

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

Diplomsko delo

PONUDBA STORITEV BANKE CELJE

Tatjana Smeh

Ljubljana, marec 2011

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

DIPLOMSKO DELO

PONUDBA STORITEV BANKE CELJE

Kandidatka: Tatjana Smeh

Številka indeksa: 04036058

Študijski program: visokošolski študijski program Uprava

Mentor: doc. dr. Primož Pevcin

Ljubljana, marec 2011

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisana Tatjana smeh, študentka visokošolskega programa, z vpisno številko 04036058, sem avtorica diplomskega dela z naslovom: Ponudba storitev Banke Celje.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predloženo delo izključno rezultat mojega lastnega raziskovalnega dela,
- sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oz. citirana v skladu s fakultetnimi navodili,
- sem poskrbela, da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric navedena v seznamu virov, ki je sestavni element predloženega dela in je zapisan v skladu s fakultetnimi navodili,
- sem pridobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo, in sem to tudi jasno zapisala v predloženem delu,
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del, bodisi v obliki citata bodisi v obliki skoraj dobeseidnega parafraziranja bodisi v grafični obliki, s katerim so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne – kaznivo po zakonu (Zakon o avtorstvu in sorodnih pravicah, Ur. list RS, št. 21/95), kršitev pa se sankcionira tudi z ukrepi po pravilih Univerze v Ljubljani in Fakultete za upravo,
- se zavedam posledic, ki jih dokazano plagiatorstvo lahko predstavlja za predloženo delo in za moj status na Fakulteti za upravo,
- je elektronska oblika identična s tiskano obliko diplomskega dela ter soglašam z objavo dela v zbirki »Dela FU«.

Diplomsko delo je lektorirala: Bojana Samarin, prof.

Ljubljana, 1. 3.2011

Podpis avtorice:

POVZETEK

Konkurenčnost na bančnem trgu je velika. Banke se bodo morale zelo potruditi za uspešno in učinkovito ponudbo ter prodajo svojih storitev. Njihov cilj je usmerjen predvsem v ponudbo čim boljšega bančnega produkta. Ponudba produktov mora biti zanimiva, privlačna, predvsem pa konkurenčna ponudbi drugih bank. Banka je odvisna od obstoječih in novih komitentov, saj so komitenti tisti, ki s svojimi storitvami omogočajo dobro poslovanje banke.

Za diplomsko delo z naslovom ponudba storitev Banke Celje, d. d., sem se odločila, ker je tema obsežna in trenutno zelo aktualna glede dogajanja v tej banki. Pri pisanju diplomske naloge sem se podrobneje seznanila s samo ponudbo in določenimi pojmi, ki se uporabljajo pri trženju posameznih produktov in pri samem izvajanju dela. Pri pisanju sem tudi spoznala, kako pomembna je dobra ponudba banke in kako to ponudbo uspešno predstaviti stranki, da bo storitev realizirana. V bankah se tržijo najrazličnejši produkti in storitve. V diplomski nalogi bom predstavila zgodovino banke, zaposlene, poslovanje, razvoj in zakonsko ureditev bančništva, ponudbo storitev in primerjavo bančnih storitev Banke Celje, d. d., z drugimi bankami v Sloveniji in tujini. Primerjala bom posamezne produkte, obresti in prednosti ter slabosti posameznih produktov. Ponudba storitev v bankah je različna tako v Sloveniji kot tudi tujini. V diplomski nalogi bom opisala tudi nadaljnje smernice poslovanja in razvoja Banke Celje.

Ključne besede: banka, ponudba, bančna storitev, produkt, komitent, transakcijski račun, plačilni instrumenti, uspešnost in učinkovitost

SUMMARY

Offer of services of Banka Celje d.d.

Competition in the banking market is large. Banks will have to make great efforts in order to efficiently and effectively offer and sell their services. Their goal is to focus on offering the best possible banking product. Product offering should be interesting, attractive and above all competitive in relation to offers from other banks. The bank depends on its existing and new customers, since customers are those who provide good business operations of the bank with their services.

We have decided for writing this diploma thesis titled Offer of services of Banka Celje d.d., because this theme is very extensive and currently highly topical considering the developments in the Bank of Celje. In writing this thesis we have familiarized ourselves with the offer itself, and certain terms used in the marketing of individual products and the very performance of the work. When writing we also realized how important a good deal of the bank actually is as well as how to successfully represent such good deal to the parties, in order for the service to be realized. The banks market a wide variety of products and services. Our diploma thesis thus presents the history of the bank, its employees, business operations, development and regulation of banking, service offerings and comparison of banking services marketed under Banka Celje d.d. with other banks in Slovenia and abroad. We will compare individual products, interests and strengths and weaknesses of individual products. Offering services in banks is very different both in Slovenia and abroad. In this thesis we plan to also describe the further guidelines of business operations and development of the said Banka Celje.

Key words: bank, offer, bank service, product, client, current account, payment instruments, efficiency and effectiveness.

KAZALO

1 UVOD	1
2 PREDSTAVITEV BANKE CELJE, D. D.	4
2.1 Zgodovina in razvoj	5
2.2 Zaposleni.....	6
2.3 Poslovanje banke	7
3 POJEM BANKE, BANČNIŠTVO IN VRSTE BANČNIH STORITEV	11
3.1 Pojem banke.....	11
3.2 Bančništvo in njegov razvoj.....	11
3.3 Bančništvo v Sloveniji in zakonska ureditev bančništva	13
3.4 Vrste in pomen bančnih storitev v banki Celje.....	14
3.4.1 Transakcijski računi.....	14
3.4.2 Depoziti in varčevanja	15
3.4.3 Krediti.....	16
3.4.4 Bančno zavarovalništvo	17
3.5 Aktualna ponudba banke Celje, d.d.....	18
3.5.1 Bančni sefi	18
3.5.2 Darilni boni.....	19
3.5.3 NLB varčevanje Vita plus	19
3.5.4 NLB naložba Vita plus.....	19
3.5.5 Vita senior.....	20
3.5.6 Natur kredit.....	20
3.5.7 Zavarovanje imetnika kartice	20
3.6 Plačilni instrumenti	21
3.6.1 Bančni avtomati.....	21
3.6.2 Plačilne kartice.....	21
3.6.3 Zavarovanje imetnikov plačilnih kartic.....	23
3.7 Elektronsko bančništvo	23
3.7.1 Telefonsko bančništvo	23
3.7.2 Spletno bančništvo za fizične osebe - NLB Klik	24
3.7.3 Spletno bančništvo za pravne osebe in samostojen podjetnike.....	24
3.7.4 Bančno pismo.....	25
3.7.5 Potovalni čeki	25
3.7.6 Kreditna plačila	25
4. PRIMERJAVA BANČNIH STORITEV MED SLOVENSKIMI BANKAMI IN S TUJINO	27
4.1 Primerjava bančnih storitev med posameznimi državami.....	27

4.2 Primerjava bančnih storitev med slovenskimi bankami	28
4.3 Primerjava stroškov uporabe spletnega bančništva.....	29
4.4 Primerjava obrestnih mer za depozite	30
5 NADALJNJE SMERNICE RAZVOJA BANKE IN BANČNIH STORITEV BANKE CELJE, D. D.	36
5.1 Razvoj plačilnega prometa	36
5.2 Vlaganje v razvoj in lastništvo v banki Celje.....	36
5.3 Vloga tujih bank v domačem okolju	37
6 ZAKLJUČEK	39
LITERATURA	41
VIRI.....	41

KAZALO PONAZORITEV

KAZALO GRAFIKONOV

GRAFIKON 1: GIBANJE ZAPOSLENIH V OBDOBJU OD 31. 12. 2002 DO 30. 04. 2010	6
GRAFIKON 2: POVPREČNI STROŠKI KOMITENTOV ZA VODENJE TRANSAKCIJSKEGA RAČUNA V DRŽAVAH EVROPSKE UNIJE.....	27

KAZALO TABEL

TABELA 1: LASTNIŠKA STRUKTURA BANKE CELJE, D. D.	5
TABELA 2: PRIMERJAVA POSLOVANJA BANKE CELJE, D. D., ZA LETO 2008 IN 2009	7
TABELA 3: PRIMERJAVA POSLOVANJA BANKE CELJE, D. D.	9
TABELA 4: PRIMERJAVA CEN NEKATERIH STORITEV NAŠIH BANK.....	28
TABELA 5: PRIMERJAVA STROŠKOV STORITEV UPORABE SPLETNEGA BANČNIŠTVA.....	29
TABELA 6: PRIMERJAVA PASIVNIH OBRESTNIH MER ZA KRATKOROČNE DEPOZITE ZA MESEC JANUAR 2011 PO REDNI PONUDBI	31
TABELA 7: PRIMERJAVA PASIVNIH OBRESTNIH MER PRI FIZIČNIH OSEBAH ZA MESEC JANUAR 2011 PO REDNI PONUDBI ZA DOLGOROČNE DEPOZITE.	33
TABELA 8: PRIMERJAVA MINIMALNIH PASIVNIH OBRESTNIH MER PRI FIZIČNIH OSEBAH ZA MESEC DEC. 2010 PO REDNI PONUDBI ZA KRATKOROČNE DEPOZITE V %.....	34
TABELA 9: PRIMERJAVA MAKSIMALNIH PASIVNIH OBRESTNIH MER PRI FIZIČNIH OSEBAH ZA MESEC DEC. 2010 PO REDNI PONUDBI ZA KRATKOROČNE DEPOZITE V %.	35

1 UVOD

Bančništvo se je razvijalo od bančnih poslovalnic do bančnih avtomatov, telefonskega in spletnega bančništva ter v zadnjih letih v veliki meri kartičnega poslovanja. Z razvojem kartičnega poslovanja in drugih sodobnih tržnih poti se komitentom – tako fizičnim, samostojnim podjetnikom in pravnim osebam, ni potrebno več oglasiti v enoti banke, da bi opravili določeno transakcijo.

Narašča uporaba bankomatov, elektronskega bančništva in uporaba kartic. Banke so prisiljene razvijati nove produkte, saj je na trgu vedno večja konkurenca tako slovenskih kot tudi tujih bank. Da bi sledili trendom v prihodnosti, morajo banke vedno znova razvijati in ponujati nove, prave, kakovostne in predvsem aktualne produkte.

Konkurenčnost med bankami je vedno močnejša. Za obstoj na trgu mora banka biti prilagodljiva in dostopna s čim hitrejšimi informacijami in dosledna ob vsaki spremembi na trgu. Še vedno je v gospodarskem življenju prisotna svetovna gospodarska kriza, ki od bank zahteva dodatno obvladovanje vseh vrst tveganj in dodatno skrb pri zagotavljanju virov. Ponudba banke je prilagojena trenutnim življenjskim situacijam, možnostim in predvsem pričakovanim donosom varčevalcev. To pomeni, da banka ponuja različne storitve in produkte, stranka lahko glede na svoj status in zmožnosti izbira med različnimi storitvami in produkti. Stranke z nižjimi dohodki lahko izberejo varčevanje z minimalnimi zneski in krajšo dobo, stranka z višjimi dohodki lahko izbere varčevanje ali zavarovanje za daljšo dobo in višji znesek. Za vse banke je pomembno da se maksimalno potrudijo za svoje stranke, da jim ponudijo maksimalno količino želenih in zahtevanih informacij.

1.1 NAMEN, OPREDELITEV PROBLEMA IN CILJI NALOGE

Namen naloge je predstaviti celotno ponudbo storitev Banke Celje s kratkimi opisi po posameznih področjih, npr. krediti, varčevanja, raziskava plačilnih instrumentov ter njihova varna uporaba.

Temo Ponudba storitev v Banki Celje, d. d., sem izbrala, ker se mi zdi ponudba zanimiva, obsežna in trenutno zelo aktualna. V diplomski nalogi bom primerjala ponudbo Banke Celje, d. d., z drugimi slovenskimi bankami in s tujo banko. Pri pisanju diplomske naloge sem se seznanila z najrazličnejšimi pojmi, ki se uporabljajo pri vsakdanjemu delu v banki in kako pomembna je dobra ponudba banke za uspešno poslovanje in zadovoljne komitente.

Banke imajo večinoma enake ponudbe, različno pa te ponudbe vrednotijo. Depoziti v bankah so enaki, različna je obrestna mera depozita.

Problem naloge je predstavitev ponudbe Banke Celje za fizične in pravne osebe ter raziskava, primerjava in analiza storitev Banke Celje in drugih bank v Sloveniji in tujini. Za primerjavo o konkurenčni ponudbi bom primerjala tudi tujo banko, in sicer hrvaško Zagrebačko banko. Zagrebačko banko sem izbrala zaradi neposredne bližine in hitre

dostopnosti podatkov. Zagrebačka banka je sicer ena večjih bank na Hrvaškem in so njene poslovalnice locirane po celotni Hrvaški. Za primerjavo mi je tudi zanimiva, ker Hrvaška ni v Evropski uniji.

Za cilj naloge sem si zadala čim boljše predstaviti Banko Celje, d. d., njen razvoj in poslovanje, kadrovske spremembe ter samo poslovanje in podporo NLB, produkte Banke Celje, d. d., in kako produkte ponuditi, da bo banka uspešna in stranke zadovoljne. Zadovoljna, uspešna in učinkovita je banka takrat, ko stranko pridobi, ji storitev ponudi in ko stranka začne storitev oz. produkt tudi uporabljati. Vsakodnevne rutine in novi pogledi pomagajo pri tem, kako obdržati ali pridobiti novo stranko. Vsaka stranka je nova pridobitev in nov izziv za bančnika.

1.2 METODOLOGIJA

V diplomski nalogi bom uporabila dva pristopa, in sicer deskriptivni pristop in analitični pristop, ki se med sabo prepletata. Pri deskriptivnem pristopu bom uporabila naslednje metode:

- metodo deskripcije, kjer bom opisala pojem bančništva in vrste bančnih storitev;
- metodo kompilacije, s katero bom iz strokovne literature in virov povzela spoznanja in ugotovitve drugih;
- metodo komparacije, s katero bom primerjala bančne storitve med Banko Celje in tujo banko.

Pri analitičnem pristopu pa bom oblikovala splošne sklepe ponudbe Banke Celje.

1.3 OPREDELITEV HIPOTEZ

Ponudba posamezne banke je izredno pomembna za uspešno in učinkovito delovanje banke ter konkurenčnosti na bančnem trgu. Preverjala bom naslednje hipoteze:

H1: Predpostavljam, da mora banka razvijati nove produkte, da bo na trgu konkurenčna.

H2: Vse večja uporaba sodobnih plačilnih poti (klik, elektronsko bančništvo, bančni avtomati, plačilne kartice), zaradi katerih je v bankah potrebnih vedno manj zaposlenih.

H3: Med samimi ponudbami bank ni večjih razlik.

H4: Zaradi združevanja del bodo morali biti delavci ustrezno izobraženi in bodo morali svoje znanje po potrebi tudi dopolnjevati.

1.4 OMEJITVE RAZISKAVE

Omejila sem se na uporabo internega gradiva Banke Celje, d. d., internetne strani, članke, komentarje in uporabo strokovne literature. Pri uporabi tuje literature za samo primerjavo slovenskih in tujih bank sem se osredotočila na bančne storitve.

1.5 STRUKTURA DELA

Prvi del diplomske naloge je bila priprava dispozicije, s pomočjo katere sem si oblikovala rdečo nit diplomske naloge, nakazala vsebino in teme. Po uspešno pripravljene dispoziciji in odobritvi teme diplomske naloge sem oblikovala okvir in strukturo diplomske naloge.

Pregledovala sem vire in literaturo, članke in internetne strani posameznih bank.

V uvodnem delu diplomske naloge so predstavljeni pojmi, kot so banka, bančna storitev, komitent in plačilni instrumenti. V drugem poglavju sledi predstavitev Banke Celje, d. d., njen razvoj, zaposleni ter poslovanje banke. V tretjem poglavju predstavljam pojem banke, njen razvoj ter zakonsko ureditev bančništva, bančnih storitev, plačilnih instrumentov in elektronskega bančništva ter aktualno ponudbo banke. Četrto poglavje je namenjeno primerjavi bančnih storitev med posameznimi slovenskimi bankami in banko v tujini. Za konec bom nakazala še nekaj smernic razvoja plačilnega prometa, infrastrukture, lastništva, zaposlovanje in vlogo tujih bank v domačem okolju.

2 PREDSTAVITEV BANKE CELJE, D. D.

Banka Celje, d. d., je samostojna banka s sedežem v Celju, ustanovljena kot delniška družba za opravljanje vseh bančnih in drugih finančnih storitev na temelju Zakona o bančništvu (v nadaljevanju ZBan-), (Ur. list RS, 131/2006) in Zakona o gospodarskih družbah (v nadaljevanju ZGD), (Ur. list RS, 42/2006). Na podlagi izdanih dovoljenj lahko Banka Celje, d. d., opravlja naslednje vzajemno priznane finančne storitve po 10. členu ZBan-1:

- sprejemanje depozitov;
- dajanje kreditov, kar vključuje tudi: potrošniške kredite, hipotekarne kredite, odkup terjatev z regresom ali brez njega (factoring), financiranje komercialnih poslov, vključno z izvoznim financiranjem na podlagi odkupa z diskontom in brez regresa dolgoročnih nezapadlih terjatev, zavarovanih s finančnim instrumentom (forfeting);
- plačilne storitve in storitve izdajanja "elektronskega denarja";
- izdajanje in upravljanje drugih plačilnih instrumentov (npr. potovalnih čekov in bančnih menic);
- trgovanje za svoj račun ali za račun strank: s tujimi plačilnimi sredstvi, vključno z menjalniškimi posli, s standardiziranimi terminskimi pogodbami in opcijami, z valutnimi in obrestnimi finančnimi instrumenti;
- trgovanje za svoj račun: z instrumenti denarnega trga, s prenosljivimi vrednostnimi papirji;
- oddajanje sefov;
- investicijske storitve in posli.

Banka pa lahko opravlja tudi naslednje dodatne finančne storitve po 11. členu ZBan-1:

- posredovanje pri prodaji zavarovalnih polic po zakonu, ki ureja zavarovalništvo;
- trženje investicijskih skladov, prodajo investicijskih kuponov oziroma delnic investicijskih skladov (ZBan-1, 131. člen).

Svojo ponudbo storitev banka dopolnjuje še preko specializirane družbe Posest, d. o. o., Celje, ki opravlja posle z nepremičninami in posle svetovanja pri poplačilu problematičnih terjatev.

Organi banke so:

- skupščina delničarjev banke,
- nadzorni svet banke,
- uprava banke.

Skupščina delničarjev banke je najvišji organ banke, na katerem delničarji uresničujejo svoje pravice. Nadzorni svet ima sedem članov, imenuje in odpokliče jih skupščina delničarjev banke. Uprava banke je tričlanska. Predsednika in člana uprave banke imenuje in razrešuje nadzorni svet (Banka Celje, 2010, str. 7).

Tabela 1: Lastniška struktura Banke Celje, d. d.

10 največjih delničarjev na dan 31. 12. 2010	Lastniški delež (v %)
Nova Ljubljanska banka, d. d.	40,99
Slovenska odškodninska družba, d. d.	9,36
NFD 1. Investicijski sklad, d. d.	9,21
Abanka Vipava, d. d.	4,0
Unior, d. d.	3,88
Zavarovalnica Triglav in Kritni sklad	3,75
NKBM, d. d.	2,67
Juteks, d. d.	2,43
Opus Invest, d. o. o.	1,79
Polzela, d. d.	1,53
Skupaj 10 največjih delničarjev	79

Vir: Banka Celje, 2010

2.1 ZGODOVINA IN RAZVOJ

Banka Celje je banka z dolgoletno tradicijo. Začetki segajo v leto 1864, ko je bila ustanovljena Hranilnica Mestne občine Celje. Banka je tako leta 2009 praznovala 145-letnico ustanovitve.

Leta 1971 se je kot Kreditna banka Celje priključila Ljubljanski banki, ob koncu 1989 se je preoblikovala v delniško družbo in v sistemu Ljubljanske banke kot hčerinska banka ostala vse do leta 1994.

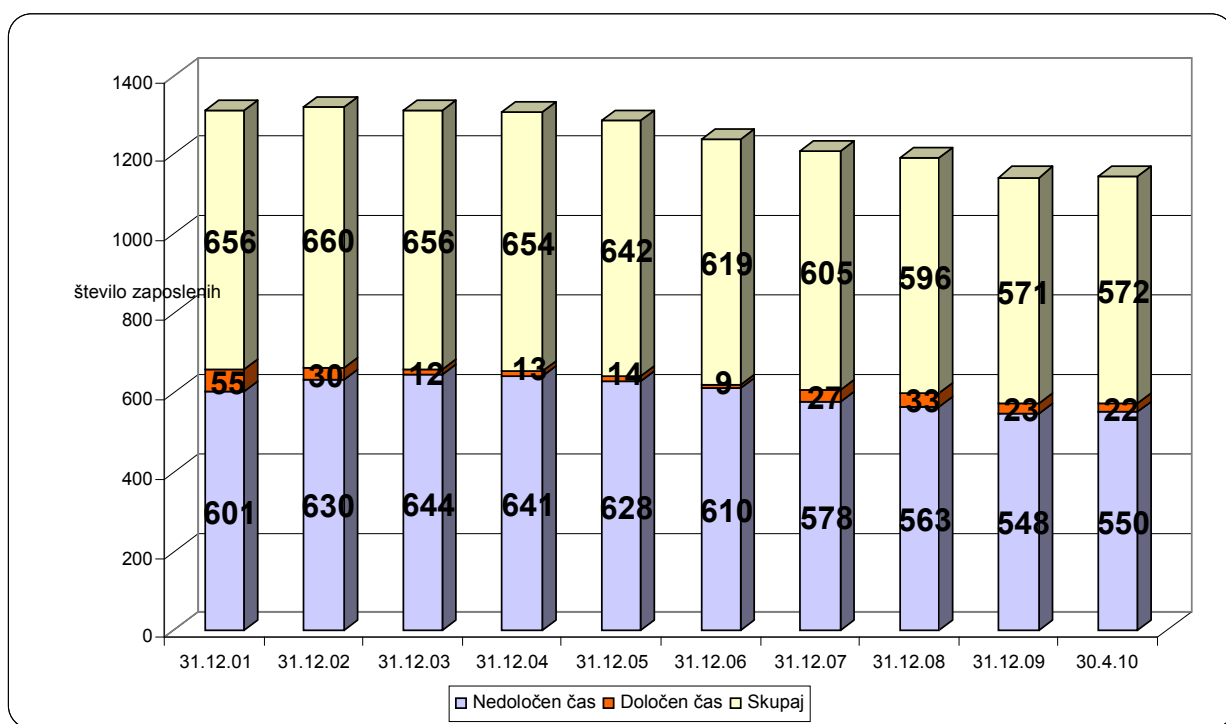
Od 15. junija 1994 banka posluje samostojno pod današnjim imenom Banka Celje, d. d., in je lastniško neodvisna. Leta 2009 je banka praznovala še en jubilej, 15-letnico samostojne poti. V skladu s strategijo širitve zunaj celjske regije je v letu 1996 pripojila Banko Noricum, d. d., Ljubljana in jo preoblikovala v Glavno podružnico Ljubljana, v letu 1998 pa je pripojila še Hmezad banko, d. d., Žalec in jo preoblikovala v Podružnico Hmezad. Leta 1999 je podpisala Pogodbo o strateškem partnerstvu in poslovnem sodelovanju z Novo Ljubljansko banko ter postala pridružena članica njene bančne skupine.

Širitev Banke Celje, d. d., na nove lokacije so bile izvedene tudi decembra 2009, kjer se je odprla nova enota v Mariboru, v letu 2010 pa se je odprla tudi nova enota v Kopru (Banka Celje, 2010).

2.2 ZAPOSLENI

Zaposleni v Banki Celje so ključnega pomena za uspešno poslovanje banke, doseganje njenih ciljev in konkurenčnosti na trgu. Uspeh banke je odvisen od znanja, ustvarjalnosti, odgovornosti in pripadnosti vsakega zaposlenega, zato si banka prizadeva ustvarjati delovno okolje, ki spodbuja strokovno in osebno rast, napredovanje in kakovostno življenje vseh zaposlenih (Banka Celje, 2010).

Grafikon 1: Gibanje zaposlenih v obdobju od 31. 12. 2002 do 30. 04. 2010



Vir: Banka Celje, 2010

Na dan 31. 04. 2010 je bilo v banki zaposlenih 572 delavcev, od tega 550 za nedoločen čas in 22 za določen čas. Iz statističnih podatkov Banke Celje je razvidno, da se število zaposlenih zmanjšuje. V Izjavi predsednika uprave Banke Celje, d. d., za časopis Večer je bilo zapisano, da odpuščanj v Banki Celje, d. d., ni bilo, je pa res, da se število zaposlenih v banki zmanjšuje zaradi avtomatiziranosti dela, spreminjanja poslovnih procesov in združevanja enot zaradi racionalnega dela. Do zmanjševanja zaposlenih je prišlo zaradi uporabe sodobnih plačilnih poti, zaprtja nekaterih agencij Banke Celje, d. d. (Bistrica ob Sotli, Braslovče, Petrovče, Loče, Planina pri Sevnici). V krajih, kjer smo zaprli agencije, smo namestili bančne avtomate, v kolikor jih še ni bilo (Večer, 2011).

2.3 POSLOVANJE BANKE

Mednarodna gospodarska in finančna kriza sta se tudi v letu 2010 nadaljevali in v Evropski uniji močno vplivali na poslabšanje stanja javnih financ v večini držav. Ob koncu leta 2009 je prišlo do določenih znakov okrevanja svetovnega gospodarstva, a so se ti po državah oziroma regijah precej razlikovali. Mednarodna kriza je v Sloveniji močno znižala raven gospodarske aktivnosti.

Tabela 2: Primerjava poslovanja Banke Celje, d. d., za leto 2008 in 2009

Čisti prihodki in odhodki	Realizacija 2009	Realizacija 2008	Spremembe	Indeks
	1	2	3=1-2	4=1:2
Čiste obresti in podobni prihodki	53888	50620	3268	106
Prihodki iz dividend	722	1290	-568	56
Čiste opravnine	16744	16868	-124	99
Čisti dobički iz finančnih sredstev in obveznosti, ki niso merjeni po pošteni vrednosti skozi IPI	1345	8640	-7295	16
Čisti dobički / izgube iz finančnih sredstev, in obveznosti, namenjenie trgovanju,	4230	-2628	6858	-161
Čiste izgube iz finančnih sredstev in obveznosti, pripoznanih po pošteni vrednosti skozi IPI	-705	-3562	2857	20
Čisti dobički iz tečajnih razlik	314	4910	-4596	6
Čiste izgube/dobički iz odprave pripoznanja sredstev brez nekratkoročnih sredstev v posesti za prodajo	-22	32	-54	-69
Drugi čisti poslovni dobički	106	30	76	353
Administrativni stroški	-36349	-38252	1903	95
Amortizacija	-3876	-4028	152	96
Rezervacije	259	-4001	4260	-6
Oslabitve	-28139	-15562	-12577	181
Skupaj	8517	14357	-5840	59
Davek od dohodkov pravnih oseb	-1746	-2948	1202	59
Čisti poslovni izid poslovnega leta	6771	11409	-4638	59

Vir: Banka Celje, 2009

V letu 2009 se je bruto domači proizvod v primerjavi z letom 2008 realno zmanjšal za 7,8 %, kar je skoraj dvakrat več od povprečja v evro območju in je odraz razsežnosti gospodarske krize. Banka Celje, d. d., je v letu 2009 ustvarila 53.888.000 evrov čistih

obrestnih prihodkov, kar je za 6 % oziroma za 3.268.000 evrov več kot v letu 2008. Pri tem so se prihodki od obresti zmanjšali za 14 %, odhodki od obresti pa za 26 %. Povprečna obrestna mera aktivnih poslov se je v primerjavi z letom 2008 znižala za s 5,8 % na 4,6 %, to je za 1,2 odstotne točke, povprečna obrestovana sredstva pa so se povečala za 5 %. V okviru odhodkov za obresti se je povprečna obrestna mera znižala s 4,1 % na 2,9 %, to je za 1,2 odstotne točke, obrestovane obveznosti pa so se povečale za 1 odstotno točko manj kot obrestovana sredstva. Obrestna marža se je v letu 2009 povišala z 2,12 % na 2,17 %. Čisti dobički iz finančnih sredstev in obveznosti, ki niso merjeni po pošteni vrednosti skozi izkaz poslovnega izida, so bili realizirani v višini 1.345.000 evrov in so bili bistveno nižji kakor v letu 2008. Banka je pri trgovanju z lastniškimi in dolžniškimi vrednostnimi papirji ustvarila dobičke v višini 1.204.000 evrov. Čisti dobiček iz odpisanih terjatev je znašal 141.000 evrov. Z naložbami v finančna sredstva, namenjena trgovanju, je banka ustvarila dobiček v skupni višini 4.230.000 evrov, medtem ko je v letu 2008 zaradi padanja poštenih vrednosti vrednostnih papirjev iz tega naslova ustvarila izgubo. Bilančna vsota banke je ob koncu leta 2009 znašala 2.559.083.000 evrov. V primerjavi z letom 2008 se je povečala za 145.617.000 evrov oziroma za 6 %, in z doseženo rastjo za 1 % presegla letni načrt (Banka Celje, 2009, str. 15).

Banka je v prvem polletju 2010 ustvarila poslovni izid pred obdavčitvijo v višini 8.956 tisoč evrov. Donos na povprečni kapital pred obdavčitvijo je bil realiziran v višini 9,15 %.

Tabela 3: Primerjava poslovanja Banke Celje, d. d.

1. 1.–30. 6. 2010 1. 1.–30. 6. 2009 zneski v tisoč evrih

Čisti prihodki in odhodki	Realizacija	Realizacija	Spremembe	Indeks
	1	2	3=1-2	4=1:2
Čiste obresti in podobni prihodki	27867	26157	1710	106,5
Prihodki iz dividend	4	68	-64	5,9
Čiste opravnine	7969	8015	-46	99,4
Čisti dobički iz finan. sred. in obv., ki niso merjeni po pošteni vrednosti skozi IPI	1990	103	1887	1932,0
Čiste izgube/dobički iz finan. sred. in obv. namenjenih trgovanju	-5244	3748	-8992	-139,9
Čisti dobički iz finan. sred. in obv., pripoznanih po pošteni vrednosti skozi IPI	36	602	-566	6,0
Čisti dobički/izgube iz tečajnih razlik	8438	-758	9196	-1113,2
Čisti dobički/izgube iz odprave pripoz. sred. brez nekratk. sred. v posesti za prodajo	16	-14	30	-114,3
Druge čiste poslovne izgube/dobički	-141	159	-300	-88,7
Administrativni stroški	-17801	-17645	-156	100,9
Amortizacija	-1896	-1970	74	96,2
Rezervacije	-680	-1095	415	62,1
Oslabitve	-11602	-9851	-1751	117,8
Skupaj	8956	7519	1437	119,1
Davek od dohodkov pravnih oseb	-1693	-1421	-272	119,1
Čisti poslovni izid poslovnega leta	7263	6098	1165	119,1

Vir: Banka Celje, 2010

Čisti obrestni prihodki v prvem polletju 2010 so bili realizirani v višini 27.867 tisoč evrov, kar je za 6,5 % več kot v prvem polletju 2009. Obrestni prihodki so bili nižji za 12,2 %, obrestni odhodki pa so zaostajali za realizacijo v prvem polletju 2009 za 25,1 %.

Prihodki iz dividend so bili v prvem polletju 2010 ustvarjeni v višini 4 tisoč evrov.

Čisti prihodki od opravnin za opravljene bančne storitve so bili v primerjavi s prvim polletjem 2009 nižji za 0,6 % in so konec junija 2010 znašali 7.969 tisoč evrov. Med storitve, ki banki že nekaj časa prinašajo največ opravnin, spadata plačilni promet in kartično poslovanje.

Čisti dobički iz finančnih sredstev in obveznosti, ki niso merjeni po pošteni vrednosti skozi izkaz poslovnega izida, so bili realizirani v višini 1.990 tisoč evrov, v prvi polovici leta 2009 pa le v višini 103 tisoč evrov.

Z naložbami v finančna sredstva, namenjena trgovanju, je banka realizirala izgubo v skupni višini 5.244 tisoč evrov. Največ pozitivnih učinkov je ustvarila s trgovanjem s terminsko prodanimi delnicami in vrednotenjem obrestnih zamenjav, medtem ko je z valutnimi izvedenimi finančnimi instrumenti ustvarila izgubo.

Iz tečajnih razlik je bil v prvem polletju 2010 ustvarjen dobiček v višini 8.438 tisoč evrov, v enakem obdobju leta 2009 je bil realizirana izguba v višini 758 tisoč evrov.

Iz odprave pripoznanja sredstev brez nekratkoročnih sredstev v posesti za prodajo je bil v prvem polletju 2010 ustvarjen dobiček v višini 16 tisoč evrov, nastal je pri prodaji osnovnih sredstev, v prvi polovici leta 2009 pa je bila izguba 14 tisoč evrov.

Druge čiste poslovne izgube so bile realizirane v višini 141 tisoč evrov. Prihodki so bili realizirani v višini 117 tisoč evrov in odhodki v višini 258 tisoč evrov. Banka je največ prihodkov ustvarila s prihodki od najemnin za poslovne prostore ter POS terminale, ki so dosegli 83 % vseh prihodkov.

Administrativni stroški vključujejo stroške dela ter splošne in administrativne stroške. V prvem polletju 2010 so bili realizirani v višini 17.801 tisoč evrov in so bili za 0,9 % višji kot v prvi polovici leta 2009.

Rezervacije v prvem polletju 2010 so bile oblikovane v višini 680 tisoč evrov, v enakem obdobju leta 2009 pa v višini 1.095 tisoč evrov. Banka je oblikovala dodatne rezervacije iz naslova denacionalizacijskega postopka v višini 163 tisoč evrov in rezervacije za zunajbilančne obveznosti v višini 517 tisoč evrov.

Oslabitve za dane kredite in terjatve so bile oblikovane v višini 11.602 evra in so bile v primerjavi s primerljivim obdobjem 2009 višje za 1.751 tisoč evrov. Banka je oblikovala oslabitve vrednostnih papirjev v skupni višini 3 tisoč evrov, ostale oslabitve so bile oblikovane za kreditna tveganja (Banka Celje, 2010, str. 8).

3 POJEM BANKE, BANČNIŠTVO IN VRSTE BANČNIH STORITEV

3.1 POJEM BANKE

Banka je posebna vrsta gospodarskega subjekta, delniška družba, specializirana za opravljanje bančnih in finančnih storitev. Banka mora za svoje poslovanje dobiti dovoljenje Banke Slovenije, zlasti za opravljanje bančnih storitev, in je registrirana v sodnem registru. Njena organiziranost, poslovanje in zastopstvo so določeni s posebnim zakonom, Zakonom o bančništvu (Zban¹). Banka dobi dovoljenje od Banke Slovenije le, če izpolnjuje kadrovske, organizacijske in tehnične pogoje.

Poslovne banke so najbolj številčne banke. Nudijo celoten obseg uslug, vključujoč tekoče in varčevalne račune, kredite in zavarovanja. Primarno zadovoljujejo potrebe podjetij, vendar nudijo svoje usluge tudi posameznikom.

Lastniki poslovne banke so delničarji, ki kupijo delnice v njej. Kot povračilo za investiranje v njo delničarji pričakujejo, da jim banka izplačuje dividende od svojega dobička.

Centralna banka je odgovorna za izdajo denarja in pogosto za oblikovanje in tiskanje bankovcev ter kovanje kovancev. Kupuje in prodaja tuje valute na tujih trgih in lahko posreduje pri zaščiti valute svoje države. S spreminjanjem obrestne mere lahko centralna banka tudi vpliva na menjalni tečaj. (The New Encyclopaedia Britannica, Inc. Jacob E. Safra, Chairman of the Board Ilan Yeshua, Chief Executive Officer Chicago, 2003, str. 870–873).

3.2 BANČNIŠTVO IN NJEGOV RAZVOJ

Razvoj bančništva je tesno povezan z razvojem in vlogo denarja. Razvoj denarja pa je tesno povezan z razvojem gospodarstva. Ker sta razvoj in funkcija denarja bila v različnih zgodovinskih obdobjih različna (kovani denar, papirnati denar, knjižni denar), je bila tudi vloga tistih, ki so se s temi posli ukvarjali, različna. Zato je tudi značilno, da v posameznih zgodovinsko-razvojnih fazah gospodarstva ni enotne definicije o bankah. Vloga in funkcija bank je torej zgodovinsko opredeljena in tesno povezana z družbenim in gospodarskim sistemom (Bobek, 1989, str. 9).

Prve začetke organizirane oblike menjave blaga, bančništva (Waltritsch, 1983, str. 17), srečamo okrog leta 3400–3200 pr. n. št. v vzhodni Mezopotamiji med odkopavanjem razvalin mesta. Konec razvoja bančništva v tem prostoru je naredilo preseljevanje narodov in vpad Langobardov leta 568 pr. n. št. v ta prostor (Bobek, 1989, str. 11). Po propadu rimskega imperija je v Evropi zamrlo blagovno gospodarstvo, zato so tudi izginili skoraj vsi kovanci; odtekali so v Bizanc.

V Evropi je blagovna produkcija na novo oživela šele okrog 15. stoletja in takrat se je spet pojavilo nekaj več kovanega denarja (Ribnikar, 1999, str. 14).

V obdobju od preseljevanja narodov do križarskih pohodov (prvi križarski pohod okoli leta 1096) je bil znan le en tip bančnika, tj. menjalca denarja. V srednjem veku so razvili dvojno knjigovodstvo, menico in depozitna potrdila, kasneje imenovana banknote. Menica je bila sprva namenjena za zmanjševanje denarnega prenašanja. Bankovci so nastali iz depozitnih potrdil denarnih menjalcev.

Nastanek modernega bančništva je treba iskati pri menjalcih denarja (bancherii ali banchieri) srednjeveške Italije. V srednjem veku srečamo poleg menjalcev denarja, bančnikov in finančnikov še celo vrsto javnopравnih bank.

V tistem času so se z izdajanjem (nekritega) papirnatega denarja, dokler niso tega zaupali eni sami centralno emisijski banki, ukvarjale vse banke. Zaradi tega so se imenovale tudi »papirnate banke«. Čimbolj so skušale izkoristiti svoje možnosti za izdajanje papirnatega denarja in posledica takšnega poslovanja je bilo množično propadanje bank.

Obdobje pred prvo svetovno vojno je mogoče označiti kot vrh v razvoju slovenskega hranilništva. Čas po prvi svetovni vojni je namreč prinesel povsem drugačne silnice. Regulativne hranilnice v obdobju med vojnama na denarnem trgu niso imele več tistega pomena kakor pred prvo svetovno vojno. Že pred prvo svetovno vojno so dobile močno konkurenco v številnih kreditnih zadrugah, ki so jim odvzele mnogo vlog podeželskega prebivalstva, deloma so prevzemale tudi nove vloge, ki bi jih drugače vlagatelji namenili regulativnim hranilnicam (Lazarević, Prinčič, 2000, str. 438).

V novo državo so Slovenci stopili z Ljubljansko kreditno banko, Jadransko banko, Ilirsko banko in Kranjsko deželno banko v Ljubljani ter Eskomptno banko v Mariboru. Poleg teh so bile kot delniške družbe ustanovljene še: Zadržna gospodarska banka, Kreditni zavod za trgovino in industrijo, Merkantilna, Obrtna, Slovenska, Zadržna in Prometna banka. Iz kreditne zadruge se je v banko preoblikovala Celjska posojilnica. V Prekmurju sta najprej delovali Prekmurska banka in Dolnjelendavska hranilnica, v tridesetih letih pa se jima je pridružila še Kreditna banka iz Murske Sobote. Za reševanje skupnih vprašanj so se banke povezale v Društvo bančnih zavodov v Sloveniji (Hočevan, 1984, str. 189).

V Sloveniji je v letih od 1954 do 1960 nastala raznolika bančna organizacija. Poleg podružnic zveznih bank, komunalnih bank, mestnih hranilnic, zadržnih hranilnic in posojilnic so jo sestavljali še poštni uradi, ki so bili vključeni v plačilni promet Narodne banke, varčevalne blagajne pri podjetjih in ustanovah ter šolah, sindikalne blagajne vzajemne pomoči pri podjetjih ter Državni zavarovalni zavod. Med novoustanovljenimi bankami so se najbolj obnesle komunalne banke. Postale so najmočnejše banke v Sloveniji in do leta 1960 niso imele likvidnostnih težav. Ker so banke nadzorovale upravljanje skladov podjetij in razdeljevanje odobrenih posojil, so podjetja začela gospodarneje poslovati in smotrneje načrtovati svoj razvoj.

Leta 1957 je bil ustanovljen konzorcij komunalnih bank, ki je pripravil finančne načrte za šest pomembnih slovenskih infrastrukturnih objektov, v katerih so bile udeležene vse slovenske komunalne banke.

Po osamosvojitvi je bančništvo v Sloveniji doživelo precejšnje spremembe. Osrednjo vlogo v bančnem sistemu ima Banka Slovenije, ki vodi denarno in tečajno politiko. Poleg

centralne banke obstaja še množica poslovnih bank (Jaklič, 1999, str. 215). Ob koncu leta 1991 smo imeli v Sloveniji skupaj šestindvajset bank. Največja slovenska banka Ljubljanska banka – Združena banka je imela s svojim 82% deležem v bilančni vsoti slovenskega bančnega sistema monopolni položaj, enajst regionalnih bank pa je imelo monopol v svoji regiji. Konec leta 1991 je sistem Ljubljanske – Združene banke propadel in začela se je sanacija bank s ciljem prestrukturiranja bančne panoge. Novonastale banke so dvignile konkurenco na slovenskem bančnem trgu in začel se je postopek nujnega prilagajanja bank mednarodnim standardom in evropskemu trgu. Sanacija slovenskih bank je bila nujna posledica sestave bančnih naložb v preteklosti, saj so med njimi prevladovali slabe terjatve do podjetij, ki so bili hkrati lastniki bančnega premoženja. Izpad trgov bivše Jugoslavije ob osamosvojitvi je dodatno vplival na slovenski bančni sistem. Zaradi podjetniških izgub se je močno poslabšalo stanje že slabega bančnega portfolia, banke so bile nezmožne zadovoljiti zahteve po izplačilu deviznih depozitov varčevalcev, kar je močno zmanjšalo ugled in zaupanje slovenskih bank. Banke so bile še vedno povečini v lasti družbenih podjetij, ki so bila hkrati delničar in posojiljemalec pri isti banki.

Elektronsko poslovanje se je pričelo z razvojem računalniških omrežij in interneta, z združevanjem informacijske in telekomunikacijske tehnologije ter standardom za računalniško izmenjavo podatkov. Za majhno in mlado državo, kot je Slovenija, predstavlja internet velik napredek za mednarodno sodelovanje in poslovanje. Elektronsko poslovanje je postalo način zasebnega in javnega življenja, saj zajema elektronsko trženje, spletno trgovino, bančništvo, zavarovalništvo, računalniško podprto skupinsko delo, pouk, svetovanje in avkcije na daljavo. Računalniki nam lajšajo delo, so neskončen shranjevalec in vir informacij, uporabljajo se kot komunikacijsko sredstvo in skrbijo tudi za zabavo. Tak način življenja je spremenil navade potrošnikov. Pojav interneta je povzročil, da se postopoma brišejo meje tudi na bančnih trgih. Vse večja konkurenca med bankami povzroča, da banke znižujejo stroške procesiranja finančnih operacij. Pomembna značilnost elektronskega poslovanja je, da med strankami ne pride do fizičnega stika, temveč poslujejo s pomočjo elektronske tehnologije (Jerman-Blažič, 2001, str. 14–17).

3.3 BANČNIŠTVO V SLOVENIJI IN ZAKONSKA UREDITEV BANČNIŠTVA

V Sloveniji je bančništvo urejeno z dvema glavnima zakonoma, in sicer:

- Zakon o bankah in hranilnicah, in
- Zakon o bančništvu (v nadaljevanju ZBan-1).

Zakon o bankah in hranilnicah določa, katere bančne posle lahko banka opravlja, kako se banka lahko ustanovi, da mora banka poslovati po načelih likvidnosti, varnosti in rentabilnosti ter druge določbe.

Zakon o bančništvu (ZBan-1) pa ureja pogoje za ustanovitev, poslovanje, nadzor in prenehanje kreditnih institucij s sedežev v Republiki Sloveniji in pogoje, pod katerimi lahko osebe s sedežem zunaj Republike Slovenije opravljajo bančne storitve, vzajemno

priznane finančne storitve in storitve izdaje elektronskega denarja na območju Republike Slovenije. S tem zakonom se v pravni red Republike Slovenije prenašajo različne direktive Evropskega parlamenta in Sveta. Zakon o bančništvu določa tudi bančne storitve na dveh ravneh. Najprej določa, katere so bančne storitve, doda jim druge finančne storitve, nato pa navaja še, kdo in pod kakšnimi pogoji lahko te storitve opravlja.

V Sloveniji pa veljajo tudi drugi zakoni in predpisi, ki opredeljujejo bančno ureditev. Eden izmed takih je Zakon o plačilnih storitvah in sistemih (v nadaljevanju ZPlaSS).

Ta zakon ureja:

- pogoje za ustanovitev, poslovanje, nadzor in prenehanje plačilnih institucij,
- pogoje za opravljanje plačilnih storitev v Republiki Sloveniji,
- pravice in obveznosti uporabnikov in ponudnikov plačilnih storitev v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev, in

- pravila glede oblikovanja in upravljanja plačilnih sistemov (ZBan-1, 1. člen)

(Ur. list RS, št. 58/2009).

Drugi je zakon o preprečevanju pranja denarja in financiranju terorizma (v nadaljevanju ZPPDFT). Ta zakon določa ukrepe, pristojne organe ter postopke za odkrivanje in preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma (ZPPDFT, 1. člen).

(Ur. list RS, št. 60/2007).

3.4 VRSTE IN POMEN BANČNIH STORITEV V BANKI CELJE

Glede na težave pri definiciji pojma banke in bančne storitve je jasno, da tudi bančna storitev ni enotno določljiva. V ospredju bančne storitve so tiste dejavnosti, ki imajo opraviti s prenosom denarja, kar pa je seveda povezano z naravo finančnega posrednika in vlogo, ki jo banka ima na finančnem trgu. To so torej storitve, ki jih v tej obliki ne more opravljati nobena druga gospodarska družba. Dejavnost bank lahko opredelimo kot preskrbo narodnega gospodarstva s količino denarja, ki je potrebna za nemoteno ohranjanje in podpiranje menjave in vključuje vse ostale rešitve, povezane s preskrbo s plačilnimi sredstvi. V tem smislu je bančna storitev prisotna izključno na področju gibanja denarja in drugih vrednosti. Kljub temu da na primer tudi svetovanje v finančnih zadevah zadovoljuje finančne potrebe komitentov, pa funkcija banke kot mehanizma za pretakanje sredstev v najrazličnejših oblikah in na različne načine ostaja bistvo in osnovna značilnost bančne storitve.

3.4.1 TRANSAKCIJSKI RAČUNI

Za komitente ter tiste, ki želijo postati komitenti, je za potrebe posameznih ciljnih skupin oblikovana ponudba različnih vrst računov, ki omogočajo prilagodljivo, dostopno in sodobno bančno poslovanje. Pri odpiranju vseh računov ne glede na posamezno ciljno skupino je skupno to, da stranka lahko odpre račun z osebnim dokumentom in davčno številko. Vsi tipi računov so več valutni.

Vrste transakcijskih računov v Banki Celje so:

- račun Herman Lisjak; za prve korake v banko in prve prihranke so za otroke do starosti 10 let pripravili račun Herman Lisjak. Račun lahko odpre eden od staršev, ki je tudi zakonit zastopnik in prejme bančno kartico Maestro; najstniški račun: za otroke do petnajstega leta starosti, ki jih starši želijo že zgodaj naučiti odgovornega ravnanja z denarjem, je namenjen najstniški račun.
- študentski račun; namenjen je dijakom in študentom, starim od 15 do 27 let. Račun lahko odpre oseba, ki ima status dijaka ali študenta, ter veljaven osebni dokument in davčno številko. Dijaki do 18 let starosti obiščejo banko v spremstvu staršev ali skrbnika, po 18 letu pa lahko odprejo račun sami.
- standardni račun; ta račun je namenjen prejemnikom občasnih nakazil in prilivov. Račun lahko odpre polnoletna oseba s polno poslovno sposobnostjo ali oseba, stara več kot 15 let in je v delovnem razmerju v Republiki Sloveniji.
- temeljni račun; je oblika računa, ki je namenjena strankam, ki so redno zaposlene, in samostojnim podjetnikom. Ob otvoritvi računa se imetniku odobri osnovni limit, prejme mednarodno bančno kartico za gotovinsko poslovanje na bančnih avtomatih doma in v tujini.
- zlati račun; je namenjen strankam z višjimi osebnimi prejemki, ki poleg temeljnega računa omogoča še vrsto dodatnih bančnih storitev. Stranka ob otvoritvi računa dobi osnovni limit, prejme mednarodno bančno kartico za poslovanje doma in v tujini in ima možnost poravnavanja mesečnih obveznosti s pooblastilom banki.
- seniorski račun; ta račun je oblikovan za upokojujence, ki ob nižjih stroških vodenja ponuja enake možnosti poslovanja kot temeljni račun. Ob otvoritvi računa se stranki odobri osnovni limit in prejme mednarodno bančno kartico za poslovanje na bančnih avtomatih doma in v tujini.
- račun nerezidenta omogoča prejemanje rednih in občasnih nakazil. Namenjen je tistim, ki nimajo stalnega bivališča v Republiki Sloveniji, in tistim, ki imajo dovoljenje za bivanje v Republiki Sloveniji z veljavnostjo vsaj šest mesecev (Banka Celje, 2009, str. 4–7).

3.4.2 DEPOZITI IN VARČEVANJA

Depoziti predstavljajo varno obliko plemenitenja prihrankov. Pri depozitih je možnost varčevanja v evrih, švicarskih frankih, ameriških dolarjih, avstralskih dolarjih, kanadskih dolarjih, angleških funtih in švedskih kronah. Obrestna mera je odvisna od izbire depozita, zneska vezave in dobe vezave. Komitent ima po preteku kratkoročnega depozita možnost avtomatskega podaljšanja, pri dolgoročnih depozitih pa se komitent lahko odloči za izplačilo obresti v krajših časovnih obdobjih. Glavna prednost depozita je varna naložba, višja obrestna mera kot pri sredstvih na vpogled, ob upoštevanju poslovnega sodelovanja se višina obrestne mere določi individualno.

Varčevati pomeni preudarno ravnati z denarjem in misliti na prihodnost. Z varčevanjem si lahko izpolnimo želje, si zagotovimo finančno varnost ali pa uresničimo poslovne načrte.

Glede na različne situacije in zmožnosti naših komitentov ima Banka Celje pripravljene različne oblike varčevanj:

- rentno varčevanje; donosna in varna dolgoročna naložba, kjer si z mesečnimi pologi ali na podlagi depozita lahko zagotovi vir rednega mesečnega izplačevanja dohodka v obliki rente. Rentno varčevanje se lahko sklene na podlagi depozita ali pa z mesečnimi pologi.
- modro varčevanje; je oblika varčevanja z rednimi mesečnimi pologi, ki omogoča, da se postopno in brez večjih odrekanj privarčuje za uresničitev skritih želja, za konkreten nakup ali darilo. Prednost modrega varčevanja je v naraščajoči obrestni meri, saj je vsako leto višji pribitek k izhodiščni obrestni meri.
- varčevanje mladih; je kratkoročna oblika varčevanja z mesečnimi pologi, namenjena otrokom, osnovnošolcem, dijakom, študentom in zaposlenim do 27 leta starosti, ki želijo varno ravnati s svojim denarjem. Doba varčevanje je 365 dni, obrestna mera je nominalna in nespremenljiva, prekinitve varčevanja je možna kadarkoli po 180 dneh, ob pogoju šestih mesečnih vplačil.
- varčevalni računi; varčevalni računi so namenjeni vsem, ki želijo denar varno naložiti in ga hkrati ne želijo vezati za daljše časovno obdobje. Varčevalni računi so oblika varnega in preprostega varčevanja s poljubnimi pologi in višjo obrestno mero kot pri sredstvih na vpogled. V ponudbi sta dva varčevalna računa, in sicer varčevalni račun in varčevalni račun mladih. Glavne prednosti so ugodnejša obrestna mera, varčevanje v poljubnih zneskih in časovnih presledkih (Banka Celje, 2009, str. 9–15).

3.4.3 KREDITI

Kredit v bankah so zelo pomemben del ponudbe. Da bi kredit dobili v najkrajšem možnem času, so sestavili seznam potrebne dokumentacije, ki je glede na status prosilca, namen najema in obliko zavarovanja kredita različen. Potrebna dokumentacija je odvisna od vrste najetega kredita.

Vrste kreditov v Banki Celje so:

- stanovanjski kredit: ta kredit je namenjen reševanju stanovanjskega problema. V zadnjem času se vse več strank srečuje s pomanjkanjem lastnih sredstev pri gradnji, nakupu, rekonstrukciji, adaptaciji stanovanjskih in počitniških nepremičnin. Stanovanjski kredit z referenčno obrestno mero se lahko najame za dobo do 30 let, z nominalno obrestno mero pa do 20 let.
- krediti za osebno potrošnjo: Namenjeni so fizičnim osebam komitentom in nekomitentom banke, ki potrebujejo dodatna sredstva. Izbirajo se lahko med gotovinskim kreditom, kjer se znesek odobrenega kredita nakaže na transakcijski račun, ali dokumentarnim kreditom, kjer se znesek odobrenega kredita nakaže na transakcijski račun prodajalca, na podlagi izdanega računa ali ponudbe prodajalca za nakup.
- hitri kredit: trenutno je hitri kredit najbolj tržen produkt med vsemi krediti v banki, s hitrim kreditom se lahko brez skrbi premostijo trenutne denarne težave in si stranke lahko privoščijo manjše ali večje nakupe, kakor so: nakup kurilnega olja, počitnice, nakup novega računalnika, nakup šolskih potrebščin, plačilo zavarovanja, nakup strojev in mnogo drugih stvari.

- lombardni kredit: je oblika kredita, ki se odobri na podlagi zastave vrednosti, ki predstavlja obliko zavarovanja in osnove za izračun višine kredita. Zastavljene vrednosti so lahko vezane vloge v domači in tuji valuti, vrednostni papirji, potrdilo o vlogi in enote premoženja v vzajemnih skladih.
- ostali krediti: ponujajo tudi kredite z določenim namenom. Ti krediti so za točno določene namene, kot so avto kredit za nakup avtomobila, študentski kredit za namene (Banka Celje, 2009, str. 16–21).

3.4.4 BANČNO ZAVAROVALNIŠTVO

Pri tej ponudbi gre za storitev, s katero banka svojim strankam ponuja celovit paket bančnih in zavarovalnih storitev. Pri bančno zavarovalnih poslih sodelujeta banka in zavarovalnica tako, da banka preko svoje mreže ponuja zavarovalne storitve, ki dopolnjujejo klasične bančno finančne posle.

Bančno zavarovalniške storitev prinaša novo obliko varnosti in predstavljajo skrb za prihodnost zavarovane osebe in njene družine.

- Turistično zavarovanje: z asistenco je namenjeno vsem, ki potujejo v tujino na dopust ali poslovno. Predmet zavarovanja so stroški nujnih zdravstvenih in drugih storitev ter organizacija in nudenje prve pomoči zavarovancu. Ob sklenitvi zavarovanja prejme zavarovanec polico, ki jo ima vedno s seboj. Na njej so vsi podatki, ki jih mora zavarovanec sporočiti na 24-urni dežurni center (Banka Celje, 2009, str. 32).

- Nezgodna zavarovanja: banka v sodelovanju z Zavarovalnico Maribor in zavarovalnico Triglav posreduje pri prodaji nezgodnih zavarovanj. Zavarovanci se lahko odločajo med različnimi kombinacijami zavarovanj, ki se razlikujejo po višini zavarovalnih vsot. Zavarujejo se lahko za: primer nezgodne smrti, primer trajne invalidnosti kot posledico nezgode, začasna nesposobnost za delo, bolnišnični dan. Zavarovalna premija je letna in se plačuje mesečno s trajnim nalogom. Za sklenitev nezgodnega zavarovanja potrebuje zavarovanec osebni dokument in davčno številko (Banka Celje, 2009, str. 32).

- Življenjsko zavarovanje kreditorejmalcev: je dodatna storitev pri najemu kredita, ki omogoča večjo varnost in zanesljivost kreditorejmalca. Ta vrsta zavarovanja omogoča zavarovanje pred nepredvidljivimi dogodki, ki lahko vplivajo na življenje kreditorejmalca. Zavarovanje ščiti najbližje pred obveznostmi iz najetega kredita, saj se v primeru smrti kreditorejmalca kreditni dolg poravnava iz zavarovalne vsote sklenjenega zavarovanja. Pri kreditih za nakup nepremičnine ostane nepremičnina last dedičev. Življenjsko zavarovanje pokriva nastanek dolga samo v primeru smrti kreditorejmalca, ne krije pa izgube zaposlitve ali prenehanje plačevanja mesečne obveznosti. Zavarovanje je namenjeno vsem kreditorejmalcem, ki sklepajo kreditne pogodbe pri banki, ne glede na obliko zavarovanja in dobo najema kredita. Sklenitev zavarovanja je mogoča za vso redno kreditno ponudbo in za že sklenjene kredite (Banka Celje, 2009, str. 33).

- Kreditna zavarovanja: ob najetju kredita je poleg bonitete podjetja (fizične osebe), ki določa osnovno tveganje, bistvenega pomena za ceno kredita samo zavarovanje kredita. V primeru, da gre za materialno zavarovanje, kamor sodijo zastave nepremičnin, premičnin, zastave depozitov, bo tako posledično cena denarja manjša.

Banka vsem kreditjemalcem nudi kreditno zavarovanje AS, ki ščiti kreditjemalca. Namenjeno je fizičnim osebam, ki najemajo nov kredit, in tudi za kredite, ki so že v odplačevanju. Zavarovalna polica se sklene za nedoločen čas, vendar največ za čas trajanja kreditne pogodbe. S tem zavarovanjem si lahko kreditjemalec zavaruje obveznosti po kreditni pogodbi, in sicer za primer: izgube zaposlitve zavarovalca iz poslovnih razlogov delodajalca, zavarovanje za primer trajne nezmožnosti za delo zaradi poškodbe ali bolezni, za primer smrti zaradi nezgode (Banka Celje, 2009, str. 34).

- Premoženjska zavarovanja: potrebuje jih vsak lastnik nepremičnine. Banka Celje, d. d., posreduje pri prodaji premoženjskih zavarovanj v sodelovanju z Zavarovalnico Maribor. Zavarovanje lahko sklene lastnik stanovanja, stanovanjske hiše, vikenda, poslovnih objektov. Odloči se lahko tudi za zavarovanje stanovanjskih premičnin. Kritje zajema uničenje ali poškodovanje opreme, aparatov ali osebnih predmetov, ki so last zavarovanca. Zavarovanje premičnin je primerno tudi za najemnike nepremičnin. Zavarovalna premija se plačujejo letno. Nadomestilo iz naslova zavarovanja opravlja nalogo posrednega varovanja in predstavlja gotovost ter stabilnost (Banka Celje, 2009, str. 34).

3.5 AKTUALNA PONUDBA BANKE CELJE, D. D.

Banke morajo za obstoj biti prilagodljive in dostopne s čim hitrejšimi informacijami ter dosledne ob vsaki spremembi na trgu. Svojo ponudbo morajo obnavljati, spreminjati in dopolnjevati. V Banki Celje imamo trenutno aktualno ponudbo bančnih sefov, darilnih bonov ter nekaterih varčevanj, kreditov in zavarovanj.

3.5.1 BANČNI SEFI

Bančni sefi so zavarovan prostor v zaščitenem delu banke. Bančni sefi v Banki Celje so v ponudbi od leta 1999. V njem uporabnik hrani dragocene predmete in pomembne dokumente. Sef lahko najame domača ali tuja polnoletna oseba. Če sef najame pravna oseba, mora pooblastiti eno ali največ dve osebi, ki bosta sef upravljali. Najemnikovi podatki so poslovna skrivnost. Za najem bančnega sefa se stranke dogovorijo v banki. Izbira se lahko med različnimi velikosti sefov. Pri določitvi sefa se prejme ključ. Ker je za dodatno varnost sefa še posebej poskrbljeno, ima sef dva ključa, odpreti pa ga je mogoče le z obema ključema. En ključ prejme uporabnik sefa, drugega hrani banka. Čas najema sefa je lahko en mesec ali vse leto. Višina najemnine je odvisna od najemniškega časa in velikosti sefa (Banka Celje, 2009, str. 38).

3.5.2 DARILNI BONI

Darilni bon je pisna listina, ki ga glasi na prinosnika in s katero se banka zavezuje, da bo upravičencu izpolnila denarno obveznost, ki je zapisana na njej. Obdarjenec lahko bone unovči za gotovino ali pa sredstva prenese na svoj bančni račun. Bon je potrebno unovčiti v roku 6 mesecev od njegove izdaje. Nakup in unovčenje bonov sta namenjena tako komitentom kot tudi nekomitentom Banke Celje. Darilni boni so v ponudbi od marca 2007. Banka si ob izdaji darilnega bona zaračuna stroške v skladu s takrat veljavno tarifo nadomestil banke. Darilni boni so v vrednosti 50, 100, 200 in 500 evrov. Bon se prejme v pisemski ovojnici s priloženo vizitko, v katero se lahko doda še voščilo (Banka Celje, 2009, str. 38).

3.5.3 NLB VARČEVANJE VITA PLUS

NLB varčevanje Vita plus je varčevanje z življenjskim zavarovanjem, ki ponuja zajamčen donos na privarčevana sredstva in možnost udeležbe v letnem presežku. Osnovnemu zavarovanju je mogoče priključiti tudi dodatno nezgodno zavarovanje, ki krije nevarnost smrti zaradi nezgode in popolne trajne invalidnosti zaradi nezgode in zavarovanje kritičnih bolezni. Zavarovanje je namenjeno vsem, ki želijo varčevati in pri tem dosegati zajamčeni donos ter poskrbeti za svojo prihodnost in prihodnost svoje družine.

Glavne prednosti tega varčevanja so:

- prilagodljivo vplačevanje premij skladno z željami,
- prilagodljivo zavarovalno kritje in zavarovalne vsote po nizki ceni,
- zavarovanje velja naslednji dan po podpisu pogodbe in plačilu premije,
- zbere se delež, ki se bo namenil varčevanju, in delež, ki se bo namenil zavarovanju.

Trženje varčevanja se je pričelo leta 2004. Slabosti varčevanja so v tem, da komitent, ko sklene varčevanje za določeno dobo, ne more do privarčevanih sredstev pred potekom varčevanja (Banka Celje, 2009, str. 36).

3.5.4 NLB NALOŽBA VITA PLUS

NLB naložba Vita plus je naložbeno zavarovanje z možnostjo postopnega varčevanja ali enkratne naložbe v investicijske sklade. Osnovnemu zavarovanju lahko priključite dodatno nezgodno zavarovanje, ki krije nevarnost smrti zaradi nezgode in popolne invalidnosti zaradi nezgode in zavarovanje kritičnih bolezni. Zavarovanje je namenjeno vsem, ki želijo ob prejemu določenega tveganja dosegati potencialno višje donose na svoja sredstva, kot jih ponuja tradicionalni varčevalni program, hkrati pa poskrbeti za svojo prihodnost in prihodnost svoje družine. Glavne prednosti varčevanja NLB naložba Vita plus so:

- prilagodljivo vplačevanje premij, skladno z željami,
- prilagodljivo zavarovalno kritje in zavarovalne vsote po nizki ceni,
- zavarovanje velja naslednji dan po podpisu pogodbe in vplačilu prve premije,
- izbere se delež, ki se bo namenil varčevanju, in delež, ki se bo namenil zavarovanju,

- možnost investiranja v enega ali več skladov,
- možnost prehoda med skladi.

Trženje varčevanja se je pričelo marca 2004. Slabost tega varčevanja je v tveganju skladov. Pri predčasni ukinitvi so izstopni stroški, upravljavska provizija in obdavčitev izplačil pred predčasnim izstopom (Banka Celje, 2009, str. 36).

3.5.5 VITA SENIOR

NLB Vita senior je vseživljenjsko zavarovanje za primer smrti. Že z majhnimi mesečnimi plogi lahko zavarovanec poskrbi za brezskrbnost svojega življenja. Primerno je za vsakogar, ki ne potrebuje zelo visokega zavarovalnega kritja in vendar ne želi obremeniti svojih najbližjih v primeru svoje smrti. Trženje tega produkta se je v banki pričelo leta 2004. Namenjeno je populaciji od 50 do 70 let. Izbira se lahko med mesečnimi zneski 10, 15, 20 in 25 evrov. Od izbire višine mesečne premije je odvisna višina zavarovalne vsote. Vseživljenjski odkup police je možen po preteku dveh let (Banka Celje, 2009, str. 37).

3.5.6 NATUR KREDIT

Natur kredit je novost na področju kreditiranja za fizične osebe. Banka je s trženjem tega produkta pričela novembra 2011 in ponuja dve vrsti Natur kreditov, in sicer:

- natur mobilne kredite za nakup osebnega avtomobila ali motornega kolesa na električni ali hibridni pogon, ter
- natur stanovanjske kredite za nakup in vgradnjo naprav in sistemov za ogrevanje prostorov ali pripravo sanitarne tople vode, naprave za rekuperacijo toplote, nakup in vgradnjo toplotnih postaj za priklop na omrežje daljinskega ogrevanja, nakup in namestitvev naprav za pridobivanje električne energije s pomočjo sonca, vode ali vetra, priključitev stanovanjskega objekta na javno kanalizacijsko omrežje, nakup in vgradnjo čistilnih naprav za komunalne odpadke, zamenjavo strešne kritine, nakup in namestitvev naprav za mehansko, kemično čiščenje pitne vode (Banka Celje, 2010)

3.5.7 ZAVAROVANJE IMETNIKA KARTICE

Z uporabo kartic so imetniki kartic izpostavljeni nevarnosti kraje in zlorabe kartice. Velikokrat se zgodi, da nepridipravi skupaj s kartico odvzamejo tudi ostale dragocene predmete, od torbice, ključev, denarnice pa do osebnih dokumentov. To lastniku teh predmetov povzroči veliko poti, administrativnih postopkov, čakanja v vrstah in nejevolje. Banka Celje nudi zavarovanje imetnika kartice Zavarovalnice Triglav, s katerim si komitenti zagotovijo dodatno varnost pri poslovanju s kartico tako doma kot v tujini. Banka Celje ima to v ponudbi od septembra 2010. Letna premija za zavarovanje znaša 8,10 EUR po osebi, zavarovalnica pa komitentom v skladu s pogoji zavarovanja krije:

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

Zavarovanje je vezano na kartico, in sicer tako debetno kot tudi plačilno in kreditno. Lahko so zavarovane kartice, ki jih imajo stranke, kot tudi tiste, ki jih je banka izdala osebam, ki so pooblašcene. Zavarovanje traja eno leto in se avtomatično podaljša za eno leto, razen v primeru odpovedi ali prenehanja zavarovanja (Zavarovalnica Triglav za Banko Celje, 2010).

3.6 PLAČILNI INSTRUMENTI

Pojem plačilni instrumenti predstavljajo za komitente prihranek časa in denarja. V razvitih državah v svetu so sodobni plačilni instrumenti poslovanja že zelo razviti. V Sloveniji pa se postoma uveljavljajo, vendar je njihova rast vsako leto višja. Plačevanje s sodobnimi plačilnimi instrumenti je hitrejše, cenejše in enostavnejše kot na bančnem okencu. V najširšem pomenu so plačilni instrumenti vsa sredstva, ki imetniku omogočajo brezgotovinski prenos oziroma gotovinsko poslovanje. Najbolj razširjen plačilni instrument tako v Sloveniji kot v tujini je še vedno bančni avtomat.

3.6.1 BANČNI AVTOMATI

Bančni avtomati so samopostrežni terminali, povezani z računalnikom, zato takšno obliko elektronskega poslovanja pogosto imenujemo tudi samopostrežno bančništvo. Prvi bančni avtomat je postavila britanska banka Barclays že junija 1967. Bankomati v Sloveniji pa izvirajo iz 80-ih let, ko je vodilno vlogo pri razvoju tovrstnih storitev prevzela takratna Ljubljanska banka. Do začetka 90-ih let je vzpostavila mrežo BA bankomatov in zaradi priljubljenosti pri komitentih se je v razvoju BA vključila še večina slovenskih bank.

Banka Celje, d. d., ima na dan 30. 6. 2010 v Sloveniji nameščenih in v uporabi 96 bankomatov. Vsi bančni avtomati so nameščeni na vidnih in lahko dostopnih lokacijah (Banka Celje, 2010).

3.6.2 PLAČILNE KARTICE

Plačilne kartice so se v svetu pojavile že zelo zgodaj »davnega« leta 1950. Zaradi njihovih očitnih prednosti število izdanih kartic nenehno narašča in je danes preseglo 1,672 mrd. Plačilne kartice danes uporablja že večina komitentov vseh bank. Mnogi si preprosto ne morejo predstavljati življenja brez kartic. Priročen kos plastike ima svoje mesto skorajda v

vsaki denarnici, saj je plačevanje s plačilno kartico preprosto in zanesljivo. V Sloveniji so jih začeli uporabljati v 60. letih, resničen razmah pa so doživele v zadnjem desetletju, ko so na trgu začeli delovati tudi domači izdajatelji in ponudniki kartic. Prva slovenska kartica Activa je postavila temelje razvoja kartičnega poslovanja v Sloveniji in danes je v uporabi že preko 2,5 mio kartic. V Banki Celje izdajajo plačilne kartice Maestro, Mastercard, Visa in Visa Electron (Banka Celje, 2009, str. 22).

- **Maestro:** je plačilna kartica, ki jo komitent prejmete ob otvoritvi računa in omogoča brezgotovinsko plačevanje in dvigovanje gotovine doma in v tujini. Bančna kartica je identifikacijski dokument pri opravljanju bančnih storitev in transakcij s takojšnjim plačilom. Namenjena je vsem fizičnim osebam, imetnikom transakcijskega računa in pooblaščenecem. Uporablja se na prodajnih mestih in bančnih avtomatih z oznako Maestro ali Cirrus ter enotah Pošte Slovenije. Kartica Maestro omogoča na bančnih avtomatih v Sloveniji dvig in plog gotovine, plačilo posebnih položnic, polnjenje mobilnega računa ter informacijo o stanju. Limiti za dvig gotovine so različni glede na tip računa in veljajo doma in v tujini, vsi zneski transakcij, opravljeni s kartico doma in v tujini, se preračunajo v domačo valuto in so, skupaj z drugimi transakcijami, prikazani v mesečnih izpiskih transakcijskega računa. Veljavnost kartice se avtomatsko podaljša vsaka štiri leta (Banka Celje, 2009, str. 22).

- **Mastercard:** omogoča preprost način plačevanja blaga in storitev, še posebej je primerna za potovanja. Izbira se lahko med klasično in zlato kartico. Mastercard je pametna kartica z vgrajenim mikroračunalnikom. Gre za mednarodno plačilno kartico z odloženim plačilom, poravnavanje obveznosti je enkrat mesečno, stranka pa lahko izbira med datumi 8., 18., ali 28. v mesecu. Mesečni limit porabe po plačilni kartici je določen glede na višino prilivov na transakcijski račun, na željo stranke pa se lahko tudi trajno ali začasno spremeni. Vse transakcije, opravljene s kartico, so prikazane v mesečnem izpisku. Imetniki kartic so vključeni tudi v nezgodno zavarovanje. Veljavnost kartice se avtomatsko podaljša vsaka štiri leta. Obnovljeno kartico stranke prejmejo na naslov s priporočeno pošiljko, osebna številka v tem primeru ostane nespremenjena (Banka Celje, 2009, str. 23).

- **Visa:** kartica je v svetu najbolj razširjena plačilna kartica. Izbira se lahko med klasično in zlato Visa kartico. Glavne prednosti so predvsem plačevanje na več kot 29 milijonov prodajnih mest, omogoča dvig gotovine na bančnih okencih in bančnih avtomatih z oznako Visa, lahko se opravi rezervacija hotela, najem vozila ali plačevanje preko interneta. Poravnavanje obveznosti je enkrat mesečno, in sicer 8., 18. ali 28 v mesecu, o datumu izbira stranka sama. Vsi zneski transakcij, opravljeni s kartico v tujini, se preračunajo v domačo valuto in so skupaj z drugimi transakcijami prikazani v mesečnih izpiskih transakcijskega računa. Imetniki kartice so vključeni v nezgodno zavarovanje. Veljavnost kartice se avtomatično podaljša vsaka štiri leta (Activa, 2010).

- **Visa electron in Visa business electron:** je plačilna kartica, ki je namenjena vsem fizičnim osebam, imetnikom transakcijskega računa. Je kartica s takojšnjim plačilom in omogoča brezgotovinsko razpolaganje s sredstvi ter plačila preko interneta. Z njo je

omogočeno poslovanje tako doma kot tudi v tujini. Veljavnost kartice se avtomatično podaljša vsaki dve leti. Obnovljena kartica se pošlje stranki na naslov z vrednostno pošiljko, osebna številka v tem primeru ostane nespremenjena.

Visa Business Electron pa je namenjena pravnim osebam in samostojnim podjetnikom. Kartica ima enako funkcijo kot Visa Elektron za fizične osebe (Banka Celje, 2009, str. 24).

3.6.3 ZAVAROVANJE IMETNIKOV PLAČILNIH KARTIC

Imetniki plačilnih kartic MasterCard in Visa (razen poslovnih) so vključeni v zavarovanje pri zavarovalnici. Zavarovalno kritje vključuje nezgodno zavarovanje. Imetnik kartice je zavarovan za čas veljavnosti kartice. Zavarovanje preneha z dnem prenehanja pravice do uporabe kartice. Nezgodno zavarovanje vključuje zavarovanje za primere nezgode, ki bi se imetniku kartice zgodila v času imetništva kartice kjerkoli, kadarkoli in katere posledice so lahko trajna izguba splošne delovne sposobnosti ali smrti (Banka Celje, 2008).

3.7 ELEKTRONSKO BANČNIŠTVO

Tako kot druge banke je tudi Banka Celje sledila razvoju informacijske tehnologije, le-ta pa je prinesla drugačen odnos banke do njenih strank. Pričelo se je poslovanje preko interneta in z uvajanjem poslovanja preko interneta v banko je bilo doseženo zmanjšanje stroškov poslovanja. Banke ponujajo finančne storitve individualnim strankam, javnim ustanovam, obrtnikom ter malim, srednjim in velikim podjetjem.

V današnjem času večina slovenskih bank omogoča elektronsko bančništvo za fizične in pravne osebe ter samostojne podjetnike. Tako lahko danes od doma ali iz pisarne plačujemo račune, nakazujemo denar doma in v tujino, preverjamo stanje na računu ter se izognemo gneči na cesti in pred bančnimi okenci.

Banka Celje, d. d., ima celoten spekter bančnih aplikacij za celovito podporo bančnega informacijskega sistema. Aplikacije so razvrščene v več bančnih podsistemov, ki lahko delujejo avtonomno ali pa združeno v integralni bančni informacijski sistem. Vse aplikacije so narejene s sodobnimi orodji po najnovejših svetovnih standardih. Sodobno aplikacijsko opremo lahko razdelimo na takšno, ki nam daje poročila o poslovanju, in takšno, ki je del samega poslovanja. Slednja je mikavnejša, saj pomeni dobiti pravo informacijo, pravočasno, na pravo mesto (Banka Celje, 2009, str. 26).

3.7.1 TELEFONSKO BANČNIŠTVO

Storitev telefonskega bančništva je bila v Banki Celje uvedena februarja 1998. Telefonsko bančništvo omogoča opravljanje različnih bančnih storitev kar preko telefona in deluje preko bančnega operaterja. Telefonsko bančništvo se v Banki Celje imenuje HALO BANKA in se opravlja s kartico ActivCard, ki na podlagi osebnega gesla uporabnika generira enkratno varnostno kodo. Storitve, ki jih omogoča telefonsko bančništvo, so: plačevanje

položnic in računov, prenosi med računi, nakazila plačil v tujino, vezave v domači in tuji valuti, naročanje čekovnih in potovalnih čekov, posredovanje vloge za dovoljeni prekoračitev sredstev, posredovanje vloge za izdajo plačilne kartice, naročanje izpiskov prometa na računu. Prednosti telefonskega bančništva so v tem, da je enostavno, hitro, praktično in ne potrebuje drage opreme, ampak samo telefonsko linijo in telefonski aparat (Banka Celje, 1998).

3.7.2 SPLETNO BANČNIŠTVO ZA FIZIČNE OSEBE - NLB KLIK

NLB Klik je sodobna spletna poslovalnica, ki omogoča hitro, poceni in enostavno opravljanje osnovnih bančnih storitev. Za opravljanje e-bančništva za fizične osebe Banka Celje, d. d., nima svoje ponudbe, zato v sodelovanju z Novo Ljubljansko banko, d. d., svojim komitentom ponuja storitev elektronskega bančništva pod enotnim nazivom NLB Klik.

Prednosti uporabe poslovanja preko NLB Klica so: popolna preglednost finančnega poslovanja na osebni račun in na računih pooblaščenih oseb, neodvisnost od delovnega časa banke, bistveno nižja provizija pri plačilu položnic v primerjavi s plačilom na bančnem okencu, enostavna uporaba, za katero ni potrebno računalniško predznanje, prihranek časa in denarja.

Storitve, ki jih je mogoče opravljati preko NLB Klica:

- pregled stanja in prometa na osebni račun in na računih pooblaščenih oseb,
- plačilo obveznosti,
- prenos sredstev med računi,
- naročilo vezanega depozita ali prekinitve podaljšanja vezave,
- napoved dvigov večjih zneskov gotovine (Banka Celje, 2008).

3.7.3 SPLETNO BANČNIŠTVO ZA PRAVNE OSEBE IN SAMOSTOJEN PODJETNIKE

Pravne osebe in samostojni podjetniki za svoje poslovanje poleg ostalih storitev, ki jih nudi Banka Celje, d. d., uporabljajo elektronsko poslovanje, imenovano elektronsko bančništvo. Dostop do storitev elektronskega bančništva je mogoča preko internetne spletne strani www.banka-celje.si

Elektronsko bančništvo omogoča komitentom vpogled v celotno poslovno sodelovanje z banko ter možnost opravljanja plačilnega prometa. Ob pomoči sistema elektronskega bančništva so uporabniku kadarkoli na voljo mnogi uporabni podatki za poslovanje. Temeljna prednost elektronskega bančništva je v tem, da uporabnik le-tega ni več vezan na delovni čas poslovanja banke, saj svoje storitve opravi kadarkoli, kjerkoli, hkrati pa mu uporaba elektronskega bančništva omogoča prihranek glede na klasičen način poslovanja z banko.

Manjši samostojni podjetniki in društva se veliko težje odločajo za uporabo elektronskega bančništva. Vzroki so v majhnosti poslovanja, nepoučenosti, slabi tehnološki opremljenosti. Tovrstni način poslovanja prinaša s seboj poleg različnih prednosti tudi

slabosti tako za banko kot tudi za komitente. Prednosti za komitente so predvsem v prihranku časa in možnost naročanja različnih storitev, izognitev dolgim čakalnim vrstam v banki, nizka cena opravljenih storitev, hitrejša preglednost nad računi in enostavnost uporabe, večja svoboda uporabnika, ker ni časovnih omejitev. Prednosti za banko so zmanjšanje stroškov bančnega poslovanja, sem lahko uvrstimo nižje stroške bančnih transakcij, zniževanje stroškov komunikacij, manjša poraba papirja, boljši pregled nad poslovanjem in lažja obdelava podatkov, bolj kvalitetne storitve, kakovostno trženje drugih bančnih storitev, razbremenitev bančnih uslužbencev, zmanjšanje čakalnih vrst pred bančnimi okenci.

Slabosti za komitente so naslednje: nezaupanje v tovrstni način poslovanja, nezaupanje v elektronske medije, kar je značilno predvsem za starejše komitente, saj jih skrbi predvsem varnost tovrstnega načina poslovanja z banko, pomanjkanje osebne stika z banko oz. bančnimi uslužbenci, pisno potrdilo, dostopnost do interneta.

Slabosti za banko: visoki stroški uvajanja tovrstnega načina poslovanja, možnost vdora v sistem in zloraba podatkov, možnost tehničnih napak in nezanesljivost, ustreznost kadra (Banka Celje, 1998).

3.7.4 BANČNO PISMO

Bančno pismo je posebna oblika poslovanja z banko, s katero bi stranki radi olajšali in pocenili opravljanje bančnih storitev. Z bančnim pismom lahko komitent opravlja naslednje storitve: plača obveznosti s transakcijskega računa, naroči čekovne bankete, posreduje vlogo za izdajo plačilne kartice, posreduje pooblastilo banki za plačevanje mesečnih obveznosti (Banka Celje, 1998).

3.7.5 POTOVALNI ČEKI

Potovalni čeki so bili v preteklosti najboljša oblika prenašanja denarja in plačevanja na potovanjih. So edina oblika denarja, ki ga lahko na potovanju nadomestimo, če smo okradeni. Zasedimo vedno manjšo uporabo potovalnih čekov, saj so jih nadomestile plačilne kartice (Banka Celje, 2009, str. 38).

3.7.6 KREDITNA PLAČILA

Kreditno plačilo je plačilni instrument, ki ga sproži plačnik. Plačnik posreduje nalog za plačilo svoji banki, ki sredstva prenese banki prejemnika plačila, lahko tudi prek več posrednikov. Banka in finančni sistem sta povezana preko sistema SWIFT¹, ki omogoča hiter, varen, zaščiten in standardiziran prenos podatkov (Skinner, 2008).

¹ SWIFT je kratica za Societ for Worldwide Interbank Financial Telecommunications. To je računalniški sistem za prenos finančnih sporočil med bankami in drugimi finančnimi organizacijami, ki so članice sistema.

Kreditna plačila SEPA² so lahko individualna ali zbirna oziroma množična. Individualno plačilo je plačilo, ki je izvršeno v določenem znesku v breme nalogodajalčevega računa in v dobro računa upravičenca. Zbirno ali množično plačilo pa je plačilo, ki je izvršeno v breme nalogodajalčevega računa v skupnem znesku in odobreno za vsak individualno določen znesek na več kot en račun upravičenca oziroma na račune upravičencev. Znesek plačila je upravičencu vedno odobren v celoti. Stroški, ki jih nosita plačnik in prejemnik plačila, temeljijo na načelu delitve in jih poravnata individualno in ločeno od plačilne transakcije.

Med cilji, ki jih je uvedba novega naloga prinesla, je omogočiti plačnikom oz. dolžnikom hitro in enostavno plačevanje na način, ki izvajalcem plačilnega prometa omogoča učinkovito obdelovanje kreditnih plačil in avtomatiziran zajem podatkov ter enostavno procesiranje. Uporaba standardizirane reference zagotavlja več prednosti, in sicer: avtomatsko prepoznavo plačil in usklajevanje evidenc v postopku knjiženja prejetih plačil, večjo pravilnost podatkov pri procesu prenosa podatkov, manjšo možnost nastanka napak, racionalizacijo postopkov in virov, povezanih s prejetimi plačili in knjiženji (Združenje bank v Sloveniji, 2008).

² SEPA (Single Euro Payments Area) pomeni oblikovanje enotnega območja plačil v evrih, kjer lahko potrošniki, poslovni subjekti in drugi uporabniki plačilnih storitev v bankah izvajajo in prejemajo plačila v evrih enako učinkovito, ne glede na to, ali se plačila izvajajo znotraj posamezne države EU ali med državami EU.

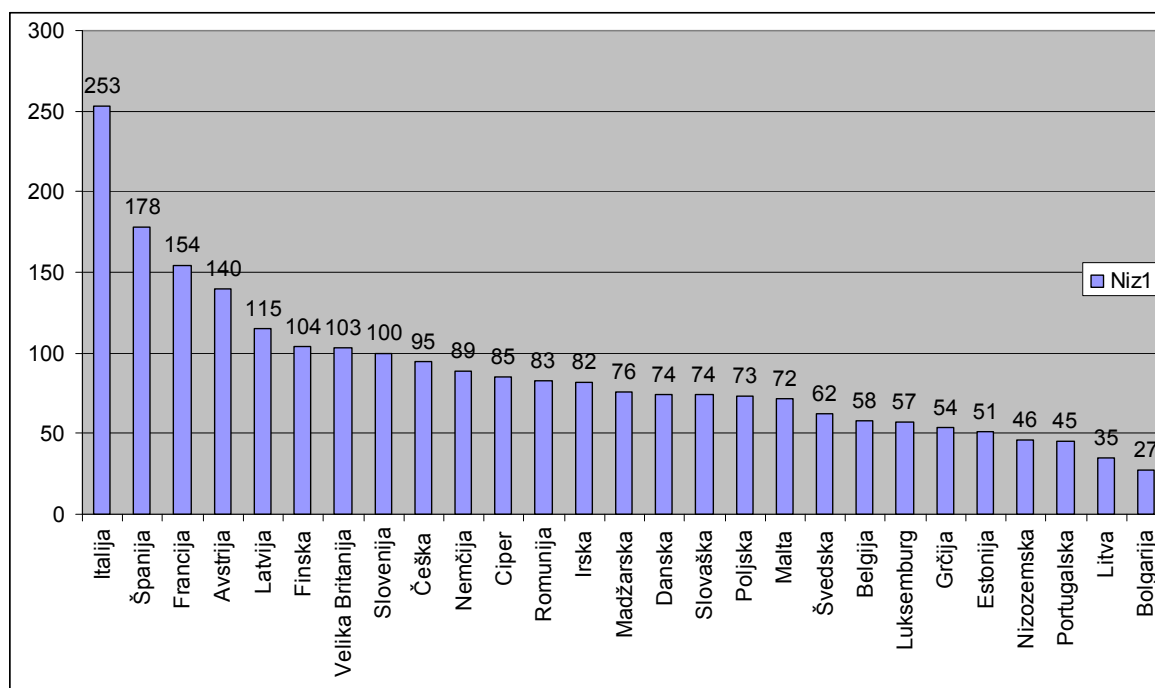
4. PRIMERJAVA BANČNIH STORITEV MED SLOVENSKIMI BANKAMI IN S TUJINO

Primerjava bančnih storitev med posameznimi bankami tako na domačem kot tujem trgu so precejšnje. Banke stroške posameznih storitev zaračunavajo zelo različno. Oblikovanje cen posamezne bančne storitve ali produkta je v izključni pristojnosti posamezne banke, same maloprodajne finančne storitve pa je mogoče nadalje razvijati z zagotavljanjem močne konkurence. Vsaka banka ima svojo tarifo nadomestil, po kateri obračunava svoje storitve.

4.1 PRIMERJAVA BANČNIH STORITEV MED POSAMEZNIMI DRŽAVAMI

Primerjava povprečnih stroškov za vodenje transakcijskih računov v državah Evropske unije je zelo različen. Raziskave Evropske unije so pokazale, da uporabniki zelo različno plačujejo ceno bančnih računov.

Grafikon 2: Povprečni stroški komitentov za vodenje transakcijskega računa v državah Evropske unije.



Vir: Dnevnik, 2009

V poročilu o maloprodajnih finančnih storitvah v Evropski uniji slovenske banke po stroških, ki jih za bančne storitve plačujejo posamezniki, sodijo med dražje v Evropi. Povprečni komitent v Sloveniji ima z bančnim računom 100 evrov stroškov, kar je predvsem posledica visokih stroškov, ki jih banke zaračunavajo za vodenje računa. Najdražji so bančni računi v Italiji, kjer je povprečni strošek 253 evrov, najcenejši pa v

Bolgariji s 27 evri. Iz grafikona je razvidno, da je Slovenija osma najdražja država po cenah bančnih računov. V poročilu Evropske komisije o maloprodajnih finančnih storitvah je zapisano, da je upravljanje transakcijskih računov v bankah v Sloveniji za uporabnike manj prijazno kot v povprečju v EU, saj je manj pregledno in preprosto (Dnevnik, 2009).

4.2 PRIMERJAVA BANČNIH STORITEV MED SLOVENSKIMI BANKAMI

Banke v Sloveniji zaračunavajo bančne storitve po tarifi nadomestil posamezne banke. Tarife nadomestil med posameznimi bankami se razlikujejo. Tarifo nadomestil v banki oblikujejo posamezni sektorji, zbere in pripravi jih računovodstvo ter potrdi pristojni organ banke. V nadaljevanju bom naredila primerjavo cen nekaterih storitev naših bank.

Tabela 4: Primerjava cen nekaterih storitev naših bank

Banka	Mesečno vodenje računa	Zaprtje računa	Posebna položnica na bančnem okencu	Elektronska banka - pristop
Abanka	1,95	4,5	1,34	5-80
Banka Celje	1,99	4,1	1,59	25
Banka Koper	1,6	5	2	0
Sparkasse	1,95	16,69	2,08	16,69
BKS	1,7	5	1,1	16
Delavska hranilnica	1,04	12,52	0,39-5	0
DBS	1,95	4,2	0,94	16,27
Gorenjska banka	1,99	4,55	1,68	21,39
Hranilnica in posojilnica Vipava	1,46	6,26	0,8-5	0
Hranilnica Lon	1,75	7,25	0,79-4,9	14,38
Hypo	1,95	5	1,8	25
KD banka	0	4,2	1,8	0
NLB	1,95	4,17	1,8	25,6
NKBM	1,85	5,42	1,37	31,3
PBS	1,63	5,42	0,96	20,86
Probanka	2	0	0,8	25,2
Raifeisen	1,99	20	1,49	20,86
SKB	1,8	4,4	1,75	23
Unicredit	1,99	0	2,1	40
Volksbank	2,04	3	1,5	75

Opomba: Kjer so navedene cene od do, nižja cena predstavlja najosnovnejšo storitev elektronske banke ali plačilo nadomestila za manjše zneske plačil, višja cena pa zgornji limit cene.

Vir: Dnevnik, 2009

Iz zgornje tabele je razvidno, da je med bankami opaziti precejšnje razlike v cenah storitev za mesečno vodenje računa, stroških zaprtja računa, plačilo položnic na bančnih okencih ter stroški pristopa k elektronskemu bančništvu. Med opazovanimi bankami

zaračuna največjo mesečno vodenje transakcijskega računa Probanka, sledijo ji Banka Celje, Gorenjska banka ter Reiffesenbank, najugodnejša pa je KD, sledi ji Delavska hranilnica ter Hranilnica in posojilnica Vipava. Pri tem je treba opozoriti, da gre za transakcijske račune komitentov, ki na svoje račune dobivajo prejeme. Probanka in Banka Celje imata v primerjavi z drugimi slovenskimi bankami najugodnejše stroške zapiranja računov, ki pa se obračunavajo zgolj tistim strankam, ki svojega računa niso imele odprtega eno leto (Dnevnik, 2009).

4.3 PRIMERJAVA STROŠKOV UPORABE SPLETNEGA BANČNIŠTVA

Banke strankam ponujajo uporabo spletnega bančništva kot najcenejšo obliko plačila posameznih storitev. Pristopnino za uporabo spletnega bančništva banke zaračunavajo različno, prav tako so različna tudi plačila s posebno položnico in plačilnim nalogom.

Tabela 5: Primerjava stroškov storitev uporabe spletnega bančništva

Banka	Pristopnina v EUR	Mesečno nadomestilo v EUR	Plačilo s posebno položnico v EUR	Plačilo s plačilnim nalogom v EUR
Abanka	0	0,42	0,31	0,31
Banka Celje	25	0	0,31	0,31
Banka Koper	0	0,5	0,33	0,33
Sparkasse	16,69	0	0,17	0,17
Volksbank	6,26	0	0,3	0,3
Deželna banka Slovenije	16,27	0,42	0,25	0,25
Gorenjska banka	21,39	0,86	0,31	0,31
Hypo Alpe-Adria-bank	25	0	0,3	0,3
NKBM	31,3	0	0,29	0,63
NLB	25,5	0,65	0,33	0,33
PBS	20,86	0,42	0,29	0,63
Probanka	25,2	0,83	0,3	0,3
Raiffeisen banka	20,86	1,25	0,21	0,21
SKB	23	0,44	0,27	0,27
Unicredit	30	0	0,35	0,35

Vir: Finance, 2008

Pristopnina za elektronsko bančništvo je najugodnejša v Banki Koper in A banki, kjer se omenjeni strošek ne zaračunava, najdražja pristopnina pa je v NKBM. Banka Celje se po podatkih iz zgornje razpredelnice uvršča na 10. mesto od 15, kar pomeni, da je med dražjimi uporabniki spletnega bančništva. Pri plačilu posebnih položnic in plačilnih nalogov sta med najcenejšimi Sparkasse in Reiffesenbank, med najdražjimi pa Unicredit in Banka

Koper. Banka Celje se v tej kategoriji uvršča med 10. in 13. mestom, kar pomeni, da je med dražjimi ponudniki storitev.

4.4 PRIMERJAVA OBRESTNIH MER ZA DEPOZITE

Ponudbe obrestnih mer v bankah se mesečno oblikujejo. Mesečno se določijo tudi akcijske ponudbe za posamezne vrste depozitov. Tako redne kot tudi akcijske ponudbe obrestnih mer za depozite se mesečno in po posameznih bankah razlikujejo. V nadaljevanje bom predstavila primerjavo pasivnih obrestnih mer pri fizičnih osebah za mesec januar 2011.

Tabela 6: Primerjava pasivnih obrestnih mer za kratkoročne depozite za mesec januar 2011 po redni ponudbi

Banka	avista	tarifa	31 - 60 dni	61 - 90 dni	91 - 180 dni	181 - 270 dni	271 - 365 dni
Banka Celje obračun A/365		min	1,15	1,40	1,80	2,55	2,75
	0,10	max	1,25	1,50	1,90	2,65	2,85
NLB obračun A/365		min	0,75	1,05	1,75	2,65	2,85
	0,10	max	1,05	1,35	2,05	2,95	3,15
NKBM obračun A/365		min	0,95	0,95	1,40	2,20	2,20
	0,20	max	1,35	1,35	1,80	2,60	2,60
Abanka Vipa obračun A/365		min	0,75	0,95	1,40	2,25	2,35
	0,10	max	1,10	1,30	1,75	2,60	2,70
SKB obračun A/360	0,05	min	0,90	1,10	1,55	2,35	2,50
	0,10	max	1,05	1,25	1,70	2,50	2,65
Banka Koper obračun A/365		min	0,65	0,85	1,25	1,85	2,05
	0,10	max	0,90	1,10	1,50	2,10	2,30
UniCredit Bank obračun A/365		min	1,00	1,00	1,50	2,10	2,20
	0,10	max	1,10	1,10	1,70	2,30	2,40
Gorenjska banka obračun A/365		min	1,05	1,25	1,85	2,45	2,65
	0,10	max	1,20	1,40	2,00	2,60	2,80
HYPO AA BANK obračun A/360		min	1,50	1,50	2,10	2,60	2,60
	0,10	max	1,65	1,65	2,25	2,75	2,75
Raiffeisen obračun A/365		min	0,30	0,60	1,00	1,10	1,10
	0,02	max	0,50	0,70	1,10	1,35	1,35
Probanka obračun A/365		min	1,00	1,30	2,20	2,80	2,90
	0,20	max	1,30	1,50	2,20	3,00	3,10
PBS obračun A/365		min	0,95	0,95	1,40	2,40	2,40
	0,20	max	1,35	1,35	1,80	2,80	2,80
Volksbank obračun A/360		min	0,50	0,60	1,30	1,65	1,75
	0,10	max	0,60	0,70	1,50	1,75	1,85
Deželna banka		min	1,05	1,10	1,80	2,40	2,60
	0,10	max	1,25	1,35	2,05	2,70	2,85
Sparkasse obračun A/365		min	1,15	1,15	1,50	2,50	2,65
	0,17	max	1,15	1,15	1,50	2,50	2,65
Delavska hranilnica		min	1,40	1,40	2,10	2,75	3,00
	0,20	max	1,40	1,40	2,10	2,75	3,00

Vir: Banka Celje, 2011

Iz tabele primerjava pasivnih obrestnih mer je razvidno, da so obrestne mere posameznih bank različne. Najvišjo obrestno mero in tudi najboljšo celotno ponudbo kratkoročnih depozitov imajo Hypo Alpe Adria bank, Delavska hranilnica in Hranilnica Lon. Najnižjo ponudbo obrestnih mer pri kratkoročnih depozitih ima Reiffesen bank in ter Volksbank. Banka Celje je nekje v sredini, nima najboljše in niti ne najslabše ponudbe. V svoji ponudbi pa konkurira Volksbank za dobo vezave od 7 do 30 dni, banki Sparkasse v dobi vezave od 31 do 60 dni, Gorenjski banki ter Delavski hranilnici v dobi od 61 do 90 dni. Banka Celje je konkurenčna v obrestni meri tudi s Pošno banko in Deželno banko, in sicer v dobi vezave od 91 do 180 dni. V ponudbi depozitov od 91 do 180 dni imajo višjo obrestno mero od Banke Celje naslednje banke: NLB, Gorenjska banka, Hypo Alpe Adria bank, Probanka, Deželna banka, Delavska hranilnica ter Hranilnica Lon. Nižjo obrestno mero v tej ponudbi pa imajo Sparkasse, Volksbank, Reiffesen bank, Unicredit bank ter Banka Koper. Razlika v obrestni meri za kratkoročni depozit od 271 do 365 dni med NLB, ki ima obrestno mero 3,15, in Reiffesen bank z obrestno mero 1,35, je 1,80 odstotne točke, kar pri znesku 20 tisoč predstavlja dobiček ali izgubo v znesku 267,28 EUR (Banka Celje, 2011).

Tabela 7: Primerjava pasivnih obrestnih mer pri fizičnih osebah za mesec januar 2011 po redni ponudbi za dolgoročne depozite.

banka	tarifa	DOLGOROČNI DEPOZITI			
		13–24 mes	25–36 mes	37–48 mes	49–60 mes
Banka Celje obračun A/365	Min	3,20	3,90	-	-
	max	3,30	4,00	-	-
NLB obračun A/365	Min	3,25	3,35	3,60	3,85
	max	3,55	3,65	3,90	4,15
NKBM obračun A/365	Min	12M Euribor - 0,2 %	12M Euribor - 0,2 %	12M Euribor - 0,2 %	12M Euribor - 0,2 %
	max	12M Euribor + 0,2 %	12M Euribor + 0,2 %	12M Euribor + 0,2 %	12M Euribor + 0,2 %
Abanka Vipava obračun A/365	Min	3,00	3,30	3,85	3,85
	max	3,35	3,60	4,15	4,15
SKB obračun A/360	Min	3,50	3,95	-	-
	max	3,65	4,10	-	-
Banka Koper obračun A/365	Min	2,25	2,50	2,70	2,70
	max	2,50	2,70	2,70	2,70
UniCredit Bank obračun A/365	Min	2,60	3,00	-	-
	max	2,70	3,20	-	-
Gorenjska banka obračun A/365	Min	3,45	3,90	-	-
	max	3,60	4,05	-	-
HYPO AA BANK obračun A/360	Min	3,25	3,75	4,25	4,25
	max	3,40	3,90	4,40	4,40
Raiffeisen obračun A/365	Min	1,50	2,00	2,00	2,00
	max	1,90	2,20	2,20	2,20
Probanka obračun A/365	Min	3,50	4,10	4,30	4,30
	max	3,70	4,10	4,30	4,30
PBS obračun A/365	Min	3,20	3,40	-	-
	max	3,60	3,80	-	-
Volksbank obračun A/360	Min	1,85	1,95	2,10	2,10
	max	1,95	2,05	2,20	2,20
Deželna banka	Min	3,00	3,55	3,80	3,80
	max	3,50	4,05	4,20	4,20
Sparkasse obračun A/365	Min	3,33	3,66	3,76	3,76
	max	3,38	3,76	3,76	4,00
Delavska hranilnica	Min	3,55	4,20	4,40	4,45
	max	3,85	4,20	4,40	4,45

Vir: Banka Celje, 2011

Dolgoročno gledano je primerjava pasivnih obrestnih mer med posameznimi slovenskimi bankami zelo raznolika in pri ponudbi od 13 do 24 mesecev je razlika med najboljšo ponudbo, ki jo ima Delavska hranilnica, in najmanj ugodno ponudbo Reiffesen bank, kar 1,95 odstotne točke. Razlike v ponudbi posameznih bank so zelo velike, še posebej, če gre za večje zneske depozitov. Najbolj ugodno pasivno obrestno mero dolgoročnih depozitov v mesecu januarju ima delavska hranilnica in hranilnica Lon. Banka Celje ima sicer v ponudbi depozit od 13 do 24 mesecev, kjer je obrestna mera za 0,45 odstotne točke nižja od ponudbe Delavske hranilnice in depozit od 25 do 36 mesecev, vendar pa je obrestna mera 0.25 odstotne točke nižja od ponudbe obrestne mere Delavske hranilnice. Banki Celje v tej ponudbi konkurira Poštna banka Slovenije in Gorenjska banka (Banka Celje, 2011).

Tabela 8: Primerjava minimalnih pasivnih obrestnih mer pri fizičnih osebah za mesec dec. 2010 po redni ponudbi za kratkoročne depozite v %

	Banka Celje	Abanka	Banka Koper	NKBM	NLB	SKB	Zagrebačka banka
7-30 dni	0,40	ni ponudbe	ni ponudbe	0,25	0,20	0,30	ni ponudbe
31-60 dni	1,10	0,75	0,65	1,05	0,75	0,90	2,40
61-90 dni	1,40	0,95	0,85	1,05	1,05	1,10	2,40
91-180 dni	1,75	1,40	1,20	1,40	1,50	1,55	2,40
181-270 dni	2,55	2,25	1,85	2,20	2,40	2,35	2,70
271-365 dni	2,75	2,35	2,05	2,20	2,60	2,50	2,90

Vir: Spletne strani posameznih bank, 2010

V mesecu decembru 2010 ima med primerjanimi slovenskimi bankami za kratkoročne depozite z minimalno obrestno mero najugodnejšo ponudbo Banka Celje, ki je konkurenčna prav v vseh časovnih obdobjih. Za primerjavo sem dodala še eno tujo banko, in sicer Zagrebačko banko. Primerjava obrestnih mer nekaterih slovenskih bank z Zagrebačko banko je zelo velika, najvišji odstotek odstopanja 1,75 odstotne točke opazimo pri depozitu od 31 do 60 dni. Ko primerjamo še Zagrebačko banko, ugotovimo, da je le-ta veliko bolj ugodna od vseh slovenskih bank. Poudarite je potrebno, da so lahko prisotne tudi razlike med posameznimi bankami, in sicer zaradi pribitkov posameznih bank, to so individualni pribitki na posamezne obrestne mere, ki se dodelijo zaradi višjega zneska depozita ali daljše dobe vezave depozita. V primerjavi z Zagrebačko banko je razlika tudi v inflaciji, ki je v državi.

Tabela 9: Primerjava maksimalnih pasivnih obrestnih mer pri fizičnih osebah za mesec dec. 2010 po redni ponudbi za kratkoročne depozite v %.

	Banka Celje	Abanka	Banka Koper	NKBM	NLB	SKB	Zagrebačka banka
7-30 dni	0,40	Ni ponudbe	ni ponudbe	0,30	0,35	0,45	ni ponudbe
31-60 dni	1,20	1,10	0,90	1,35	1,15	1,05	2,50
61-90 dni	1,50	1,30	1,10	1,35	1,35	1,25	2,50
91-180 dni	1,85	1,75	1,50	1,80	1,80	1,70	2,50
181-270 dni	2,65	2,60	2,10	2,60	2,70	2,50	2,80
271-365 dni	2,85	2,70	2,30	2,60	2,90	2,65	2,90

Vir: Spletni strani posameznih bank, 2010

Tudi pri maksimalnih obrestnih merah za kratkoročne depozite je v skupnem seštevku najugodnejša Banka Celje zopet le med slovenskimi bankami, ko v primerjavo vključimo še Zagrebačko banko, je ta zopet najugodnejša v vseh pogledih. Za obdobje od 7–31 dni jo v ponudbi prekaša SKB, v obdobju od 31–60 dni ima ugodnejšo ponudbo NKBM, za obdobje od 181–270 dni in od 271–365 dni pa je ugodnejša NLB.

Minimalne in maksimalne obrestne mere so zaradi razlik v zneskih vezave, torej za nižje zneske je obrestna mera nižja, za višje zneske depozita pa so tudi obrestne mere višje. Poudarjeno pa je tudi, da gre povsod za redno ponudbo bank, saj so izredne ponudbe veliko večje, jih je pa težko primerjati, saj določene banke poleg depozita zahtevajo še sklenitev nekega drugega bančnega produkta.

5 NADALJNJE SMERNICE RAZVOJA BANKE IN BANČNIH STORITEV BANKE CELJE, D. D.

Banke poslujejo s tujim denarjem, to je s sredstvi, ki jih pri njih naložijo stranke, sprejema različne vloge, ki se razlikujejo glede na ročnost, donosnost, zavarovanje, pogoje predčasnega dviga in dodatne storitve. Banka sredstva pridobi tudi s kapitalskimi vložki lastnikov, vendar ti vložki pomenijo relativno majhen delež vsega zbranega denarja, ohraniti mora zaupanje svojih varčevalcev in biti izredno previdna pri odobravanju kreditov. Pri financiranju podjetniških investicij se mora banka prepričati, da je naložba dovolj varna in da bo posojilojemalec sposoben vrniti izposojeni znesek in pripadajoče obresti. Višina obrestne mere za kredite, ki jih banka odobrava tako podjetjem kot svojim komitentom, odraža na eni strani stanje na finančnem trgu in na drugi stanje oziroma poslovanje podjetij.

Da bo Banka Celje še bolj konkurenčna z drugimi slovenskimi bankami, bo morala še dodelati obrestno mero kreditov in jo malo zmanjšati, kajti pismenost bančnih komitentov se boljša in so stranke zelo elastično prilagodljive na spremembo obrestne mere.

5.1 RAZVOJ PLAČILNEGA PROMETA

Smernica razvoja za banko pa je tudi SEPA, ki s sabo prinaša priložnost, da se banka nahaja v vseevropskem bančnem prostoru. Eden izmed največjih vplivov, ki jih s sabo prinaša SEPA, je zmanjšanje bančnih marž in cen za čezmejne plačilne transakcije. Skupni ekonomski učinek SEPA določa povečana konkurenca, ki praviloma pomeni nižje cene, ter večja stroškovna učinkovitost, ki prinaša nižje stroške. SEPA predvideva izmenjavo podatkov samo na elektronski način, česar pa obstoječi standard TKDIS ne omogoča. Projekt bo tako vplival na vsa elektronska plačila, saj bodo kot končni rezultat kreditna plačila,, direktne bremenitve in kartična plačila prešli na skupne inter-operativne formate in postopke. Banka vidi možnost znižanja stroškov zaradi avtomatizacije, izboljšane učinkovitosti ter ekonomij obsega in širine. Realizacijo ekonomij obsega je mogoče pričakovati predvsem na ravni plačilne infrastrukture in tudi zaradi širitve poslovanja na nova geografska področja. Euro se bo kot plačilno sredstvo sistematično okrepil, saj bo podprt s celostnim plačilnim okoljem (Združenje bank Slovenije, Ljubljana, 2008).

5.2 VLAGANJE V RAZVOJ IN LASTNIŠTVO V BANKI CELJE

Banka Celje posluje že 145 let. Vsako leto povečuje svojo bilančno vsoto, prihodke in dobiček, izboljšuje kazalnike poslovanja in povečuje dividendne donose za delničarje. Uprava banke deluje v skladu s profesionalno skrbnostjo stroke upravljanja banke, preudarno vodi banko, skrbi za zaščito interesov vlagateljev in izpolnjuje obveznosti do

delničarjev, nadzornega sveta ter javnost in ima izpostavljene vse mehanizme obvladovanja tveganj. Vse to z namenom dolgoročnega trajnega razvoja in povečanja ugleda banke. Banka se zaveda, da sta njena nadaljnja učinkovitost in uspešnost odvisni od podpore okolja in zaupanja interesnih skupin. Skladno z vizijo in strategijo banka zato deluje družbeno odgovorno do ožje lokalne skupnosti in širšega družbenega in gospodarskega okolja, zaposlenih, vseh poslovnih partnerjev in do naravnega okolja (Banka Celje, 2010).

Na razvoj bančnih storitev v Banki Celje pa zelo vpliva tudi Nova Ljubljanska banka, ki je z odločitvijo o prodaji odločilna za Banko Celje. V primeru odprodaje svojega deleža bo to za Banko Celje pomenilo, da bo potrebno zamenjati celotno infrastrukturo, saj je sedaj v uporabi infrastruktura Nove Ljubljanske banke. V letu 2011 pa pripravljajo tudi program exact za migracijo kartic. Morebitno prodajo so v Banki Celje, d. d., komentirali takole: Vsak menedžment si želi stabilno lastništvo. Dosedanje ocenjujemo za dobro, čeprav je bilo razpršeno. Prepričani so, da bodo prodajalci in kupci delovali transparentno. Tudi v prihodnje si želijo stabilnega lastništva (Žurnal 24, 2011).

V Banki Celje, ki je še v večinski lasti NLB, v zadnjih dveh letih izvajajo ukrepe zmanjševanja vseh vrst stroškov. Poleg materialnih in drugih stroškov banka posebno pozornost namenja optimizaciji in reorganizaciji poslovne mreže ter upravljanju človeških virov. Kljub zaprtju nekaterih agencij in enot v preteklosti niso odpuščali. Z razvojem informacijske podpore ter prerazporejanjem del so racionalizirali delovne procese. Pri tem dodajajo, da se je v zadnjem času število zaposlenih znižalo zaradi upokojevanja. V prihodnje načrtujejo nove zaposlitve (Delo, 2011).

5.3 VLOGA TUJIH BANK V DOMAČEM OKOLJU

Globalizacija finančnih trgov je rezultirala v lažji dostop bank do tujih trgov. Tuje banke so pomembni igralci v novih državah članicah EU. Na srednji rok lahko pričakujemo sicer konvergenco med domačimi in tujimi bankami. Izkušnje kažejo, da so domače banke v pretežni tuji lasti beležile manjšo neučinkovitost kot v začetku devetdesetih let. Nekatere nove članice so pohitele s privatizacijo bank s prodajo tujcem, druge so bile pri tem bolj previdne. Delež tujega lastništva bank se je povečal na 95 %, medtem ko je delež lastništva tujcev v Sloveniji med najnižjimi. Tuje banke imajo nižje izstopne stroške kot domače banke, bolj so občutljive na šoke, ki se manifestirajo v državi gostiteljici, in v krizi lahko enostavno prodajo svoj delež ter zapustijo državo gostiteljico. V Sloveniji je kar nekaj tujih bank in njihovo poslovanje je uspešno.

Navesti velja tudi vidike pozitivnih učinkov tujih bank v državah gostiteljicah. Mnoge tuje banke so manj učinkovite kot domače banke zaradi slabšega poznavanja ekonomskega okolja in kulturoloških razlik, medtem ko se v primeru manjšinskega tujega lastništva domačih bank izboljša učinkovitost delovanja le-teh. Tuje banke so bolj motivirane za prihod v manj razvita bančna okolja, saj se tako dobički v državah gostiteljicah ponudijo bolj razvitim bankam ob dejstvu, da imajo, da imajo banke v manj razvitih bančnih okoljih višje povprečne stroške poslovanja, višje provizije, slabše upravljanje likvidnosti.

Stabilnost bančnega sektorja je pomembna za stabilnost realnega sektorja. Večinska domača last večjih bank v narodnem gospodarstvu je tudi strateška opredelitev razvitih držav, ki tako dosegajo manjšo občutljivost bančnega in realnega sektorja na šoke globalnega okolja (Bančni vestnik, št. 12/2010, str. 41–44).

6 ZAKLJUČEK

Hitri način življenja je privedel do velikih sprememb tudi v bančništvu. To opažamo predvsem v zadnjih desetih letih. Na trgu je veliko bank, tako domačih kot tudi tujih, boj za prevlado je vedno večji in vedno bolj zahteven. Banke so prisiljene, da razvijajo nove bančne produkte.

Internet je pripomogel k temu, da so bile premagane geografske in časovne omejitve poslovanja, in bankam omogočil, da s svojo ponudbo vstopijo v svetovni bančni trg ter pridobijo nove stranke. V dobi informacijske družbe bo vedno manj časa za odhod v banko, zato lahko verjamemo napovedim o razmahu elektronskega bančništva. V današnjem vedno hitrejšem tempu življenja si je nemogoče predstavljati izgubljanje časa s čakanjem v vrstah in z iskanjem najbližjih poslovnih enot banke. Nenehna dostopnost raznolikih, prilagodljivih in cenovno konkurenčnih bančnih storitev z uporabo številnih tržnih poti postaja temelj današnjega bančništva. V banki je zelo pomembna osebna prodaja, kjer ima velik pomen zgledno komuniciranje, ki pomeni imeti oz. biti sposoben se pogovarjati s komerkoli o čemerkoli. Uspeh in učinkovitost sta pri ponudbi in prodaji storitev zelo pomembna. Uspešni smo takrat, ko pridobimo novo stranko, učinkoviti pa, ko stranka začne to storitev tudi uporabljati.

Banka Celje je banka z eno najdaljših tradicij v slovenskem prostoru, saj kot naslednica Hranilnice Mestne občine Celje deluje že več kot 145 let. Banka Celje je sedma največja banka v Sloveniji, kateri zaupa že prek 150 tisoč komitentov, tako pravnih kot fizičnih oseb. Poslovanje banke ocenjujeta mednarodno priznani agenciji FitchRatings in Capital Intelligence. Dobra bonitetna ocena uvršča Banko Celje v kategorijo investicijskih spremenljivih bank in spada med boljše ocenjene banke srednje in vzhodne Evrope. Ocena potrjuje, da je zanesljiv poslovni partner (Banka Celje, 2010).

Na slovenskem bančnem trgu se pojavlja vedno več konkurenčnih bank – tako domačih kot tujih. Vsaka banka se maksimalno trudi obstoječim in novim strankam ponuditi najboljšo možno ponudbo produktov in storitev. Ponudbe storitev bank so od banke do banke različne, tako po obsegu, vsebini kot tudi v sami ceni storitve. Cene bančnih storitev se spreminjajo v skladu s politiko posamezne banke. Banka se vsaka po svojih moči trudi na trgu biti najboljša, najugodnejša in najzanimivejša za komitente in nekomitente posamezne banke. Banke sledijo potrebam in željam komitentov, trudijo se ustreči komitentom ali pa vsaj približno produkt ponuditi in prodati, da je stranka zadovoljna.

Pri pisanju diplomske naloge sem podrobneje spoznala pojem bančne storitve in razlike v ponudbi med posameznimi bankami. Banke ponujajo različne storitve in tudi cene storitev so različne, čeprav med bankami ni večjih razlik v ponudbi. Vse banke ponujajo enake produkte, nekatere samo osnovne, nekatere pa še svojo ponudbo dopolnijo. Res pa je, da nekatere banke začnejo uporabljati produkte prej, druge pa kasneje. Banke so glede na

konkurenčnost na trgu prisiljene dopolnjevati stare produkte, predvsem pa razvijati nove produkte. Novi produkti in nove ponudbe morajo biti zanimivi, ugodni, uporabni, predvsem pa privlačni in cenovno zanimivi za stranko. To je zelo pomembno, saj z njimi banke obdržijo stare stranke in pridobivajo nove. Banke morajo in bodo morale v prihodnosti vlagati v informacijsko tehnologijo, vzpostavitev in nadgradnjo varnostnih sistemov, če bodo želele obdržati in pridobiti nove komitente, saj je to eden ključnih sistemov delovanja. Tudi za ustrezno varnost nekaterih obstoječih produktov bodo banke morale še dodatno poskrbeti, saj uporaba stare tehnologije in slabe zaščite lahko pripelje do zlorab.

Trženje bančnih storitev in produktov ni preprosto, predvsem, če je namen dejansko ustreči strankam tako, da bodo zadovoljne s storitvijo, s katero se jim banke skušajo čim bolj prilagoditi. Vsako bančno storitev, ki jo bančnik trži, mora poznati, predvsem bančniki-komercialisti na bančnih okencih in finančni svetovalci. Cilj kontaktne faze je ustvariti dobro vzdušje za pogovor in vzpostaviti zaupanje med stranko in bančnikom. Število zaposlenih v bankah se zmanjšuje in posledično prihaja do združevanja del in avtomatiziranosti posameznih informacijskih postopkov. Bančniki morajo pri svojem delu biti profesionalni in znanje dodatno izpopolnjevati z najrazličnejšimi dodatnimi informacijami in novimi produkti. Bančnik ni samo delavec na bančnem okencu, ampak je tudi komercialist, in njegova naloga je poznavanje celotne ponudbe in maksimalno trženje produktov. Menim, da je uspešno delovanje zaposlenih zelo pomembno za nadaljnje poslovanje in za dobre rezultate bank.

LITERATURA

- BOBEK, Dušan, Sodobna banka, 1989, str. 9–11
- JAKLIČ, Marko, Poslovno okolje podjetja, 1999, str. 215
- JERMAN-Blažič, Borka, Elektronsko poslovanje na internetu, Ljubljana, 2001.
- HOČEVAR, Toussaint. Slovensko poslovno bančništvo kot inovacijski dejavnik. Zgodovinski časopis, Ljubljana, 1984. str. 179–192.
- LAZAREVIČ, Žarko, PRINČIČ, Jože, Zgodovina slovenskega bančništva. Ljubljana: Združenje bank Slovenije, 2000. 438 str.
- LOGAR, Romana, Plačilni sistemi: Kaj je dobro vedeti o njih. Slovenski inštitut za revizijo, Ljubljana, 1998.
- RIBNIKAR, Ivan, Zgodovina denarja, 1999, str. 14
- SKINNER, Chris, The future of finance after SEPA, Copyright England, 2008.
- ZLIČAR, Tina. Zgodovina bančništva na Slovenskem. Diplomaska naloga. Univerza v Ljubljani. Ekonomska fakulteta. Ljubljana, 2002.

VIRI

- Abanka URL= <http://www.abanka.si/> 15. 12. 2010
- Activa URL= <http://www.activa.si/pametnakartica/zgodovina.asp> 15. 12. 2010
- Bančne kartice. URL= <http://www.activa.si/pametnakartica/zgodovina.asp> 29. 10. 2010
- Bančni vestnik , Vloga tujih bank v domačem okolju, 2010, št. 12, str. 41–44.
- Banka Celje, Bonitetna ocena, 2010.
- Banka Celje, Elektronsko bančništvo za fizične osebe NLB Klik, 2008.
- Banka Celje, Elektronsko bančništvo za pravne osebe in samostojne podjetnike, 1998.
- Banka Celje, Katalog storitev za osebne finance, 2009.
- Banka Celje, Obrestne mere, 2011.
- Banka Celje, Navodila za opravljanje storitev telefonskega bančništva, Celje, 1998.
- Banka Celje, Navodila za bančno pismo, Celje, 1998.
- Banke Celje, Navodilo za poslovanje s plačilnimi karticami, Celje, 2008.
- Banka Celje, URL=: <http://www.banka-celje.si/> (15. 12. 2010).
- Banka Celje, URL= <http://www.banka-celje.si/vsebina/ostalo/aktualnaPonudba/ekoloskiKrediti> 19. 01. 2011
- Banka Celje, Vlaganje v razvoj, URL=<http://www.banka-celje.si/vsebina/oBanki/predstavitev/vlaganjeVRazvoj> Okolja 10. 01. 2011
- Banka Koper, URL= <http://www.banka-koper.si/> 15.12.2010
- Banka Slovenije URL= <http://www.bsi.si/> 15. 12. 2010
- Banka Sparkasse, URL= <http://www.sparkasse.si/> 15. 12. 2010
- Delavska hranilnica, URL= <http://www.delavska-hranilnica.si/> 15. 12. 2010

- Deželna banka, URL= <http://www.dbs.si/> 15. 12. 2010
- Dnevnik,2009. Dosegljivo na:URL= http://narocanje.dnevnik.si/tiskane_izdaje/dnevnik/1042301296 22. 01. 2011
- Gorenjska banka, URL= <http://www.gbkr.si/> 15. 12. 2010
- Hypo banka, URL= <http://www.hypo-alpe-adria.si/> 15. 12. 2010
- Kako drage so Slovenske banke, URL= <http://mojevro.finance.si/231668/Primerjava-Kako-drage-so-spletne-banke> 21. 01. 2011
- Letno poročilo Banke Celje d.d., Celje, 2009, str. 15
- Nova Ljubljanska Banka URL= <http://www.nlb.si/> 15. 12. 2010
- Nova Kreditna Banka Maribor URL= <http://www.nkbm.si/> 15. 12. 2010
- Polletno poročilo Banke Celje d.d., Celje 2010, str. 8
- Poštna banka Slovenije, URL= <http://www.pbs.si/> 15. 12. 2010
- Probanka, URL= <http://www.probanka.si/> 15. 12. 2010
- Raiffeisen banka, URJ= <http://www.raiffeisen.si/> 15. 12. 2010
- SKB Banka URL= <http://www.skb.si/> 15. 12.2 010
- The New Encyclopaedia Britannica ,Inc.Jacob E. Safra, Chairman of the Board Ilan Yeshua, Chief Executive Officer Chicago, 2003, str. 870–873).
- Unicreditbank, URL= <http://www.unicreditbank.si/> 15. 12. 2010
- Volksbank. URL= <http://www.volksbank.si/> 15. 12. 2010
- Zagrebačka banka, URL= <http://zaba.hr> 15. 12. 2010
- Zakon o preprečevanju pranja denarja in financiranju terorizma (ZPPDFT).
- Uradni list RS, št. 60/2007.
- Zakon o bančništvu (ZBan-1). Uradni list RS, št. 131/06.
- Zakon o gospodarski družbah (ZGD). Uradni list RS, št. 42/2006.
- Zakon o plačilnih storitvah in sistemih (ZPlaSS). Uradni list RS, št. 58/2009.
- Združenje bank v Sloveniji, Sepa v Sloveniji, 2008.
- Zgodovina in razvoj, URL= <http://members.tripod.com/bankomati/slo/zgodovin.htm> 10. 12. 2010
- Zavarovalnica Triglav d.d, Zavarovanje kartic, 2010.
- Žurnal 24, URL= <http://www.zurnal24.si/stajerska/tudi-v-banki-se-prestevajo-198300/clanek> 13. 01. 2011
- Delo 2011, članek 137300, 21. 01. 2011.
- Večer, URL= <http://www.vecer.com/clanekgos2011011305610899> 28. 01. 2011