



B&B  
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija  
Program: Ekonomist  
Modul: Strokovni sodelavec za poštni promet

**STORITVE, KI JIH NA POŠTAH  
OPRAVLJAMO ZA PBS, D.D. ZA FIZIČNE  
OSEBE**

Mentorica: Barbara Galičič Drakslar, univ. dipl. ekon.  
Lektorica: mag. Aleksandra Belšak, prof. slovenščine

Kandidatka: Sabina Obad

Kranj, december 2011

## **ZAHVALA**

Zahvaljujem se mentorici profesorici Barbari Galičič Drakslar za pomoč pri izdelavi diplomske naloge ter za svetovanje in čas, ki ga je nesebično delila z menoj.

Zahvaljujem se tudi lektorici Aleksandri Belšak, ki je lektorirala moje diplomsko delo.

Zahvaljujem se tudi moji družini, ki mi je nudila vso podporo in me v času študija spodbujala, posebej pa se zahvaljujem mojemu partnerju, ki je v času mojega študija prevzel vlogo v gospodinjstvu in bil tako rekoč »ata in mama« najinemu sinu.

## IZJAVA

»Študentka Sabina Obad izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom Barbare Galičič Drakslar, univ. dipl. ekon.«

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

Dne \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_

## **POVZETEK**

Pošta Slovenije d.o.o. (v nadaljevanju PS) je eno izmed največjih slovenskih podjetij, ki je v popolni lasti države. Primarna dejavnost PS je izvajanje univerzalnih poštnih storitev, velik pomen pa imajo tudi druge poštno in kurirske storitve, denarne storitve ter prodaja blaga.

Denarne storitve so lahko dostopne, saj lahko stranke na vseh poštah opravijo vse od najenostavnejšega, kot je vplačilo položnic, do odprtja osebnega računa pri Poštni banki Slovenije, d.d. (v nadaljevanju PBS), prav tako tudi vse ostale bančne storitve, ki jih PBS ponuja svojim stalnim in novim komitentom prek poštnih okenc.

Diplomsko delo je razdeljeno na tri dele. Prvi in drugi del sta teoretična, tretji del pa je raziskovalni. V prvem delu sta predstavljeni podjetji PS in PBS. Drugi del je namenjen predstavitvi storitev, ki jih na poštah opravljamo za PBS za fizične osebe. Tretji del se nanaša na raziskavo, s katero smo hoteli ugotoviti, kje imajo stranke določene pošte odprte osebne račune, kakšne ugodnosti nudijo določene poslovne banke novim komitentom, če pri njih odprejo osebni račun, in koliko osebnih računov je bilo v določenem obdobju odprtih v PBS.

### **KLJUČNE BESEDE:**

- denarne storitve,
- položnice,
- osebni račun,
- komitenti,
- poslovne banke.

## **ABSTRACT**

Pošta Slovenije (further PS) is one out of Slovenian biggest company which is in state property. Primary activity of PS is executing universal post services, other postal and financial activities and sale material are one of the greatest significance if PS.

Financial activities are easy of access, because customers can on all post offices over Slovenia do everything what can we do in PS. Open the current account at Poštna banka Slovenije (PBS.), pay the postal order, every bank services which are offered in PBS to own clients and new commissioners.

This diploma paper is seperated on three parts. First and second parts are theoretical, the third one is investigative. In the first part we present PS and PBS. companies. Second part is designed for presentation PBS activities for physical persons. Third part is relate to investigation. In investigation we present privileges for new commissioners in different banks, if they open bank account, then how many accounts were opened in different periods and where do the customers tend to have opened current account.

### **KEY WORDS:**

- financial activities,
- postal order,
- current account,
- commissioners,
- commercial banks.

## KAZALO

<b>1</b>	<b>UVOD .....</b>	<b>1</b>
1.1	Namen, hipoteze, metode dela.....	1
1.2	Predvideni rezultati diplomskega dela in metode raziskave .....	1
<b>2</b>	<b>ZGODOVINSKI RAZVOJ POŠTE.....</b>	<b>2</b>
2.1	Pošta nekoč .....	2
2.2	Cursus publicus.....	3
<b>3</b>	<b>POŠTA SLOVENIJE IN PE KRANJ .....</b>	<b>4</b>
3.1	PE Kranj.....	5
<b>4</b>	<b>PBS, d.d. – bančna skupina NOVE KREDITNE BANKE MARIBOR d.d. ....</b>	<b>6</b>
4.1	Predstavitev banke.....	6
4.2	Dejavnost banke .....	6
<b>5</b>	<b>STORITVE PBS ZA FIZIČNE OSEBE NA POŠTNIH OKENCIH .....</b>	<b>8</b>
5.1	Plačilni promet .....	8
5.2	Osebni račun.....	13
5.3	Hranilna vloga .....	16
5.4	Depoziti .....	16
5.5	Plačilne kartice .....	17
5.6	Moneta .....	19
5.7	Krediti.....	19
5.8	Varčevanja .....	22
5.9	Storitve menjalniškega poslovanja .....	24
5.10	PBS.net.....	24
5.11	Dvig gotovine prek POS-terminala .....	25
5.12	Denarne storitve PE Kranj od leta 2008 do 2010.....	26
<b>6</b>	<b>KAJ DOLOČENE POSLOVNE BANKE PONUJAJO SVOJIM NOVIM KOMITENTOM.....</b>	<b>29</b>
6.1	Ugodnosti in slabosti pri poslovanju novih komitentov osebnih računov ...	29
6.2	Razvejanost mreže, delovni čas in mesečne tarife za vodenje osebnih računov.....	33
6.3	Prednosti in slabosti PBS v primerjavi z ostalimi poslovnimi bankami .....	37
<b>7</b>	<b>ANKETA.....</b>	<b>39</b>
7.1	Analiza rezultatov ankete .....	39

<b>8 ZAKLJUČEK .....</b>	<b>47</b>
<b>LITERATURA IN VIRI.....</b>	<b>50</b>

## 1 UVOD

»Banka je organizacija, ki se ukvarja z denarnim poslovanjem. Njena osnovna naloga je finančno posredovanje.« (Tušek, 2006, str. 2) Banka torej predstavlja finančnega posrednika med tistimi, ki imajo presežke denarnih sredstev, in tistimi, ki jim teh sredstev primanjkuje. Cilj poslovnih bank in tudi drugih podjetij pa je ustvarjanje dobička. Da banke ustvarjajo dobiček, si morajo pridobivati nove komitente in zadržati "stare". V ta namen morajo na trgu ponuditi različno paleto bančnih storitev, ki bodo v danem trenutku komitentom in bodočim komitentom zanimive. Z globalizacijo in vstopom tujih bank so se storitve na slovenskem bančnem trgu spremenile. Komitenti so postali zahtevnejši in če ne dobijo, kar hočejo zamenjajo banko. Zato se morajo banke v tem času za svoje komitente še posebej potruditi.

PBS na slovenskem bančnem trgu posluje že 19. leto. Banka že od samega začetka posluje prek najbolj razvejane in najbolj enakomerno razporejene mreže poštних enot. Vsako poštno okence je tudi okence banke. Pa vendar se mora kljub razvejanosti tudi PBS boriti za svoje komitente. To počne predvsem prek poštних uslužbencev pri poštних okencih.

### 1.1 Namen, hipoteze, metode dela

Namen diplomske naloge je predstaviti glavne značilnosti bančnih storitev, ki jih opravljamo na poštah za fizične osebe ter s pomočjo razpoložljivih podatkov potrditi oziroma zavreči postavljene **hipoteze**, ki sem jih spodaj zapisala kot trditve:

- poštni delavci slabo poznajo bančne storitve,
- število odprtih osebnih računov je bilo od leta 2008 do vključno leta 2010 na PE Kranj v porastu,
- PBS novim komitentom ob odprtju osebnih računov nudi večje ugodnosti kot druge banke,
- mesečne ali letne tarife, razvejanost poslovalnic in delovni čas vplivajo na izbiro banke,
- komitenti so zadovoljni z banko, kjer imajo odprt račun.

### 1.2 Predvideni rezultati diplomskega dela in metode raziskave

Rezultat diplomskega dela bo boljše poznavanje storitev PBS, ki jih ponuja prek poštних okenc, prav tako bomo spoznali prednosti in slabosti PBS v primerjavi z ostalimi poslovnimi bankami. Poskušali bomo potrditi ali zavreči postavljene hipoteze ter predlagati izboljšave.



V diplomskem delu bomo uporabili naslednje metode raziskave:

- ponudba izbranih poslovnih bank, dostopna na njihovih internetnih straneh,
- anketa, ki je namenjena strankam pošte xy,
- statistični podatki, posredovani s strani PE Kranj za leto 2008, 2009 in 2010.

## 2 ZGODOVINSKI RAZVOJ POŠTE

»Beseda pošta izhaja iz latinskega glagola "ponere", točneje iz njegovega glagolskega pridevnika ženskega spola "posita", kar v prevodu pomeni postavljena. Tako je imela beseda pošta v začetku drug pomen. Prav v zvezi z organizacijo »Cursus publicus« pa je označevala kraj, kjer se je nahajala postaja za zamenjavo konj in ljudi. Beseda pošta ima različen pomen in se danes pojavlja v več jezikih.

Danes je težko ugotavljati, v katero zgodovinsko obdobje segajo začetki dogodkov, ki so bili zamelek poštnega prometa kot oblike prenosa vesti in sporočil. Potreba po sporočanju različnih vesti je nastajala skupaj s človekom, ki je zaradi svojega obstoja potreboval zvezo z drugimi ljudmi, tako z bližnjimi kot z bolj oddaljenimi. Potreba po stiku z ljudmi pa je človeka prisilila, da je sredstva in načine, s katerimi je sporočal in se sporazumeval z drugimi ljudmi, vse bolj izpopolnjeval. Strmel je za tem, da so bili ti načini in sredstva čim hitrejši ter zanesljivejši in da je bil z njimi dosežen učinek in namen.« (www.posta.si)

### 2.1 Pošta nekoč

Prenos sporočil je star ravno toliko kot prvo sporočilo. Prvi organizirani prenos sporočil poznamo iz časa 19. dinastije faraonov v Egiptu. Glasniška služba se je v starem veku pojavila zaradi vojaških potreb in potreb varnosti države. Opravljali so jo glasniki pešci, pozneje tudi glasniki na konjih in kamelah. Ta služba je bila organizirana tako, da so bila vzdolž poti vsakih šest ur hoda ali ježe nameščena postajališča, kjer sta bila po dva glasnika, ki sta prevzela prispеле pošiljke in se odpravila proti naslednjemu postajališču. V postajališčih so bile posebne knjige, kamor so beležili podatke o takratnem prometu pošiljk.

Najbolje organizirana glasniška služba s sužnji je bila v Perziji v času vladavine cesarja Kira. Osnova je bila gosta mreža poti, ki so se razprostirale od centra države proti najbolj oddaljenim provincam. Perzijci in Egipčani pa so imeli dobro razvito tudi golobjo pošto, v nekaterih primerih pa so uporabili tudi lastovke.

Zgodovina pošt v času Rima je šla po podobni razvojni poti – od pešcev, prek konjenikov do oblike *Cursus publicus*, ki je temelj razvoja današnje pošte. (Povzeto po Priročniku za pismonoše, 2011)

## 2.2 Cursus publicus

Ustanovitelj pomembne državne prometne organizacije, imenovane »Cursus publicus«, naj bi bil po mnenju zgodovinarjev cesar Avgust. Organizacija je bila strogo centralizirana. Bila je največja in najpomembnejša organizacija v starem veku ter je imela v posesti večje in manjše zgradbe, ladje in poslovne objekte za prekomorski, rečni in jezerski promet, različna prometna sredstva, vprežno živino, skladišča s hrano za ljudi in živino ter tudi potrebne ljudi, ki so delali v tej ogromni organizaciji. Njena naloga je bila prevoz potnikov, prevoz blaga ter pisnih službenih sporočil in naročil.

Cursus publicus je deloval po sistemu relejnih postaj, ki so bile razširjene po celotnem rimskem cesarstvu. Te postaje so bile pod neposrednim nadzorom rimskih konzulov. Poznejše postaje s prenočišči so sezidali ob vseh pomembnejših prometnih zvezah in so bile oddaljene ena od druge dan potovanja. Notranja organiziranost cursus publicus, v katerem je delalo razmeroma veliko ljudi, je bila urejena s posebnimi pravili (predpisani so bili načini opravljanja službe, vozni red, trajanje potovanja, zavarovanje tajnih sporočil, sankcije za povzročeno škodo v službi idr.). Javni promet je potekal izključno podnevi, in to po suhozemnih poteh z jahalnimi in vprežnimi konji, mulami, voli in s kamelami.

Mogočen obseg rimskega cestnega omrežja v četrtem stoletju prikazuje ohranjena kopija zemljevida rimskega imperija, imenovana Tabula Peutingeriana. Na njej so razvidne tudi glavne poti, ki so potekale prek ozemlja današnje Slovenije. Na tem načrtu cest in postaj so pomembna mesta označena z veliko zgradbo (na primer Oglej), srednja mesta pa z dvema stolpoma. Tako so označena mesta Capris, Tergeste, Emona, Celeia in Poetovio (Koper, Trst, Ljubljana, Celje, Ptuj).

Prek Slovenije je potekalo več poti (na primer v smeri prek Ljubljane in Varaždina, druga v smeri Siska in naprej). Pomembna rimska cesta je tekla iz Italije skozi provinco Norik v provinco Panonija; meja med obema provincama je potekala vzhodno od Maribora. Cursus publicus je pomenil poleg vseh koristi za prebivalce, ki so živeli ob teh cestah, tudi veliko breme in nadlogo, ker so morali nositi stroške za vzdrževanje cest.

Po razpadu rimskega imperija so se povsod v Evropi močno poslabšale ne samo poštna, marveč na splošno vse prometne in prevozne razmere. Organiziran promet je praktično zamrl za skoraj tisoč let, in to se je zgodilo po vsem imperiju. S preseljevanjem ljudstev je bil uničen precejšnji del civilizacije in kulture. (Povzeto po Galičič Drakslar, 2010)

O prvih zametkih denarnega poslovanja lahko govorimo pri prenosu pisnih sporočil. Prenos pisnih sporočil je bilo treba plačati in cena je bila odvisna od mase pošiljke in razdalje med pošiljateljem in naslovnikom.

### 3 POŠTA SLOVENIJE IN PE KRANJ

PS s sedežem v Mariboru, Slomškov trg 10, je bila ustanovljena leta 1995 po ukinitvi PTT Slovenije in razdelitvi podjetja na Pošto Slovenije d.o.o. in Telekom Slovenija d.d. PS je bila ob ustanovitvi sestavljena iz uprave in devetih poslovnih enot.

Lastnik in ustanovitelj družbe PS je Republika Slovenija, ki uresničuje ustanoviteljske pravice prek Vlade Republike Slovenije in Agencije za upravljanje kapitalskih naložb. Za strokovna področja so v strokovnih službah družbe oblikovani naslednji sektorji:

- Sektor za globalno logistiko,
- Sektor za trženje,
- Kadrovsko–pravni sektor,
- Sektor za računovodstvo,
- Sektor za finance,
- Sektor za mednarodne odnose,
- Sektor za investicije in nabavo,
- Sektor za informatiko,
- Sektor za korporativno varnost in nadzor ter
- Sektor za razvoj in tehnologijo storitev.

O upravljanju družbe odločajo ustanovitelj, nadzorni svet in poslovodstvo. PS je zaradi razvejanosti svoje mreže eno največjih podjetij v Republiki Sloveniji, saj ima po vsej državi preko 550 pošt in preko 6.000 zaposlenih.

Primarna dejavnost PS je izvajanje *univerzalne poštne storitve*, kar obsega sprejem, usmerjanje, prenos in dostavo pisemskih in paketnih pošiljk v notranjem in čezmejnem poštnem prometu.

**V univerzalno poštno** storitev spadajo naslednje poštne storitve v notranjem in čezmejnem poštnem prometu: prenos poštnih pošiljk do mase 2 kg, prenos poštnih paketov do mase 10 kg, storitev priporočene in vrednostne poštne pošiljke ter prenos poštnih pošiljk za slepe in slabovidne. Univerzalna poštna storitev mora biti zagotovljena vsem uporabnikom poštnih storitev na celotnem ozemlju pod enakimi pogoji in dostopnih cenah.

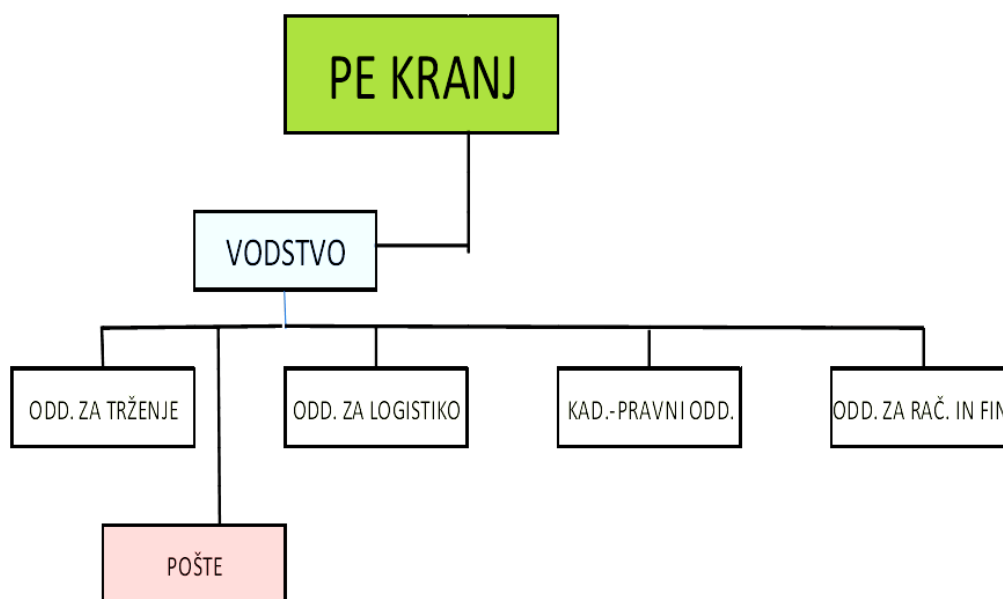
Velik pomen imajo tudi druge poštno in kurirske storitve, *denarne storitve* ter prodaja blaga. V PS opravljamo še vrsto drugih dejavnosti, določenih z aktom o ustanovitvi družbe.

**Denarne storitve** so lahko dostopne, saj lahko stranke na vseh poštah opravijo vse – od najenostavnejšega, kot je vplačilo položnic, do odprtja osebnega računa pri PBS, kot tudi vse ostale bančne storitve, ki jih PBS ponuja svojim stalnim in novim komitentom prek poštnih okenc. (Povzeto po Priročniku za pismonoše, 2011)

### 3.1 PE Kranj

PE Kranj je ena izmed desetih poslovnih enot PS, ki skrbi za nemoteno odvijanje poštnega prometa v celotni Gorenjski regiji, ki obsega 18 občin (Bled, Bohinj, Cerklje, Gorenja vas - Poljane, Gorje, Jesenice, Jezersko, Kranjska Gora, Kranj, Naklo, Preddvor, Radovljica, Šenčur, Škofja Loka, Tržič, Železniki, Žiri in Žirovnica) s prek 207.000 prebivalcev. Mrežo gorenjskih pošt sestavlja 52 stalnih pošt, 1 premična pošta, to je pošta 4283 Rateče - Planica, in 1 paketno-pretovorna pošta 4102 Kranj. Izmed 53 pošt jih 43 opravlja celotno poslovanje, 9 okenskih pošt v svoji kadrovski sestavi nima pismonoš, premična pošta pa opravlja omejen nabor storitev na terenu.

PE Kranj poleg vodstva sestavljajo še oddelek za trženje, oddelek za logistiko, kadrovsko-pravni oddelek, oddelek za računovodstvo in finance ter pošte. (Povzeto po Stanjeu poštnega omrežja PE Kranj, 2010)



Slika 1: Organigram PE Kranj  
VIR: lastni

## **4 PBS, d.d. – bančna skupina NOVE KREDITNE BANKE MARIBOR d.d.**

### **4.1 Predstavitev banke**

Poštno banko Slovenije so 1. 8. 1991 ustanovile nekdanje organizacije PTT prometa kot delniško družbo za opravljanje bančnih in drugih finančnih storitev na temelju Zakona o bančništvu in Zakona o gospodarskih družbah. V letu 1992 pa je PBS začela poslovati na slovenskem bančnem trgu.

PBS posluje od samega začetka prek najbolj razvejane in najbolj enakomerno razporejene mreže poštne enote. To se pravi, da so poštne okenca tudi okenca PBS. V sodelovanju s PS je banka organizirala tudi svoje samostojne enote, in sicer komercialna centra v Ljubljani in Mariboru, ki poslujeta predvsem s fizičnimi osebami, ter v Murski Soboti, Celju, Kranju in Kopru, kjer ima banka odprta svoja predstavništva, ki v večini poslujejo s pravnimi osebami. (Povzeto po Letnem poročilu PBS, 2010)

»V letu 2008 je banka uvedla prve mobilne bančne svetovalce za področje Gorenjske in Prekmurja, v letu 2010 pa je projekt z mobilnimi svetovalci izpeljala do konca. Tako sedaj mobilni bančni svetovalci pokrivajo celotno ozemlje Slovenije. Banka je v letu 2010 v sodelovanju s PS odprla specializirana bančna okenca na poštah v Slovenskih Konjicah, Šentjurju, Grosupljem in v Radovljici in tako prišla še bližje svojim komitentom s svojo ponudbo.« ( [www.pbs.si](http://www.pbs.si))

Banka je v začetku ponujala le nekaj bančnih storitev, danes pa nudi celovito paleto bančnih in finančnih storitev. Banka stalno povečuje obseg poslovanja, širi ponudbo in daje prednost kakovosti poslovanja v banki, ki se odraža v ponudbi storitev in v odnosu do komitentov.

Leta 2004 se je lastniška struktura spremenila. Od tedaj sta lastnici banke Nova Kreditna banka Maribor in PS. Nova Kreditna banka Maribor ima v lasti 55 % delnic banke, preostalih 45 % pa je v lasti PS. S prenosom lastništva delnic na Novo Kreditno banko Maribor je PBS vstopila v bančno skupino Nove KBM in njeno širšo finančno skupino, ki prek različnih podjetij ponuja celotno paleto finančnih storitev. (Povzeto po Letnem poročilu PBS, 2010)

### **4.2 Dejavnost banke**

»Banka opravlja finančne storitve, med katere spadajo bančne storitve in tiste storitve po Zakonu o bančništvu, za katere je pridobila dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje storitev, in sicer:

- sprejemanje depozitov;
- dajanje kreditov, ki vključujejo:
  - potrošniške kredite,
  - hipotekarne kredite,
  - odkup terjatev z regresom ali brez njega,
  - financiranje komercialnih poslov, vključno z izvoznim financiranjem na podlagi odkupa z diskontom in brez regresa dolgoročnih nezapadlih terjatev, zavarovanih s finančnim instrumentom;
- storitve plačilnega prometa po Zakonu o plačilnem prometu razen storitev upravljanja plačilnih sistemov;
- izdajanje in opravljanje plačilnih instrumentov (na primer kreditnih kartic in potovalnih čekov);
- izdajanje garancij in drugih jamstev;
- trgovanje za svoj račun ali za račun strank:
  - s tujimi plačilnimi sredstvi, vključno z menjalniškimi posli;
- trgovanje za svoj račun:
  - z instrumenti denarnega trga,
  - s prenosljivimi vrednostnimi papirji.

Organi banke so skupščina delničarjev banke, nadzorni svet banke in uprava banke. Skupščina banke je najvišji organ banke, na katerem oba delničarja uresničujeta svoje pravice. Nadzorni svet ima pet članov, katere imenuje in odpoklicuje skupščina delničarjev. Uprava banke je dvočlanska in ima predsednika ter člana uprave; imenuje in razrešuje ju nadzorni svet banke.« (Fišer, 2010)

## 5 STORITVE PBS ZA FIZIČNE OSEBE NA POŠTNIH OKENCIH

Vsa poštna okenca po Sloveniji so hkrati tudi okenca PBS. Na podlagi pogodbe o medsebojnem poslovnem sodelovanju med PS in PBS opravljajo poštna okenca za PBS naslednje vrste storitev za fizične osebe:

- storitve plačilnega prometa, ki obsegajo:
  - vplačila posebnih položnic PP 02, plačilnih nalogov BN 02 in univerzalnih plačilnih nalogov UPN;
  - izplačila nakaznic – plačilnih nalogov BN02 in druga izplačila na podlagi posebnih obrazcev;
  - vplačila in izplačila poštnih nakaznic PN 02 v notranjem prometu ter vplačila in izplačila mednarodnih poštnih nakaznic za določene države v mednarodnem prometu;
- storitve po osebnih računih – transakcijski računih fizičnih oseb;
- storitve po hranilnih vlogah;
- storitve, povezane z izdajo plačilnih kartic, ki jih nudi PBS;
- storitve depozitov;
- storitve sprejema dokumentacije za kredite;
- storitve, povezane z varčevanjem;
- storitve menjalniškega poslovanja;
- storitve deviznega poslovanja;
- izplačilo gotovine prek POS-terminalov. (Povzeto po Priročniku za pismonoše, 2011)

»Pošte opravijo okoli 50 % storitev plačilnega prometa za fizične osebe v Sloveniji. Tu so zajeta vsa vplačila posebnih položnic (PP 02), plačilnih nalogov (BN 02), univerzalnih plačilnih nalogov (UPN) ter izplačila nakaznic. (Priročnik za pismonoše, 2011, str. 60)

V nadaljevanju sledi opis posameznih vrst storitev.

### 5.1 Plačilni promet

Poštno enote opravijo vplačilno in izplačilno transakcijo na podlagi plačilnega naloga, ki ga predloži pravna ali fizična oseba.

Plačilni nalog je dokument, s katerim:

- nalogodajalec naroči izvajalcu plačilnega prometa, da v breme njegovega računa ali vplačane gotovine prenese sredstva na račun prejemnika sredstev – vplačilne transakcije;

- nalogodajalec naroči izvajalcu plačilnega prometa, da v breme predhodno zagotovljenega kritja pri banki opravi izplačilo določenega zneska prejemniku sredstev – izplačilne transakcije.

Plačilni nalog nastopa v naslednjih oblikah:

- plačilni nalog BN 02 – obrazec BN 02;
- posebna položnica – obrazec PP 02;
- univerzalni plačilni nalog – obrazec UPN;
- univerzalni plačilni nalog z vrstico ORC in izjavo – obrazec UPN z ORC vrstico;
- nakaznica – plačilni nalog BN 02;
- nakaznica – obrazec UPN;
- pokojninska nakaznica – obrazec ZPIZ 625/1;
- drugi obrazci banke za izplačila.

Popravljanje vpisanih podatkov, kot so npr. številke računa, naslova in drugih podatkov, ni dovoljeno. Pri izpolnjevanju plačilnega naloga je treba uporabiti temno pisalo, moder ali črni kemični svinčnik ali drugo sredstvo, ki ga ni mogoče izbrisati.

Ob predložitvi dvoslojnega plačilnega naloga morajo biti zapisani podatki jasno razvidni in identični tudi na drugem izvodu. Če stranka predloži dva izvoda plačilnega naloga, ki sta nekopirna, morajo biti podatki na obeh izvodih jasno razvidni in identični.

**Plačilni nalog BN 02** je standardizirani plačilni nalog, ki ga uporabljamo za plačila, dvige in pologe gotovine. Namenjen je fizičnim in pravnim osebam. Poznamo enoslojne in dvoslojne plačilne naloge BN 02. Sestavljen je iz štirih vodoravnih delov:

- zgornji del vsebuje: ime plačilni nalog BN 02, namen transakcije (plačilo, polog gotovine in polog gotovine) in nujnost;
- del **nalogodajalec** vsebuje podatke o nalogodajalcu – vplačniku: naziv, ulico, kraj, številko računa nalogodajalca, datum plačila, referenco, znesek, vrsto posla in namen plačila;
- del **prejemnik** vsebuje podatke o prejemniku: naziv, ulico, kraj in številko računa prejemnika ter referenco;
- spodnji del vsebuje prostor za žig nalogodajalca, oznako tiskarne in letnico tiska, datum predložitve ter podpis nalogodajalca.

Izpolnjevanje plačilnega naloga BN 02 je lahko ročno ali strojno. Pri ročnem izpolnjevanju je pomembno, da je vsak znak vpisan v svoj okvirček z velikimi tiskanimi črkami oz. s števkami. Pri strojnem izpolnjevanju to ni obvezno, podatki morajo biti vpisani v pravem zaporedju.



Slika 2: Plačilni nalog obr. BN 02

Vir: [www.google.si/image](http://www.google.si/image)

Pri enoslojnem plačilnem nalogu BN 02 potrdi poštni uslužbenec plačilni nalog BN 02 in potrdilo računalniško izpiše na prazen list papirja. Pri dveh enoslojnih plačilnih nalogih BN 02, ki sta nekopirna, potrdi poštni uslužbenec plačilni nalog BN 02 in potrdilo računalniško izpiše na hrbtno stran drugega plačilnega naloga BN 02.

**Posebna položnica PP02** je standardizirani plačilni nalog, ki ga izstavi upnik dolžniku, praviloma fizični osebi, za poravnavo plačil, množičnih gospodinjstkih in drugih obveznosti. Dolžnik na podlagi prejetega računa in s posebno položnico poravnava obveznosti do upnika. Ta obrazec je specifičen za Slovenijo, saj ga v drugih državah ne poznajo. Posebna položnica je rdeče-vijolične barve in je izdana v enem izvodu. Posebno položnico sestavljata: talon – levi del in posebna položnica – desni del.

Upnik mora posebno položnico izdati v skladu z navodili in s standardi, ki jih pridobi pri banki, pri kateri ima odprt račun. Navodila in standardi opredeljujejo tehnične lastnosti papirja, barve, velikosti, pozicije posameznih polj, izpolnitev, potek izmenjave podatkov in finančno poravnavo. Upoštevanje navodil in standardov omogoča obdelavo posebne položnice v vseh fazah obdelave, to so sprejem, obdelava, arhiviranje.

Slika 3: Posebna položnica obr. PP 02

Vir: [www.google.si/image](http://www.google.si/image)

Talon služi vplačniku kot potrdilo o opravljenem vplačilu, posebna položnica pa je namenjena arhiviranju v banki.

**Univerzalni plačilni nalog – obrazec UPN** je novi standardiziran plačilni nalog, ki je v uporabi od 1. 11. 2010. Je enoten obrazec EU, ki se uporablja v domačem in čezmejnem okolju. S 1. 1. 2012 bo nadomestil vse prej naštete obrazce. Nastal je kot posledica vzpostavitve enotnega območja plačil v evrih. Uporablja se za negotovinska plačila, gotovinska plačila, polog gotovine in dvig gotovine.

Obrazec UPN je izdelan v skladu s standardom UPN in je sestavljen iz talona – levi del in naloga za plačilo – desni del.

Slika 4: Univerzalni plačilni nalog – UPN

Vir: [www.google.si/image](http://www.google.si/image)

Največja novost, ki ga prinaša novi obrazec, je obvezno vpisovanje *kode namena* plačila. Pravilna koda namena omogoča, da se plačilo hitro, kakovostno in pravilno usmeri na račun prejemnika.

*Koda namena* na obrazcu UPN je polje, v katerega se obvezno vpiše štirimestna kratica angleške besede (nap. »SALA« – plača, »ELEC« – plačilo elektrike, »TAXS« – plačilo davkov, »COST« – stroški itd.). Uporabljajo se za opredelitev namena plačila. Ker so kode namenov plačil namenjene prejemnikom, morajo prejemniki pri zahtevku za plačilo določiti kodo namena. Če prejemnik kodo namena ni vpisal oz. zahteval, uporabimo tisto kodo, ki se nam zdi najprimernejša.

Ponudnik plačilnih storitev, v našem primeru PBS, vsebinsko ne prevzema odgovornosti, če plačnik ne uporabi kode namena plačila skladno z njenim dejanskim namenom.

**Pokojninska nakaznica – obrazec ZPIZ 625/1** je plačilni nalog, s katerim nalogodajalec – Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje (v nadaljevanju ZPIZ) nakazuje sredstva upravičencem.

Pokojninska nakaznica je izdana v skladu s standardi. Osnovna podlaga je bele barve in je izdelana v enem izvodu. Sestavljena je iz obvestila in pokojninske nakaznice.

Na *obvestilu* so navedeni podatki o prejemniku sredstev, namenu in o znesku nakazila. Obvestilo je za prejemnika sredstev informacija in potrdilo o opravljenem izplačilu.

Na *pokojninski nakaznici* so navedeni podatki o prejemniku sredstev, znesku nakazila, o izplačilnih pogojih. Na pokojninski nakaznici se prejemnik podpiše in vpiše datum prejema nakazila v za to določen prostor na nakaznici. Pokojninska nakaznica je za banko in ZPIZ potrdilo o izplačilu oz. potrditev, da je prejemnik ta sredstva zares prejel.

Pokojninska nakaznica se lahko glasi na eno fizično osebo. Znesek, na katerega se lahko glasi pokojninska nakaznica, je neomejen. (Povzeto po Navodilu za delo pošt pri opravljanju storitev denarnega prometa, 2006)

**Nakaznica** je vplačilni dokument, s katerim pošiljatelj vplača znesek, ki ga bo pošta izplačala naslovníku nakaznice. Vplačilo in izplačilo sredstev na nakaznici se praviloma opravi v gotovini. Obrazec se uporablja le na poštnih okencih.

Pošte sprejemajo v vplačilo in izplačujejo:

- poštna nakaznica v notranjem prometu na obrazcu NP – 1;
- telegrafske nakaznice v notranjem prometu na obrazcu NP – 2;
- poštna nakaznica v mednarodnem prometu na obrazcu TFP 1;
- odkupne nakaznice v mednarodnem prometu na obrazcu TFP 3.

Pošte sprejemajo v vplačilo in izplačujejo mednarodne poštna nakaznica in mednarodne odkupne nakaznice za države oz. iz držav pod pogoji, ki so navedeni v seznamih držav, s katerimi poteka izmenjava mednarodnih poštnih nakaznic in mednarodnih odkupnih pošiljk.

Posamezne vrste nakaznic se lahko prenašajo z rednimi poštnimi zvezami, s telekomunikacijskimi zvezami in računalniško prek Eurogiro<sup>1</sup> sistema. (Povzeto po Navodilu za opravljanje poštonakazniškega prometa, 2006)

**Poštna nakaznica – obrazec PN 1** je obrazec, ki se uporablja v notranjem prometu in služi gotovinskemu prenosu denarja. Sestavljena iz dveh kopirnih listov in štirih delov. Izpolni se po predtiskanem besedilu s temnim kemičnim svinčnikom. Na poštno nakaznico se napišejo podatki o vplačniku (ime oz. naziv in naslov

---

<sup>1</sup> Je elektronski mrežni plačilni sistem, ustvarjen za izmenjavo transakcij med finančnimi institucijami. Osredotočen je na meddržavne transakcije z nizkimi vrednostmi plačil in je hiter ter cenovno ugoden plačilni sistem.

vplačnika), znesek v EUR, podatki o naslovníku poštné nakaznice (ime oz. naziv in naslov prejémnika). Spodnji del poštné nakaznice je namenjen za morebitno *sporočilo pošiljatelja* in se nahaja na levi spodnji strani obrazca.

Poštné nakaznice se prenašajo z rednimi potnimi zvezami.

**Telegrafska nakaznica – obrazec NP 2** se uporablja v notranjem prometu in služi hitrejšemu prenosu gotovinskih sredstev do prejémnika. Sestavljena je iz treh kopirnih listov. Prvi list telegrafske nakaznice se imenuje *Telegrafska nakaznica* in služi vplačilni pošti kot dokaz o vplačilu sredstev po nakaznici in ta isti del se odpravi po telekomunikacijskih napravah do naslovne pošte, kjer se sredstva po nakaznici izplačajo prejémniku nakaznice. Drugi del se imenuje *Sporočilo o vplačilu telegrafske nakaznice*, ki se po vplačilu sredstev pošlje v dnevni pošiljki v banko. Tretji del, *Potrdilo o vplačilu telegrafske nakaznice*, pripada vplačniku telegrafske nakaznice in mu služi kot potrdilo o nakazilu.

## 5.2 Osebni račun

PBS je transakcijski račun za fizične osebe poimenovala osebni račun in je temelj sodobnega bančnega poslovanja. Uporaba osebnega računa (OR) je enostavna in varna. Prek OR lahko imetnik prejema plačo, pokojnino, honorarje, dividende, socialne transferje in druge prejémke ter osebno polaga gotovino. Imetnik lahko obveznosti plačuje prek direktnih obremenitev in trajnih nalogov ter dviguje gotovino. OR omogoča tudi poslovanje s plačilnimi karticami, z Moneto in s čeki, poslovanje prek spletne banke, dvig gotovine na bančnem avtomatu (BA) in prek POS-terminala.

Novi imetnik lahko OR odpre na vsaki poštni enoti, v komercialnih centrih banke v Mariboru in Ljubljani. Otvoritev OR je hitra in enostavna. Stranka za otvoritev potrebuje le veljavni osebni dokument in davčno številko. OR lahko odpre vsaka polnoletna oseba, ki je opravilno sposobna. Za instrument poslovanja z osebnim računom pri PB. lahko izberemo kartico ali knjižico.

Za poslovanje na OR se lahko pooblasti eno ali dve polnoletni opravilno sposobni osebi. Pooblaščenec prejme svojo bančno kartico oz. posluje s knjižico. Pooblastilo se lahko kadarkoli prekliče.

Oblika zapisa računa je v IBAN strukturi. IBAN je mednarodna številka bančnega računa, ki omogoča identifikacijo transakcijskega računa komitenta v mednarodnem poslovanju. Primer strukture zapisa osebnega računa v obliki IBAN-a je:

**SI56 XXXX XXXX XXXX XXX**

OR je sestavljen iz šifre države, to so prva štiri mesta, in iz 15 numeričnih mest, izmed katerih prvih pet mest identificira banko, pri kateri ima imetnik odprt račun, naslednjih osem mest je številka imetnikovega računa, zadnji dve mesti pa sta kontrolni številki. Primer odprtja OR pri PBS: SI56 9020 0XXX XXXX X51.

Imetnik osebnega računa je lahko:

- polnoletna domača fizična oseba s stalnim prebivališčem v RS – na svoje ime ali na ime mladoletne osebe;
- mladoletna oseba;
- mladoletna oseba z zakonitim zastopnikom;
- polnoletna tuja fizična oseba, ki začasno biva v RS, in sicer na podlagi veljavnega dovoljenja za prebivanje v trajanju najmanj 6 mesecev;
- polnoletna tuja fizična oseba – nerezident.

**Osebni račun s kartico** je večvalutni račun in omogoča poslovanje v evrih in tujih valutah. Imetnikom je omogočeno poslovanje prek spletne banke, z Moneto in s čeki. Za poslovanje z OR s kartico prejmejo imetnik in njegovi pooblaščenca bančno kartico Activa – Maestro. Kartica omogoča imetnikom identifikacijo pri poslovanju, uporabo BA ter dvig in plačilo na POS-terminalih. Bančna kartica OR je plačilna kartica s takojšnjim plačilom, kar pomeni, da se OR imetnika bremeni takoj, ko je opravljen dvig ali plačilo. Za dvig gotovine na BA in plačilo storitev prek POS-terminala potrebuje imetnik OR s kartico za identifikacijo poleg kartice še osebno številko, tako imenovano PIN kodo.

Imetniku, ki na OR s kartico prejema redne mesečne prilive, PBS odobri redno prekoračitev denarnih sredstev. Višina rednega limita je odvisna od višine rednega priliva in se mesečno spreminja. Imetnik lahko po nekaj mesecih konkretnega poslovanja zaprosi za izredni limit. PBS odobri izredni limit za vnaprej določeno časovno obdobje (6 ali 12 mesecev), po preteku pa ga lahko podaljša. Imetniki OR s kartico enkrat mesečno prejmejo izpisek mesečnih sprememb, s katerimi jih banka obvešča o stanju in prometu na OR, razen imetnikom, ki poslujejo prek spletne banke. Njim so ti izpiski dostopni na spletni banki.

**Bonitetni osebni račun s kartico** je namenjen komitentom z višjo boniteto, kartica je zlate barve. Za imetnike bonitetnega OR veljajo enake ugodnosti kot za imetnike navadnega OR. Imetniki plačujejo višje nadomestilo za vodenje računa, zato pa imajo naslednje ugodnosti: višji limit za dvig in brezplačen dvig gotovine na BA, eno brezplačno odobritev limita na leto, ne plačujejo nadomestila za poslovanje prek spletne banke, uporaba plačilnih kartic je brez stroškov članarine.

**Osebni račun s knjižico** – PBS je za vse komitente, ki ne želijo poslovati s kartico, omogočila v ta namen poslovanje s knjižico. Imetniki lahko poslujejo samo v evrih. OR s knjižico omogoča prejemanje nakazil, dvige in pologe gotovine ter interne

prenose med računi. Vsaka sprememba, ki se pojavi na OR, se sproti vpiše v knjižico. Pri otvoritvi OR s knjižico in zamenjavi knjižice zaračuna PBS strošek izdaje oz. zamenjave knjižice. Stroški vodenja računa se obračunavajo vsake 3 mesece.

**Dijaški osebni račun** je namenjen osnovnošolcem, ki so starejši od 6 let, in dijakom. Ob odprtju izda PBS imetniku bančno kartico in osebno številko PIN. Dijaki ob otvoritvi potrebujejo potrdilo o šolanju, osebe, mlajše od 15 let, pa potrebujejo pri otvoritvi enega izmed staršev, da bo podpisal pogodbo kot zakoniti zastopnik. Prednosti dijaškega OR računa so v tem, da je vodenje računa brezplačno, brezplačni so tudi dvigi na BA, prav tako uporaba spletne banke.

**Študentski osebni račun** je namenjen študentom. Pri otvoritvi je treba predložiti potrdilo o šolanju. Imetnikom študentskega OR računa so nudene vse ugodnosti kot pri dijaškem OR. Na študentski OR dobivajo imetniki v večini nakazila za delo prek študentskega servisa, možna pa so tudi druga nakazila. Po prvem rednem nakazilu odobri PBS avtomatski redni limit do 100,00 evrov, po določenem času pa lahko zaprosijo za poseben limit. PBS imetnikom odobri tudi kredit, če si priskrbijo izjavo kreditno sposobnega poroka. Porok je oseba, ki jamči za poplačilo kredita, če ga imetnik OR računa ne more poplačati.

**Osebni račun za nerezidente** je namenjen osebi, ki ima stalno prebivališče v tujini in nima dovoljenja za prebivanje v Sloveniji za najmanj 6 mesecev. Ta lahko pri PBS odpre OR za nerezidente. Za poslovanje z OR prejmejo imetniki knjižico. Poslovanje je možno samo v evrih. Na OR nerezidenta lahko imetniki prejemajo nakazila, omogočeno je dvigovanje in polaganje gotovine na račun. Imetnik lahko pooblasti eno ali dve opravljeni osebi. (Povzeto po Navodilu za delo poš z osebnimi računi, 2006)



Slika 5: Kartica in knjižica osebnega računa

Vir: [www.pbs.si](http://www.pbs.si)

### 5.3 Hranilna vloga

»Hranilna vloga je bančna storitev, ki jo nudi PBS nudi komitentom, ki ne želijo, da se jim denarna sredstva vežejo kot kratkoročni ali dolgoročni depozit.« (Navodilo za delo pošt s vpoglednimi hranilnimi vlogami fizičnih oseb, 2006) Imetniki želijo, da so jim ta sredstva v trenutku, ko jih potrebujejo, na voljo, zato se ta sredstva razumejo kot depozit na vpogled. Za poslovanje s hranilno vlogo izda PBS imetnikom knjižico, ki glasi na ime imetnika. Vodenje hranilne vloge, izdaja in zamenjava knjižice – to je brezplačno.

Imetnik lahko izbere evrsko hranilno vlogo, ki mu omogoča poslovanje v evrih, ali devizno hranilno vlogo, ki mu omogoča poslovanje v devizah.

Hranilno vlogo lahko odpre *polnoletna fizična oseba* s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji, domača fizična oseba na svoje ime ali na ime mladoletne osebe, *tuja fizična oseba*, ki ima dovoljenje za začasno bivanje v Republiki Sloveniji za dobo, daljšo od 6 mesecev, *mladoletna oseba*, starejša od 15 let, ki je zaposlena in s sredstvi razpolaga sama.

Imetnik hranilne vloge lahko pooblasti eno ali dve opravično sposobni polnoletni osebi za razpolaganje s sredstvi na hranilni vlogi. Pooblaščenec ima praviloma enake pravice kot imetnik vloge, ne mora pa:

- prenesti pooblastila za razpolaganje s sredstvi na tretjo osebo,
- dati naloga za ukinitvev hranilne vloge,
- spreminjati osebnih podatkov imetnika hranilne vloge,
- prijaviti, da pogreša knjižico.

Pooblastilo velja do preklica oziroma do smrti imetnika ali pooblaščenca. (Povzeto po Navodilu za delo pošt z vpoglednimi hranilnimi vlogami fizičnih oseb, 2006)

### 5.4 Depoziti

Zakon o bančništvu opredeljuje depozit kot »vplačilo denarja oziroma drugih vračljivih sredstev, na podlagi katerega vplačnik pridobi pravico do vrnitve v določenih rokih.« (ZBS, 2003, str. 8) To pomeni, da stranka in banka skleneta pogodbo, v kateri se banka zaveže, da sprejme, stranka pa, da položi pri banki določen denarni znesek. Stranka, ki položi denarna sredstva, se imenuje **deponent**, banka pa je **depozitar**.

Deponent je lahko *polnoletna fizična oseba* s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji, ki odpre depozit na svoje ime ali na ime mladoletne osebe, *tuja fizična oseba*, ki ima dovoljenje za začasno bivanje v Republiki Sloveniji za dobo, daljšo od 6 mesecev, in mladoletna oseba, starejša od 15 let, ki je zaposlena.

PBS ponuja depozite v evrih in devizne depozite, ki imajo nominalno – fiksno obrestno mero. Obrestna mera je odvisna od višine glavnice, dobe vezave in od vrste depozita. Ob odprtju depozita ali kasneje lahko deponent da nalog za avtomatsko podaljševanje dobe vezave. Možno je avtomatsko podaljševanje vezave za enako dobo, kot je bila začetna doba vezave. PBS ponuja naslednje depozite:

- kratkoročne depozite – z dobo varčevanja:
  - nad 1 mesec, to je nad 30 dni,
  - nad 2 meseca, to je nad 60 dni,
  - nad 3 mesece, to je nad 90 dni,
  - nad 6 mesecev, to je nad 180 dni,
  - nad 9 mesecev, to je nad 270 dni ali
- dolgoročne depozite – z dobo varčevanja:
  - nad 12 mesecev do vključno 24 mesecev,
  - nad 24 mesecev do vključno 36 mesecev.

PBS prenese po poteku pogodbene dobe vezave sredstva na hranilno vlogo ali OR, ki ga ima deponent odprtega pri PBS.

Če potrebuje deponent sredstva pred potekom pogodbene dobe vezave, mu lahko banka do poteka dobe vezave odobri kratkoročni ali dolgoročni premostitveni kredit, vendar le v višini 90 % glavnice.

Značilnosti za evrske depozite je, da je najmanjši možni znesek vezave 100 evrov, pri deviznih depozitih pa devize v protivrednosti 200 evrov. Najvišji možni znesek vezave ni omejen. (Povzeto po Navodilu za delo pošt z depoziti, 2006)

## 5.5 Plačilne kartice

PBS ponuja svojim komitentom, ki poslujejo z OR s kartico, plačilne kartice (PK). PK je namenjena negotovinskemu poslovanju, plačevanju blaga in storitev na prodajnem mestu. Namenjena je tudi dvigovanju gotovine na poštah in enotah banke, enotah drugih bank, na BA in na prodajnih mestih z ustrežno oznako. Za poslovanje s PK lahko imetnik pooblasti drugo osebo. PBS izda PK pooblaščenca na njegovo ime, ki z njo posluje kot imetnik kartice, deležen pa je tudi vseh drugih ugodnosti, povezanih s PK.

PBS izdaja naslednje kartice: kartico Activa Maestro, navadno kartico Activa, navadno in zlato kartico Activa MasterCard ter navadno in zlato kartico Activa Visa. Zlate PK so namenjene komitentom z višjo finančno boniteto. PK so namenjene za poslovanje doma in v tujini, razen PK Activa, ki je namenjena domačemu poslovanju.



Kartica Activa Maestro je plačilna kartica s takojšnjim plačilom, to pomeni, da se poravnava obveznosti izvede takoj. Vse ostale kartice so plačilne kartice z zamikom plačila. Pri karticah z zamikom plačila se poravnava obveznosti zamakne do dogovorjenega datuma plačila (8., 18. ali 28. v mesecu). Vse obveznosti, ki so nastale pri poslovanjem s plačilnimi karticami, poravnava imetnik prek svojega OR, odprtega pri banki.

Vsi imetniki plačilnih kartic so o prometu, ki so ga ustvarili s plačilnimi karticami, obveščeni z mesečnim izpiskom prometa, tj. pri kartici Activa Maestro, s specifikacijo poslovanja s plačilno kartico pa pri drugih karticah. (Povzeto po Navodilu za delo poš t s plačilnimi karticami, 2006)



Slika 6: Plačilne kartice

Vir: [www.pbs.si](http://www.pbs.si)

### Veljavnost, članarina in značilnosti kartic

Veljavnost PK, ki jo izda PBS, je 4 leta in jo PBS vsake štiri leta obnovi. To velja za vse kartice, razen za kartico Activa, katere veljavnost je 1 leto. Tudi to veljavnost PBS avtomatično podaljšuje.

Imetniki PK Activa, Activa MasterCard in Activa Visa plačujejo mesečno članarino. Višina članarine in način plačila sta določena z veljavnim cenikom PBS. Za plačilno kartico Activa Maestro se letna članarina ne plačuje, prav tako se ne plačuje izdaja

kartice. PBS redne zamenjave kartic ne zaračunava. Po plačilu mesečne članarine so imetniki nezgodno zavarovani za primer smrti ali invalidnosti.

Za pridobitev PK mora imetnik OR poslovati vsaj 3 mesece za kartico Activa oz. 6 mesecev za kartico Activa MasterCard in Activa Visa. Imetnik mora z OR korektno poslovati. Za pridobitev zlate kartice Activa MasterCard in Activa Visa, pa mora imetnik z OR poslovati najmanj 2 leti. (Povzeto po Navodilu za delo pošt s plačilnimi karticami, 2006)

## 5.6 Moneta

»Moneta je storitev brezgotovinskega plačevanja z mobilnim telefonom, ki omogoča hitro, enostavno in varno plačevanje blaga in storitev na plačilnih mestih po Sloveniji, ki so označena z znakom »Moneta«. Deluje kot navidezna kartica z odloženim plačilom

PBS odobri uporabo storitev Monete imetnikom OR s kartico. Za poslovanje potrebuje uporabnik le mobilni telefon. Moneto lahko uporabljajo vsi Mobitelovi in Debitelovi naročniki ter mobi uporabniki. PBS izda uporabnikom PIN številko, ki jo uporablja pri plačilu storitev na prodajnih mestih.

Uporabniki Monete morajo plačevati mesečno nadomestilo za uporabo Monete. PBS zaračunava imetniku OR mesečno nadomestilo za vodenje Monete, zato mu za stroške nadomestila enkrat mesečno bremeni račun.

Moneta nima omejitve minimalnega zneska plačila. Limit, do katerega lahko uporabniki Monete plačujejo svoje obveznosti, pa določi PBS. Če uporabniku znesek limita ne zadostuje, lahko zaprosi za večji limit za poslovanje s storitvijo Moneta.« (Navodilu za delo pošt za izdajanje Monete, 2007)

## 5.7 Krediti

»Kredit je pravni posel in pomeni pogodbeni odnos med banko in stranko, pri katerem se banka zavezuje, da bo dala uporabniku kredita na voljo določen znesek denarnih sredstev za določen ali nedoločen čas, za neki namen ali brez določenega namena. Uporabnik se zavezuje, da bo plačeval banki dogovorjene obresti in dobljeni znesek denarja vrnil v času in na način, ki sta določena v pogodbi. Kreditna pogodba mora biti pisna in podpisana s strani obeh strank, drugače ni veljavna. Vsebovati mora najmanj tri elemente, in sicer pogoji za nastanek kredita – prepustitev denarja, način uporabe kredita in način vračanja kredita. Kreditna pogodba po navadi vsebuje tudi druge pogoje, pod katerimi naj bo kredit dan, uporabljen in vrnjen. Kredit je sestavljen iz glavnice in obresti, lahko pa vsebuje tudi druge stroške. Če dolžnik dolguje poleg glavnice tudi obresti in stroške, se ti

vračunavajo tako, da se najprej odplačajo stroški, nato obresti in nazadnje glavnica. Glavnica je denarna obveznost, ki jo dobi stranka v obliki kredita, nanjo pa se vežejo še obresti in drugi stroški.« (ZBS, 2003, str. 16)

Kredit lahko pri PBS najame vsaka polnoletna oseba, ki je državljan Republike Slovenije. Prosilec mora biti zaposlen za nedoločen čas ali pa je upokojenec in je finančno sposoben vrniti kredit z obrestmi ter plačati stroške kredita. Kredit lahko najame tudi oseba, zaposlena za določen čas oz. po pogodbi o delu. PBS odobrava *potrošniške* in *stanovanjske* kredite komitentom in nekomitentom banke. Komitent PBS je oseba, ki ima pri banki odprt OR ali nakazniški račun in prejema prek tega računa svoje redne mesečne prejemke praviloma najmanj 1 mesec.

PBS praviloma odobri kredit največ za tako dobo, da kreditojemalec plača zadnjo anuiteto v mesecu, v katerem dopolni 75 let. Osebam, ki presegajo starostno mejo, odobri banka kredit ob predložitvi zadostnih in ustreznih zavarovanj za odplačilo kredita.

**Potrošniški kredit** je najenostavnejša oblika kredita. Je kredit, ki ga lahko stranka pridobi za katerikoli namen osebne potrošnje, kot je nakup avtomobila ali plačilo počitnic. Potrošniški krediti so praviloma krediti od enega do sedmih let.

Potrošniške kredite delimo po namenu in odplačilni dobi. Po namenu so potrošniški krediti nenamenski (gotovinski) in namenski. Po odplačilni dobi ločimo kratkoročne kredite (odplačilna doba do 12 mesecev) in dolgoročne potrošniške kredite (odplačilna doba nad 12 mesecev do 96 mesecev).

Med potrošniške kredite spadata tudi hitri kredit in mini kredit. Prednosti teh dveh kreditov sta v tem, da ne potrebujemo potrjene dokumentacije od delodajalca in ne potrdila o prilivih iz naslova osebnih prejemkov.

**Hitri krediti** so po namenu nenamenski – gotovinski. Banke ponujajo možnost najetja hitrega kredita pod ugodnejšimi pogoji. Ta kredit je zamenjal obročno plačevanje s čeki. Za hitri kredit je značilno, da je postopek odobritve zelo enostaven in če je odobren, so sredstva kredita nakazana na račun že preko dneva. Po odplačilni dobi so kratkoročni (od 1 do 12 mesecev) in dolgoročni (nad 12 do 36 mesecev). Hitre kredite odobri banka samo svojim komitentom, ki prejema redne mesečne prejemke praviloma najmanj 6 mesecev.

**Mini krediti** so po namenu nenamenski – gotovinski in po odplačilni dobi kratkoročni (od 3 do 12 mesecev) ali dolgoročni (nad 12 do 36 mesecev). Mini krediti se odobravajo na poštnih okencih in v banki. Za mini kredit lahko zaprosi le komitent banke, ki je imetnik osebnega računa s kartico, na katerega prejema redne mesečne prejemke najmanj 6 mesecev.

**Premostitveni krediti** – značilnost premostitvenega kredita je, da je kredit odobren na podlagi zastave vezanih denarnih sredstev. Odplačilna doba kredita ne sme presegati končnega roka vezave sredstev, hkrati pa se ne ugotavlja kreditna sposobnost kreditojemalca, ker je odplačilo kredita v celoti zavarovano z nenamensko vezano vlogo. Znesek odobrenega kredita je odvisen od višine nenamensko vezanih sredstev v višini do 90 % glavnice nenamensko vezanih sredstev. V primeru, ko komitenti nujno potrebujemo denar, ki smo ga naložili pri banki, nam ponudijo premostitveni kredit, ki predstavlja možnost pridobitve potrebnega denarja v zelo kratkem času. Premostitvene kredite je možno dobiti na podlagi kratkoročnih ali dolgoročnih vezanih sredstev. Premostitveni krediti so po namenu nenamenski – gotovinski in po odplačilni dobi kratkoročni (do 12 mesecev) in dolgoročni (nad 12 mesecev).

**Stanovanjski krediti** so namenski, delno pa se lahko koristijo tudi gotovinsko (do 80 %, odvisno od namena kredita in vrste zavarovanja). Kredit se vrača v mesečnih anuitetah. Odplačilna doba za odobreni kredit znaša največ 30 let in je odvisna od namena kreditiranja in načina zavarovanja.

Banka odobri stanovanjski kredit za:

- nakup stanovanja ali hiše – 30 let;
- gradnjo stanovanjske hiše – 30 let;
- prenovo stanovanja ali hiše – 20 let;
- gradnjo počitniške stanovanjske enote – 20 let;
- nakup počitniške stanovanjske enote – 20 let;
- gradnjo garaže – 10 let;
- nakup garaže ali parkirnega mesta – 10 let;
- nakup zemljišča, namenjenega za gradnjo – 30 let;
- plačilo stroškov ob spremembi namembnosti zemljišča, stroškov pridobivanja lokacijske dokumentacije in stroškov komunalnega opremljanja stavbnega zemljišča – 30 let;
- poplačilo dolgoročnega namenskega stanovanjskega kredita – 30 let;
- izplačilo dednega deleža ali izplačilo dela premoženja zakonca ob razvezi zakonske zveze v delu, ki se nanaša na nepremičnino – 20 let.

Navedene dobe odplačila so maksimalne in so lahko pri določenih oblikah zavarovanja tudi krajše. Stanovanjski krediti z odplačilno dobo nad 25 let se lahko odobrijo le mlajšim od 35 let.

Vse nepremičnine, za katerih nakup, gradnjo ali prenovo bodo porabljeni sredstva odobrenega kredita, morajo biti na ozemlju Republike Slovenije. (Povzeto po Povzetku pravilnikov za dodeljevanje potrošniških, stanovanjskih in drugih kreditov prebivalstvu, 2006)

## 5.8 Varčevanja

Imetnikom denarnih sredstev, ki ne želijo, da jim sredstva ležijo na računu in jih dolgoročno ne potrebujejo, hkrati pa bi denar radi oplemenitili, ponuja PBS v ta namen svojim komitentom naslednja varčevanja: Hrčkova knjižica, varčevanje z odpovednim rokom, postopno varčevanje in varčevanje za vozniški izpit.

**Hrčkova knjižica** je nenamensko varčevanje, ki je namenjeno otrokom starim do 12. leta starosti. Na izrecno željo stranke in po predhodnem soglasju banke se lahko varčevanje sklene tudi za otroke, starejše od 12 let. Kot instrument poslovanja se uporablja Hrčkova knjižica.

Varčevalec je oseba, ki se s pogodbo o odprtju Hrčkove knjižice zaveže, da bo polagal zneske na Hrčkovo knjižico. Pogodbo podpisuje v imenu varčevalca njegov zakoniti zastopnik oz. skrbnik.

Privarčevana sredstva so varčevalcu na voljo po preteku 15 dni od pologa. To pomeni, da mora vsak polog »odležati« na računu vsaj 15 dni pred možnim izplačilom. Varčevalec lahko privarčevana sredstva dvigne na katerikoli pošti ali enoti banke. Po vsakokratnem izplačilu privarčevanih sredstev ostane Hrčkova knjižica še naprej aktivna in jo varčevalec lahko uporabi za ponovno varčevanje. (Povzeto po Navodilu za delo pošt s Hrčkovo knjižico pri PBS, 2005)



Slika 7: Hrčkovo poslovanje

Vir: [www.pbs.si](http://www.pbs.si)

**Varčevanje z odpovednim rokom** je nenamensko varčevanje, namenjeno fizičnim osebam. Stranka lahko izbere za instrument poslovanja kartico – varčevalni račun s kartico ali varčevalno knjižico – varčevalni račun s knjižico.

Varčevanje ni omejeno z datumom zapadlosti. Ob sklenitvi pogodbe o varčevanju se varčevalec odloči za dolžino odpovednega roka pred izplačilom, ki je lahko 31 dni ali 90 dni.

Privarčevana sredstva so varčevalcu na razpolago po preteku odpovednega roka. Varčevalec lahko zahteva celotno nakazilo privarčevanih sredstev ali delno nakazilo privarčevanih sredstev. PBS sredstva avtomatsko nakaže na vpogledni račun pri PBS in o tem obvesti varčevalca. V primeru celotnega izplačila sredstev je po nakazilu stanje na varčevalnem računu 0,00 evrov, vendar je račun še naprej aktiven in ga varčevalec lahko uporabi za ponovno varčevanje z enakim odpovednim rokom. Kartica oziroma knjižica se ne uniči, ampak ostane varčevalcu. (Povzeto po Navodilu za delo pošt za varčevanje z odpovednim rokom, 2009)

### **Postopno varčevanje in varčevanje za voziški izpit**

*Postopno varčevanje* je nenamensko varčevanje, namenjeno fizičnim osebam. Ob sklenitvi pogodbe lahko stranka izbere varčevanje s šestmesečnim odpovednim rokom – 181 dni ali varčevanje z enoletnim odpovednim rokom – 366 dni.

*Varčevanje za voziški izpit* je namensko varčevanje, namenjeno fizičnim osebam, starim od 15. do praviloma 21. leta starosti. Ob sklenitvi pogodbe o varčevanju za voziški izpit izbere stranka varčevanje z enomesečnim odpovednim rokom – 31 dni. Varčevalec lahko pri varčevanju za voziški izpit izpolni tudi pristopnico za včlanitev v AMZS. PBS plača v tem primeru enoletno članarino AMZS za varčevalca.

Varčevanje ni omejeno z datumom zapadlosti. Minimalna doba varčevanja je odvisna od dolžine odpovednega roka, ki ga izbere varčevalec:

- za varčevanjem s šestmesečnim odpovednim rokom – 181 dni – je minimalna doba varčevanja 2 leti,
- za varčevanje z enoletnim odpovednim rokom – 366 dni – je minimalna doba varčevanja 5 let,
- za varčevanje z enomesečnim odpovednim rokom – 31 dni – je minimalna doba varčevanja 2 leti.

Šele po preteku minimalne dobe varčevanja lahko prične teči odpovedni rok. V tem času odpovednega roka ni možno polaganje sredstev na varčevalni račun.

Celotna privarčevana sredstva so varčevalcu na voljo po preteku odpovednega roka. Varčevalni račun se po poteku odpovednega roka zapre. Če želi varčevalec nadaljevati z varčevanjem, mora skleniti novo pogodbo o varčevanju. Banka sredstva avtomatsko nakaže na vpogledni račun pri PBS in o tem obvesti varčevalca. (Povzeto po Navodilu za delo pošt za postopno varčevanje in varčevanje za voziški izpit, 2009, ažurirano leta 2011)

## 5.9 Storitve menjalniškega poslovanja

PBS oz. poštne enote opravljajo menjalniške storitve na podlagi dovoljenja Banke Slovenije (BS). Menjalne pošte opravljajo menjalniške storitve odkupa tuje gotovine od domačih in tujih fizičnih oseb ter prodajo tuje gotovine domačim in tujim fizičnim osebam. Odkup in prodaja tuje gotovine pravnim osebam na poštah nista dovoljena.

Menjalne pošte sprejemajo v odkup in prodajo samo bankovce v apoenih, ki so navedeni v Katalogu tujih valut BS oz. valute, ki so navedene na tečajni listi PBS.

Poštne enote, ki opravljajo menjalniške storitve, morajo izpolnjevati naslednje pogoje:

- pri vходу v prostor pošte ali na okencu, kjer se opravljajo menjalniške storitve, mora biti napis »Menjalnica« v slovenskem in v enem izmed svetovnih jezikov;
- na okencu, kjer se opravljajo menjalniške storitve, mora biti nalepka za dovoljenje za poslovanje, ki jo je izdala BS;
- v prostoru za stranke mora biti vidno izobešena tečajna lista banke z obvestilom o višini provizije oziroma označba, da se provizija ne zaračunava;
- zagotavljati morajo stalno prodajo tuje gotovine.

PBS dnevno oblikuje tečajno listo za odkup in prodajo tuje gotovine. Tečajna lista velja od datuma in ure, ki sta navedena na tečajni listi. (Povzeto po Navodilu za delo pošt pri opravljanju storitev menjalniškega poslovanja, 2002)

## 5.10 PBS.net

»Internetno bančništvo predstavlja gonilno silo elektronskega bančništva in je segment, pri katerem so programske in vsebinske rešitve najbolj izpopolnjene. Pri internetnem bančništvu ločimo različne načine dostopa in uporabe elektronskega bančništva. Predvsem za fizične osebe je najprimernejši spletni dostop s pomočjo spletnega brskalnika. Prednosti takega dostopa so manjši stroški in uporabnost, saj dostop omogoča katerikoli računalnik, ki ima dostop do interneta in ima nameščen brskalnik.« (Fišer, 2010, str. 62)

Storitev je za uporabnika enostavna, saj za delo s PBS.netom potrebuje le OR s kartico in osebni računalnik. PBS.net omogoča vrsto bančnih storitev in je varen za uporabo. Omogoča popolno preglednost finančnega poslovanja na računu 24 ur na dan, vse dni v letu. Prednosti so v tem, da so provizije za plačilo položnic nižje, uporabnik lahko zaprosi za hitri kredit, za odobritev limita,... Uporabnik plačuje enkrat mesečno PBS nadomestilo za uporabo PBS.neta. (Povzeto po [www.pbs.si](http://www.pbs.si))

## 5.11 Dvig gotovine prek POS-terminala

POS-terminal je naprava, ki omogoča dvig gotovine in plačilo z naslednjimi plačilnimi karticami: Maestro, MasterCard, Diners in American Express.

Transakcije so opravljene na elektronski način in prenesene na banko prek različnih tipov komunikacijskih linij. Z vstavitvijo kartice v čitalec čipov oziroma s potegom kartice skozi magnetni čitalec omogoča POS-terminal direktno ON-line povezavo z bazo podatkov, kjer so shranjeni podatki o imetniku kartice, stanju na osebnem računu, o veljavnosti kartice in drugih omejitvah poslovanja s kartico. POS-terminalu je dodana PIN PAD tipkovnica, ki je namenjena vnosu osebne številke – PIN, ki nadomešča podpis imetnika.

Na poštних okencih lahko prek POS-terminala poštni delavci samo izplačujemo gotovino. Stranka, ki bi rada plačala opravljeno storitev prek POS-terminala, tega ne more storiti, lahko pa dvigne gotovino prek POS-terminala in nato plača storitev. Ko se opravi dvig prek POS-terminala, se stranki izplača gotovina in izroči kopija slipa o dvigu gotovine na POS-terminalu. (Povzeto po Navodilu za delo pošt s POS-terminali, 2008)



Slika 8: POS-terminal

Vir: [www.google.si/image](http://www.google.si/image)

### **HIPOTEZA 1:** Poštni delavci slabo poznajo storitve

Po predstavitvi storitev, ki jih na poštних okencih opravljamo za PBS, lahko delno potrdimo in delno ovržemo postavljeno hipotezo, da poštni delavci slabo poznajo storitve PBS.

V PS sem zaposlena 12 let in lahko trdim, da mi storitve za PBS niso tuje. Opažam, da se znanje delavcev razlikuje od pošte do pošte, saj na manjših poštah opravljamo vse storitve, ki jih ponujata PS in PBS na enem okencu, na večjih



poštah, kjer je zaposleno večje število ljudi, je ponudba storitev za PS in PBS razdeljena po poštnih okencih. Delavke, ki poslujejo prek denarnega – bančnega okenca, se dnevno srečujejo z vsemi vrstami storitev, ki jih ponuja PBS svojim uporabnikom, delavke na pisemskem okencu, pa se z njimi srečujejo poredko in si upam trditi, da ne poznajo dobro teh storitev, ki jih ponuja PBS.

Stranke, ki obiskujejo poštne enote, so dobile občutek, da poštni delavci ne poznajo storitev PBS. Delavci poleg storitev PBS ponujamo še storitve PS ter prodajamo blago. Zaradi prekomernega in obsežnega dela se ne moremo popolnoma posvetiti stranki, ki jo zanima konkretna storitev PBS oz. nam čas, ki ga imamo na voljo, tega ne dopušča. V mnogo primerih moramo kljub internim navodilom, ki jih imamo na voljo na poštah, in čeprav smo med seboj sistemsko in informacijsko povezani, za malenkosti še vedno klicati banko (PBS) in s tem pridobiti njihovo dovoljenje za določene postopke.

**Predlogi:** zaradi navedenega predlagamo, da se interna navodila za storitve PBS posplošijo in da se pomembne točke zberejo v povzetku. Navodila naj bodo popravljena mesečno, ne pa da storitve PBS že opravljamo, popravke pa delamo naknadno. Potrebovali bi tudi več časa za osvojitve novih storitev oz. posodobitev starih, zato predlagamo, da se spremembe na pošte dostavijo vsaj 1 teden prej, preden začnejo veljati. Predlagamo tudi, da se zaradi on-line povezave ukine klicanje na banko, razen v posebnih primerih, in da so nam poštnim delavcem na voljo določene povezave (da lahko vidimo, npr. kdo je nakazovalec sredstev na OR s kartico, kdaj so bila sredstva nakazana in koliko).

## 5.12 Denarne storitve PE Kranj od leta 2008 do 2010

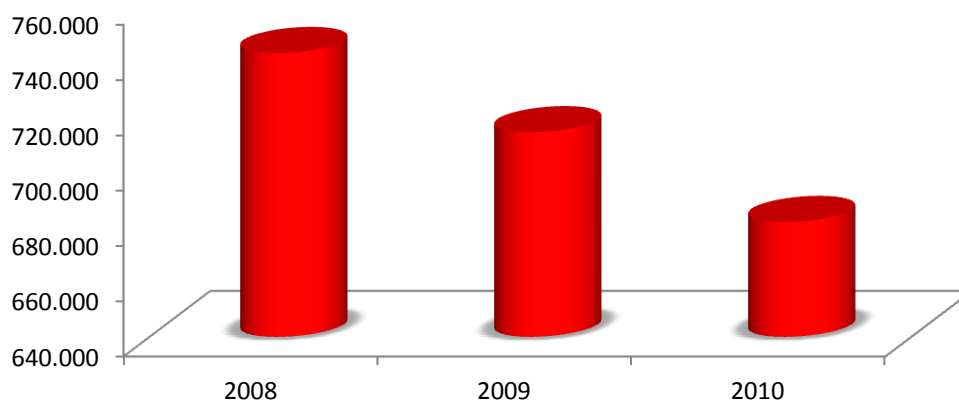
V PE Kranj je bilo od leta 2008 do vključno z letom 2010 vseh opravljenih denarnih storitev 2.138.092 ter YX odprtih osebnih računov (skupaj OR s kartico in s knjižico).

LETO	DENARNE STORITVE	število	
		OR S KARTICO	OR S KNJIŽICO
2008	742.597	572	90
2009	713.975	561	78
2010	681.520	668	79
<b>SKUPAJ</b>	<b>2.138.092</b>	<b>1.801</b>	<b>247</b>

Tabela 1: Storitve PE Kranj od 2008 do 2010

V letu 2008 je bilo v PE Kranj opravljeno 742.597 posameznih denarnih storitev, v letu 2009 713.975 storitev, v letu 2010 pa samo 681.092 storitev. Storitve iz leta v leto padajo. Od leta 2008 do 2009 se je število denarnih storitev zmanjšalo za 28.622 opravil oz. za 4 %, od leta 2008 do 2010 pa se je njihovo število zmanjšalo za 61.077, kar je dobrih 8 %.

## Število denarnih storitev v PE Kranj 2008–2010



Graf 1: Število denarnih storitev v PE Kranj

Upadanje števila opravljenih denarnih storitev v PE Kranj lahko pripisujemo večjemu zanimanju strank za poslovanje prek spletnih bank, odpiranju trajnikov in direktnih obremenitev, velik del denarnih storitev so nam prevzeli tudi drugi izvajalci storitev zaradi ugodnejših in cenejših provizij (npr. Petrol d.d. in Tuš d.d.).

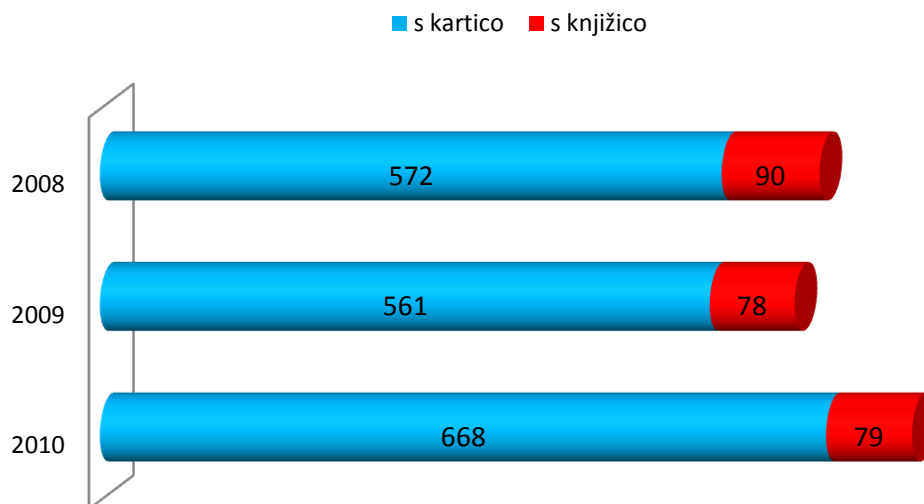
**Predlogi:** da bi se izognili padanju števila opravljenih denarnih storitev v PS, predlagamo enkrat mesečno znižanje vplačnine za plačilo položnice za 10 % oz. da bi bila vplačnina vsake pete položnice brezplačna. S tem bi pridobili nove stranke in ohranili dosedanje. Predlagamo tudi uvedbo nagrade za določeno število vplačanih položnic in končno žrebanje le-teh. To trženje smo na poštnih okencih že imeli in bi ga bilo treba ponoviti zaradi ponudb ostalih izvajalcev plačilnih storitev.

**HIPOTEZA 2:** Število odprtih OR v PE Kranj od leta 2008 do vključno 2010 je naraslo.

Trditev smo potrdili s podatki. Od leta 2008 do vključno z letom 2010 je bilo v PE Kranj skupaj odprtih 2.048 OR, in sicer 1.801 OR s kartico in 247 OR s knjižico.

Storitev iz leta v leto narašča. V letu 2008 je bilo skupaj odprtih 662 OR, v letu 2009 je bilo odprtih 639 OR in v letu 2010 774 OR.

## Odprti OR v PE Kranj



Graf 2: Odprti OR od leta 2008 do 2010 v PE Kranj

K naraščanju števila odprtih OR v PE Kranj so odločilno pripomogle naslednje dejavnosti: sodelovanje poštne uslužbenecv z mobilnimi bančniki, akcije PBS ob odprtju osebnih računov ter odprtje specializiranega bančnega okna na pošti 4240 Radovljica.

## 6 KAJ DOLOČENE POSLOVNE BANKE PONUJAJO SVOJIM NOVIM KOMITENTOM

Da bomo lahko potrdili ali ovrgli tretjo postavljeno hipotezo, da PBS novim komitentom ob odprtju OR nudi večje ugodnosti kot druge banke, smo raziskali ugodnosti in pogoje, ki jih posamezne poslovne banke nudijo komitentom, če pri njih odprejo osebni račun.

Poleg ugodnosti smo v raziskavo vključili tudi primerjavo mesečnih tarif za storitve (po poteku vseh začetnih ugodnosti) ter primerjavo delovnega časa in število poslovalnic na Gorenjskem.

V raziskavo smo vključili Gorenjsko banko d.d., SKB banko d.d., Abanko d.d., Deželno banko Slovenije d.d., Hypo Alpe–Adria–Bank d.d., Novo kreditno banko Maribor d.d. in Poštno banko Slovenije d.d. Podatke in posebne ponudbe ob novo odprtih OR za komitente, ki smo jih potrebovali za raziskavo, smo pridobili na spletnih straneh poslovnih bank konec meseca avgusta leta 2011. Podatki so bili javno dostopni vsem uporabnikom spletnih strani.

### 6.1 Ugodnosti in slabosti pri poslovanju novih komitentov osebnih računov

Pri **Gorenjski banki** d.d. (GB) nudijo naslednje ugodnosti:

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

Pri **SKB banki** d.d. nudijo naslednje ugodnosti:

- osebnega mobilnega svetovalca,
- eno brezplačno odobritev stanovanjskega kredita, zavarovanega s hipoteko, ali
- eno brezplačno odobritev potrošniškega kredita ali
- za 0,30 odstotne točke višja obrestna mera na en vezani depozit, katerekoli ročnosti.

Pri **Abanki** d.d. nudijo naslednje ugodnosti:

- brezplačno trimesečno vodenje računa;
- brezplačna odobritev rednega limita do višine 420,00 evrov;

- brezplačen pristop in trimesečna brezplačna uporabnina spletne banke;
- brezplačna trimesečna uporaba mobilne storitve Abasms<sup>2</sup> za paket Info;
- polovično nadomestilo pri storitvi oblikuj si kartico;
- brezplačna storitev Abacent<sup>3</sup>.

Pri **Deželni banki Slovenije** d.d. (DBS) nudijo naslednje ugodnosti:

- 6-mesečno brezplačno vodenje osebnega računa s kartico;
- spletna banka brez pristopnine;
- brezplačen generator enkratnih gesel;
- podarjajo enoletno članarino za plačilno kartico z odloženim plačilom Activa MasterCard.

Pri **Hypo Alpe–Adria–Bank** d.d. (Hypo) nudijo naslednje ugodnosti:

- 6 mesecev brez stroškov vodenje transakcijskega računa;
- polovično enkratno pristopnino za elektronsko banko;
- brezplačno članarino za posojilno Mastercard kartico za prvo leto uporabe;
- odobritev potrošniškega kredita brez stroškov odobritve.

Pri **Novi kreditni banki Maribor** d.d. (NKBM) nudijo naslednje ugodnosti:

- brezplačno otvoritev in enoletno vodenje osebnega računa s plačilno kartico Activa Maestro;
- brezplačno enoletno članarino za plačilno kartico z odloženim plačilom Activa MasterCard ali Activa Visa in Karanta;
- brezplačno prvo odobritev dovoljene prekoračitve – limita;
- brezplačen pristop in enoletno uporabo spletne banke;
- brezplačno izdajo Monete za plačevanje z mobilnikom.

Pri **PBS** nudijo naslednje ugodnosti:

- brezplačno enoletno vodenje osebnega računa;
- brezplačen pristop k elektronskemu bančništvu;
- kartice z odloženim plačilom, eno leto brez članarine;
- brezplačna prva odobritev izrednega limita;
- brezplačna izdaja Monete za plačevanje z mobilnim telefonom;
- mobilni bančni svetovalec.

---

<sup>2</sup> Je mobilna storitev Abanke in omogoča SMS obveščanje o prilivih, stanju, na mobilne telefone komitentov banke.

<sup>3</sup> Je storitev Abanke in omogoča nov način zbiranja drobiža. Npr. če je znesek plačila 5,23 evrov, se razlika do 6,00 evrov, to je 0,77 evrov z osebnega računa prenese na varčevalni račun, odprt pri banki.

	<b>GB</b>	<b>SKB</b>	<b>Abanka</b>	<b>DBS</b>	<b>Hypo</b>	<b>NKMB</b>	<b>PBS</b>
Brezplačna izd. kartice OR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Brezplačni dostop do e-banke	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓
Brezplačno vod. računa	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓
Brezplačna član. za PK	✓	x	x	✓	✓	✓	✓
Brezplačna odobritev limita oz. kredita	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓
Mobilni bančni svetovalec	x	✓	x	x	x	x	✓
Brezplačna uporaba e-banke	x	x	✓	x	x	✓	✓
<b>Skupni letni prihranek v €</b>	<b>97,92</b>	<b>20,00</b>	<b>40,61</b>	<b>56,84</b>	<b>66,20</b>	<b>52,21</b>	<b>76,81</b>

Tabela 2: Prikaz ugodnosti in letni prihranek ob odprtju OR pri posameznih bankah

Pri GB lahko prvo leto oz. v obdobju 6 mesecev prihranimo do 97,92 evrov. Pri izračunu smo uporabili naslednje podatke: mesečno vodenje računa znaša 1,99 evra, izdaja bančne kartice Activa Maestro je 7,00 evrov, članarina za plačilno kartico je 18,00 evrov, pristop k elektronski banki znaša 21,00 evrov. Minimalni znesek odobritve kredita pri GB stane 20,02 evrov.

Najmanj zanimanja nam je vzbudila SKB banka, saj svojim novim komitentom nudi le ugodnosti s področja kreditiranja in nudenju osebnega bančnega svetovalca. To se pravi, da novi komitenti, ki ne potrebujejo novega kredita oz. če ne razpolagajo z viški denarnih sredstev, da bi pri banki odprli depozit, niso deležni nobenih ugodnosti. Vsak posameznik danes gleda na to, koliko bo prihranil. Prihranek, ki so ga lahko bodoči komitenti deležni, je 20,00 evrov. Pri izračunu smo upoštevali najnižji znesek odobritve kratkoročnega potrošniškega kredita.

Pri Abanki lahko prihranimo do 40,61 evrov. Pri izračunu smo uporabili naslednje podatke: mesečno vodenje računa je 1,95 evra, odobritev rednega limita je 1 % od zneska oz. najmanj 7,00 evrov, pristop k spletni banki in mesečna uporabnina le-te

znašata 20,00 evrov in 0,42 evra, mesečna uporaba mobilne storitve Abasms je 1,00 evro za paket Info, nadomestilo za storitev *oblikuj si svojo kartico* znaša 7,00 evrov, storitev Abacent pa je za vse komitente brezplačna.

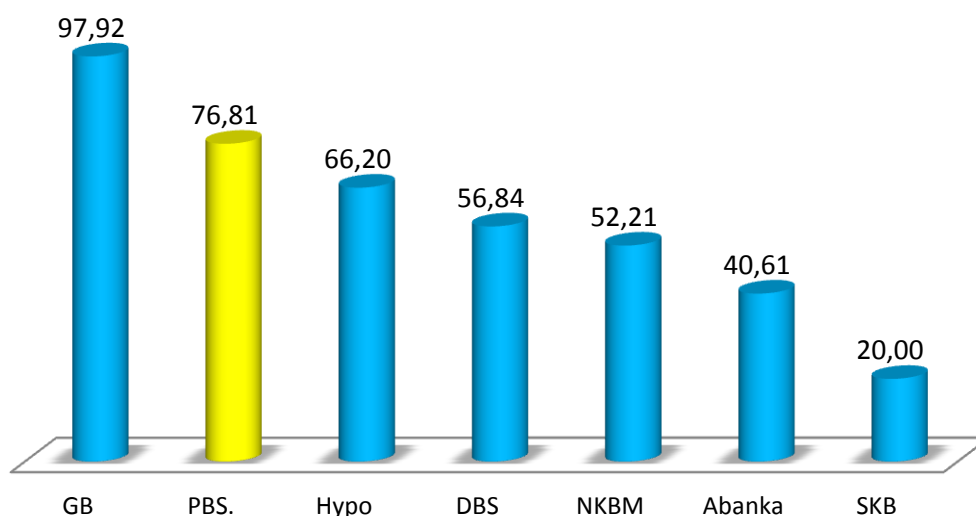
Pri DBS kot novi komitent prihranimo do 56,84 evrov. V izračun so bili vzeti naslednji podatki: mesečno vodenje računa je 1,99 evra, pristopnina za spletno banko znaša 16,50 evrov, generator enkratnih gesel znaša 12,10 evrov ter letna članarina za plačilno kartico znaša 12,10 evrov.

Pri Hypo z njihovimi ponujenimi ugodnostmi prihranimo do 66,20 evrov. Za izračun prihranka pri ponjeni ugodnosti smo uporabili naslednje podatke: mesečno vodenje računa je 1,95 evra, pristopnina za elektronsko poslovanje znaša 25,00 evrov, članarina za plačilno kartico je 17,00 evrov. Minimalni znesek odobritve kredita znaša 15,00 evrov.

Pri NKBM prihranimo do 52,21 evrov. Pri izračunu smo uporabili naslednje podatke: mesečno vodenje računa znaša 1,90 evra, članarina za plačilno kartico Activa MasterCard znaša 14,61 evrov, odobritev limita znaša 10,00 evrov, pristop k elektronskemu bančništvu in izdaja Monete sta brezplačna, mesečno nadomestilo za poslovanje prek elektronskega bančništva pa znaša 0,40 evra.

Pri PBS prihranimo do 76,81 evrov. Za izračun prihranka smo vzeli naslednje podatke: mesečno nadomestilo za vodenje računa znaša 1,85 evra, pristopnina k elektronskemu bančništvu znaša 25,00 evrov, letna članarina za plačilno kartico Activa MasterCard znaša 14,61 evrov, najnižji znesek odobritve izrednega limita je 15,00 evrov. Brezplačna izdaja Monete pa velja za vse komitente.

### Prihranek novih komitentov



Graf 3: Prikaz prihranka ob odprtju OR pri posameznih poslovnih bankah

Iz analize letnih prihrankov ob odprtju novih OR ugotovimo, da smo pri vsaki banki deležni določenih ugodnosti, težko pa ugotovimo medsebojno primerjavo.

Na podlagi izračunov lahko ugotovimo, da imajo ob odprtju OR novi komitenti največji letni prihranek pri GB, nato sledi PBS, najmanj prihranka pa imajo novi komitenti pri SKB.

Glede na merilo, kaj poslovne banke ponujajo novim komitentom, je na prvem mestu PBS, saj novim komitentom ponuja največji nabor različnih vrst storitev: od brezplačnega vodenja OR, izdaje bančne kartice, do mobilnega bančnega svetovalca.

**HIPOTEZA 3:** PBS novim komitentom ob odprtju OR nudi več ugodnosti kot druge banke.

Na podlagi zbranih podatkov in raziskave glede ponudbe poslovnih bank lahko potrdimo hipotezo, da PBS nudi največ ugodnosti novim komitentom.

## **6.2 Razvejanost mreže, delovni čas in mesečne tarife za vodenje osebnih računov**

Razvejanost poslovalnic poslovnih bank smo prikazali s številom poslovalnic, ki jih ima posamezna banka odprte na Gorenjskem. Prikazan je tudi delež poslovalnic na Gorenjskem glede na število vseh poslovalnic, ki jih ima posamezna banka v Sloveniji.

PBS ima na Gorenjskem odprtih 53 oziroma največ poslovalnic v primerjavi z drugimi bankami. Na Gorenjskem območju je lociranih 10 % vseh poslovalnic PBS.

GB ima 25 poslovalnic. Njihov delež na Gorenjskem območju je, glede na Slovenijo, kar 83 %. To se pravi, da ima poleg 25 poslovalnic na Gorenjskem odprtih le še dodatnih 5 po vsej Sloveniji. Tukaj lahko trdimo, da je njihova mreža poslovalnic osredotočena le na Gorenjsko regijo in da drugje po Sloveniji svojih storitev skorajda ne tržijo.

Najmanj poslovalnic imata odprtih na Gorenjskem Hypo in NKBM, vsaka le po 2.

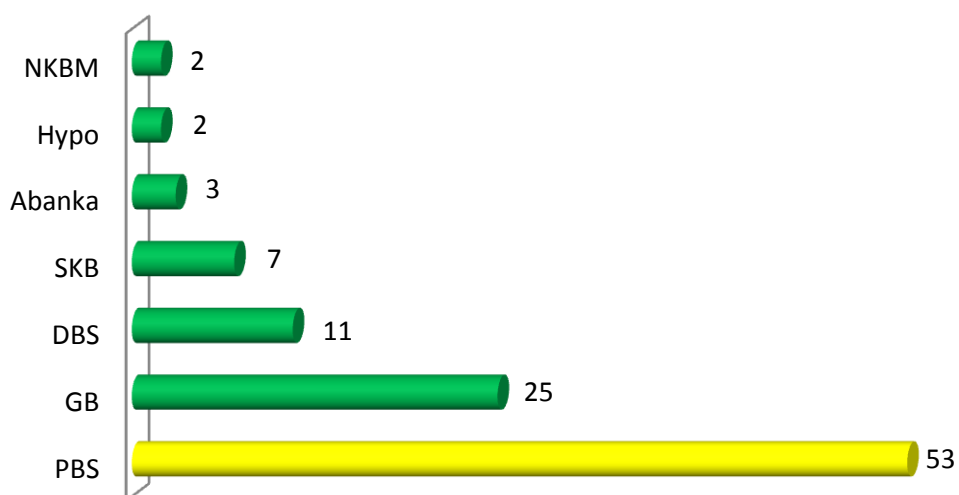


BANKE	ŠT. POSLOVALNIC NA GORENJSKEM	ŠT. OSTALIH POSLOVALNIC PO SLO.	SKUPAJ VSEH POSLOVALNIC	DELEŽ V % NA GORENJSKEM
GB	25	5	30	83 %
SKB	7	53	60	12 %
Abanka	3	38	41	7 %
DBS	11	64	75	15 %
Hypo	2	17	19	11 %
NKBM	2	70	72	3 %
PBS	53	499	552	10 %

Tabela 3: Število poslovalnic na Gorenjskem ter delež glede na Slovenijo

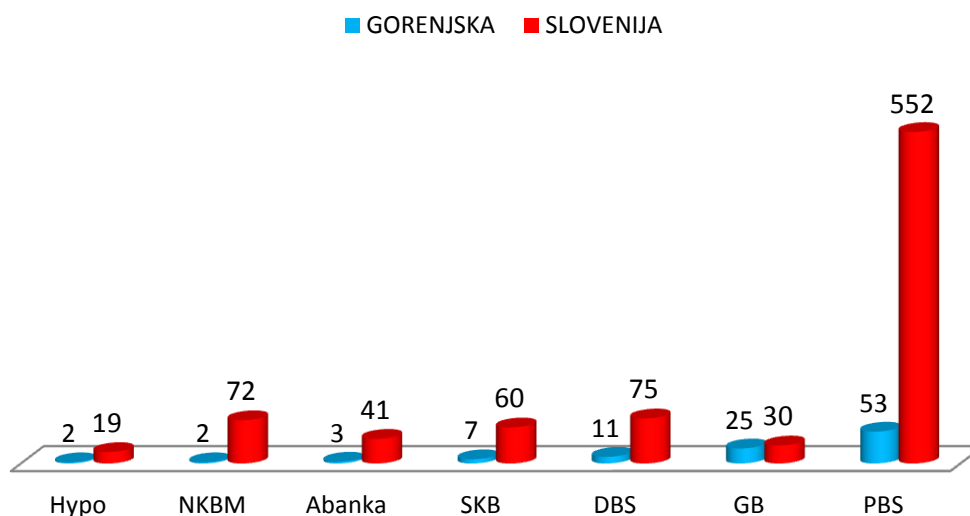
Vse poslovne banke, ki smo jih omenili, imajo svoje poslovalnice razporejene po vsej Sloveniji, v nekaterih geografskih področjih več, drugod manj, vendar se trudijo, da so povsod dostopni svojim strankam.

### Poslovalnice bank na Gorenjskem



Graf 4: Poslovalnice bank na Gorenjskem (po številu)

## Poslovalnice poslovnih bank



Graf 5: Prikaz poslovalnic na Gorenjskem glede na Slovenijo

Vsaka poslovna banka se zavzema, da bi bila čim bolj in čim večkrat dosegljiva svojim komitentom. Glede tega smo so odločili, da primerjamo delovni čas poslovnih bank med seboj. Delovni čas poslovalnic smo prikazali v spodnji tabeli.

BANKE	PONEDELJEK–PETEK	SOBOTA
<b>PBS</b>	8–18	da
<b>GB</b>	8–18	da
<b>SKB</b>	8 <sup>30</sup> –12 in 14–17	ne
<b>DBS</b>	8 <sup>30</sup> –12 in 13–16 <sup>30</sup>	ne
<b>NKBM</b>	8–12 in 14–17	ne
<b>Abanka</b>	8–17	ne
<b>Hypo</b>	8 <sup>30</sup> –12 <sup>30</sup> in 14–16 <sup>30</sup>	ne

Tabela 4: Delovni čas poslovnih bank

Poslovalnice PBS, GB in Abanke so odprte preko celega dne, vse ostale banke pa imajo deljeni delovni čas. Ob sobotah poslujejo samo poslovalnice PBS in GB na nekaterih območjih. Iz podatkov lahko sklepamo, da so poslovalnice PBS in GB

najbolj dostopne svojim komitentom, in sicer kar šest dni v tednu brez opoldanskih odmorov.

Iz analize letnih prihrankov pri odprtju novih osebnih računov lahko ugotovimo, da smo pri vsaki banki deležni določenih ugodnosti. Zanimalo nas je, kolikšni so nadaljnji mesečni stroški komitentov, ko jim potečejo vse ugodnosti ob odprtju novega osebnega računa.

V analizo stroškov osebnega računa smo vključili mesečno vodenje računa, nadomestilo za en odprt trajnik, mesečno nadomestilo za poslovanje prek spletne banke in nadomestilo za enkratni dvig gotovine na bančnem avtomatu ostalih bank.

V €

BANKE	Voden -je raču-na	Nadomesti-lo za trajnike	Mesečno nadomesti-lo e-banke	Nadomestilo za dvig gotovine na BA	Skupaj mesečno	Skupaj letno
<b>GB</b>	1,99	0,27	0,86	0,42	3,54	<b>42,48</b>
<b>SKB</b>	1,96	0,20	0,44	0,52	3,12	<b>37,44</b>
<b>Abanka</b>	1,95	0,20	0,42	0,46	3,03	<b>36,36</b>
<b>DBS</b>	1,99	0,19	0,45	0,00	2,63	<b>31,56</b>
<b>Hypo</b>	1,95	0,19	0,00	0,00	2,14	<b>25,68</b>
<b>NKBM</b>	1,90	0,00	0,40	0,45	2,75	<b>33,00</b>
<b>PBS</b>	1,85	0,19	0,42	0,33	2,79	<b>33,48</b>

*Tabela 5: Osnovna mesečna nadomestila poslovnih bank in skupna letna vrednost nadomestil v EUR*

Osnovne mesečne tarife posameznih poslovnih bank se gibljejo od 2,14 evrov pri Hypo Alpe–Adria–Bank d.d. do 3,54 evrov pri GB. Glede na to, da se mesečna nadomestila med bankami razlikujejo le za nekaj centov po posameznih področjih, pa je letni prikaz stroškov nekoliko drugačen. Pri letnem pregledu podatkov smo prišli do sklepa, da je razlika med najcenejšo in najdražjo banko, po podatkih, ki so

zajeti v analizi, za 16,80 evrov. PBS se je uvrstila na četrto mesto oz. v našem primeru v zlato sredino. Razlika do najcenejše banke, ki ima najnižje letno nadomestilo, znaša 7,32 evrov. To so trenutni podatki, saj se tarife poslovnih bank spreminjajo.

### Osnovna letna nadomestila v EUR



Graf 6: Letna vrednost osnovnih nadomestil v EUR

Tarife mesečnih nadomestil posameznih poslovnih bank so pridobljene na spletnih straneh bank, v njihovih cenikih na dan 10. 9. 2011. Pri SKB, je prvi mesečni dvig prek bančnega avtomata drugih bank brezplačen, vsak naslednji dvig pa banka zaračuna 0,52 evra za dvig.

### 6.3 Prednosti in slabosti PBS v primerjavi z ostalimi poslovnimi bankami

Iz podatkov, ki smo jih analizirali v šesti točki diplomskega dela, lahko zapišemo nekaj prednosti in slabosti PBS v primerjavi z drugimi poslovnimi bankami. Med prednosti lahko uvrstimo, da ima PBS veliko število poslovalnic, ugodni delovni čas in odprte poslovalnice tudi ob sobotah. Vsi zaposleni so strokovno podkovani, zaupanja vredni ter prijazni do strank in sodelavcev. Prednost je tudi v tem, da je vsaka poštna enota tudi matična banka vsem komitentom, ne glede na to, kje je bilo poslovno razmerje sklenjeno. To pomeni, da lahko komitenti na vsaki poštni enoti urejajo zadeve po računih ali si pridobijo informacije, ki jih potrebujejo. Ugodna pa so tudi mesečna nadomestila za vodenje OR.

Tako kot druge poslovne banke ima tudi PBS nekaj slabosti oz. pomanjkljivosti. Med te slabosti lahko štejemo neenotne delovni čas poštne enote v manjših krajih oz. vaseh. Pri OR s kartico komitent težko pridobi informacijo, kdo je nakazovalec sredstev na računu, kdaj so bila sredstva nakazana in koliko. Določene zadeve je še vedno treba telefonsko urejati z banko, kar lahko daje vtis počasnosti ob povečanem obsegu dela na poštah, kjer je hitrost in natančnost vrhuna poštne uslužbencev.

**HIPOTEZA 4:** Mesečne/letne tarife, razvejanost poslovalnic in delovni čas vplivajo na izbiro banke.

Hipotezo potrjujemo. Veliko prednost pri izbiri poslovnih bank imajo tiste banke, katerih poslovalnice so razporejene po vsej Sloveniji. Velik pomen imajo tudi delovni čas poslovalnic posameznih bank, saj so tako svojim komitentom bolj na razpolago. Komitenti se v precejšni meri odločajo za izbrano banko na podlagi trenutne ponudbe za novo odprti OR, velik pomen pa imajo tudi kasnejša mesečna nadomestila, saj si danes ljudje prizadevajo prihraniti denar. Do takšnih ugotovitev smo prišli na podlagi odgovorov, ki so bili pridobljeni z izvedeno anketo, ki je predstavljena v nadaljevanju.

PBS ima veliko prednosti za pridobivanje novih komitentov. Svojo mrežo poslovalnic ima enakomerno razporejeno po vsej Sloveniji, veliko prednost pa ima tudi delovni čas poštne enote.

**Predlogi:** za uspešnejše pridobivanje novih komitentov z osebnim računom pri PBS predlagamo poenotenje delovnega časa po vaseh, nadaljevanje z izobraževanjem poštne uslužbencev s strani PBS, enkrat tedensko naj bodo na poštne enote dosegljivi mobilni bančni svetovalci za komitente in bodoče komitente, saj menimo, da je pristen stik boljši, kot tisti na daljavo.

## 7 ANKETA

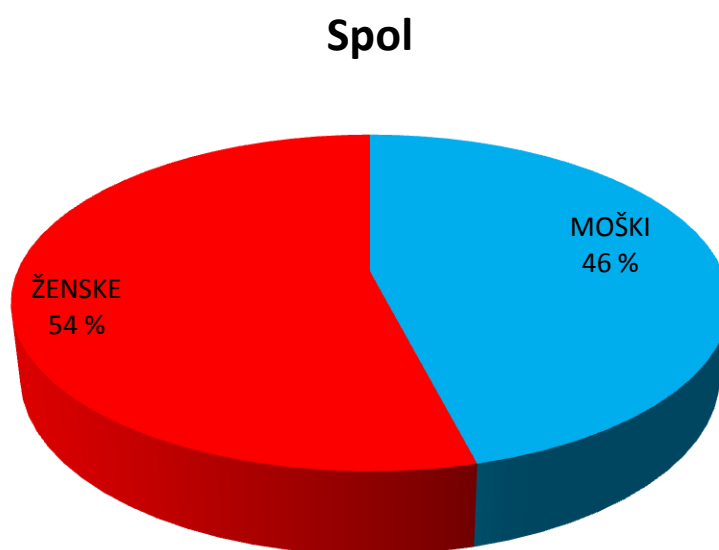
Za raziskavo s pomočjo ankete smo se odločili, da bi lahko potrdili ali ovrgli zadnjo postavljeno hipotezo. Za zbiranje podatkov smo uporabili metodo zaprtega in odprtega tipa ankete s pisnim načinom anketiranja, da je bila anketirancem zagotovljena anonimnost. Prednost pri izbranem načinu anketiranja je predvsem ta, da anketiranci na vprašanja v anketi odgovarjajo bolj realno, kot če bi morali v anketi navesti svoje osebne podatke.

Anketne vprašalnike smo razdelili strankam na poštne okencu pošte xy. Skupno smo razdelili 60 anketnih vprašalnikov, od tega je bilo vrnjenih 56 anketnih vprašalnikov, med katerimi je bilo 6 napačno izpolnjenih. Anketiranje je potekalo v juliju 2011. Anketni vprašalnik je priloga diplomske naloge.

### 7.1 Analiza rezultatov ankete

#### SPOL IN STAROST

Anketo je izpolnilo 23 moških in 27 žensk oz. 46 % moških in 54 % žensk.



Graf 7: Struktura anketiranih po spolu

Polovica anketiranih je bila ženskega spola in polovica je bila moškega spola.

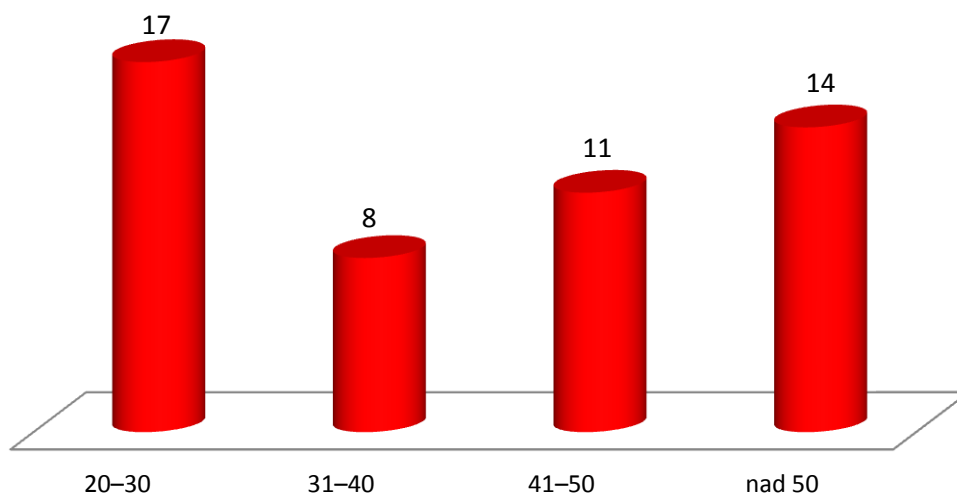
V anketi smo določili 5 starostnih skupin.

STAROST	ŠTEVILO	ODSTOTEK
do 20	0	0 %
20–30	17	34 %
31–40	8	16 %
41–50	11	22 %
nad 50	14	28 %
<b>SKUPAJ</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

Tabela 6: Starost anketirancev

Največ anketiranih je bilo starih od 20 do 30 let (34 %), 16 % anketiranih je bilo starih od 31 do 40 let, 22 % anketiranih je bilo starih od 41 do 50 let, anketirancev, ki so bili starejši nad 50 let je bilo 28 %. Nobeden izmed anketirancev pa ni bil mlajši od 20 let.

### Starost anketiranih



Graf 8: Starost anketiranih

Iz analize podatkov lahko sklepamo, da pošto xy obiskuje sorazmerno isto število žensk in moških, njihova starost se giblje med 20 in 30 let, sledijo osebe, ki so starejše od 50 let. Na to, da noben anketiranec ni bil mlajši od 20 let, je verjetno vplival čas, kdaj je bila anketa opravljena. Glede starostne skupine med 31 in 40 let

lahko majhen delež prisotnih anketiranih pripišemo uporabi sodobnih bančnih poti. Med njih štejejo poslovanje prek spletne banke, otvoritev trajnikov in direktnih obremenitev, uporabo bančnih avtomatov za dvig gotovine in plačevanje položnic. Velik pomen ima tudi delovni čas anketiranih. Večina te populacije je redno zaposlena in dela po evropskem delovnem času (8.–16. ure oziroma 9.–17. ure).

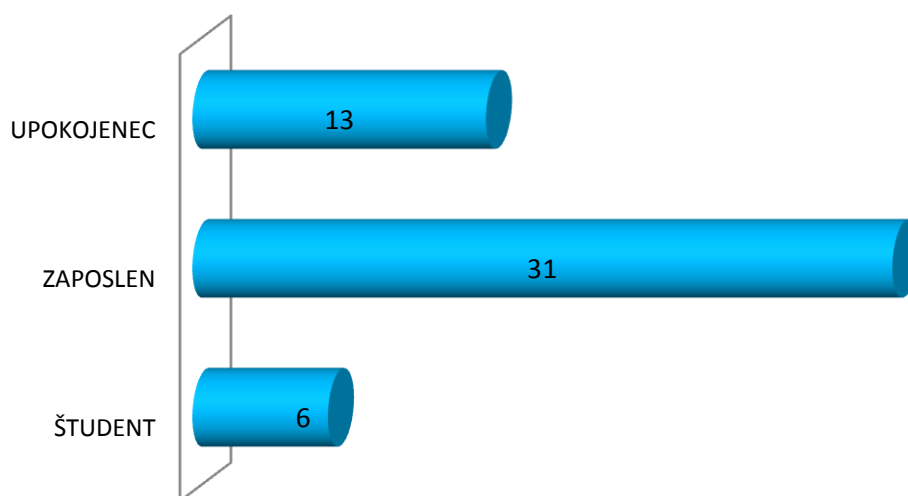
## STATUS

Pri statusu anketiranih nas je zanimalo, ali so anketirani zaposleni, upokojeni, študentje, dijaki ali drugo, kadar se niso mogli opredeliti za nobeno določeno kategorijo.

STATUS	ŠTEVILO	ODSTOTEK
Dijak	0	0 %
Študent	6	12 %
Zaposlen	31	62 %
Upokojen	13	26 %
Drugo	0	0 %
<b>SKUPAJ</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

Tabela 7: Status anketiranih

## Status anketiranih



Graf 9: Status anketiranih



Večina anketiranih je bilo zaposlenih (62 %) in upokojenih (26 %), 12 % od vseh anketiranih je študentov, za dijaka ali kaj drugega pa se ni opredelil nihče.

### **PRI KATERI BANKI IMATE ODPRT RAČUN**

Na vprašanje »Pri kateri banki imate odprt račun?« so imeli anketiranci možnost obkrožiti eno izmed naslednjih bank:

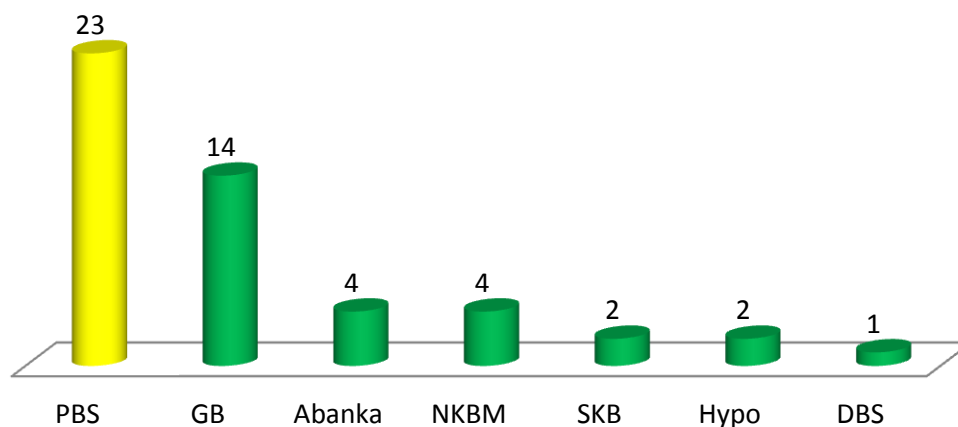
<b>BANKE</b>	<b>ŠTEVILO</b>	<b>ODSTOTEK</b>
Abanka	4	8 %
GB	14	28 %
SKB	2	4 %
Hypo	2	4 %
DBS	1	2 %
NKBM	4	8 %
PBS	23	46 %
Drugo	0	0 %
<b>SKUPAJ</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

*Tabela 8: Banke, kjer imajo anketiranci odprte račune*

Največ anketirancev ima račun odprt pri PBS (46 %). Nekoliko več kot tretjina vseh anketiranih ima odprt OR pri GB (28 %). Pri ostalih bankah so odstotki anketiranih relativno nizki: SKB in Hypo v 4 %, pri Abanki in NKBM v 8 %, DBS pa je obkrožila 1 oseba, kar je 2 % anketiranih. Izmed anketiranih nihče ni vpisal oz. se odločil za izbiro neimenovane poslovne banke.

Glede rezultata nismo bili presenečeni, saj v bližini pošte xy posluje poslovalnica GB. Velik pomen pa ima tudi mreža poslovalnic bank in kot je bilo omenjeno že v prejšnji raziskavi, drži, da po številu poslovalnic na Gorenjskem prevladujeta prav PBS in GB.

## Banke, kjer imajo anketiranci odprte račune



Graf 10: Banke, kjer imajo anketiranci odprte račune

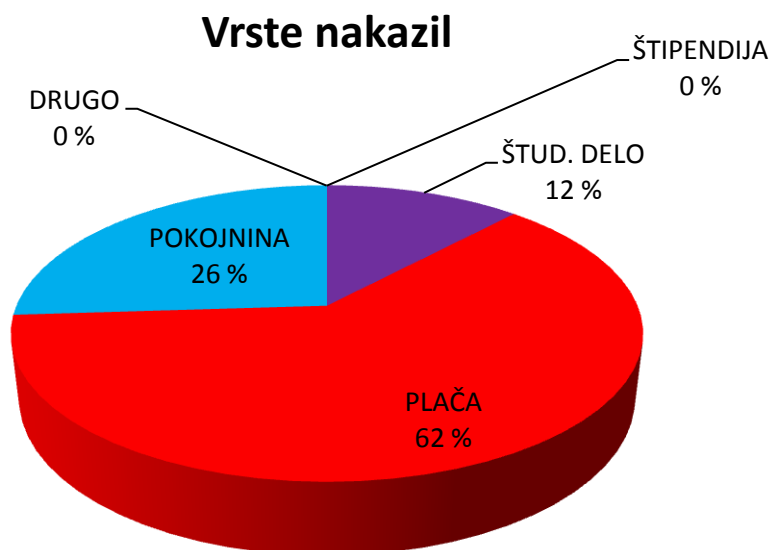
### KAJ VAM NAKAZUJEJO NA OSEBNI RAČUN?

S četrtem vprašanjem smo želeli pridobiti podatke, za kakšne namene imajo anketiranci odprte račune. Anketiranci so se lahko odločili med naslednjimi ponujenimi odgovori:

NAKAZILO	ŠTEVILO	ODSTOTEK
Štipendija	0	0 %
Študentsko delo	6	12 %
Plača	31	62 %
Pokojnina	13	26 %
Drugo	0	0 %
<b>SKUPAJ</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

Tabela 9: Vrsta nakazil

Največ anketirancev na račune prejme plačo in pokojnino. Rezultat je bil pričakovan, saj je povezan s statusom anketirancev.



Graf 11: Vrste nakazil

### STE Z BANKO, PRI KATERI IMATE ODPRET OSEBNI RAČUN, ZADOVOLJNI ALI NE?

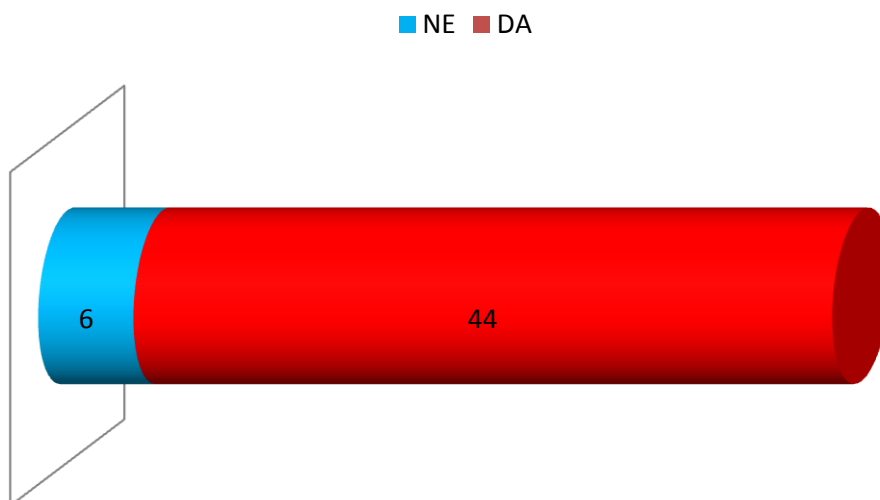
S petim vprašanjem smo od anketiranih izvedeli, ali so z banko zadovoljni ali ne.

ZADOVOLJSTVO	ŠTEVILO	ODSTOTEK
Da	44	88 %
Ne	6	12 %
<b>SKUPAJ</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

Tabela 10: Zadovoljstvo anketiranih s svojo banko

Z izbrano banko (kjer imajo trenutno odprt osebni račun) je 88 % (44) anketiranih zadovoljnih, le 12 % (6) pa jih z banko ni zadovoljnih. Ti anketiranci so potencialni kandidati za odprtje računov pri drugi banki.

## Zadovoljstvo anketiranih s svojo banko



Graf 12: Zadovoljstvo anketiranih s svojo banko

Pri podvprašanju zakaj so ali niso anketiranci zadovoljni s svojo banko, smo dobili naslednje odgovore:

### ZADOVOLJNI:

- prijazno in fleksibilno osebje,
- lahko dostopni v vsakem kraju,
- brezplačna parkirišča,
- ugodni delovni čas poslovalnic,
- velika izbira bančnih storitev,
- nudijo vse, kar potrebujem,
- ugodna rešitev mojih želja in potreb,
- vse težave hitro in zanesljivo rešijo,
- nizke/zmerne provizije za opravljene bančne storitve.

### NEZADOVOLJNI:

- težka dostopnost poslovalnic,
- visoke provizije za bančne storitve,
- neprijazno in nefleksibilno osebje,
- na vsako informacijo je treba čakati nekaj časa,
- informacije, ki jih potrebuješ v zvezi z bančnimi storitvami, so pomanjkljive oz. nedostopne.

Tabela 11: Zakaj so oziroma niso anketiranci zadovoljni s svojo banko

Zadovoljstvo anketiranih je v veliki meri pogojeno s prijaznim in fleksibilnim osebjem, z dostopnostjo poslovalnic v vsakem kraju, z ugodnim delovnim časom oziroma oz. če jim banka omogoča vse, kar potrebujejo v danem trenutku.

## STE KDAJ RAZMIŠLJALI O ZAMENJAVI BANKE?

Z zadnjim postavljenim vprašanjem smo od anketirancev hoteli izvedeti, če bi zamenjali banko ali ne. Dobili smo naslednje odgovore:

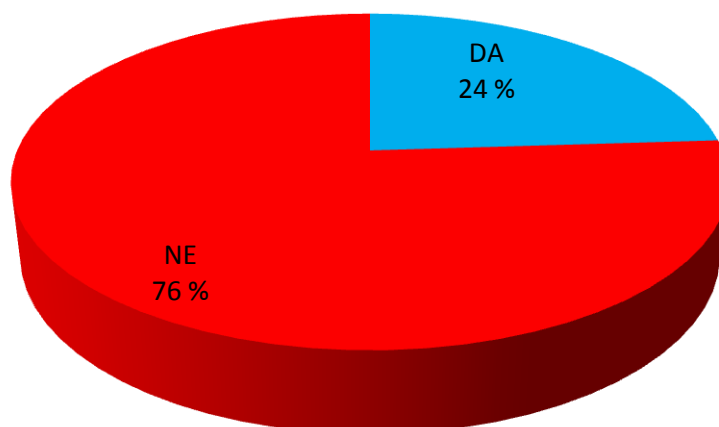
ZAMENJAVA	ŠTEVILO	ODSTOTEK
DA	12	24 %
NE	38	76 %
<b>SKUPAJ</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

Tabela 12: Zamenjava banke

Večina anketiranih (76 %) svoje banke ne bi zamenjala, ostalih 24 % anketiranih pa bi svojo banko zamenjali. Pri podvprašanju »Kaj vas zadržuje, da tega ne storite?« so kot razlog navedli naslednje odgovore:

- pripadnost banki in lojalnost,
- delovni čas določene banke,
- zvečanje stroškov za vračilo že najetega kredita pri banki.

## Zamenjava banke



Graf 13: Zamenjava banke

**HIPOTEZA 5:** Komitenti so zadovoljni z banko, kjer imajo odprt račun.

Hipotezo potrjujemo. Anketiranih oseb, ki so zadovoljne z banko, kjer imajo odprte račune, je 44 od skupaj 50. Iz podatkov lahko sklepamo, da je manj kot 1/5 anketiranih oseb z banko nezadovoljnih. Kot smo že omenili, so to potencialni kandidati za odprtje računov pri novi banki.

## 8 ZAKLJUČEK

PBS se na slovenskem bančnem trgu pojavlja že 19. leto. Svoje produkte ponuja prek najbolj enakomerno razporejene mreže poštne enote po vsej Sloveniji. To ji omogoča dolgoletna sklenjena poslovna pogodba med PS in PBS. Stranke lahko na vsaki poštne enoti opravijo vse: od plačila položnic, vplačila poštne in telegrafskih nakaznic, prav tako lahko tudi odprejo osebne in varčevalne račune ter najamejo kredite.

Osnovni namen obravnavane teme v diplomskem delu je prikaz plačilnih in bančnih storitev, ki jih PBS ponuja svojim komitentom in ostalim na poštne okencih. Skozi diplomsko delo smo spoznali prednosti in slabosti PBS ter naredili raziskavo glede ponudbe ostalih bank, delovnega časa, tarife nadomestil in zadovoljstva komitentov z izbrano banko. Zastavljene hipoteze smo potrdili ali ovrgli oz. smo jih delno potrdili.

Cilj diplomskega dela je bil večje poznavanje bančnih storitev PBS za fizične osebe. Hipoteze, ki smo si jih postavili na začetku pisanja diplomskega dela, so bile skoraj v celoti potrjene.

**Hipoteza 1:** Poštne delavci slabo poznajo storitve. Po predstavitvi storitev, ki jih na poštne okencih opravljamo za PBS, lahko delno potrdimo in delno ovržemo postavljeno hipotezo. Stranke, ki obiskujejo poštne enote, so dobile občutek, da poštne delavci ne poznajo storitev PBS. Delavci poleg storitev PBS ponujamo še storitve PS ter prodajamo blago. Zaradi prekomernega in obsežnega dela se ne moremo povsem posvetiti stranki, ki jo zanima konkretna storitev PBS oz. nam čas, ki ga imamo na voljo, tega ne dopušča. V mnogo primerih moramo kljub internim navodilom, ki jih imamo na poštah, in čeprav smo med seboj sistemsko in informacijsko povezani, za malenkosti še vedno klicati banko in s tem pridobiti njihovo dovoljenje za določene postopke.

**Hipoteza 2:** Število odprtih OR v PE Kranj od leta 2008 do vključno 2010 je naraslo. Trditev smo potrdili v celoti. Storitve iz leta v leto naraščajo.

**Hipoteza 3:** PBS novim komitentom ob odprtju OR nudi večje ugodnosti kot druge banke. Na podlagi zbranih podatkov in opravljene raziskave glede medsebojne ponudbe poslovnih bank lahko potrdimo hipotezo, da PBS nudi največ ugodnosti oziroma nudi vse naštetе ugodnosti, ki smo jih obravnavali v analizi.

**Hipoteza 4:** Mesečne/letne tarife, razvejanost poslovalnic in delovni čas vplivajo na izbiro banke. Hipotezo potrjujemo. Iz postavljene ankete je razvidno, da imajo veliko prednost pri izbiri poslovnih bank tiste banke, katerih poslovalnice so razporejene po vsej Sloveniji. Velik pomen ima tudi delovni čas poslovalnic posameznih bank, saj so tako svojim komitentom dalj časa na voljo. Komitenti se v precejšnji meri odločajo za izbrano banko na podlagi trenutne ponudbe za novo odprti OR, velik pomen pa imajo tudi kasnejša mesečna nadomestila, saj si vsi želimo kaj prihraniti.

**Hipoteza 5:** Komitenti so zadovoljni z banko, kjer imajo odprt račun. Hipotezo potrjujemo. Na anketirance, ki s svojo banko niso zadovoljni, lahko gledamo kot potencialne kandidate za otvoritev računa pri drugi banki.

Na podlagi potrjenih in ovrženih hipotez smo v diplomskem delu predlagali nekaj predlogov za izboljšanje procesov dela, pogojev in izvajanja storitev. Interna navodila za poštnе delavce glede trženja bančnih produktov PBS naj se poenotijo in naj pomembna dejstva naj bodo oblikovana v kratke povzetke pomembnejših opornih točk. Prav tako naj se nadaljujejo izobraževanja delavcev s strani predavateljev, katerim tema predavanja ni tuja, ukine ali zmanjša naj se klicanje v banko za osnovne informacije o nakazovalcu in višini sredstev. Pri prošnji za naknadno izdajo bančnega izpiska oz. za izdajo več bančnih izpiskov za določeno obdobje, bi lahko na podlagi informacijske in systemske povezave z banko te izpise izdelali pri poštnih okencih, in sicer po določeni tarifi. Komitentom, ki poslujejo prek spletne banke, so bančni izpiski na voljo 24 ur na dan. Mobilni bančniki naj bodo dosegljivi strankam vsaj enkrat tedensko na vseh poštnih enotah. Omenili smo, da storitve plačilnega prometa padajo, zato ponujamo predlog, da bi se enkrat mesečno znižala vplačnina za določen odstotek ali da bi bila vplačnina vsake npr. pete položnice brezplačna. Pri ponudbi bančnih produktov naj bo tržna niša banke zanimiva za komitente in naj pritegne njihovo pozornost.

Osnovni cilj poslovnih bank je ustvarjanje dobička. Da bi banke ustvarile dobiček, si morajo pridobivati nove komitente in zadržati "stare". V ta namen morajo trgu ponuditi različno paleto bančnih storitev, ki bodo v danem trenutku komitentom in bodočim komitentom zanimive. Komitenti so postali zahtevnejši in če ne dobijo, kar hočejo, zamenjajo banko. Zato se morajo banke, še posebej v pogojih finančno-gospodarske krize, za svoje komitente boriti. Veliko pa bomo prispevali k uspehu poslovanja delavci, če se bomo izobraževali in spoznavali nove bančne produkte PBS ter jih znali na nevsiljiv način ponuditi strankam. Pri strankah je treba ustvariti občutek, da jih znamo kot uporabnike bančnih storitev ceniti in da so vedno v

središču pozornosti. Poštni delavci smo osebnosti, ki vlivamo zaupanje in osebe, ki nam stranka ne bo zaupala zgolj izvajanja storitev, ampak tudi svoje načrte, želje in pričakovanja.



## LITERATURA IN VIRI

### **Knjige:**

- Fišer, R. (2010/2011). *Bančništvo*. Kranj: B&B.
- Galičič Drakslar, B. (2010). *Organizacija poštne dejavnosti*. Kranj: B&B.
- Hozjan, A. (1997). *Pošta na slovenskih tleh*. Maribor: Pošta Slovenije.
- Jakovac, Š. (2009). *Denarno poslovanje*. Maribor.
- Kamhi, B. (2003). *Kaj vemo o bančnih poslih?* Ljubljana: ZBS.
- Kurent, F. (1973). *Plačilni promet v državi*. Ljubljana.
- Logar, R. (1998). *Plačilni sistemi: Kaj je dobro vedeti o njih*. Ljubljana: Slovenski inštitut za revizijo.
- Tušek, K. (2006). *Bančni krediti prebivalstvu (na primeru NKBM)*. Diplomsko delo. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
- Zakon o bankah in hranilnicah*. Uradni list RS št. 131/2006.
- Zakon o poštah in poštarnih storitvah*. Uradni list RS št. 51/2009.

### **Interna navodila in priročniki:**

- Navodilo za delo pošt pri opravljanju storitev denarnega prometa*, Pošta Slovenije, Maribor, 2006.
- Navodilo za delo pošt pri opravljanju storitev menjalniškega poslovanja*, Maribor, 2002.
- Navodilo za delo pošt s Hrčkovo knjižico pri Poštni banki Slovenije, d.d. - bančna skupina Nove Kreditne banke Maribor, d.d.*, Maribor, 2005.
- Navodilo za delo pošt s plačilnimi karticami Poštne banke Slovenije, d.d. – bančna skupina Nove Kreditne banke Maribor, d.d.*, Maribor, 2006.
- Navodilo za delo pošt s POS-terminali*, Maribor, 2008.
- Navodilo za delo pošt z depoziti Poštne banke Slovenije, d.d. – bančna skupina Nove Kreditne banke Maribor, d.d.*, Maribor, 2006.
- Navodilo za delo pošt z osebnimi računi Poštne banke Slovenije, d.d. – bančna skupina Nove Kreditne banke Maribor, d.d.*, Maribor, 2006.
- Navodilo za delo pošt z vpoglednimi vlogami fizičnih oseb Poštne banke Slovenije, d.d. – bančna skupina Nove Kreditne banke Maribor, d.d.*, Maribor, 2006.
- Navodilo za delo pošt za izdajanje Monete pri Poštni banki Slovenije, d.d. - bančna skupina Nove Kreditne banke Maribor, d.d.*, Maribor, 2007.
- Navodilo za delo pošt za postopno varčevanje in varčevanje za vozniški izpit Poštne banke Slovenije, d.d. – bančna skupina Nove Kreditne banke Maribor, d.d.*, Maribor, 2009, ažurirano leta 2011.
- Navodilo za delo pošt za varčevanje z odpovednim rokom Poštne banke Slovenije, d.d. – bančna skupina Nove Kreditne banke Maribor, d.d.*, Maribor, 2009.

*Navodilo za opravljanje poštnonakazniškega prometa*, Pošta Slovenije, Maribor, 2006.

*Obvestila PBS – bančna skupina Nove KBM*, Maribor

*Povzetek pravilnikov o dodeljevanju potrošniških, stanovanjskih in drugih kreditov prebivalstva*, Maribor, 2006.

*Priročnik za pismonoše*, Pošta Slovenije, Maribor, 2011.

*Splošni pogoji izvajanja univerzalne poštne storitve*, Pošta Slovenije, Maribor, 2007.

*Stanje poštnega omrežja na Gorenjskem v letu 2010 in načrti za leto 2011*, Pošta Slovenije, PE Kranj, 2010.

Zapiski predavanj iz predmeta Bančništvo, 2011.

### **Spletne strani:**

<http://www.abanka.si/sys/cmspage.aspx?Mapald=24734&Vsebinald=579410&IskalniNiz=&IskalniNaslov=&DatumOd=MTIuMTIuMjAxMCAwOjAwOjAw&DatumDo=MTEuMS4yMDExIDA6MDA6MDA=> (30. 8. 2011).

<http://www.posta.si> (27. 6. 2011).

<http://www.gbkr.si/osebne-finance/osebni-racuni/> (30. 8. 2011).

<http://www.nkbm.si/dobrodoslica-paket> (30. 8. 2011).

<http://www.skb.si/osebne-finance> (30. 8. 2011).

[www.hypo-alpe-adria.si](http://www.hypo-alpe-adria.si) (30. 8. 2011).

<http://www.dbs.si> (31. 8. 2011).

<http://www.pbs.si> (27. 6. 2011, 30. 8. 2011, 19. 9. 2011)

**PRILOGE:**

Priloga 1: Anketni vprašalnik

**KAZALO SLIK:**

<i>Slika 1: Organigram PE Kranj</i> .....	5
<i>Slika 2: Plačilni nalog obr. BN 02</i> .....	10
<i>Slika 3: Posebna položnica obr. PP 02</i> .....	10
<i>Slika 4: Univerzalni plačilni nalog – UPN</i> .....	11
<i>Slika 5: Kartica in knjižica osebna računa</i> .....	15
<i>Slika 6: Plačilne kartice</i> .....	18
<i>Slika 7: Hrčkovo poslovanje</i> .....	22
<i>Slika 8: POS-terminal</i> .....	25

**KAZALO TABEL:**

<i>Tabela 1: Storitve PE Kranj od 2008 do 2010</i> .....	26
<i>Tabela 2: Prikaz ugodnosti in letni prihranek ob odprtju OR pri posameznih bankah</i> .....	31
<i>Tabela 3: Število poslovalnic na Gorenjskem ter delež glede na Slovenijo</i> .....	34
<i>Tabela 4: Delovni časi poslovnih bank</i> .....	35
<i>Tabela 5: Osnovna mesečna nadomestila poslovnih bank in skupna letna vrednost nadomestil v EUR</i> .....	36
<i>Tabela 6: Starost anketirancev</i> .....	40
<i>Tabela 7: Status anketiranih</i> .....	41
<i>Tabela 8: Banke, kjer imajo anketiranci odprte račune</i> .....	42
<i>Tabela 9: Vrsta nakazil</i> .....	43
<i>Tabela 10: Zadovoljstvo anketiranih s svojo banko</i> .....	44
<i>Tabela 11: Zakaj so oziroma niso anketiranci zadovoljni s svojo banko</i> .....	45
<i>Tabela 12: Zamenjava banke</i> .....	46

**KAZALO GRAFOV:**

<i>Graf 1: Denarne storitve v PE Kranj</i> .....	27
<i>Graf 2: Odprti OR od leta 2008 do 2009 v PE Kranj</i> .....	28
<i>Graf 3: Prikaz prihranka ob odprtju OR pri posameznih poslovnih bankah</i> .....	32
<i>Graf 4: Poslovalnice bank na Gorenjskem</i> .....	34
<i>Graf 5: Prikaz poslovalnic na Gorenjskem glede na Slovenijo</i> .....	35
<i>Graf 6: Letna vrednost osnovnih nadomesti v EUR</i> .....	37
<i>Graf 7: Struktura anketiranih po spolu</i> .....	39
<i>Graf 8: Starost anketiranih</i> .....	40
<i>Graf 9: Status anketiranih</i> .....	41
<i>Graf 10: Banke, kjer imajo anketiranci odprte račune</i> .....	43
<i>Graf 11: Vrste nakazil</i> .....	44
<i>Graf 12: Zadovoljstvo anketiranih s svojo banko</i> .....	45
<i>Graf 13: Zamenjava banke</i> .....	46

## KRATICE:

PE:	Poslovna enota
PBS:	Poštna banka Slovenije
PS:	Pošta Slovenije
OR:	osebni račun
GB:	Gorenjska banka d.d.
DBS:	Deželna banka Slovenije d.d.
NKBM:	Nova kreditna banka Maribor d.d.
Hypo:	Hypo–Alpe–Adria bank d.d.
SKB:	SKB banka d.d.
ZBS:	Združenje bank Slovenije

*Priloga 1: Anketni vprašalnik***ANKETA**

Spoštovani!

Sem Sabina Obad, zaposlena na pošti 4212 Visoko. Letos končujem študij ob delu na višji šoli in se pripravljam na izdelavo diplomske naloge. Pred Vami je anketni obrazec, ki se nanaša na to, pri kateri poslovni banki imate odprt osebni račun in Vaše zadovoljstvo pri njih. Prosila bi Vas, če bi lahko izpolnili anketni obrazec in mi s tem posredovali potrebne podatke, ki jih potrebujem izključno za izdelavo diplomske naloge. **Anketa je anonimna.**

Pred vsakim vprašanjem obkrožite izbrano črtico ali vpišite zahtevano na črte.

**1. SPOL:**

- moški
- ženski

**STAROST (vpišite):** \_\_\_\_\_**2. STATUS:**

- zaposlen
- upokojenec
- dijak
- študent
- ostalo: \_\_\_\_\_

**3. PRI KATERI BANKI IMATE ODPRTI RAČUN?**

- PBS d.d.
- SKB d.d.
- Abanka Vipava d.d.
- NKBM d.d.
- GB d.d. (Gorenjska banka)
- DBS d.d. (Deželna banka Slovenije)
- Hypo Alpe – Adria – Bank d.d.
- ostalo: \_\_\_\_\_

**4. KAJ VAM NAKAZUJEJO NA OSEBNI RAČUN?**

- plačo
- pokojnino

- štipendijo
- študentsko delo
- ostalo: \_\_\_\_\_

**5. Z BANKO, PRI KATERI IMAM ODPRT RAČUN:**

- sem zadovoljen,  
zakaj? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- nisem zadovoljen,  
zakaj? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**6. STE KAJ RAZMIŠLJALI O ZAMENJAVI BANKE?**

- da
- ne

Če ste odgovorili za da, kaj vas zadržuje, da tega ne storite?

---

---

Hvala za Vaš dragoceni čas, ki ste mi ga namenili.

Lep pozdrav,

Sabina Obad