAČUN S KNJIŽICO

Varčevalni račun s knjižico je varna kratkoročna oblika varčevanja s poljubnimi plogi v domači ali tuji valuti ter z višjo obrestno mero od tiste, ki jo zagotavlja osebni račun. Varčujete lahko v evrih, pa tudi v tujih valutah-v CHF, GBP in USD.

Varčevalni račun s knjižico priporočamo vsem, ki se razpolaganju z lastnimi sredstvi ne bi radi odrekli za daljše obdobje.

Plogi na varčevalni račun s knjižico so lahko poljubni, razen prvega. Prvi plog na varčevalni račun s knjižico in tudi vsakokratno minimalno stanje na tem računu ne more biti manjše od 100,00 evrov. Vsak plog mora na varčevalnem računu s knjižico odležati vsaj 7 dni.

13.2 VARČEVALNI RAČUN MLADIH

Varčevalni račun mladih je varna kratkoročna oblika varčevanja, ki jo lahko uporabljate do dopolnjenega 27. leta starosti. Varčevanje poteka s poljubnimi plogi ter z višjo obrestno mero od tiste, ki jo zagotavlja osebni račun. Varčujete lahko le v evrih.

Varčevalni račun mladih tako priporočamo vsem, ki so mlajši od 27 let in se razpolaganju z lastnimi sredstvi ne bi radi odrekli za daljše obdobje.

Plogi na varčevalni račun mladih so lahko poljubni, razen prvega. Prvi plog na varčevalni račun mladih in tudi vsakokratno minimalno stanje na tem računu ne

more biti manjše od 100,00 evrov. Vsak polog mora na varčevalnem računu mladih odležati vsaj 7 dni.

13.3 EURO-ČEBELICA

Varčevalni račun Euro-Čebelica je kratkoročna oblika varčevanja v evrih, ki jo odlikuje najvišja obrestna mera med vsemi varčevalnimi računi. Priporočamo ga vsem, ki si želite v krajšem obdobju prihraniti določen znesek, hkrati pa ne bi varčevali s kratkoročnimi depoziti.

Na varčevalni račun Euro-Čebelica je potrebno ob odprtju položiti vsaj 200,00 evrov, višina vsakega nadaljnjega pologa pa je poljubna. Paziti je treba zgolj na to, da vsak posamezni polog na računu odleži vsaj 30 dni.

13.4 KLASIČNI VARČEVALNI RAČUN

Klasični varčevalni račun je najmanj zahtevna oblika varčevanja. Zagotavlja preprosto in varno varčevanje s poljubnimi plogi, obrestna mera pa je višja od tiste, ki vam jo banka zagotavlja v primeru, ko imate sredstva na osebem računu. S privarčevanimi sredstvi lahko razpolagate neomejeno, le vsak posamezni polog mora odležati 7 dni.

Sredstva z računa lahko dvigujete v gotovini, lahko opravljate prenose na druge račune, in sicer na klasični način ali prek e-banke. Paziti je treba zgolj na to, da v času varčevanja stanje na računu ni nižje od 100,00 evrov.

14 DEPOZITI V BANKI X

Depoziti sodijo med najbolj varne oblike naložb oz. med najbolj varne načine oplemenitenja denarja. Pri Banki X pa vam depozit hkrati zagotovi tudi prednostno obravnavo pri morebitni uporabi drugih storitev banke.

Izbirate lahko med depoziti v domači valuti in depoziti v tuji valuti (CHF, GBP, USD). Znesek preprosto nakažete na transakcijski račun Banke X, določite čas trajanja vezave in navedete številko računa, kamor vam bo banka sproščena sredstva vrnila. V kolikor bi vezana sredstva potrebovali pred rokom zapadlosti depozita, nam to sporočite – še istega dne vam bomo uredili premostitveni kredit.

Prednosti depozitnega poslovanja so:

- enostaven način plemenitenja prostih sredstev,
- varna in donosna finančna naložba,
- donosna in konkurenčna obrestna mera,
- pestra izbira med depoziti različnih ročnosti in valut.

14.1 MOJA MESEČNA RENTA

Moja mesečna renta je posebna oblika depozita, ki omogoča, da iz privarčevanih sredstev sebi ali drugim zagotovite izplačevanje rednega mesečnega dodatka oz. redne mesečne rente.

Moja mesečna renta je tako aktualna zlasti za vse,

- ki bi si ob dani pokojnini radi zagotovili nekoliko boljši življenjski standard,
- ki bi otrokom ali vnukom radi omogočili redno mesečno žepnino.

Prednosti, ki jih ima Moja mesečna renta v primerjavi z ostalimi varčevalnimi produkti ali v primerjavi s klasičnim depozitom, so tako naslednje:

- privarčevani znesek se obrestuje skozi celotno obdobje izplačevanja,
- pogoji obrestovanja so ugodnejši,
- skrb za redna mesečna izplačila/nakazila prevzamemo v banki.

Mojo mesečno rento je mogoče skleniti samo v domači valuti (EUR), in sicer po naslednjih pogojih:

- minimalni znesek depozita je 1.000,00 EUR,
- minimalna višina mesečne rente je 40,00 EUR,
- izplačilo prve mesečne rente je po enem mesecu,
- minimalno obdobje izplačevanja je 13 mesecev,
- maksimalno obdobje izplačevanja je 120 mesecev.

Moja mesečna renta omogoča dve obliki izplačevanja mesečne rente:

- renta se izplačuje v znesku, ki ga sestavljajo enaki mesečni deli glavnice ter celotnih obresti (obresti so obračunane na vsakokratno glavnico do dneva izplačila vsakokratne rente),
- renta se izplačuje v znesku, ki ga sestavljajo samo mesečno natečene obresti (obresti so obračunane od celotne glavnice do dneva izplačila), glavnica pa je izplačana v enkratnem znesku na dan, ko se izteče obdobje vezave.

14.2 POSTOPNO VARČEVANJE

Postopno varčevanje je dolgoročno varčevanje z vplačevanjem rednih mesečnih obrokov, ki traja pet let. Petim letom oz. 60 mesecem vplačevanja obrokov pred dejanskim izplačilom sredstev sledi še 1-mesečni moratorij (31 dni), v katerem se privarčevana sredstva seveda prav tako obrestujejo.

Postopno varčevanje poteka prek mesečnih obrokov, ki so lahko poljubni, vendar ne manjši od 20,00 evrov. Obroke lahko vplačujete v gotovini na bančnem okencu, še enostavneje pa s trajnim nalogom v breme osebnega računa ali z rednimi vplačili prek e-banke.

V času, ko poteka postopno varčevanje, vam banka za vsako izpolnjeno leto varčevanja priznava višjo obrestno mero, ob pogoju seveda, da je varčevanje redno mesečno, sicer pa je obrestna mera med potekom dobe vezave spremenljiva. Privarčevana sredstva vam banka obrestuje po skupni nominalni obrestni meri, katere spremenljivost je vezana na 6-mesečni EURIBOR.

Postopno varčevanje lahko prekinete kadar koli po preteku 12 mesecev. V tem primeru se oglasite v bančni poslovalnici, da podpišete izjavo o prekinitvi varčevanja. Po izteku 31-dnevnega odpovednega roka vam banka na osebni račun nakaže vsa privarčevana sredstva in obresti.

15 PLAČILNA KARTICA ACTIVA MASTERCARD V BANKI X

Activa MasterCard je namenjena plačevanju blaga in storitev na prodajnih mestih Activa in MasterCard, in sicer v Sloveniji in v tujini ter dvigom gotovine na bankah, bankomatih in poštah v Sloveniji ter tujini. Skupaj s kartico Activa MasterCard, ki je veljavna 4 leta, prejmete tudi osebno geslo PIN, ki v celoti nadomešča identifikacijo s podpisom.

Activa MasterCard poleg tega omogoča tudi varno spletno nakupovanje prek varnostnega mehanizma MasterCard SecureCode, kjer je poleg številke kartice potrebno vpisati še 8-mestno številko, ki se oblikuje s pomočjo prenosnega čitalca. Tega je mogoče kupiti v kateri koli poslovalnici Banke X.

Kot imetnik kartice Activa MasterCard ste pri zavarovalni hiši Adriatic Slovenica avtomatično nezgodno zavarovani za primer nezgodne smrti ali invalidnosti zaradi nezgode. Zavarovanje nezgodne invalidnosti se lahko upošteva po končanem zdravljenju, če je stopnja invalidnosti več kot 10-odstotna. Zahtevke za uveljavljanje nezgodnega zavarovanja lahko podate na kateri koli enoti zavarovalnice, ob uveljavljanju zahtevka pa potrebujete le plačilno kartico Activa MasterCard ali s strani banke potrjen zahtevek za uveljavljanje nezgodnega zavarovanja – Prijavo nezgode.

S kartico Activa MasterCard lahko poslujete v okviru dovoljenih mesečnih in dnevni limitov. Njihova višina je odvisna od višine rednih mesečnih prilivov na račun. Dnevni limit posebej omejuje tako skupni znesek kot število dvigov gotovine in število nakupov na dan. Če vam tako določen limit ne ustreza, se lahko dogovorimo za to, da za določeno obdobje tudi zvišamo vaš limit.

Obveznosti, nastale s kartico Activa MasterCard, se poravnava enkrat mesečno; to je lahko 8., 18. ali 28. v mesecu. O opravljenem prometu vas banka obvešča enkrat na mesec z izpiskom transakcij.

16 KREDITI V BANKI X

Kredit Banki X so prilagojeni različnim željam, potrebam in možnostim naših strank, tako da lahko med njimi zanesljivo izberete takšnega, ki vam v dani situaciji kar najbolj ustreza. Ko se odločate za najprimernejši kredit, bodite pozorni na višino vaše plače ali pokojnine, namen porabe in čas odplačevanja kredita.

16.1 STANOVANJSKI KREDIT

Stanovanjski kredit lahko najamete za nakup stanovanj ali stanovanjskih hiš, za gradnjo oz. prenovo stanovanj ali stanovanjskih hiš, za nakup ali gradnjo vikenda, pa tudi za pridobitev dokumentacije za gradnjo.

Stanovanjski kredit v EUR odplačujete v rednih mesečnih anuitetah, ki vam jih od plače odteguje podjetje, pri katerem ste zaposleni ali Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje, če ste upokojeni. Kot komitent banke pa lahko stanovanjski kredit odplačujete tudi s trajnim nalogom z osebnega računa.

Doba odplačila:

- do 15 let: za stanovanjski kredit, zavarovan pri zavarovalnici,
- do 20 let: za stanovanjski kredit, zavarovan z zastavo nepremičnine ali s poroštvom fizičnih oseb,
- do 30 let: za komitente banke, ki so mlajši od 45 let, najemajo stanovanjski kredit za gradnjo oz. nakup stanovanjske hiše ali stanovanja, hkrati pa kredit zavarujejo z zastavo nepremičnine.

Višina kredita:

- višina stanovanjskega kredita je odvisna od odplačilne sposobnosti kreditojemalca in načina zavarovanja kredita,
- višina mesečne anuitete lahko ob sklenitvi kreditne pogodbe dosega do 55 odstotkov mesečne plače ali pokojnine kreditojemalca,
- če je stanovanjski kredit zavarovan z zastavo nepremičnin, mesečna anuiteta lahko doseže celo do 60 odstotkov plače/pokojnine,
- ob upoštevanju vseh odtegljajev, vključno z odtegljajem za novo odobreni stanovanjski kredit, vam mora ostati najmanj znesek v višini minimalne neto plače (po Zakonu o izvršbi in zavarovanju).

Stanovanjski kredit je potrebno zavarovati z eno od naslednjih oblik:

- vknjižba zastavne pravice na lastnih ali drugih nepremičninah, ki so zavarovane, in zavarovalne police, vinkulirane v korist banke,
- zavarovanje pri zavarovalnici,
- jamstvo najmanj dveh odplačilno sposobnih porokov,
- zastava sredstev v evrih ali tuji valuti pri Banki X,

- zastava vrednostnih papirjev.

Stanovanjski kredit, ki je namenjen gradnji ali prenovi hiše oz. stanovanja, vam odobrimo na osnovi Vloge za kredit, ki ji je priložena naslednja dokumentacija:

- dokazilo o višini plače ali pokojnine,
- podpisana upravno-izplačilna prepoved v dveh izvodih,
- gradbeno dovoljenje, pri prenovi pa lokacijska informacija,
- predračun,
- zemljiškoknjižni izpisek ali dokument o lastništvu ali pravici uporabe,
- vikulacijska izjava zavarovalnice, pri kateri je trenutno zavarovana zastavljena nepremičnina.

16.2 POTROŠNIŠKI KREDIT

Potrošniški kredit v EUR je med najbolj pogostimi oblikami kreditiranja. V poštev pride takrat, ko potrebujete gotovino, kupujete avto, blago široke porabe ali plačujete storitve na podlagi računa ali pogodbe.

Način odplačila:

- potrošniški kredit, ki ga je banka odobrila, odplačujete v rednih mesečnih anuitetah,
- te vam od plače odteguje podjetje, pri katerem ste zaposleni ali Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje, če ste upokojeni,
- kot komitent banke pa kredit lahko odplačujete tudi s trajnim nalogom z osebnega računa,
- najdaljša mogoča doba vračanja za tovrstni potrošniški kredit je 96 mesecev.

Maksimalna višina potrošniškega kredita je izračunana tako, da

- mesečna anuiteta takrat, ko je kredit odobren, ne preseže 55 odstotkov vaše plače ali pokojnine,
- vam ob upoštevanju vseh odtegljajev, vključno z odtegljajem iz naslova na novo odobrenega kredita, ostane najmanj znesek v višini minimalne neto plače (po Zakonu o izvršbi in zavarovanju).

Potrošniški kredit lahko zavarujete na več načinov:

- s poroštvom najmanj dveh odplačilno sposobnih porokov,
- pri zavarovalnici,
- z depoziti pri Banki X,
- z drugimi oblikami, ki jih sprejme banka.

Potrošniški kredit vam odobrimo na osnovi Vloge za kredit, ki so ji priloženi naslednji dokumenti:

- veljavni osebni dokument (osebna izkaznica, potni list),
- davčna številka,
- dokazilo o višini plače ali pokojnine,
- podpisana upravno-izplačilna prepoved v dveh izvodih,
- dokumenti za zavarovanje kredita,
- pri negotovinskih kreditih tudi pogodba, račun ali predračun.

16.3 GOTOVINSKI KREDIT

Gotovinski kredit je namenjen vsem, ki potrebujete prosta denarna sredstva za nakup potrošnih dobrin ali morda za poplačilo obstoječih kreditnih obveznosti.

Gotovinski kredit vam v Banki X izplačamo v enkratnem znesku na osebni račun ter vam tako omogočimo prosto razpolaganje s sredstvi.

Gotovinski kredit, ki ga je banka odobrila, odplačujete:

- v rednih mesečnih anuitetah, ki vam jih od plače odteguje podjetje, pri katerem ste zaposleni ali pa Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje, če ste upokojeni,
- kot komitent banke gotovinski kredit lahko odplačujete tudi s trajnim nalogom z osebnega računa,
- najdaljša mogoča doba vračanja kredita je 96 mesecev.

Maksimalna višina gotovinskega kredita je izračunana tako, da:

- mesečna anuiteta takrat, ko je gotovinski kredit odobren, ne preseže 55 odstotkov vaše plače ali pokojnine,
- vam ob upoštevanju vseh odtegljajev, vključno z odtegljajem iz naslova na novo odobrenega kredita, ostane najmanj znesek v višini minimalne neto plače.

Gotovinski kredit lahko zavarujete na več načinov:

- s poroštvom najmanj dveh odplačilno sposobnih porokov,
- pri zavarovalnici,
- z depoziti pri Banki X,
- z drugimi oblikami, ki jih sprejme banka.

Gotovinski kredit vam odobrimo na osnovi Vloge za kredit, ki so ji priloženi naslednji dokumenti: (enako kot pri potrošniškem kreditu).

16.4 HIPOTEKARNI KREDIT

Hipotekarni kredit je stanovanjski kredit, zavarovan z zastavo nepremičnine. Namenjen je vsem, ki kupujete, gradite ali prenavljate nepremičnino oz. vsem, ki potrebujete sredstva za reševanje stanovanjskega vprašanja.

Način odplačila:

- hipotekarni kredit je treba odplačati najkasneje v 20 letih,
- komitentom Banke X, ki so mlajši od 45 let, pa omogočimo tudi 30-letno odplačilno dobo.

Višina kredita:

- maksimalna višina je izračunana tako, da mesečna anuiteta ob odobritvi kredita ne preseže 60 % vaše plače ali pokojnine,
- ob upoštevanju vseh odtegljajev, vključno z odtegljajem za novo odobreni hipotekarni kredit, vam mora ostati najmanj znesek v višini minimalne neto plače.

Zavarovanje kredita:

- hipotekarni kredit je možno zavarovati z vknjižbo zastavne pravice na lastnih ali drugih nepremičninah,
- nepremičnina mora biti zavarovana, zavarovalna polica pa vinkulirana v korist banke.

Vsa dokumentacija pa je enaka kot pri stanovanjskem kreditu.

16.5 AVTOMOBILSKI KREDIT

Namen:

- avtomobilski kredit je namenski potrošniški kredit, ki pride v poštev takrat, ko kupujete vozilo,
- znesek za odobreni avtomobilski kredit banka izplača neposredno na račun podjetja, pri katerem vozilo kupujete,
- v primeru, da je prodajalec hkrati tudi kreditni posrednik Banke X, lahko vse postopke za to, da si zagotovite avtomobilski kredit, uredite na prodajnem mestu. Banke vam v tem primeru ni potrebno obiskati.

Pri načinu odplačila, zavarovanju kredita ter potrebni dokumentaciji velja vse isto kot pri potrošniškem kreditu.

16.6 HITRI KREDIT

Hitri kredit je kredit, pri katerem kreditjemalec ne plača stroškov zavarovanja. Kreditjemalec le dovoli banki, da z mesečnimi trajniki z njegovega osebnega računa in njegovih rednih prilivov poplačuje mesečne obveznosti kredita.

Kadar hitro potrebujete gotovino, je torej hitri kredit Banke X prava rešitev. Z njim lahko brez skrbi premostite trenutne denarne težave ali pa si privoščite manjši nujen nakup.

Znesek, ki ga potrebujete, dobite hitro in brez veliko dokumentacije. Za to, da si zagotovite hitri kredit, zadostujejo trije koraki:

- obiščite poslovalnico Banke X, ki vodi vaš osebni račun,
- s seboj imejte veljavni osebni dokument in potrdilo o davčni številki,
- denar vam nakažemo na osebni račun.

Najvišji znesek za hitri kredit je 4.000 evrov, za komitente z najboljšo boniteto pa 8.000 evrov. Odplačilna doba za hitri kredit je od 3 do 24 mesecev in za komitente z najboljšo boniteto do 48 mesecev. Kot komitent Banke X hitri kredit odplačujete v rednih mesečnih anuitetah, in sicer s trajnim nalogom z osebnega računa.

16.7 ŠTUDENSKI KREDIT

Študentski kredit je namenjen komitentom banke, ki imajo status študenta in na osebni račun prejemajo štipendijo, družinsko pokojnino, zasluzke prek študentskega servisa ali pa redna mesečna nakazila s trajnim nalogom z osebnega računa komitenta banke. Banka znesek kredita nakaže na osebni račun študenta, zato je študentski kredit mogoče koristiti za vse namene.

Študentski kredit, ki ga je banka odobrila, odplačujete v rednih mesečnih anuitetah, in sicer s trajnim nalogom z osebnega računa. Najdaljša doba vračanja za študentski kredit je 12 mesecev, za študente tretjih in višjih letnikov pa 36 mesecev.

Maksimalna višina za študentski kredit je 4.000,00 EUR, sicer pa je višina odobrenega kredita odvisna od višine rednih mesečnih prejemkov.

Študentski kredit lahko zavarujete s poroštvom enega odplačilno sposobnega poroka.

16.8 PREMOSTITVENI KREDIT

Premostitveni kredit pride v poštev takrat, ko potrebujete sredstva za nujne investicije ali izdatke, hkrati pa imate v Banki X vezana sredstva (depozit) v evrih ali tuji valuti. V tem primeru se je najbolj smiselno odločiti za premostitveni kredit.

Premostitveni kredit ima v primerjavi z ostalimi oblikami kreditov nekaj pomembnih prednosti. To so predvsem ugodna obrestna mera, minimalna dokumentacija, ki je potrebna za odobritev ter možnost takojšnjega koriščenja brez stroškov odobritve.

Premostitveni kredit odplačate v enkratnem znesku, najkasneje ob razvezavi vezane vloge (depozita). Obrestna mera za premostitveni kredit je odvisna od obrestne mere zastavljenih sredstev.

Najvišji znesek za premostitveni kredit lahko doseže:

- do 90 odstotkov vrednosti zastavljenih sredstev v domači valuti in,
- do 75 odstotkov protivrednosti v domači valuti zastavljenih deviznih sredstev.

17 BANČNI SEFI V BANKI X

Bančni sef je poseben predal, ki je vgrajen v varovanem prostoru banke. V njem lahko povsem varno in diskretno shranite zaupne dokumente ali predmete večjih vrednosti. Za njihovo varnost namreč v Banki X skrbimo z maksimalno profesionalno skrbnostjo, informacije o tem, kdo je najemnik bančnega sefa, pa predstavljajo poslovno tajnost banke. Za varno in diskretno hrambo dragocenosti uporabite bančni sef.

Sef je namenjen hrambi različnih vrst dragocenih predmetov, razen tistih, ki bi utegnili ogrožati varnost banke. To so pokvarljivi, požarno eksplozivni in radioaktivni predmeti ter predmeti ali dokumenti, katerih posest ali promet sta zakonsko prepovedana.

Banka skrbi za varnost sefov s potrebno profesionalno skrbnostjo. Ker ne pozna vrednosti shranjenih predmetov, ki so shranjeni v posameznem sefu, do določenega zneska odgovarja le, če nastane materialna škoda zaradi dogodkov, ki so posledica opustitve varnostnih ukrepov banke.

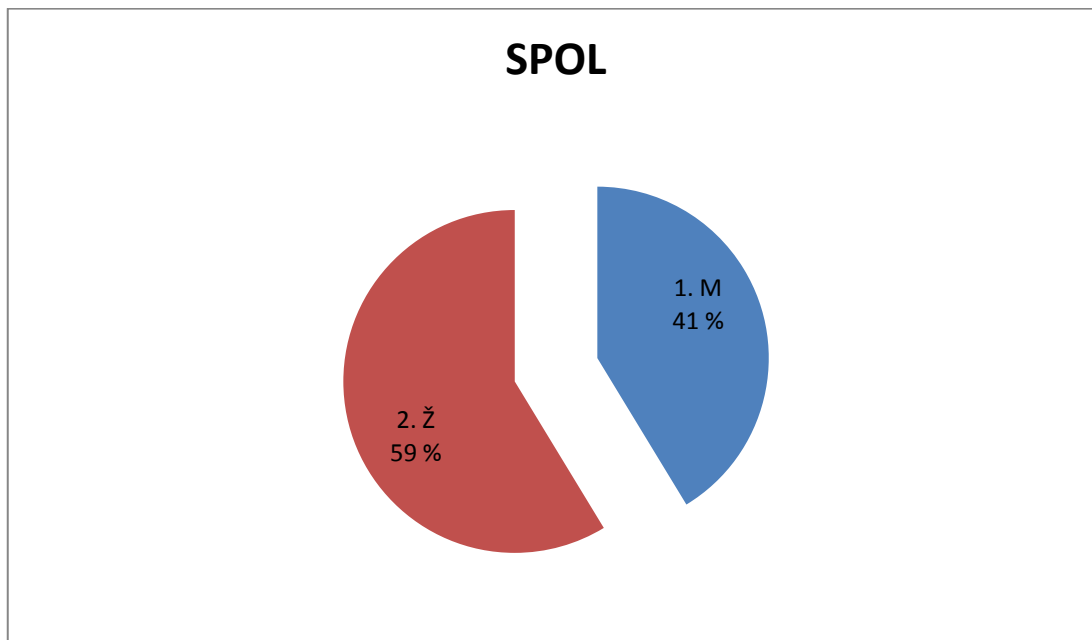
Če kot uporabnik sefa menite, da je vrednost predmetov, ki ste jih dali v sef, v očitnem nesorazmerju z omejitvijo odškodnine, lahko njihovo vrednost dodatno zavarujete.

Sef lahko najame domača ali tuja pravna ali fizična oseba, ki z banko v ta namen sklene pisno pogodbo. Kot najemnik sefa lahko za to, da sef uporablja, pooblastite eno ali dve polnoletni fizični osebi. Pooblastilo preneha veljati s preklicem ali smrtjo osebe, ki je najela sef.

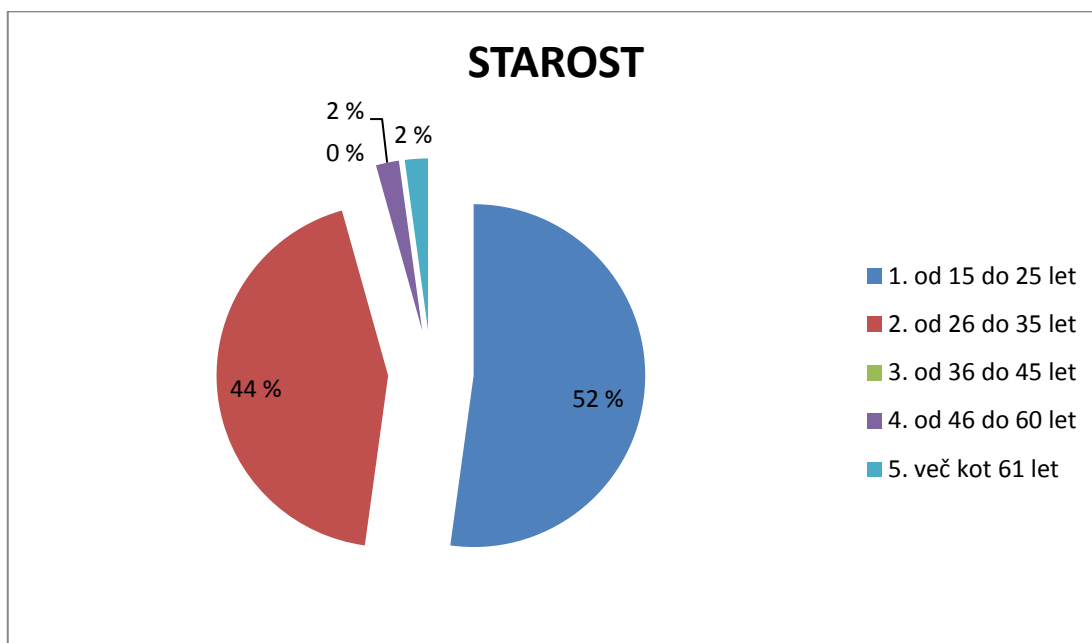
Najemnino za sef je potrebno poravnati v-naprej. Odvisna je od velikosti sefa in trajanja najema. Najemnina je določena za eno leto, sef pa je mogoče najeti tudi za krajše obdobje (en teden, en mesec, tri mesece in pol leta).

18 ANKETA

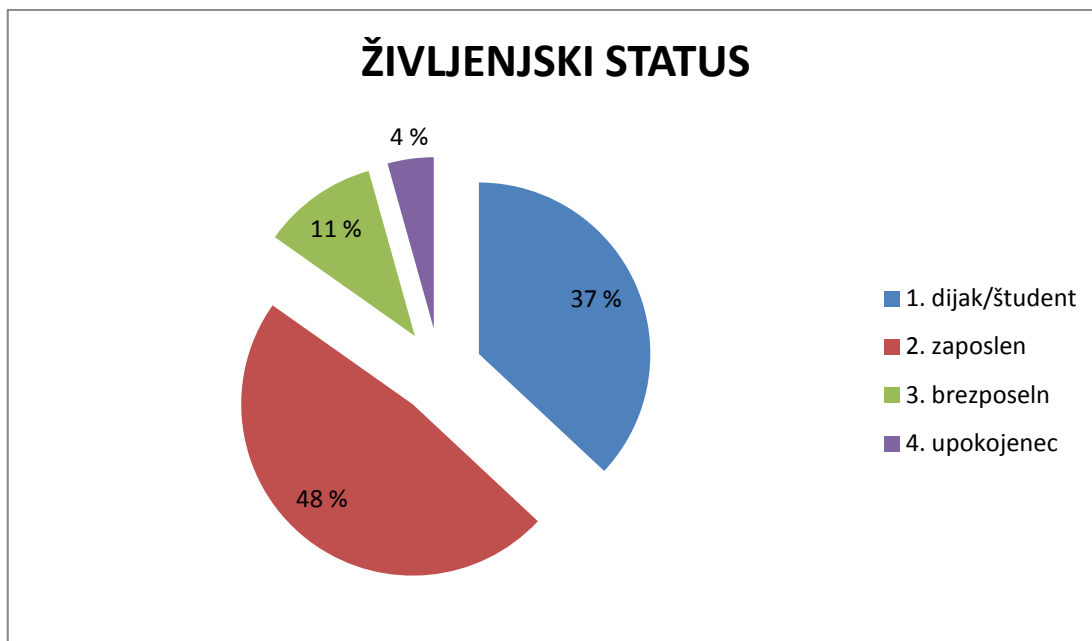
Za konec bi vam rad predstavil še splošno mnenje mojih anketirancev, glede njihovih mnenj o slovenskih bankah. Anketa je potekala tako v elektronski obliki, kot tudi osebno.



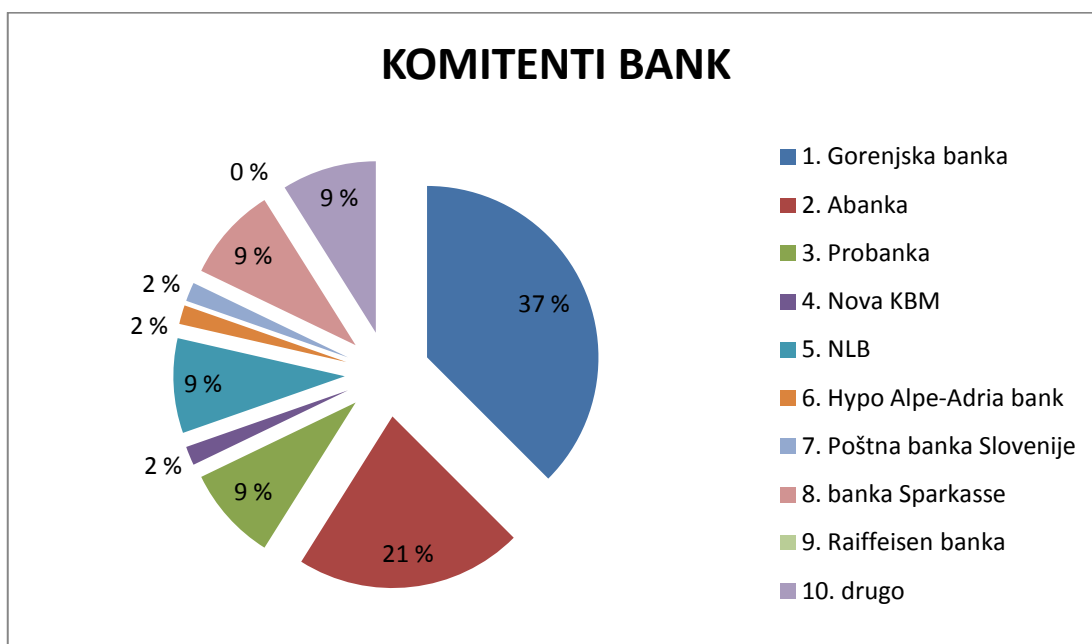
Graf 1: Prikaz spola anketirancev



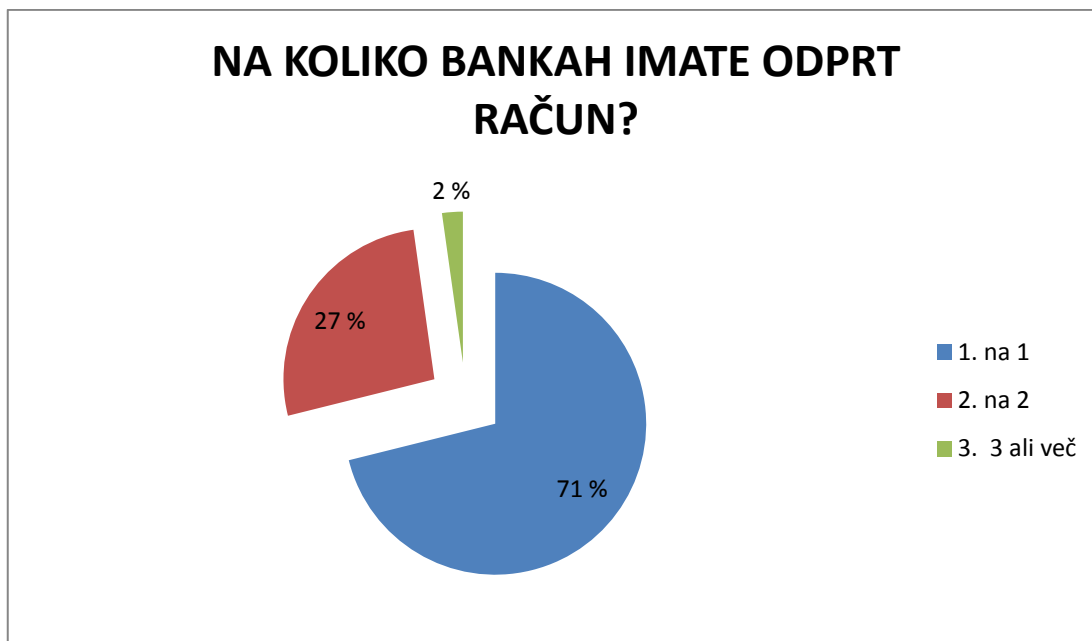
Graf 2: Prikaz starostne strukture anketirancev



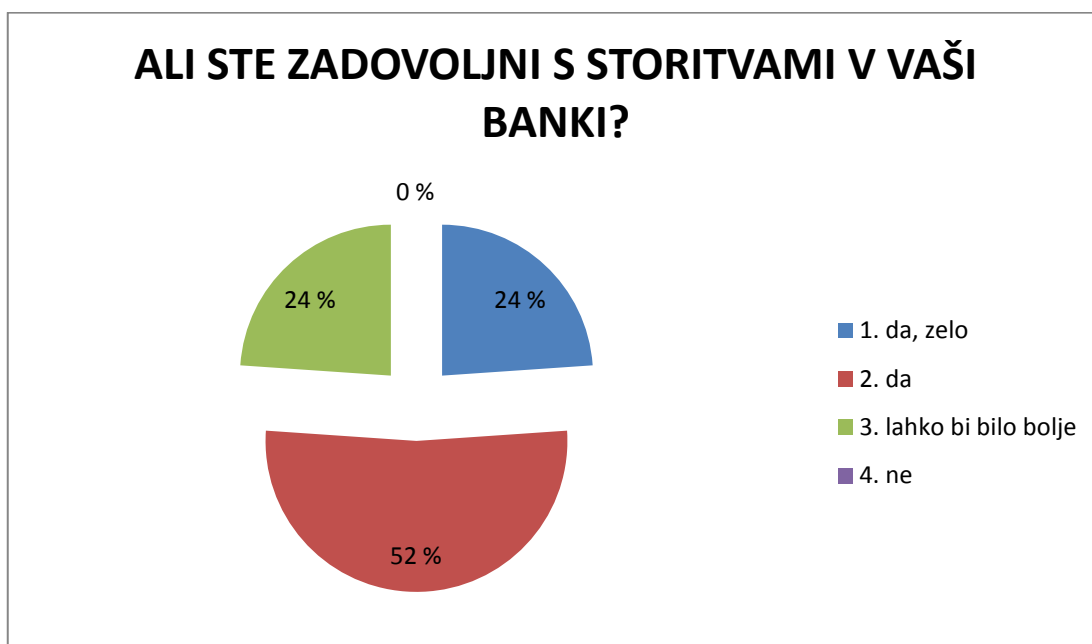
Graf 3: Prikaz življenjskega statusa anketirancev



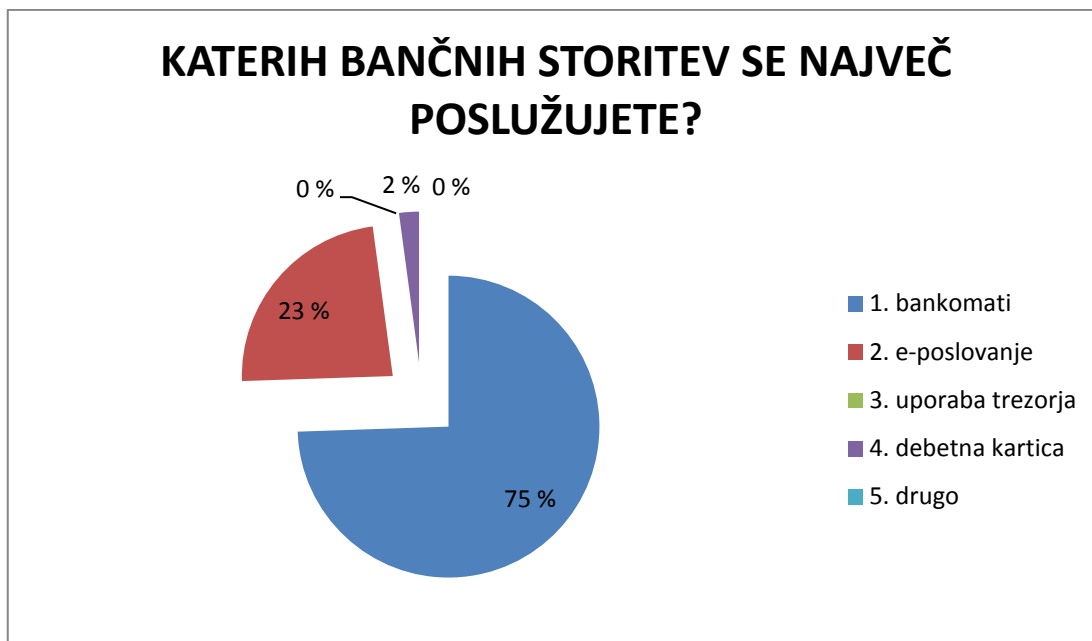
Graf 4: Prikaz anketirancev glede na to, čigavi komitenti bank so



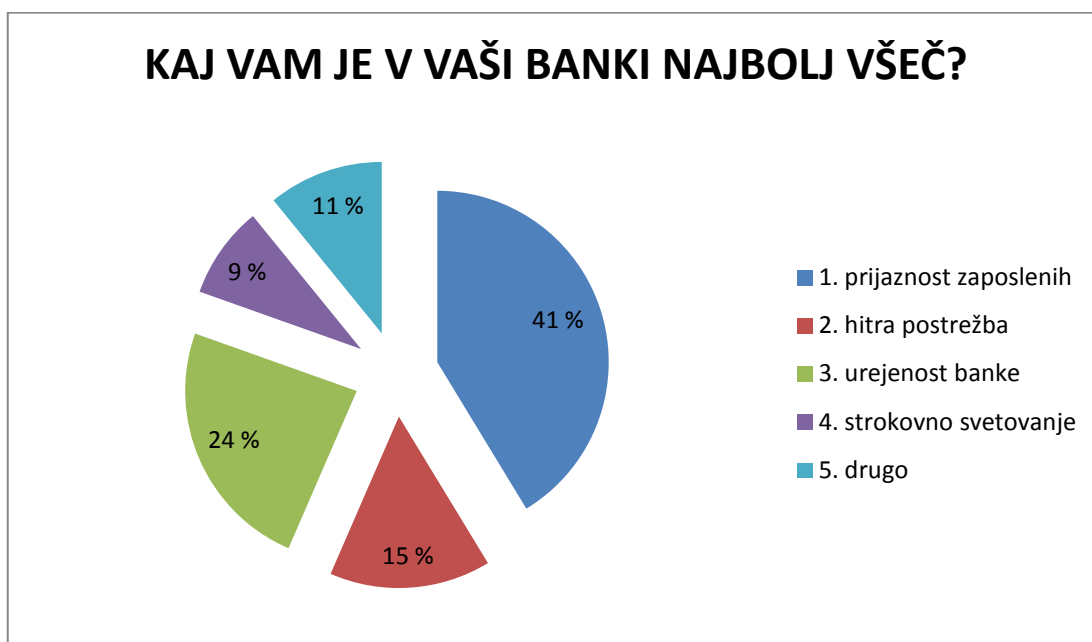
Graf 5: Prikaz na kolikih bankah imajo odprt račun naši anketiranci



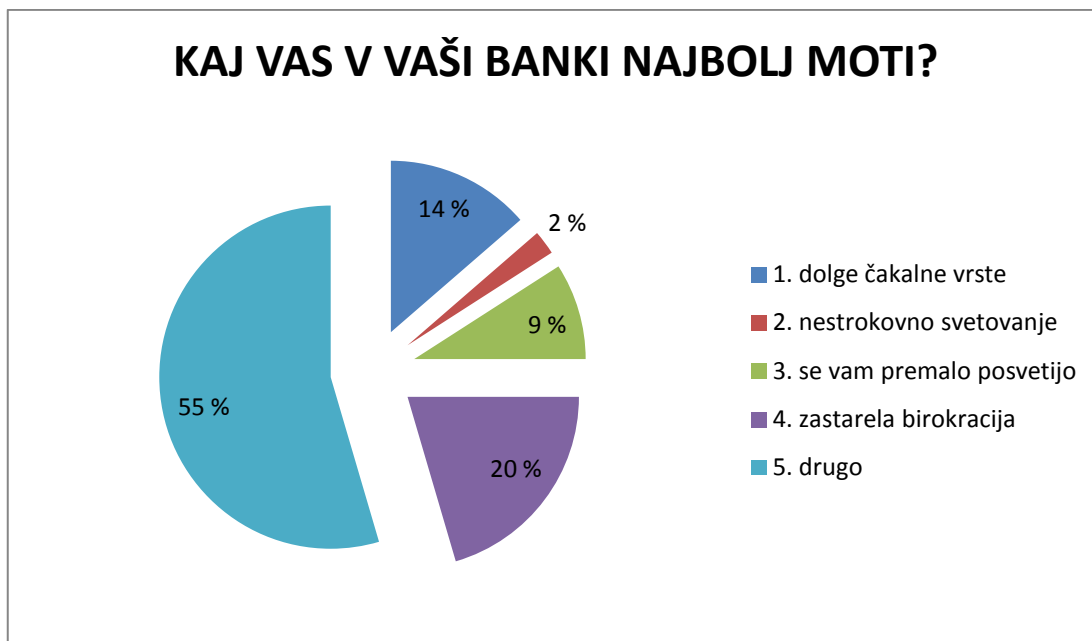
Graf 6: Prikaz anketirancev glede na zadovoljstvo v svojih bankah



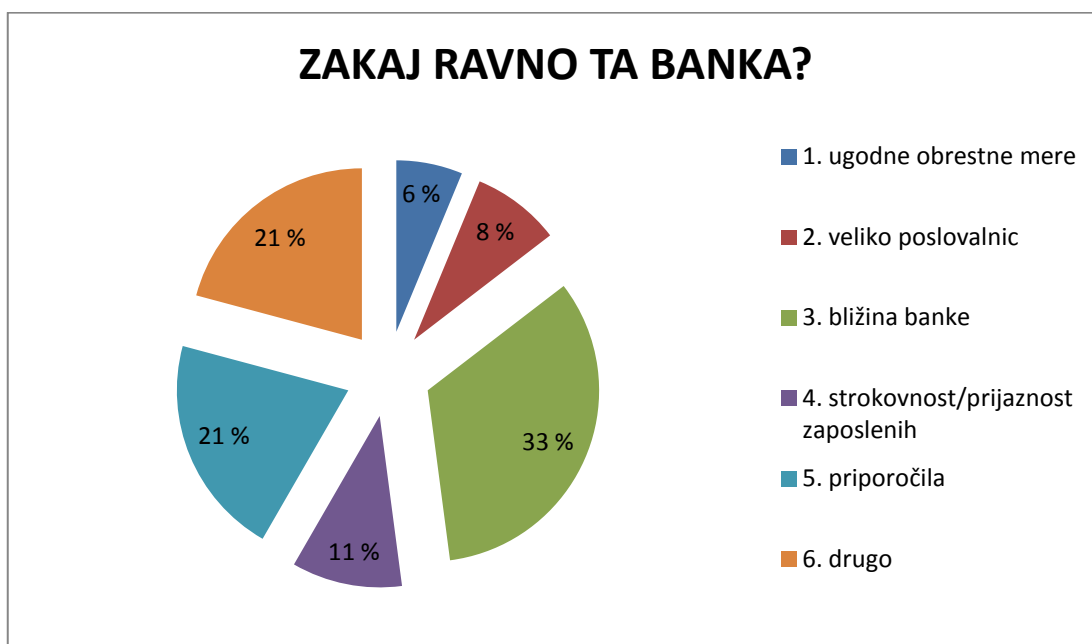
Graf 7: Prikaz katerih bančnih storitev se največ poslužujejo naši anketiranci



Graf 8: Kaj imajo v svoji banki najraje naši anketiranci



Graf 9: Kaj jih v banki najbolj moti



Graf 10: Prikaz zakaj so anketiranci izbrali ravno to banko v kateri so

19 ZAKLJUČEK

V tej diplomski nalogi smo obravnavali trženje bančnih produktov na splošno in še posebej podrobno v naši obravnavani Banki X. Pogledali smo si, katere sodobne bančne storitve danes tržijo banke, kot je Banka X, ki želijo biti vedno konkurenčne z novimi idejami in vedno v koraku pred konkurenco.

Iz ankete je razvidno, da je med mojimi anketiranimi največ zaupanja v Gorenjsko banko, saj se je zanjo izreklo kar 37 %, med katerimi je bilo več kot polovica žensk in sicer 59 %. Med anketiranimi so prevladovali mladi, tja do 35. leta starosti. Večina je zaposlenih (48 %) in jih zaupa svoje premoženje le eni banki (71 %). Zelo razveseljav podatek govori o tem, da je velika večina anketirancev zadovoljna s bančnimi uslugami. Namreč zadovoljnih komitentov je kar 52 % in 24 % je takih, ki so s storitvami zelo zadovoljni, to se pravi je vseh zadovoljnih komitentov 76 %, kar pa je zelo lep odstotek in to v časih, ki za gospodarstvo niso prav rožnati. Še vedno je na prvem mestu prijaznost zaposlenih (41 %), kar govori o tem, da ljudje najlažje zaupajo takim zaposlenim, ki jim znajo prisluhniti, jih lepo pozdraviti, se nasmehnuti in jim zaželeli lep dan. Veliko je ljudi, ki potrebujejo nekoga, da jim prisluhne, v večini so to starejši ljudje, ki potrebujejo nekoga, s katerim lahko delijo svoje občutke. Tu seveda ne gre le za bančne uslužbenke, marveč za vse zaposlene, ki imajo prvi stik s stranko, od trgovcev do negovalcev okolja ter poštne in bančne uslužbenke. Zelo zaskrbljujoč pa je podatek, da večino anketirancev moti zastarela birokracija (20 %). Danes namreč živimo v dobi vsesplošnega napredka, računalniški dobi, kjer nam večino stvari olajšajo za to narejeni roboti, računalniki, raznorazni programi ... Iz lastnih izkušenj lahko povem, da je še vedno veliko preveč papirologije in ročnega pisanja ter izpolnjevanja obrazcev in podobno. Računalniki bi nam morali biti v pomoč, vendar še vedno v kar veliki meri ne morejo nadoknaditi vsega tega. Iz ankete pa je tudi razvidno, da ni tako zelo pomembno koliko poslovalnic imaš, temveč, kje jih imaš. Večina anketiranih se je namreč izrekla za dotično banko ravno zaradi njene bližine. 33 % je bilo takih, ki si želijo imeti banko na pravem mestu. Kje pa je pravo mesto? Danes, ko se gradijo veliki trgovski centri je zelo popularno, da se v teh centrih najde vse, kar človek potrebuje. Velika večina ljudi namreč dela praktično po cele dneve, urniki niso stalni, čas dela se velikokrat razpotegne dokler delo ni opravljeno. Med vikendi po večini družine kar precej časa preživijo v nakupovalnih centrih. V njih si lahko privoščijo od nakupa raznoraznih tekstilnih izdelkov, do opoldanskega kosila, obiska banke in mogoče proti večeru še ogleda kakšnega filma.

19.1 VIZIJA ZA PRIHODNOST

Banko X v prihodnosti vidim kot banko, ki bo univerzalna na vseh področjih dela in bo znala z zaupanja vrednimi bančniki ustvariti pozitivno klimo, kjer se bodo komitenti počutili domače in bodo vedeli, da so njihovi prihranki na varnem.

LITERATURA IN VIRI

Knjige

Bezljaj, B. (2002). *Ste za akcijo*. Ljubljana: Samozaložba SABB.

Bernik, M., Florjančič J., Novak V. (2004). *Kadrovski management*. Kranj: Založba Moderna organizacija.

Casamore R., Girard J. (1999). *Kako najbolje tržim sebe*. Ljubljana: Založba Tuma d.o.o..

Čibej, J. (1998). *Kako banke računajo obresti*. Ljubljana: ZBS/Združenje bank Slovenije.

Glogovšek, J. (2008). *Bančni management*. Maribor: Založba Pivec.

Jančič, Z. (1999). *Celostni marketing*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Kotler, P. (1996). *Marketing management*. Ljubljana: Založba Slovenska knjiga.

ZBS (2008). *Priporočila o načinu obračunavanja obresti za posle s prebivalstvom*. Ljubljana: Združenje bank Slovenije.

URL – naslov spletne strani

Vloga za razvoj mednarodnih rating agencij: <http://www.cek.ef.uni-lj.si/maqister/kovac2874.pdf>, dostopno 2.11.2011.

Gorenjska banka: www.gbkr.si, dostopno 2.11.2011.

PRILOGE

Priloga 1: Anketni vprašalnik (Vir: lastna raziskava (julij, avgust 2011))

KAZALO SLIK

Slika 1: Primerjava uporabe telekomunikacijskih medijev (Vir: povzeto po Greenstein in in 6).....	Feinman, 2000, 6
---	------------------------

KAZALO TABEL

Tabela 1: Kazalniki uspešnosti.....	12
Tabela 2: Bonitetne ocene, razvrstitve.....	13
Tabela 3: Lestvica dolgoročnih in kratkoročnih kreditnih ocen agencije Fitch.....	14
Tabela 4: Lastniška struktura.....	15
Tabela 5: Obseg zavarovalnega kritja.....	23

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Prikaz spola anketirancev.....	41
Graf 2: Prikaz starostne strukture anketirancev.....	41
Graf 3: Prikaz življenjskega statusa anketirancev.....	42
Graf 4: Prikaz anketirancev glede na to, čigavi komitenti bank so.....	42
Graf 5: Prikaz na kolikih bankah imajo odprt račun naši anketiranci.....	43
Graf 6: Prikaz anketirancev glede na zadovoljstvo v svojih bankah.....	43
Graf 7: Prikaz katerih bančnih storitev se največ poslužujejo naši anketiranci.....	44
Graf 8: Kaj imajo v svoji banki najraje naši anketiranci.....	44
Graf 9: Prikaz česar jih v svoji banki najbolj moti.....	45
Graf 10: Prikaz zakaj so anketiranci izbrali ravno to banko v kateri so.....	45

Priloga 1: Anketni vprašalnik

ANKETNI VPRAŠALNIK

Pozdravljeni!

Moje ime je Matej in sem študent višje strokovne šole B&B Kranj.

Tema moje diplomske naloge je: **Trženje bančnih storitev v banki X.**

Prosim vas za sodelovanje v anonimni anketi ter da nanjo odgovarjate iskreno in samostojno.

Anketa ima 10 vprašanj, njeni rezultati pa bodo uporabljeni izključno v moji diplomski nalogi.

Najlepše se zahvaljujem za vaš čas in sodelovanje. Vaša udeležba mi bo zelo pripomogla do uspešnega zaključka diplomske naloge.

S prijaznimi pozdravi.

1. Spol. (obkroži)

M Ž

2. Vaša starost?

- a) od 15 do 25 let
- b) od 26 do 35 let
- c) od 36 do 45 let
- d) od 46 do 60 let
- e) več kot 61 let

3. Vaš status?

- a) dijak/študent
- b) zaposlen
- c) brezposeln
- d) upokojenec

4. Komitent katere banke ste?

- a) Gorenjska banka
- b) Abanka
- c) Probanka
- d) Nova KBM
- e) NLB
- f) Hypo Alpe-Adria bank
- g) Poštna banka Slovenije
- h) banka Sparkasse
- i) Raiffeisen banka
- j) druga_____

5. Na koliko bankah imate odprt bančni račun?

- a) 1
- b) 2
- c) 3 ali več

6. Ali ste zadovoljni s storitvami v vaši banki?

- a) da, zelo
- b) da
- c) lahko bi bilo bolje
- d) ne

7. Katerih bančnih storitev se največ poslužujete?

- a) bankomati
- b) elektronsko poslovanje
- c) uporaba trezorja
- d) debetna kartica (mastercard, visa electron, ...)
- e) drugo_____

8. Kaj vam je v vaši banki najbolj všeč?

- a) prijaznost zaposlenih
- b) hitra postrežba
- c) urejenost banke
- d) strokovno svetovanje

e) drugo _____

9. Kaj vas v vaši banki najbolj moti?

- a) dolge čakalne vrste
- b) nestrokovno svetovanje
- c) se vam premalo posvetijo
- d) zastarela birokracija
- e) drugo _____

10. Zakaj ste se odločili ravno za banko, katere komitent ste?

- a) zaradi ugodnih obrestnih mer
- b) zaradi obseže porazdelitve poslovalnic
- c) zaradi bližine banke
- d) zaradi strokovnosti/prijaznosti zaposlenih
- e) na podlagi priporočil
- f) drugo _____