



B & B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Komerčalist
Modul: Finančni

OSEBNI RAČUNI NLB IN PRIMERJAVA S KONKURENCO

Mentor: Vojko Šiler, univ. dipl. ekon.
Lektorica: Nina Brovč

Kandidatka: Marjeta Đukanović

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorju gospodu Vojku Šilerju, za njegove nasvete in vodenje pri izdelavi diplomske naloge.

Zahvaljujem se tudi lektorici Nini Brovč, ki je lektorirala mojo diplomsko nalogo.

Posebna zahvala gre mojim staršem in partnerju za vso spodbudo, pomoč in razumevanje pri pisanju diplomske naloge.

IZJAVA

»Študentka Marjeta Đukanović izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom Vojka Šilerja.«

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

Dne 8.8.2011

Podpis: Marjeta Đukanović

POVZETEK

Danes morajo podjetja svoje storitve vedno bolj prilagajati potrošnikom in njihovim potrebam. Vse dejavnosti morajo biti usmerjene h kupcem, odkrivanju njihovih želja in oblikovanju primernih storitev. Tako kot podjetja imajo tudi banke svoje storitve, produkte, potrošnike in njihove potrebe. Zato je treba, da banka, ki želi zadovoljiti potrebe svojih strank (v nadaljevanju komitentov), stalno izboljšuje kakovost svojih storitev in produktov.

Stopnja konkurenčnosti na trgu, je iz dneva v dan večja, storitve in produkti so različnih kakovosti ter ne glede na to, da so si vsi v mnogih pogledih podobni, so pričakovanja komitentov vedno večja. Zato se mora vsak komercialist, ki je v neposrednem stiku s komitenti, spremeniti iz prodajalca storitev v samega reševalca finančnih potreb svojih komitentov.

Uspeh banke temelji na motiviranosti, usposobljenosti in pripravljenosti samih zaposlenih, ki so ključni vir pri trženju storitev. Trženje bančnih storitev je v času pospešenega razvoja informacijske tehnologije in vse večjih potreb zahtevnih potrošnikov, vedno težje. Uspeh posamezne banke je odvisen od usklajenosti ponudbe z željami in potrebami končnih porabnikov na trgu.

Zadovoljstvo uporabnikov bančnih storitev je generator ponovnih nakupov, v našem primeru obiskov poslovalnice, in vodi k vzpostavitvi zvestobe do storitev in do banke same. Zvesti uporabniki ali komitenti banki pomenijo dolgoročno konkurenčno prednost ter predstavljajo najcenejši in najučinkovitejši vir pozitivnega komuniciranja.

KLJUČNE BESEDE:

- storitve
- komitent
- bančna storitev
- zadovoljstvo

ABSTRACT

Nowadays, companies are obliged to adapt their services more and more to their customers and their needs. All activities have to be oriented towards consumers, identifying their desires and shaping suitable services. Just like companies, banks also have their services, products, customers and their needs. Therefore, a bank that wishes to fulfil the needs of its customers must continuously improve the quality of its services and products.

The rate of competition on the market is increasingly higher, services and products are of various qualities and regardless to the fact that all of them are in many views similar, the expectations of customers are rising. Every commercialist in direct contact with customers must therefore transform himself from a service salesman into professional solving financial needs of his customers.

Success of a bank is based on motivation, training and readiness of employees themselves who are a key source for marketing the services. Marketing of bank services is more and more difficult in the time of accelerated information technologies development and increasingly bigger needs of demanding customers. However, the success of a particular bank depends on adjustment of supply with desires and needs of market end consumers.

Satisfaction of bank service consumers generates new purchases-in our case visits in the agency – and leads to establishing loyalty (fidelity, devotedness) towards services and bank itself. Loyal consumers bring long term competitive advantage to the bank and represent the cheapest and most effective source of positive communication.

KEYWORDS:

- services
- customer
- banking services
- satisfaction

Kazalo

1	UVOD	1
1.1	PREDSTAVITEV PROBLEMA	1
1.2	NAMEN IN CILJ DIPLOMSKEGA DELA	1
1.3	PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE	1
1.4	PREDVIDENE METODE.....	2
2	PREDSTAVITEV NLB	2
2.1	DEJAVNOST BANKE.....	2
2.2	NLB SKUPINA.....	4
2.3	LASTNIŠKA STRUKTURA NLB	4
2.4	POSLOVANJE S PREBIVALSTVOM	5
3	BANČNE STORITVE	5
3.1	STORITEV	5
3.2	BANČNE STORITVE	5
3.3	STVARNE IN NESTVARNE RAZSEŽNOSTI BANČNE STORITVE	6
3.4	TRŽENJE BANČNIH STORITEV	6
3.5	TRŽENJSKI SPLET BANČNEGA TRŽENJA – 7P	7
3.6	PRAVNE PODLAGE PRI TRŽENJU RAČUNOV	8
4	OSEBNI RAČUNI	9
4.1	RAZLAGA POJMOV	10
4.2	OSEBNI RAČUNI NLB	12
4.3	OTVORITEV NLB OSEBNEGA RAČUNA.....	13
4.4	VRSTE NLB OSEBNIH RAČUNOV	13
5	POSLOVANJE Z NLB OSEBNIM RAČUNOM.....	20
5.1	NLB BA MAESTRO KARTICA.....	20
5.2	ČEK	23
5.3	TRAJNI NALOG IN DIREKTNE OBREMENITVE	23
5.4	NLB PLUS – AVTOMATSKI PRENOS SREDSTEV MED RAČUNI	24
5.5	LIMIT	24
5.6	POOBLAŠČENEC IMETNIKA OSEBNEGA RAČUNA	25
5.7	OBRESTOVANJE, MENJALNI TEČAJ IN NADOMESTILA.....	26
5.8	OBVEŠČANJE IMETNIKA OSEBNEGA RAČUNA	27
5.9	OBRAVNAVANJE REKLAMACIJ IN PRITOŽB STRANK	27
5.10	SANKCIJE IN PRENEHANJE POGODBE	28
5.11	ZAVAROVANJE IMETNIKOV NLB OSEBNIH RAČUNOV	29

6	UPORABA SODOBNIH TRŽNIH POTI.....	30
6.1	POLOG GOTOVINE V OVOJNICI	30
6.2	AVTOMATSKI POLOG GOTOVINE	31
6.3	PLAČILO POSEBNE POLOŽNICE NA BANKOMATU	31
6.4	POLOG GOTOVINE NA TOLIMATU	32
6.5	POSLOVANJE Z NLB AVTOMATSKIM ODZIVNIKOM	32
6.6	OPRAVLJANJE BANČNIH STORITEV PO TELEFONU – NLB TELEDOM	32
6.7	PREJEMANJE INFORMACIJ O STANJU NA RAČUNIH PREK KRATKIH SPOROČIL SMS.....	34
6.8	POSLOVANJE PREK SPLETNE POSLOVALNICE NLB KLIK	35
6.9	E-RAČUN NLB	38
7	ZADOVOLJSTVO KOMITENTA.....	39
7.1	ZADOVOLJSTVO BANČNEGA KOMITENTA.....	40
7.2	MERJENJE ZADOVOLJSTVA	40
7.3	METODE SPREMLJANJA ZADOVOLJSTVA V BANKAH	40
7.4	TEŽAVE PRI IZVAJANJU MERJENJA ZADOVOLJSTVA KOMITENTOV ..	41
7.5	REZULTATI MERJENJA ZADOVOLJSTVA KOMITENTOV	42
7.6	REZULTATI MERJENJA ZADOVOLJSTVA KOMITENTOV NLB.....	42
8	ZAMENJAVA BANKE	43
8.1	POSTOPKI – OBVEZNOSTI PRI ZAMENJAVI BANKE.....	43
8.2	OSEBNI RAČUNI DRUGIH SLOVENSКИH BANK	44
8.3	MESEČNI STROŠKI VODENJA OSEBNIH RAČUNOV SLOVENSКИH BANK IN HRANILNIC.....	46
9	ZAKLJUČEK	50
	LITERATURA	52
	VIRI.....	53

1 UVOD

Nova Ljubljanska banka d.d. Ljubljana (v nadaljevanju NLB) je tako kot vse ostale banke na slovenskem ozemlju, dnevno ogrožena s strani nebančnih finančnih institucij in hitro spreminjajočega se trga. Zato je vztrajno iskanje novih poti, ključnega pomena za povečanje vrednosti svojih storitev.

Osredotočiti se je potrebno na tiste bančne dejavnike, ki najbolj zadovoljujejo pričakovanja komitentov, saj je zadovoljstvo z njimi pogoj, da le ti ostanejo zvesti izbrani banki. Ugotoviti je le potrebno, kateri dejavniki naj bi to bili.

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

V diplomski nalogi bomo predstavili osebne račune, poslovanje z njimi in preverili konkurenco. Za predstavitev smo si izbrali banko, ki zaseda največji tržni delež v Sloveniji. Poskušali bomo ugotoviti, ali je cena, ki jo komitent mesečno plačuje za stroške vodenja osebnih računov res visoka in predvsem bistvenega pomena, ko se odločajo, kje bi odprle transakcijski račun.

1.2 NAMEN IN CILJ DIPLOMSKEGA DELA

Cilj diplomske naloge je predstaviti osebne račune izbrane banke. Izbrali smo NLB, banko, ki po številu nudi največ različnih vrst osebnih računov.

Diplomsko delo bomo porazdelili na devet sklopov. Prvi sklop bomo namenili uvodnemu delu, v drugem sklopu bomo predstavili samo banko, njen tržni delež, ki ga zaseda na slovenskem trgu, dejavnost s katero se ukvarja, kakšna je strategija banke, organizacijska struktura in poslovanje s prebivalstvom.

Tretji sklop bo opisoval storitve, njihove značilnosti, lastnosti in samo trženje le-teh. V četrtem sklopu in petem sklopu se bomo posvetili glavni temi naše diplomske naloge in predstavili NLB osebne račune in se omejili na poslovanje z njimi oziroma predstavili splošne pogoje poslovanja.

Šesti sklop bo namenjen predstavitvi in uporabi sodobnih tržnih poti, ki jih nudi NLB. V sedmem sklopu bomo predstavili zadovoljstvo bančnih komitentov. Preverili bomo kako dosežemo zadovoljstvo stranke in kako merimo zadovoljstvo strank v NLB.

V osmem sklopu bomo opisali postopek zamenjave banke in same obveznosti, ki nastanejo, ko se stranka odloči da bi zamenjala banko.

In v zadnjem devetem sklopu bomo v kratkem predstavili pet slovenskih bank, ki imajo najcenejše stroške vodenja osebnih računov in poskušali ugotoviti, katera je najbolj optimalna odločitev za odprtje novega osebnega računa.

1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

Predpostavljamo da, kadar govorimo o osebnih računih in storitvah vezanih na njih, je bistvenega pomena to, da produkte res poznamo.

Problem s katerim se srečujemo kot stranke oziroma kot imetniki osebnih računov, je v večini primerov enak, in sicer marsikdo se niti ne zaveda, kakšne so prednosti uporabe osebnih računov, bančnih kartic, bančnih avtomatov in ostalih produktov vezanih na njih.

1.4 PREDVIDENE METODE

Za zbiranje, analizo ter interpretacijo podatkov pri pisanju diplomske naloge, potrebujemo le tehniko dela z dokumentacijo, ki nam je dostopna v knjižnici, službi in na raznih internetnih straneh.

Cilj dela z dokumentacijo je analiza določenih procesov, mnenj, ki nam bodo služila za pisanje diplomske naloge. Ker naše vsakodnevno delo vključuje tudi delo s strankami, ki so bodisi zadovoljne ali ne, nam le-te posredujejo svoja mnenja in želje, na podlagi tega pa se trudimo, da bi bil naš prispevek k zadovoljstvu vsake stranke čim večji. Na žalost pa to ni vedno izvedljivo.

Diplomsko nalogo smo razdelili na teoretični in praktični del. V teoretičnem delu bomo predstavili samo banko, dejavnosti banke, kakšne storitve nudijo, kakšne so lastnosti storitev, kako tržimo produkte.

V praktičnem delu bomo primerjali osebne račune NLB s ponudbo petih po stroških najbolj konkurenčnih bank.

2 PREDSTAVITEV NLB

Banka je ustanovljena z namenom, da opravlja bančne in druge finančne storitve, za katere je pridobila predpisano dovoljenje Banke Slovenije ali je o njih obvestila Banko Slovenije, kot tudi vse druge posle, ki jih lahko opravlja banka v skladu z vsakokrat veljavnimi predpisi. Banka lahko z vsakokrat veljavnimi predpisi opravlja posle v Republiki Sloveniji in v tujini.

Zgodovinski začetki NLB segajo v 19. stoletje, ko je bila leta 1889 ustanovljena Mestna hranilnica Ljubljanska. Odločitev o ustanovitvi NLB je 27.07.1994 sprejel državni zbor Republike Slovenije.

NLB je kot obvladujoča banka v NLB skupini največja slovenska banka, ki ima najdaljšo tradicijo in je ena izmed najboljših bank v JV Evropi.

2.1 DEJAVNOST BANKE

Dejavnost banke je opravljanje finančnih storitev kot jih določa zakon, ki ureja bančništvo, in sicer bančnih storitev (vključno s pomožnimi bančnimi storitvami), vzajemno priznanih finančnih storitev, dodatnih finančnih storitev in drugih finančnih storitev.

Dejavnost NLB se deli v tri večje skupine. In sicer:

- I. bančne storitve:
 - sprejemanje depozitov od fizičnih in pravnih oseb,
 - dajanje kreditov iz sredstev, zbranih z depoziti za svoj račun,
 - storitve za katere drug zakon določa, da jih smejo opravljati samo banke;
- II. finančne storitve:
 - kreditiranje vključno s potrošniškimi krediti, hipotekarnimi krediti in financiranjem komercialnih poslov,

- opravljanje storitev plačilnega prometa,
- izdajanje garancij in drugih jamstev,
- trgovanje s tujimi plačilnimi sredstvi, vključno z menjalniškimi posli,
- izdajanje in upravljanje drugih plačilnih instrumentov,
- storitve v zvezi z vrednostnimi papirji po zakonu, ki ureja trg vrednostnih papirjev,
- trgovanje z izvedenimi finančnimi instrumenti,
- factoring,
- zbiranje, analiza in posredovanje informacij o kreditni sposobnosti pravnih oseb,
- posredovanje pri prodaji zavarovalnih polic, po zakonu, ki ureja zavarovalništvo,
- posredovanje pri sklepanju posojilnih in kreditnih poslov,
- finančni zakup (lizing),
- upravljanje pokojninskih oziroma investicijskih skladov po zakonu, ki ureja pokojninske oziroma investicijske sklade,
- oddajanje sefov,
- izdajanje elektronskega denarja,
- opravljanje skrbniških storitev

III. pomožne bančne storitve:

- finančno, davčno in drugo poslovno svetovanje,
- posli upravljanja z nepremičninami,
- upravljanje in vodenje sistema za obdelavo podatkov,
- svetovanje, razvoj in oskrba z računalniškimi storitvami,
- dejavnosti, povezane s podatkovnimi bazami,
- obdelava podatkov,
- hramba dragocenih predmetov,
- izobraževalna dejavnost,
- prevoz gotovine in drugih dragocenih predmetov,
- storitve razvoja bančnih storitev,
- trgovanje s tehnološkimi rešitvami,
- trgovanje z zlatom,
- pravno svetovanje,
- druge poslovne dejavnosti;

NLB je univerzalna bančna skupina, ki deluje v JV Evropi. Strateška usmeritev NLB je, biti eden vodilnih ponudnikov bančnih storitev v vsaki posamezni državi JV Evrope, kjer NLB posluje s prebivalstvom. Ključni strateški trg NLB Skupine predstavlja Slovenija, ki je domači trg NLB in kjer skupina ustvari večino svojih prihodkov. Strateški cilj na tem trgu je obdržati tržni delež. Strateški trg NLB predstavlja tudi območje JV Evrope, kjer je banka prisotna na trgu bančništva na drobno. Na tem trgu, kjer banka že posluje s prebivalstvom, je strateški cilj biti med vodilnimi ponudniki. NLB je ponudnik univerzalnih bančno finančnih storitev.

NLB je univerzalna bančna skupina, ki svojim strankam poleg osnovnih bančnih storitev nudi tudi dopolnilne finančne storitve, kar omogoča celovito obravnavo finančnih potreb strank.

2.2 NLB SKUPINA

NLB Skupina je največja slovenska bančno-finančna skupina, ki jo na dan 31.12.2010 sestavljajo NLB in 50 bank in družb, njeno prisotnost na tržišču pa dopolnjuje še ena podružnica in predstavništva v tujini.

NLB Skupina uspešno udejanja strategijo največje slovenske mednarodne finančne skupine. Ideja je danes resničnost in obljuba za v prihodnje. Širitev univerzalne bančne finančne ponudbe na domačem in tujih trgih ostaja ključni cilj, saj želi NLB ponuditi vedno več, vedno boljše in zagotoviti celovito finančno ponudbo na enem mestu.

S širitvijo ponudbe na ob bančne finančne storitve in s prilagajanjem potrebam lokalnih trgov so se v NLB Skupini lotili zahtevne naloge, vendar jo vidijo kot velik izziv. NLB Skupina je svojimi 51 članicami na 18 trgih stabilen partner, ki ponuja številne kombinacije finančnih storitev za vsak posel. Stojijo ob strani v najrazličnejših okoliščinah, ponujajo prilagojeno finančno ponudbo in nas spremljajo na številnih trgih, saj si želimo z nami graditi partnerski odnos. Partnerski odnos, ki temelji na zaupanju, visoki kakovosti, širitvi obsega poslovanja, stroškovni učinkovitosti in obvladovanju tveganj.

Je finančna ustanova s tradicijo in s strankami v središču njihovega delovanja. Cilji so vedno usmerjeni k našemu zadovoljstvu. Prepričani so, da je NLB Skupina z 12 bankami, 10 lizing podjetji, 10 podjetji za financiranje mednarodne trgovine (faktoring, odkup mednarodnih terjatev, izvozno financiranje), 5 družbami v zavarovalništvu in družbo v upravljanju s premoženjem ter 14 družbami z ostalih področij zaupanja vreden partner, ki vam doma in v tujini nudi finančno podporo pri uresničitvi poslovnih idej. S 1.500 korespondenčnimi povezavami v 140 državah je NLB Skupina največja slovenska mednarodna finančna skupina. 31. 12. 2010 je bilo v NLB Skupini 7.873 zaposlenih, v sami NLB pa 3.616.

NLB je obvladujoča banka NLB Skupine. NLB spada med najboljše ocenjene banke v srednji in vzhodni Evropi s strani mednarodnih rating agencij.

2.3 LASTNIŠKA STRUKTURA NLB

Največji delničarji NLB na dan 31.05.2011 so:

	Naziv	Število delnic	Delež (v %)
1	Republika Slovenija	5.045.742	45,62
2	KBC Bank NV	2.765.282	25,00
3	Poteza Naložbe, d.o.o. v stečaju	516.560	4,67
4	Slovenska odškodninska družba, d.d.	449.949	4,07
5	Kapitalska družba, d.d.	445.749	4,03
6	Zavarovalnica Triglav, d.d.	280.312	2,53
7	UCTAM d.o.o.	153.461	1,39
8	NFD 1 Delniški investicijski sklad, d.d.	131.693	1,19
9	Delniški vzajemni sklad Triglav steber I	108.333	0,98
10	Factor banka d.d.	69.238	0,63
	Skupaj največjih deset delničarjev	9.966.319	90,10

Naziv	Število delnic	Delež (v %)
Drugi delničarji	1.094.806	9,90
Skupaj vsi delničarji	11.061.125	100,00

➤ Tabela 1: Lastniška struktura na dan 31. 5. 2011 (vir NLB 2011)

2.4 POSLOVANJE S PREBIVALSTVOM

NLB Skupina zagotavlja prebivalstvu celovito, kakovostno in konkurenčno finančno ponudbo v Sloveniji in tujini, v skladu s potrebami različnih segmentov strank in posameznikov. Poslovanje s strankami temelji na medsebojnem poznavanju, zaupanju in sodelovanju. NLB s ponudbo in sodobnimi tržnimi potmi stalno sledi svetovnim trendom.

NLB ima med bankami v Sloveniji vodilne tržne deleže pri klasični bančni ponudbi in sodobnih tržnih poteh, skupaj s članicami NLB Skupine pa se uspešno uveljavlja tudi med drugimi finančnimi ponudniki.

NLB nudi strankam razvejano poslovno mrežo 158 poslovalnic za prebivalstvo in 719 bančnih avtomatov, ki so strankam na voljo povsod po Sloveniji. Mrežo poslovalnic in bankomatov NLB dopolnjuje še dodatnih 313 poslovalnic in 445 bankomatov na trgih JV Evrope. Dobro usposobljeno svetovalno osebje v poslovalnicah nudi različnim segmentom strank celovito finančno svetovanje in raznovrstne storitve. Povezovanje klasičnih tržnih poti in svetovanja s sodobnimi tržnimi potmi omogoča strankam hiter dostop do svetovanja in finančnih storitev tudi brez obiska poslovalnic.

3 BANČNE STORITVE

3.1 STORITEV

Storitev pomeni dejanje ali delovanje, ki ga ena stran lahko ponudi drugi, je po svoji naravi neotipljivo in ne pomeni posedovanja česarkoli, proizvodnja storitve je lahko ali pa tudi ne vezana na fizični izdelek (Kotler, 1996, str. 464).

3.2 BANČNE STORITVE

Bančne storitve so finančne storitve in imajo določene specifične značilnosti, ki jih ločijo od ostalih storitev. Poglavitna značilnost storitev je neopredmetenost (neotipljivost, nedotakljivost), kar pomeni da jih ne moremo videti, okusiti in občutiti preden se odločimo za sam nakup. Za stranke iščejo nekaj, kar bi dokazalo kakovost teh storitev.

Poleg te pa imajo storitve še veliko drugih lastnosti, po katerih se bolj ali manj ločijo od izdelkov. Te značilnosti izhajajo ali se navezujejo na neopredmeteno naravo storitev. Mnogi avtorji poleg neotipljivosti navajajo še minljivost, neločljivost in spremenljivost in še nekatere posledice navedenih lastnosti, kot so: težavnost ugotavljanja in nadziranja kakovosti, visoka stopnja tveganja, prilagajanje ponudbe posebnim zahtevam uporabnikov, ustvarjanje osebnih stikov med porabnikom in izvajalcem storitve (Potočnik, 2000, str. 19–25).

Banke ustvarijo dobiček z opravljanjem storitev. Banke so del širše palete finančnih storitev, kamor uvrščamo zavarovalno, investicijsko dejavnost, družbe za izdajo kreditnih kartic, investicijske sklade, borze in borznoposredniške hiše, franšizing in lizing podjetja.

Bančne storitve se od ostalih storitev razlikujejo po tem, da vključujejo višjo stopnjo tveganja in negotovosti, saj bančništvo temelji predvsem na zaupanju uporabnikov. Uporabnik kupuje niz obljub, dokazilo o kakovosti storitve pa dobi šele po porabi le-te. Uporabnik zato fizične dokaze o storitvi išče v ugledu, velikosti, tradiciji banke, njenem osebju, tehnologiji, šele nato se odloči za nakup storitve in če je s kakovostjo zadovoljen, lahko z banko vzpostavi dolgoročno razmerje.

Bančne storitve ne obstajajo v materializirani obliki, kot so izdelki drugih dejavnosti, temveč v obliki raznih zapisov, ustnih in pisnih sporočil, kot recimo denarne transakcije. Bistvena značilnost je ta, da obstaja pri izvedbi bančnih storitev zelo intenzivna komunikacija s stranko in da se storitev ne dela na zalogo.

3.3 STVARNE IN NESTVARNE RAZSEŽNOSTI BANČNE STORITVE

Zaradi temeljnih značilnosti bančne storitve je zelo pomembno upoštevati njeno dvodimenzionalnost. Zaposleni v banki v vsakem trenutku prodajajo obe njeni temeljni razsežnosti (Mayer, 1997, str. 23).

Stvarna razsežnost storitve je uporabnikova potreba po tej storitvi. To je lahko sama storitev (npr. posojilo), ki je narejena pred prodajo. To imenujemo tudi jedro storitve in ni bistvene razlike med bankami.

Nestvarna razsežnost storitve predstavlja uporabnikove potrebe, ki niso odvisne od storitve same. Ta razsežnost je največkrat odločilna za zadovoljstvo bančnega uporabnika. Sem spadajo:

- odnos med zaposlenimi v banki in uporabniki bančnih storitev,
- razpoložljivost storitve v času in kraju,
- okolje in ozračje,
- informiranje in svetovanje,
- usklajevanje nihanja v povpraševanju,
- dodatne izbire storitve in
- financiranje po meri.

Uporabniki bančnih storitev pripisujejo največji pomen odnosu med njimi in bančnimi uslužbenci. Sam odnos je pogoj za zadovoljevanje tudi ostalih nestvarnih razsežnosti storitve, saj vpliva na ozračje in potek pogovora, kakovost informiranja in svetovanja, boljše zaznavanje in analizo uporabnikovih potreb ter možnost ponudbe storitev po meri.

3.4 TRŽENJE BANČNIH STORITEV

Razvoj storitev je doma in v svetu v nenehnem porastu. Vedno znova se pojavljajo nove tehnologije, zahteve in navade uporabnikov. Konkurenca se vedno bolj krepi, napreduje in se trudi prevzeti vodila na trgu. Kdor bo sledil novitetam bo lahko ostal v igri. Na trgu bodo ostali le solidni, uspešni ponudniki storitev, ki bodo sledili

trendom in uporabnikom ponudili nove bančne storitve. Trženje storitev je težje kot trženje izdelkov. Banka mora najti načine, kako narediti tisto, kar je neotipljivo, otipljivo in kako povečati produktivnost izvajalcev storitve, ki so neločljivo povezani z njo.

Pri trženju bančnih storitev morajo banke razvijati in vlagati v osebne in vizualno zaznavne dejavnike, kot sta zunanja podoba in osebni odnos do uporabnikov, odpravljati pa morajo neosebne in rutinske delovne postopke zaposlenih. Veliko sredstev in pozornosti naj bi se namenjalo uveljavljanju imena na posameznem trgu. Ime banke je zaščitni znak bančnih storitev, saj nam že njeno ime predstavlja kakovost ter ločuje storitve banke od podobnih storitev konkurenčnih bank (Jauk, 1998, str. 9).

Politika bančnih storitev v tržnem gospodarstvu je usmerjena v nenehno prilagajanje tržnim razmeram z namenom doseganja ciljev poslovanja bank. Uspešnost banke kot finančnega posrednika, je vse bolj odvisna od učinkovite uporabe informacijske tehnologije, ki omogoča raznolikost ponudbe, znižuje vstopne ovire in povečuje konkurenčnost. Po drugi strani življenje bančnih strank v zadnjem času, bolj kot kdaj koli prej, vpliva na razvoj bančništva.

Pri trženju storitev moramo izhajati iz potrebe oziroma povpraševanja. Kar pomeni, da mora banka trg zelo dobro poznati, ugotoviti mora njegove potrebe, kupno moč in nakupno vedenje kupcev. Na osnovi teh raziskav lahko razvije in izvaja storitve ter jih prodaja svojim kupcem. Z novimi storitvami jih zadovolji in ustvari ustrezen dobiček za nadaljnji razvoj. Istočasno pa mora skrbeti za zadovoljstvo vseh udeležencev poslovno-razvojnega procesa.

Pri tem je potrebno stalno izboljševati kakovost svojih storitev, in ne le upravljati s svojim znanjem, ampak tudi s svojimi zaposlenimi. To je tako imenovano notranje trženje, ki postaja v zadnjem času nepogrešljiva sestavina vsakršnega strateškega razmišljanja.

K uresničitvi trženjskih ciljev, ki si jih banka postavi na svojem ciljnem trgu, pripomorejo prvine trženjskega spleta (Devetak in Vukovič 2002, str. 29). Strategija prilagajanja mora predvidevati tudi oblikovanje novih bančnih storitev, iskanje tržnih niš na področju bančnega sektorja.

Slediti je potrebno trendom časa, celovito obravnavati kakovost kupca, odjemalca ali potrošnika, pravilno oceniti, kaj je pomembno za kakovost trženja storitev, pridobivati nova znanja in veščine, skratka, posvetiti se željam in potrebam kupca, to so osnovni pogoji za doseganje želenih rezultatov banke.

Trženje storitev je težje od trženja izdelkov. Značilnosti izdelkov lahko zaznamo s čutili, pri storitvah pa to ni mogoče. Porabniki storitev so pogosto aktivno vključeni v oblikovanje in izvedbo storitve, zato postaja trženje storitev, kar še posebej velja za bančne storitve, interaktivni proces med izvajalcem in porabnikom, ki zahteva oblikovanje trženja na podlagi medsebojnih odnosov.

3.5 TRŽENJSKI SPLET BANČNEGA TRŽENJA – 7P

Trženjski splet je sestava trženjskih aktivnosti, ki jih storitvena organizacija uporablja za uresničitev svojih trženjskih ciljev na ciljnem trgu.

- **P1** – izdelek (**product**) kot osnovna korist za stranko;
- **P2** – cena (**price**) kot razmerje med stroškom in koristjo za stranko;
- **P3** – distribucija (**place**) – priročnost, preko katere se storitev izvaja;
- **P4** – promocijo (**promotion**), s katerim neposredno in posredno informiramo stranke o ponudbi in jih prepričujemo za nakup;
- **P5** – ljudi (**people**) – bančni uslužbenci, ki pridejo v stik s stranko in jih stranka s ponudbo neločljivo povezuje;
- **P6** – procesiranje (**process**) – izvajanje storitve predstavlja bistvo storitve stranki;
- **P7** – fizični dokaz (**physical evidences**) – pojavne oblike storitve, ki jih stranka lahko otipa in oceni (prostor, oprema, obrazci, dokumenti . . .).

3.6 PRAVNE PODLAGE PRI TRŽENJU RAČUNOV

Navedeni so najbolj osnovni pravni viri, ki urejajo področje poslovanja fizičnih oseb:

- a) zakonski in drugi podzakonski predpisi:
 - Zakon o plačilnih storitvah in sistemih;
 - Zakon o bančništvu;
 - Zakon o bankah in hranilnicah;
 - Zakon o Banki Slovenije;
 - Obligacijski zakonik;
 - Zakon o čeku;
 - Zakon o deviznem poslovanju;
 - Zakon o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma;
 - Zakon o izvršbi in zavarovanju;
 - Zakon o finančnem poslovanju, postopkih zaradi insolventnosti in prisilnem prenehanju;
 - Zakon o elektronskem podpisovanju in elektronskem podpisu;
 - Zakon o uporabi denarne enote Republike Slovenije;
 - Zakon o varstvu osebnih podatkov;
 - Kazenski zakonik;
 - Odlok o kontnem planu bank in drugih finančnih organizacij;
 - Pravilnik o vsebini posameznih kontov v kontnem planu banke.
- b) interne podlage, ki urejajo poslovanje fizičnih oseb:

Vsaka od bank bančne skupine ima svoje interne podlage, ki urejajo poslovanje osebnih računov za fizične osebe. Navedene so interne podlage, ki urejajo poslovanje Osebnih računov fizičnih oseb Nove Ljubljanske banke d.d., Ljubljana.

- Sklep o obrestnih merah Nove Ljubljanske banke d.d., Ljubljana;
- Tarifa Nove Ljubljanske banke d.d., Ljubljana;
- Določila o načinu in rokih za obračun obresti v Novi Ljubljanski banki d.d., Ljubljana;
- Določila o uporabi tečajev pri poslovanju Nove Ljubljanske banke d.d., Ljubljana;
- Pravilnik o pooblastilih in podpisovanju v Novi Ljubljanski banki d.d., Ljubljana;

- Navodila za pripravo in oblikovanje pisnih komunikacij v Novi Ljubljanski banki d.d., Ljubljana;
- Navodila za obravnavanje in obvladovanje pritožb za povečanje zadovoljstva strank;

Vsi podatki v zvezi z računom so poslovna skrivnost banke. Banka kot upravljavec zbirke vodi, vzdržuje in nadzoruje zbirko osebnih podatkov imetnikov za območje Republike Slovenije v skladu z Zakonom o varovanju osebnih podatkov in drugo veljavno zakonodajo.

Banka bo, kot zaupne varovala vse podatke o imetniku osebnega računa in podatke o njegovem poslovanju z osebnim računom, razen:

- če je dolžna sporočiti podatke tretjim osebam v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo;
- če jih banka mora sporočiti tretjim, zaradi izvajanja svojih obveznosti iz naslova izvrševanja nalogov imetnika osebnega računa, še zlasti v primerih uporabe plačilnih in posojilnih kartic;
- Imetnik soglaša z obdelavo podatkov za namene vzorčenja, anketiranja strank, za ugotavljanje uporabe storitev, obveščanje o ponudbi, s podpisom pogodbe. Stranka pa ima pravico kadarkoli s pisno izjavo preklicati dano privolitvev.

Stranki, ki je s strani banke prejela pismo in ne želi biti vključena v akcije neposrednega trženja, v poslovalnicah banke lahko izpišemo izjavo, ki jo stranka potrdi s svojim podpisom.

4 OSEBNI RAČUNI

Slovenske banke in hranilnice so v okviru Združenja bank Slovenije pristopile k projektu uvedbe enotnega transakcijskega računa, ki je enak za pravne in fizične osebe. Osebni račun oziroma transakcijski račun za fizične osebe je osnovni račun, ki je nadomestil tekoče račune, žiro račune, devizne račune in hranilne vloge.

Prek osebnega računa banka prejema vplačila za imetnika računa ter opravlja plačila v mejah sredstev na računu in odobrene prekoračitve pozitivnega stanja na računu. Osebni račun omogoča njegovemu imetniku, da nanj prejema plačo, pokojnino, avtorske honorarje, dividende, socialne transferje in plačuje obveznosti, opravlja individualna nakazila, dviguje gotovino in tako podobno. Osebni račun se uporablja pri gotovinskem in negotovinskem poslovanju.

Transakcijski račun je sestavljen iz 15 numeričnih mest, od katerih prvih pet mest računa identificira banko, pri kateri je imetnik odprl račun, naslednjih osem mest je številka osebnega računa, zadnji dve mesti pa sta kontrolni številki.

NLB v svoji ponudbi ponuja izbor 12 vrst osebnih računov. Vsaka vrsta osebnega računa je prilagojena značilnostim in potrebam skupin strank. Stranka NLB lahko poleg svoje poslovalnice izbere tudi poslovanje preko telefonske, spletne, samopostrežne ali mobilne banke.

NLB kot edina banka na trgu, ponuja možnost uporabe spletne banke tudi na mobilnem telefonu.

4.1 RAZLAGA POJMOV

Imetnik osebnega računa je potrošnik, ki sklene z banko kot s ponudnikom plačilnih storitev pogodbo o plačilnih storitvah za namene zunaj področja svoje pridobitne ali poklicne dejavnosti.

Zastopnik je zakoniti zastopnik ali skrbnik, ki v okviru zakonskega pooblastila ali pooblastila, danega z odločbo pristojnega organa, zastopa imetnika osebnega računa, ki je omejeno poslovno sposoben ali ni poslovno sposoben.

Pooblaščenec je potrošnik, ki ga za razpolaganje s sredstvi na računu pooblasti imetnik osebnega računa. Podpis pooblastitelja mora biti notarsko overjen, razen, če je pooblastilo dano v navzočnosti bančnega delavca.

Tujec je potrošnik, ki ni državljan Republike Slovenije in ima v Republiki Sloveniji stalno prebivališče ali dovoljenje za bivanje v Republiki Sloveniji, veljavno najmanj šest mesecev.

Kritje pomeni denarna sredstva v vseh valutah na osebnem računu in odobrena prekoračitev stanja sredstev v domači valuti na računu (limit). Sklepe sodišč ter davčnih ali drugih organov, pristojnih za izvršbo in zavarovanje, izvršuje banka v breme denarnih sredstev na računu, vključno s prilivi, ki prispejo na račun po prejemu sklepa, do končnega poplčila izvršbe oziroma v skladu s predpisi, ki urejajo izvršbo in zavarovanje.

Tuja valuta, s katero se lahko posluje na osebnem računu, so naslednje valute:

USD (ameriški dolar),
CHF (švicarski frank),
GBP (britanski funt),
CAD (kanadski dolar),
AUD (avstralski dolar),
SEK (švedska krona),
HRK (hrvaška kuna),
HUF (madžarski forint),
JPY (japonski jen),
DKK (danska krona),
NOK (norveška krona).

Limit je odobrena prekoračitev pozitivnega stanja sredstev v domači valuti na računu. osnovni limit banka odobri brez posebne vloge imetnikom določenih vrst osebnega računa, izredni limit banka lahko odobri na podlagi posebne vloge imetnika.

Plačilna storitev je storitev, ki poleg vodenja osebnega računa omogoča pologe in dvige gotovine na oziroma iz osebnega računa, izvrševanje negotovinskih plačilnih transakcij v breme in v dobro računa (tudi tistih, pri katerih so denarna sredstva zagotovljena z odobritvijo limita), izdajanje in/ali pridobivanje plačilnih instrumentov. Plačilne storitve vključujejo tudi izvrševanje plačilnih transakcij z direktnimi obremenitvami, s plačilnimi karticami ali podobnimi napravami ali s kreditnimi plačili.

Plačilna transakcija je dejanje pologa, prenosa ali dviga denarnih sredstev, ki ga odredi plačnik ali prejemnik plačila, pri čemer je izvršitev plačilne transakcije preko banke neodvisna od osnovnih obveznosti med plačnikom in prejemnikom plačila.

Plačilni nalog je nalog imetnika osebnega računa banki, da v breme njegovega osebnega računa opravi prenos denarnih sredstev v dobro kateregakoli drugega računa pri istem ali drugem izvajalcu plačilnih storitev ali v dobro računa izvajalca plačilnih storitev in v korist prejemnika plačila.

Direktna obremenitev je plačilna storitev, kjer prejemnik plačila na podlagi plačnikovega soglasja odredi plačno transakcijo za obremenitev plačnikovega osebnega računa.

Kreditno plačilo je plačilna storitev, pri kateri plačnik odredi izvršitev posamezne plačilne transakcije ali več plačilnih transakcij, vključno s trajnim nalogom.

Domače plačilo je kreditno plačilo ali direktna obremenitev, ki se opravi na območju Republike Slovenije.

Čezmejno plačilo je plačilo, ki se opravi na območju različnih držav članic Evropskega gospodarskega prostora EGP.

Kreditno plačilo SEPA je plačilo v evrih med transakcijskim računi v območju SEPA, ki zajema države članice EGP in Švico.

Plačilo s tretjimi državami

- je kreditno plačilo, ki se opravi na območju različnih držav članic EGP v valuti tretje države in
- je kreditno plačilo v državo, ki ni članica EGP ne glede na valuto plačila.

Datum valute je datum, ki ga banka uporablja za obračun obresti v zvezi z bremenitvijo ali odobritvijo sredstev na osebnem računu.

Soglasje za izvršitev plačila: banka izvrši plačilno transakcijo, če je plačnik odobril plačilno transakcijo tako, da je podal soglasje za njeno izvršitev. Šteje se, da je imetnik podal soglasje:

- če je predložil pravilno izpolnjen nalog za plačilo in zagotovil kritje za izvršitev;
- pri direktnih obremenitvah – če je dal pooblastilo za to storitev in en delovni dan pred obremenitvijo ni ugovarjal obremenitvi;
- če je pri poslovanju z BA Maestro kartico uporabljen PIN.

Delovni dan:

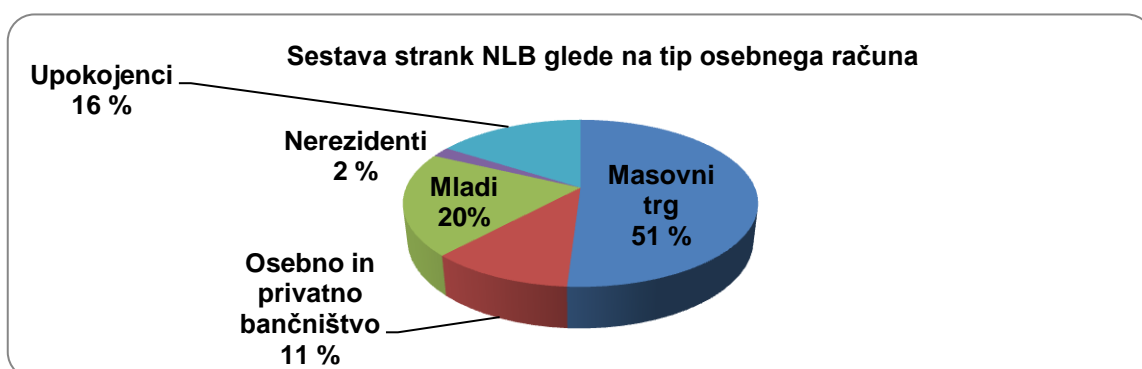
- če je račun prejemnika pri ponudniku plačilnih storitev s sedežem na območju Republike Slovenije, je delovni dan vsak dan razen sobote, nedelje, državnih praznikov in dela prostih dni po vsakokrat veljavni zakonodaji;
- če je račun prejemnika pri ponudniku plačilnih storitev s sedežem izven območja Republike Slovenije je delovni dan vsaj dan, ki je delovni dan v Republiki Sloveniji in je hkrati delovni dan vseh ponudnikov plačilnih storitev, vključenih v izvršitev posameznega plačilnega naloga.

4.2 OSEBNI RAČUNI NLB

Konec leta 2010 je bilo v NLB odprtih več kot 828 tisoč osebnih računov občanov, kar predstavlja 40 % vsega prebivalstva Slovenije. NLB ima v ponudbi 12 različnih osebnih računov, ki so prilagojeni potrebam segmentov strank, in sicer:

- Platinasti račun
- Zlati račun
- Klasični račun
- Srebrni račun
- Srebrni račun z evidenco
- Osnovni račun
- Osnovni račun nerezidenta
- Študentski račun
- Prvi račun
- Toli račun
- Klasični račun nerezidenta
- Račun za osebni stečaj

V letu 2010 je bilo na novo odprtih 26.603 osebnih računov, do februarja 2011 pa 3.729 računov.



➤ Graf 1: Sestava strank NLB po vrsti osebnega računa (vir NLB 2011)

Najzahtevnejšim in najpremožnejšim strankam je namenjeno privatno bančništvo in platinasta ponudba, ki zagotavlja prvovrstno raven ponudbe in svetovanja, kakovostno upravljanje vsega premoženja in druge specializirane finančne storitve. Zlata ponudba in osebno bančništvo sta prilagojena višji zahtevnosti in finančni moči strank. Osebni bančniki zagotavljajo svojim strankam celovit finančni nasvet in poslovanje po klasičnih in sodobnih poteh. Osebno in privatno bančništvo uporablja 11 % strank NLB.

Lastnosti ponudbe NLB za mlade pokrivajo potrebe mladih po bančnih storitvah v obdobju od rojstva do redne zaposlitve. NLB mladim nudi cenovne ugodnosti, kot so brezplačno vodenje osebnih računov in ugodnejše obrestne mere za varčevanja in kredite.

V letu 2010 je banka več pozornosti namenila tudi starejšim, mladim družinam, novim strankam in zaposlenim v NLB. Nove paketne ponudbe storitev, ki strankam

prinašajo dodatne cenovne ugodnosti za hkratno uporabo več storitev, so prispevale k uspešnejšemu doseganju prodajnih ciljev.

4.3 OTVORITEV NLB OSEBNEGA RAČUNA

Banka odpre osebni račun na podlagi sklenjene pogodbe, če so predhodno izpolnjeni spodaj navedeni pogoji:

- da je imetnik pred sklenitvijo pogodbe, prejel in se seznanil s splošnimi pogoji;
- da je podal vlogo za odprtje osebnega računa;
- da je predložena dokumentacija, ki omogoča identifikacijo imetnika osebnega računa in/ali morebitnega zastopnika ob upoštevanju vsakokrat veljavnih predpisov, vključno z zakonom, ki ureja pranje denarja, in davčna številka in
- morebitna druga dokumentacija (ki bi jo zahtevala banka).

Banka ponudi imetniku osebnega računa v podpis pogodbo o odprtju osebnega računa v standardnem besedilu banke. Na podlagi podpisane pogodbe bo banka odprla osebni račun.

Imetnik osebnega računa lahko prične poslovati preko osebnega računa najkasneje naslednji delovni dan po sklenitvi pogodbe. Imetnik osebnega računa ima lahko pri banki enega ali več osebnih računov, vendar ima lahko samo na enem od računov odobren tudi limit (osnovni ali izredni).

Banka lahko brez obrazložitve zavrne otvoritev osebnega računa.

Imetnik osebnega računa ima pravico tudi kasneje, v času trajanja pogodbe, zahtevati od banke, da mu posreduje izvod pogodbe.

4.4 VRSTE NLB OSEBNIH RAČUNOV

NLB Toli račun

Ciljna skupina so otroci v starosti do 7 leta. Sem štejemo novorojenčke, otroke v vrtcih, v prvih razredih osnovne šole. NLB Toli račun lahko za mladoletnega državljana Republike Slovenije s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji ali za mladoletnega tujca odpre zakoniti zastopnik ali skrbnik. Za poslovanje z NLB Toli računom ni mogoče pooblastiti tretjih oseb.

Imetnik Toli računa je otrok. Banka po otvoritvi NLB Toli računa izda imetniku Toli kartico za pologe na posebnem bančnem avtomatu imenovanem Tolimat, zastopniku pa BA maestro kartico z osebno številko za storitve na bančnem avtomatu in na prodajnih mestih v Republiki Sloveniji in v tujini. Otrok s toli kartico polaga gotovino na tolimatu, ali pa pri bančnih okencih. S Toli kartico se otrok vključi v nagradno igro.

Za razpolaganje s kritjem na NLB Toli računu lahko zastopnik za imetnika Toli računa uporablja BA Maestro kartico in izdaja naloge za plačila. Imetnik računa samostojno ne more razpolagati s sredstvi na NLB Toli računu.

Imetnik osebnega računa mora zagotoviti priliv sredstev na osebni račun, banka pa se zavezuje, da bo sprejemala vplačila in opravljala izplačila ter opravljala

obračunsko poslovanje v negotovinskem plačilnem prometu v imenu in za račun imetnika osebnega računa v okviru kritja na osebnem računu. Na NLB Toli računu limit ni možen.

Imetnik osebnega računa se zavezuje, da bo sproti vodil lastno evidenco stanja na Toli računu.

Na podlagi posebne vloge banka lahko odobri uporabo sodobnih tržnih poti, če imetnik osebnega računa izpolnjuje pogoje za posamezno tržno pot. V primeru prekoračitve kritja na osebnem računu se zastopnik oziroma skrbnik zavezuje, da bo banki poravnal obveznosti. Za imetnika NLB Toli računa lahko ukinitvev računa zahteva le zakoniti zastopnik oziroma skrbnik, ki je odprl osebni račun.

Če zastopnik umre ali pa mu preneha pravica zastopanja, lahko ukinitvev osebnega računa zahteva drug zastopnik. Ob dopolnitvi 18 let starosti imetnika se zakonitemu zastopniku blokira uporaba BA Maestro kartice.

Banka lahko kadarkoli ob dopolnjenem 18 letu starosti imetnika osebnega računa preoblikuje NLB Toli račun v NLB klasični račun ali drug osebni račun, za katerega izpolnjuje pogoje.

NLB Prvi račun

Ciljna skupina so najstniki v starosti do 18 leta. NLB Prvi račun lahko za najmanj 7 let starega mladoletnega državljana Republike Slovenije s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji ali mladoletnega tujca odpre zakoniti zastopnik ali skrbnik.

Mladoletni državljan, ki je star najmanj 15 let in ni v delovnem razmerju, lahko račun odpre sam, pod pogojem, da bo ob otvoritvi predložil dokazilo, da bo prejemal štipendijo.

Za poslovanje z NLB Prvim računom ni mogoče pooblastiti tretjih oseb. Do polnoletnosti imetnika osebnega računa zastopnik oziroma skrbnik, ki je odprl osebni račun, lahko na bančnem okencu zahteva informacijo o prometu in stanju na tem osebnem računu.

Imetnik osebnega računa mora zagotoviti priliv sredstev na osebni račun, banka pa se zavezuje, da bo sprejemala vplačila in opravljala izplačila ter opravljala obračunsko poslovanje v negotovinskem plačilnem prometu v imenu in za račun imetnika osebnega računa v okviru kritja na osebnem računu.

Banka po otvoritvi NLB Prvega računa izda imetniku osebnega računa BA Maestro kartico z osebno številko za storitve na bančnem avtomatu in na prodajnih mestih v Republiki Sloveniji in v tujini.

Za razpolaganje s kritjem na NLB Prvem računu lahko imetnik NLB Prvega računa uporablja BA Maestro kartico, storitve NLB Teledoma in izdaja naloge za plačila. Na podlagi posebne vloge banka lahko odobri uporabo sodobnih tržnih poti, če imetnik osebnega računa izpolnjuje pogoje za posamezno tržno pot. Na NLB Prvem računu limit ni možen.

Za imetnika NLB Prvega računa lahko ukinitvev osebnega računa zahteva le zastopnik, ki je odprl osebni račun. Imetnik NLB Prvega osebnega računa lahko zahteva ukinitvev le v primeru, če je račun odprl sam po dopolnjenem 15 letu starosti. Če zastopnik umre ali pa mu preneha pravica zastopanja, lahko ukinitvev osebnega računa zahteva drug zastopnik. Banka lahko kadarkoli po dopolnjenem 18 letu starosti imetnika osebnega računa, NLB Prvi račun preoblikuje v NLB Klasični račun ali drug osebni račun, za katerega imetnik osebnega računa izpolnjuje pogoje.

V primeru prekoračitve kritja na osebnem računu se do polnoletnosti imetnika osebnega računa poleg imetnika zavezuje banki poravnati obveznosti tudi zastopnik.

NLB Študentski račun

Ciljna skupina so študenti in polnoletni dijaki. Imetnik NLB Študentskega računa je lahko državljan Republike Slovenije s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji ali tujec s statusom dijaka, ki je star najmanj 18 let oziroma študent do 27. leta starosti, ki ni v delovnem razmerju in ki banki predloži dokumente za identifikacijo in dokazilo o statusu dijaka oziroma študenta.

Banka po otvoritvi NLB Študentskega računa izda imetniku BA Maestro kartico z osebno številko za storitve na bančnem avtomatu in na prodajnih mestih v Republiki Sloveniji in tujini.

S podpisom pogodbe dobi imetnik osebnega računa do pisnega preklica možnost uporabe osnovnega limita na računu. Banka lahko imetniku osebnega računa na podlagi posebne vloge odobri tudi izredni limit. Imetnik NLB Študentskega računa se zavezuje, da bo sproti vodil lastno evidenco stanja na osebnem računu.

Imetnik osebnega računa mora zagotoviti priliv sredstev na osebni račun, banka pa se zavezuje, da bo sprejemala vplačila in opravljala izplačila ter opravljala obračunsko poslovanje v negotovinskem plačilnem prometu v imenu in za račun imetnika osebnega računa v okviru kritja na osebnem računu.

Za razpolaganje s kritjem na NLB Študentskem računu lahko imetnik NLB Študentskega računa poleg BA Maestro kartice uporablja eno od kartic z odloženim plačilom: Karanta, MasterCard in Visa, storitve NLB Teledoma, NLB Klika, SMS, NLB Avtomatskega odzivnika in izdaja naloge za plačila ter чеke.

Kadarkoli po dopolnitvi 27 let starosti imetnika osebnega računa se NLB Študentski račun preoblikuje v NLB Klasični račun ali drug osebni račun, za katerega imetnik osebnega računa izpolnjuje pogoje.

NLB Osnovni račun

Ciljna skupina so stranke, ki imajo podpopprečne dohodke oziroma nimajo rednih prilivov. Stranke ki vztrajajo na gotovinskem poslovanju, brezposelne osebe.

NLB Osnovni račun lahko odpre državljan Republike Slovenije s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji ali tujec, ki banki predloži dokumente za identifikacijo.

Imetnik NLB Osnovnega računa mora biti polnoleten ali star več kot 15 let in biti hkrati v delovnem razmerju v Republiki Sloveniji. Banka po otvoritvi NLB Osnovnega računa izda imetniku BA Maestro kartico z osebno številko za storitve na bančnem avtomatu in na prodajnih mestih v Republiki Sloveniji in tujini.

Imetnik osebnega računa mora zagotoviti priliv sredstev na osebni račun, banka pa se zavezuje, da bo sprejemala vplačila in opravljala izplačila ter opravljala obračunsko poslovanje v negotovinskem plačilnem prometu v imenu in za račun imetnika osebnega računa v okviru kritja na osebem računu.

Za razpolaganjem s kritjem na NLB Osnovnem računu lahko imetnik NLB Osnovnega računa uporablja BA Maestro kartico, če to ni s pogodbo izključeno, storitve NLB Teledoma, NLB Avtomatskega odzivnika in izdaja naloge za plačila.

Na NLB Osnovnem računu limit ni možen. Imetnik NLB Osnovnega računa se zavezuje, da bo sproti vodil lastno evidenco stanja na NLB Osnovnem računu.

Na podlagi posebne vloge odobri banka imetniku osebnega računa uporabo sodobne tržne poti, če izpolnjuje pogoje za posamezno tržno pot.

NLB Osnovni račun nerezidenta

Ciljna skupina so nerezidenti. NLB Osnovni račun nerezidenta lahko odpre fizična oseba-potrošnik, ki ima stalno prebivališče v tujini, ne glede na državljanstvo, in nima dovoljenja za bivanje v Republiki Sloveniji z veljavnostjo najmanj šest mesecev in ki banki predloži dokumente za identifikacijo. Stanje na NLB Osnovnem računu nerezidenta ne sme biti manjše od 10 EUR.

Banka po otvoritvi NLB Osnovnega računa nerezidenta izda imetniku osebnega računa BA Maestro kartico z osebno številko za storitve na bančnem avtomatu in na prodajnih mestih v Republiki Sloveniji in tujini. Če imetnik osebnega računa ne želi, da mu banka izda BA Maestro kartico, lahko tak imetnik osebnega računa posluje le v poslovalnicah banke.

Imetnik osebnega računa mora zagotoviti priliv sredstev na osebni račun, banka pa se zavezuje, da bo sprejemala vplačila in opravljala izplačila ter opravljala obračunsko poslovanje v negotovinskem plačilnem prometu v imenu in za račun imetnika osebnega računa v okviru kritja na osebem računu.

Na NLB Osnovnem računu nerezidenta limit ni možen. Imetnik NLB osnovnega računa nerezidenta se zavezuje, da bo sproti vodil lastno evidenco stanja na NLB Osnovnem računu nerezidenta.

Na podlagi posebne vloge odobri banka imetniku osebnega računa uporabo sodobne tržne poti, če izpolnjuje pogoje za posamezno tržno pot.

NLB Klasični račun

Ciljna skupina so stranke s prilivi, zaposleni. NLB Klasični račun lahko odpre državljan Republike Slovenije s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji ali tujec, ki banki predloži dokumente za identifikacijo. Imetnik NLB Klasičnega računa mora biti polnoleten in polno poslovno sposoben ali star več kot 15 let in biti hkrati v delovnem razmerju v Republiki Sloveniji.

Banka po otvoritvi NLB Klasičnega računa izda imetniku BA Maestro kartico z osebno številko za storitve na bančnem avtomatu in na prodajnih mestih v Republiki Sloveniji in tujini.

Imetnik osebnega računa mora zagotoviti priliv sredstev na osebni račun, banka pa se zavezuje, da bo sprejemala vplačila in opravljala izplačila ter opravljala obračunsko poslovanje v negotovinskem plačilnem prometu v imenu in za račun imetnika osebnega računa v okviru kritja na osebem računu.

S podpisom pogodbe dobi imetnik osebnega računa do pisnega preklica možnost uporabe osnovnega limita na računu. Banka lahko odobri imetniku osebnega računa na podlagi posebne vloge tudi izredni limit. Imetnik NLB Klasičnega računa se zavezuje, da bo sproti vodil lastno evidenco stanja na osebem računu.

Imetnik osebnega računa se zavezuje, da bo za izvršitev nalogov in plačilo stroškov in nadomestil banki vedno zagotovljeno kritje na računu in da ne bo povzročil nedovoljenega negativnega stanja.

Za razpolaganje s kritjem na NLB Klasičnem računu lahko imetnik NLB Klasičnega računa uporablja BA Maestro kartico, kartice z odloženim plačilom Karanta, MasterCard, in Visa, posojilni kartici MasterCard in Karanta, storitve NLB Teledoma, NLB Klika, SMS, NLB Avtomatskega odzivnika in izdaja naloge za plačila ter čeke.

Na podlagi posebne vloge odobri banka imetniku osebnega računa uporabo sodobne tržne poti, če izpolnjuje pogoje za posamezno tržno pot.

NLB Klasični račun nerezidenta

NLB Klasični račun nerezidenta lahko odpre fizična oseba – potrošnik, ki ima stalno prebivališče v tujini, ne glede na državljanstvo, in nima dovoljenja za bivanje v Republiki Sloveniji z veljavnostjo najmanj šest mesecev in ki banki predloži dokumente za identifikacijo.

Banka po otvoritvi NLB Klasičnega računa nerezidenta izda imetniku osebnega računa BA Maestro kartico z osebno številko za storitve na bančnem avtomatu in na prodajnih mestih v Republiki Sloveniji in tujini.

Imetnik osebnega računa mora zagotoviti priliv sredstev na osebni račun, banka pa se zavezuje, da bo sprejemala vplačila in opravljala izplačila ter opravljala obračunsko poslovanje v negotovinskem plačilnem prometu v imenu in za račun imetnika osebnega računa v okviru kritja na osebem računu.

Imetnik se zavezuje, da bo za izvršitev nalogov in plačilo stroškov in nadomestil banki vedno zagotovljeno kritje na računu in da ne bo povzročil nedovoljenega negativnega stanja.

Za razpolaganje s kritje na NLB Klasičnem računu nerezidenta, lahko imetnik NLB Klasičnega računa nerezidenta uporablja: BA Maestro kartico, kartice z odloženim plačilom Karanta, MasterCard in Visa, storitve NLB Teledoma, NLB Klik, NLB Avtomatskega odzivnika in izdaja naloge za plačila.

Imetnik NLB Klasičnega računa nerezidenta nima možnosti uporabe osnovnega limita na računu, banka pa mu lahko odobri izredni limit na podlagi posebne vloge.

Imetnik NLB Klasičnega računa nerezidenta se zavezuje, da bo sproti vodil evidenco stanja na osebnem računu.

Na podlagi posebne vloge odobri banka imetniku osebnega računa uporabo posamezne tržne poti, če izpolnjuje pogoje za posamezno tržno pot.

NLB Srebrni račun, NLB Srebrni račun z evidenco

NLB Srebrni račun lahko odpre državljani Republike Slovenije s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji ali tujec, ki prejema pokojnino na NLB Srebrni račun in ki banki predloži dokumente za identifikacijo ter potrdilo izplačevalca pokojnine, da je prejemnik pokojnine.

Za poslovanje s NLB Srebrnim računom veljajo enaki pogoji kot za NLB Klasični račun, če s pogodbo ali splošnimi pogoji ni drugače določeno.

Imetnik osebnega računa mora zagotoviti priliv sredstev na osebni račun. Glavni priliv sredstev je zagotovljen iz naslova pokojnine imetnika osebnega računa. Banka se zavezuje, da bo sprejemala vplačila in opravljala izplačila ter opravljala obračunsko poslovanje v negotovinskem plačilnem prometu v imenu in za račun imetnika osebnega računa v okviru kritja na osebnem računu.

Banka se zavezuje, da bo imetniku NLB Srebrnega računa izdelala izpisek prometa dvakrat mesečno razen, če se z imetnikom osebnega računa ne dogovori za izdelavo le enega izpiska mesečno.

Imetnik osebnega računa se zavezuje, da bo tudi sam vodil lastno evidenco stanja na osebnem računu. Imetnik osebnega računa se zavezuje, da bo za izvršitev nalogov in plačilo stroškov in nadomestil banki vedno zagotovljeno kritje na osebnem računu in da ne bo povzročil nedovoljenega negativnega stanja.

Na posebno željo lahko državljani Republike Slovenije s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji ali tujec, odpre za prejetje pokojnine NLB Srebrni račun z evidenco prometa. Banka po otvoritvi NLB Srebrnega računa z evidenco prometa izda imetniku osebnega računa knjižico, ki je namenjena evidentiranju prometa na tem osebnem računu in nima narave hranilne vloge.

Za razpolaganje s kritjem na NLB Srebrnem računu z evidenco prometa lahko imetnik NLB Srebrnega računa z evidenco prometa izdaja naloge za polog in dvig gotovine na bančnem okencu v poslovalnicah banke. Na NLB Srebrnem računu z evidenco prometa limit ni možen.

NLB Zlati, NLB Platinasti račun

NLB Zlati račun in NLB Platinasti račun lahko odpre polnoletni državljani Republike Slovenije s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji ali tujec, ki banki predloži dokumente za identifikacijo. Banka odobri odprtje teh računov glede na posebno boniteto imetnika računa v okviru njegove osebne obravnave in v skladu s svojo poslovno politiko.

Za poslovanje z NLB Zlatim računom in NLB Platinastim računom veljajo enaki pogoji kot za Klasični račun, če s pogodbo ali splošnimi pogoji ni drugače določeno.

Banka se zavezuje, da bo imetniku osebnega računa izdelala izpisek prometa dvakrat mesečno razen, če z imetnikom osebnega računa ne dogovori za izdelavo le enega izpiska mesečno. Imetnik teh osebnih računov lahko koristijo dodatne ugodnosti iz posebne ponudbe banke.

Banka lahko osebi, ki nima polne poslovne sposobnosti odpre katero koli vrsto osebnega računa, le da osebni račun ne sme imeti niti osnovnega niti izrednega limita. Za poslovanje z računom skrbnik lahko prejme BA Maestro kartico, če to ni izključeno z odločbo o skrbništvu. Na podlagi posebne vloge odobri banka skrbniku uporabo posamezne sodobne tržne poti, če to ni izključeno z odločbo o skrbništvu in izpolnjuje pogoje za posamezno tržno pot.



NLB Maestro kartica Prvi račun



NLB Maestro kartica Študentski račun



NLB Maestro kartica Osnovni račun



NLB Maestro kartica Klasični račun



NLB Maestro kartica Srebrni račun



NLB Maestro kartica Zlati račun

- Slika 1: BA Maestro kartice osebnih računov NLB (vir NLB 2011)

5 POSLOVANJE Z NLB OSEBNIM RAČUNOM

Banka bo preko osebnega računa za imetnika računa opravljala storitve, opredeljene v pogodbi in splošnih pogojih.

Positivno stanje na osebnem računu je vpogledni denarni depozit v domačih in tujih valutah pri banki. Razpolaganje s kritjem na osebnem računu lahko opravlja le imetnik osebnega računa skladno z urnikom banke. Brez naloga imetnika računa izvrši banka plačilo le na podlagi sklepa o izvršbi, sklepa o prisilni izterjavi in v primerih, ki jih določajo prisilni predpisi. V teh primerih bo banka izvršila plačilo tako, da bo uporabila denarna sredstva v valuti, na katero se glasi obveznost, če pa denarnih sredstev v tej valuti ne bo ali pa jih ne bo dovolj, pa iz denarnih sredstev v katerikoli drugi valuti. Če na računu ni zadostnih denarnih sredstev za celotno poplačilo sklepa, bo banka imetniku osebnega računa omejila razpolaganje s sredstvi na osebnem računu v višini prejetega ali neizvršenega sklepa o izvršbi ali prisilni poravnavi. Do končnega poplačila sklepa oziroma skladno s predpisi bo banka plačila izvajala iz prilivov na osebni račun.

Brez naloga imetnika osebnega računa, bo banka izvršila plačilo tudi za poplačilo svojih zapadlih neporavnanih terjatev do imetnika osebnega računa iz pogodbe o vodenju osebnega računa in iz naslova drugih pogodbenih in ne pogodbenih razmerij.

V primeru osebnega stečaja imetnika osebnega računa banka imetniku osebnega računa omeji poslovanje in onemogoči razpolaganje s sredstvi na osebnem računu, ki spadajo v stečajno maso, skladno s predpisi s tega področja.

5.1 NLB BA MAESTRO KARTICA

Imetnik osebnega računa prejme najkasneje tri tedne po ustanovitvi osebnega računa BA Maestro in samo njemu tajno številko PIN. Kartico ter osebno številko prejme imetnik osebnega računa v dveh ločenih pošiljkah, ki sta odposlani na različna dneva. Če banka kartico in tajno osebno številko pošlje po pošti se šteje, da je imetnik kartice le te prejel, če sta mu bili poslani na njegov zadnji banki sporočeni naslov.

Imetnik kartice se mora takoj ob prevzemu kartice na njej podpisati. Nepodpisana kartica je neveljavna. Vse stroške zlorabe zaradi nepodpisane kartice nosi imetnik kartice. Imetnik kartice mora le to skrbno varovati tako, da v čim večji meri prepreči izgubo in neupravičen odvzem ter zlorabo in s tem prepreči nastanek materialne škode sebi in banki. Zaradi varnosti poslovanja mora imetnik poskrbeti, da vsi postopki na prodajnem mestu potekajo v njegovi prisotnosti.

Imetnik kartice mora pri uporabi kartice ravnati skrbno in pazljivo, tako da:

- upošteva vsa določila splošnih pogojev, ki se nanašajo na uporabo kartice;

- v čim večji meri prepreči izgubo, krajo oziroma drug neupravičen odvzem ter zlorabo kartice in s tem posledično nastanek morebitne materialne škode;
- kartice ne posoja ali omogoči njene uporabe tretjim osebam, saj kartica ni prenosljiva in jo lahko uporablja samo imetnik;
- ima kartico vedno pri sebi oziroma pod svojim nadzorom;
- ne pušča kartice skupaj z drugimi vrednimi predmeti, ki jih hrani v denarnici, torbici na javnem vidnem mestu;
- pri uporabi kartice le te ne izpusti iz vidnega polja in ves čas nadzoruje celoten postopek plačevanja s kartico;
- si po prejemu PIN številke le to zapomni, ovojnico s PIN številko pa uniči;
- v nobenem primeru PIN številke ne zaupa ali pove nikomur, je ne hrani, ali nosi zapisane na listku ali kako drugače skupaj s kartico, da ni zapisana na kartici ali shranjena na istem mestu, kjer se hrani kartica;
- je pri vnosu PIN številke pozoren na okolico in z drugo roko med vpisovanjem PIN številke vedno zakriva številčnico;
- je v primeru, da sumi da je nepooblaščen oseba seznanjena z njegovo PIN številko, dolžan o tem obvestiti banko in številko zamenjati na bankomatu, ki to storitev omogoča.

Obveznost imetnika kartice je, da zavaruje tiste elemente kartice, ki bi omogočale njeno nepooblaščen uporabo. Za večjo varnost poslovanja s kartico imetniku kartice priporočamo, da se naroči na storitev Varnostno SMS obvestilo. V primeru ko imetnik kartice pozabi PIN številko, lahko v banki naroči novo. Neizpolnjevanje obveznosti skrbnega ravnanja s kartico in PIN številko se šteje za hudo malomarnost imetnika kartice.

Kartica je instrument, ki ga imetnik kartice uporablja pri poslovanju na bančnem okencu, prodajnih mestih, pri uporabi bankomatov v okviru dovoljenega zneska za dnevni dvig in pri uporabi čekov.

Varnostno sms sporočilo za imetnike NLB kartice BA Maestro

Banka omogoča uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo imetniku kartice (v nadaljevanju uporabnik). Uporabnik storitve Varnostno SMS sporočilo lahko dobi informacijo o opravljenem nakupu s kartico in dvigu gotovine s kartico na bančnem avtomatu doma in v tujini. Imetnik kartice mora banki za uporabo storitve oddati vlogo in posredovati vse potrebne podatke:

- telefonsko številko mobilnega telefona;
- EMŠO;
- številko kartice;
- kriterije na podlagi katerih bo prejemal Varnostna SMS sporočila.

Banka bo imetniku kartice pošiljala Varnostna SMS sporočila za tiste transakcije, ki bodo opravljene v zneskovnih razredih, za katere se bo imetnik kartice odločil v vlogi za to storitev. Imetnik kartice nosi odgovornost za pravilnost in resničnost podatkov, ki jih je posredoval banki. Odgovoren je za pravilen vpis GSM številke in lahko uporablja GSM številko domačega operaterja mobilne telefonije (simobil, mobitel, tušmobil ...).

Banka odobri uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo, če imetnik kartice predloži banki vse potrebne podatke in korektno posluje s kartico. Uporabnik storitve je dolžan takoj sporočiti vse spremembe, ki se nanašajo na njegove osebne podatke,

kartico, spremembo telefonske številke mobilnega telefona ali sam preklic obstoječe telefonske številke. Uporabnik pooblašča banko za zbiranje, obdelovanje in posredovanje zbranih podatkov v zvezi in v namen izvrševanja te storitve podjetju, ki vrši distribucijo podatkov. Banka zagotavlja, da bo prejemnik podatkov, ki izvaja distribucijo, varoval podatke kot zaupne v skladu z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov.

Banka se zavezuje, da bo uporabniku storitve Varnostno SMS sporočilo posredovala podatke o opravljeni transakciji v skladu z izbranimi kriteriji, razen v primeru višje sile in razlogov, ki bi nastali na strani podjetja, ki vrši distribucijo podatkov. Višja sila pomeni okoliščine izven nadzora banke, ki bi preprečile izpolnjevanje obveznosti banke. Banka se zavezuje, da bo zagotovila najvišjo možno raven varnostnih ukrepov, ki bodo zagotavljali minimiziranje tveganj nepooblaščenega vpogleda v podatke, spreminjanja podatkov in izgube podatkov.

Uporabniku storitve Varnostno SMS sporočilo, se za poslana sporočila o opravljenih transakcijah na podlagi izbranih kriterijev, zaračuna nadomestilo po vsakokrat veljavni tarifi banke. Vrednost poslanega sporočila znaša 1,00 EUR. Nadomestilo se obračunava mesečno in se obračuna v kolikor je storitev aktivna najmanj en dan v mesecu in ne glede na to ali je bila s kartico opravljena kakšna transakcija oziroma ne glede na število poslanih SMS sporočil. Nadomestilo se mesečno poravnava iz imetnikovega osebnega računa.

Banka ustavi uporabo storitve ob ukinitvi osebnega računa, smrti, izgubi opravilne sposobnosti, neupoštevanju določb splošnih pogojev, ukinitvi pooblastila na osebnem računu ali pa na zahtevo uporabnika storitve, ter v primeru nekorektnega poslovanja uporabnika storitve Varnostno SMS sporočilo.

Skupine varnostnega SMS-obveščanja	v Sloveniji	v tujini
skupina 1		
nakup s kartico na prodajnem mestu	vsak nakup	vsak nakup
dvig gotovine na bankomatu	vsak dvig	vsak dvig
nakup prek telefona oz. spleta	vsak nakup	vsak nakup
storno nakupa	vsak nakup	vsak nakup
skupina 2		
nakup s kartico na prodajnem mestu	nad 30,00	nad 20,00
dvig gotovine na bankomatu	nad 30,00	nad 20,00
nakup prek telefona oz. spleta	vsak nakup	vsak nakup
storno nakupa	vsak nakup	vsak nakup
skupina 3		
nakup s kartico na prodajnem mestu	nad 50,00	nad 40,00
dvig gotovine na bankomatu	nad 50,00	nad 40,00
nakup prek telefona oz. spleta	vsak nakup	vsak nakup
storno nakupa	vsak nakup	vsak nakup
skupina 4		
nakup s kartico na prodajnem mestu	nad 100,00	nad 50,00
dvig gotovine na bankomatu	nad 100,00	nad 50,00

nakup prek telefona oz. spleta	vsak nakup	vsak nakup
storno nakupa	vsak nakup	vsak nakup

➤ Tabela 2: Zneskovni razredi – SMS-sporočila (vir NLB 2011)

5.2 ČEK

Banka izda imetniku osebnega računa za poslovanje z osebnim računom, razen pri NLB Toli računu, NLB Prvem računu, NLB Osnovnem računu, NLB Osnovnem računu nerezidenta, NLB Klasičnem računu nerezidenta in NLB Srebrnem računu z evidenco prometa, določeno število čekov, ki je odvisno od časa poslovnega sodelovanja z banko, višine prilivov, brezgotovinskega poslovanja in stanja na osebnem računu.

Banka bo sprejemala pravilno izpolnjene čeke, izdane s strani imetnika osebnega računa v okviru kritja v EUR na osebnem računu imetnika. Banka ne jamči, da bodo druge osebe sprejemale čeke kot plačilno sredstvo.

Ček mora biti izpolnjen čitljivo, s črnilom ali kemičnim pisalom. Izdajatelj izpolni ček tako, da vpiše:

- kraj izdaje čeka, ki mora biti kraj plačila;
- datum izdaje čeka, ki je lahko izključno tekoči datum, ker je izstavljanje čeka z drugačnim datumom izdaje od tekočega v nasprotju z veljavno zakonodajo;
- znesek s številko in besedo, ki morata biti enaka;
- ime upravičenca ali ime in priimek prejemnika čeka.

Podpis na čeku mora biti identičen podpisu na BA Maestro kartici. Na čeku ni dovoljeno popraviljanje, črtanje, brisanje. Ček je plačilni instrument in ga ni dovoljeno uporabljati kot instrument za zavarovanje ali odlog plačila. Ob izdaji čeka se mora imetnik obvezno podpisati na ček v prisotnosti prejemnika čeka. Le ta pa lahko zahteva ponoven podpis na hrbtni strani čeka, predložitev veljavnega osebnega dokumenta. Imetnik lahko izda ček le v okviru kritja na osebnem računu, banka bo zavrnila izplačilo čeka brez kritja v EUR.

Imetnik osebnega računa ali pooblaščenca oseba lahko uporabi ček:

- za plačilo blaga ali opravljene storitve;
- za plačilo položnic in drugih plačilnih nalogov;
- za dvig gotovine v banki.

Če je ček poškodovan ali postane neuporaben, ga mora imetnik osebnega računa vrniti banki. Če tega ne stori, prevzame imetnik osebnega računa za nevrnjene čeke vso odgovornost. Izgubo čekov, izpolnjenega in nepodpisanega čeka ali sum, da so bili čeki ukradeni, mora imetnik osebnega računa takoj prijaviti banki.

5.3 TRAJNI NALOG IN DIREKTNE OBREMENTIVNE

Imetnik osebnega računa lahko pisno pooblasti banko, da v breme na njegovem osebnem računu:

- mesečno plačuje enake zneske na račune upravičencev (trajni nalog);

- plačuje obveznosti v fiksnem ali spremenljivem znesku na račune pravnih oseb in zasebnikov (direktna obremenitev).

Banka prejme takšno pooblastilo če gre za poravnavanje najmanj pet mesecev zaporedoma. Banka lahko izvaja plačila:

- za trajne naloge na dogovorjeni dan v mesecu;
- za direktne bremenitve 8., 18. in 28. v mesecu, odvisno od pooblastila imetnika osebnega računa oziroma tudi pogodbenega razmerja med banko in upravičencem do plačila.

Če na osebnem računu ni zadostnega kritja, banka plačila ne izvede. Kritje na osebnem računu mora biti zagotovljeno do 11. ure na dan obremenitve računa razen za trajne naloge v dobro osebnih in varčevalnih računov ter varčevanj in za trajne naloge za odplačilo kreditov v dobro NLB, kjer mora biti kritje zagotovljeno do 19. ure na dan plačila. V primeru, da kritje na osebnem računu za izvedbo plačila ni zadostno, bo banka plačilo zavrnila, zaračunala nadomestilo za obvestilo o zavrnitvi plačilnega naloga in o tem pisno obvestila imetnika osebnega računa. Banka ne izvrši obremenitve osebnega računa, če je račun blokiran ali pa ukinjen.

Imetnik osebnega računa ima pri direktni obremenitvi možnost, da od banke v roku 8 tednov pisno zahteva (ob predložitvi dokazov) povračilo zneska odobrene in pravilno izvršene transakcije, če je znesek obremenitve višji od pričakovane. Banka obravnava zahtevo imetnika osebnega računa in poda odgovor v roku 10 delovnih dni od prejema zahtevka. V primeru izvršitve neodobrene in nepravilno izvršene plačilne transakcije mora imetnik osebnega računa o tem takoj, ko to ugotovi, obvestiti banko, najkasneje pa v roku 13 mesecev od bremenitve računa.

5.4 NLB PLUS – AVTOMATSKI PRENOS SREDSTEV MED RAČUNI

Imetnik osebnega računa lahko pisno pooblasti banko da v breme osebnega računa avtomatsko obremeni njegov drug osebni račun, njegov varčevalni račun, osebni račun druge osebe ali račun vzajemnega sklada NLB Skladi in sicer v rokih določenih v pooblastilu.

V breme svojega drugega osebnega računa ali varčevalnega računa avtomatsko odobri ta osebni račun in sicer v višini in rokih, določenih v pooblastilu. V breme osebnega računa tretje osebe avtomatsko odobri svoj osebni račun s pisnim soglasjem tretje osebe in sicer v višini in rokih določenih v pooblastilu in ob pisnem soglasju tretje osebe.

Avtomatski prenosi sredstev se lahko izvajajo samo enkrat dnevno, tedensko ali mesečno v domači valuti.

5.5 LIMIT

Banka ob otvoritvi NLB Klasičnega, NLB Študentskega, NLB Srebrnega, NLB Zlatega ali NLB Platinastega računa odobri imetniku osebnega računa brez posebne prošnje za čas trajanja pogodbe osnovni limit, določen v pogodbi, razen če imetnik osebnega računa pisno izjavi, da ne želi limita ali želi nižji limit. Na zahtevo imetnika osebnega računa, ki se šteje za ponudbo, lahko banka za določeno obdobje

namesto osnovnega limita odobri izredni limit v višjem znesku od rednega limita, po izbiri imetnika osebnega računa.

Imetnik osebnega računa lahko zaprosi za izredni limit ali njegovo spremembo v pisni obliki na bančnem obrazcu ter preko NLB Teledoma ali NLB Klik, vendar le če je uporabnik teh storitev. Banka po lastni presoji odobri ali zavrne zahtevek imetnika osebnega računa oziroma odobri podaljšanje izrednega limita in imetnika osebnega računa o tem pisno obvesti. Banka je upravičena odobriti izredni limit imetniku osebnega računa v kateremkoli znesku do zaprosene vsote in tudi v krajšem času od zaprosene. Za čas odobrenega izrednega limita imetnik osebnega računa nima osnovnega limita.

Banka bo za odobritev izrednega limita zaračunala stroške v višini določeni z vsakokrat veljavno tarifo banke. O spremembi višine osnovnega limita in nadomestili bo banka obveščala imetnika osebnega računa s poročilom o stanju na računu (izpisek). Znesek črpanega limita mora imetnik osebnega računa vrniti po poteku časa, za katerega mu je bil limit odobren, pred tem pa samo v primeru odstopa od pogodbe. Obresti črpanega limita obračunava banka imetniku osebnega računa mesečno. Banka obvesti imetnika osebnega računa o znesku plačanih obresti z mesečnim izpiskom.

Imetnik osebnega računa, ki zaprosi za izredni limit, se lahko odloči, da bo sklenil življenjsko zavarovanje za primer smrti pri NLB Viti. Višina zavarovalne vsote je enaka višini vsakokrat odobrenega izrednega limita.

5.6 POOBLAŠČENEC IMETNIKA OSEBNEGA RAČUNA

Imetnik osebnega računa lahko ob otvoritvi osebnega računa ali kasneje pisno pooblasti enega ali več polnoletnih poslovno sposobnih oseb za razpolaganje z osebnim računom. Pooblastilo velja do preklica, ukinitve osebnega računa ali smrti imetnika ali pooblaščenca osebnega računa. Če pooblaščenec umre mora imetnik osebnega računa to sporočiti banki in vrniti ali uničiti pooblaščenčevo BA Maestro kartico.

V primeru smrti imetnika pa je pooblaščenec dolžan prenehati poslovati z imetnikovim osebnim računom in o smrti imetnika osebnega računa obvestiti banko, ki bo izvršila blokacijo osebnega računa.

Pooblaščenec lahko prejme svojo BA Maestro kartico, s katero lahko posluje na bančnem avtomatu in prodajnih mestih doma in v tujini, daje trajne naloge in naloge za direktne obremenitve ter naloge za posamezne obremenitve v breme osebnega računa imetnika, posluje z gotovino v poslovalnicah in dviguje čeke.

Pooblaščenec ne more zahtevati izrednega limita in NLB Plus – avtomatskega prenosa med računi, prenesti pooblastila, spremeniti matičnih podatkov imetnika osebnega računa, izdajati menice plačljive v breme osebnega računa imetnika, uporabljati NLB Avtomatskega odzivnika in ne more zahtevati ukinitve osebnega računa. Brez posebnega pooblastila imetnika osebnega računa, pooblaščenec ne more skleniti depozitne pogodbe v imenu imetnika osebnega računa.

5.7 OBRESTOVANJE, MENJALNI TEČAJ IN NADOMESTILA

Obrestovanje

Positivno stanje na osebnem računu, dovoljeno in nedovoljeno negativno stanje na osebnem računu se obrestuje v višini, rokih in na način v skladu z vsakokrat veljavnim sklepom o obrestnih merah banke. Obrestna mera je nominalna, obračunana na dekurziven način z upoštevanjem 365 oziroma 366 dni, obračunsko obdobje je mesec, pri čemer se upošteva prvi dan, zadnji pa ne.

Banka bo o spremembi obrestnih mer imetnika osebnega računa, ki posluje z banko elektronsko, obvestila v elektronski obliki, sicer pa po pošti, lahko tudi z mesečnim izpiskom najmanj dva meseca pred spremembo.

Če imetnik osebnega računa s spremembo ne soglaša, lahko odstopi od pogodbe, o čemer mora banko pred datumom uveljavitve spremembe obvestiti v pisni obliki v poslovalnici banke, kjer ima osebni račun, oziroma ji odpoved posredovati po pošti s priporočeno pošto, po Teledomu ali preko elektronske banke NLB Klik.

Banka ob zaključku obračunskega obdobja ali ob ukinitvi osebnega računa obračuna in pripiše:

- obresti iz naslova pozitivnega stanja na osebnem računu;
- obresti iz naslova črpanega zneska limita;
- obresti iz naslova nedovoljenega negativnega stanja.

Menjalni tečaj

Pri izvršitvi plačilne transakcije, ki zahteva pretvorbo valut, se uporabi referenčni menjalni tečaj (nakupni ali prodajni), ki je veljaven v trenutku izvršitve plačilne transakcije. Znesek pri pretvorbi valut se zaokroži na dve decimalni mesti. Referenčni menjalni tečaj je objavljen v vsakokrat veljavni tečajni listi banke, ki je objavljena v vseh poslovalnicah banke in na spletni strani banke (www.nlb.si).

Spremembe referenčnega menjalnega tečaja se uveljavijo takoj in brez predhodnega obvestila imetnika osebnega računa.

Za preračunavanje med različnimi tujimi valutami in domačo valuto banka uporablja vsakokrat veljaven:

- nakupni tečaj iz tečajne liste NLB za prebivalstvo, če tujo valuto pretvori v EUR;
- prodajni tečaj iz tečajne liste NLB za prebivalstvo, če EUR pretvori v tujo valuto;
- nakupni in prodajni tečaj iz tečajne liste NLB za prebivalstvo, če z eno tujo valuto kupuje drugo tujo valuto.

Nadomestila

Banka bo za opravljene plačilne storitve in storitve povezane s poslovanjem z osebnim računom, zaračunavala nadomestila v višini, rokih in način v skladu z vsakokrat veljavno tarifo banke in za tako dobljeni znesek obremenila imetnikov račun, s čimer imetnik osebnega računa soglaša.

Imetnik osebnega računa je dolžan zagotoviti, da bo na osebnem računu ob zapadlosti obveznosti kritje.

5.8 OBVEŠČANJE IMETNIKA OSEBNEGA RAČUNA

Banka obvešča imetnika osebnega računa o spremembah na osebnem računu z izpiski najmanj enkrat na mesec. Imetnik osebnega računa mora voditi lastno evidenco stanja na osebnem računu, ker izpiski izkazujejo poslovanje za časovno obdobje, navedeno na izpisku.

Banka obvešča imetnika osebnega računa praviloma po pošti. Če je s pogodbo dogovorjeno obveščanje po pošti se šteje, da je imetnik osebnega računa izpisek prejel, če mu je bil poslan na njegov zadnji banki sporočeni naslov. Če se je izpisek dvakrat zaporedoma vrnil v banko s pripisom »neznan / odpotoval« na pošiljki, bo banka z namenom preprečitve razkritja zaupnih podatkov, naslednje izpiske zadržala v banki in jih bo imetnik osebnega računa prejel v poslovalnici.

V primeru, da je s pogodbo dogovorjeno, da imetnik osebnega računa dviguje/prejema izpiske v poslovalnici, ki vodi njegov osebni račun se šteje, da je banka obveznost glede zagotavljanja informacij izpolnila tudi v primeru, če imetnik osebnega računa izpiskov ni prevzel. Banka vrnjeni izpisek uniči po preteku šestih mesecev od dneva, ko bi ga moral imetnik osebnega računa dvigniti/prevzeti.

Šteje se, da so imetniki osebnih računov, ki so uporabniki NLB Klik, obveščeni o stanju in prometu na osebnem računu. Ne glede na navedeno, ima uporabnik NLB Kliko pravico zahtevati, da mu banka najmanj enkrat na mesec posreduje izpisek na papirju. O odobritvi izrednega limita obvesti banka imetnika osebnega računa najkasneje tri delovne dni po odobritvi limita.

Imetnik osebnega računa je dolžan banko redno, najkasneje pa v roku petih dni obveščati o spremembi svojih osebnih podatkov in o drugih spremembah podatkov, potrebnih za vodenje osebnega računa in registra transakcijskih računov.

5.9 OBRAVNAVANJE REKLAMACIJ IN PRITOŽB STRANK

Imetnik osebnega računa ima pravico vložiti reklamacijo oziroma pritožbo, s katero ugovarja zoper ravnanje banke v zvezi z izvrševanjem pogodbe in teh splošnih pogojev. Pritožbo lahko posreduje banki v poslovalnici, ki vodi njegov osebni račun, prek NLB Teledoma ali NLB Klik, če je njun uporabnik, ali na drug način, če ti splošni pogoji ali njegove priloge za posamezno storitev tako izrecno določajo, in sicer takoj, ko je ugotovil, da je prišlo do napačne plačilne transakcije, najkasneje pa v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve.

Na pisno reklamacijo oziroma pritožbo imetnika osebnega računa banka odgovori v roku 15 dni od prejema le-te. Sistem obravnave pritožb strank je dvostopenjski, pri čemer je za obravnavo pritožbe stranke na prvi stopnji pristojna poslovalnica banke, ki vodi njen osebni račun (prvostopenjski pritožbeni organ). V primeru, če stranka ni zadovoljna z odgovorom oziroma rešitvijo, ki ji ga posreduje prvostopenjski pritožbeni organ, je za obravnavo njene pritožbe pristojen Sektor za upravljanje mnenj in pritožb strank (v nadaljevanju: SUMPS) kot drugostopenjski pritožbeni organ.

V primeru, če imetnik osebnega računa v svoji pritožbi zahteva, da naj mu banka povrne škodo, ki mu jo je povzročila s svojim poslovanjem, mora biti pritožba

obvezno vložena v pisni obliki, priložena pa ji morajo biti tudi ustrezna dokazila o nastali škodi. Če odškodninski zahtevek ni podan v pisni obliki, niso izpolnjene predpostavke za njegovo obravnavo.

Pri presoji in odločanju o utemeljenosti odškodninskega zahtevka, ki ga banki posredujejo uporabniki sodobnih tržnih poti, je ključnega pomena, ali je imetnik osebnega računa ravnal v skladu z določili pogodbe in teh splošnih pogojev in ali je upošteval priporočila banke za varno poslovanje z NLB Osebnim računom in sodobnimi tržnimi potmi.

Če se imetnik osebnega računa z odločitvijo banke o pritožbi ne strinja, ali če v roku 15 dni ne prejme odgovora banke na pritožbo, ima pravico pritožbo nasloviti na Poravnalni svet pri Združenju bank Slovenije, Šubičeva 2, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: Poravnalni svet).

Pritožba mora biti pisna, vsebovati mora kratek zahtevek in vsa dejstva, na katere uporabnik opira svoj zahtevek, priložena pa morajo biti tudi dokazila. Če pritožba ni popolna, Poravnalni svet lahko zahteva dopolnitev. Poravnalni svet mora o pritožbi odločiti najkasneje v 2 mesecih od prejema pritožbe. Poravnalni svet je sestavljen iz predstavnikov potrošnikov in bank ter predsednika Poravnalnega sveta in rešuje vse pritožbe s področja kršenja splošnih poslovnih pogojev, določil pogodbenih razmerij ali dobre poslovne prakse. Poravnalni svet ne odloča o pritožbah s področja poslovne politike posamezne banke. Kljub pritožbi na Poravnalni svet ima imetnik osebnega računa pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in banko pri pristojnem sodišču.

5.10 SANKCIJE IN PRENEHANJE POGODBE

Banka prijavi pristojnemu organu imetnika osebnega računa ali pooblaščen osebo, ki je zlorabila BA kartico ali druge plačilne in/ali posojilne kartice, ki jih je izdala banka oziroma je izdala nekritiček.

V primeru prekoračitve kritja na računu (nedovoljeno negativno stanje) banka imetnika osebnega računa o tem pisno obvesti in ga pozove, da v postavljenem roku znesek nedovoljenega negativnega stanja poravna.

Če imetnik osebnega računa kljub pozivu dolgovanih zneskov ne poravna, mu banka lahko pošlje še opomin. Stroške obvestila in opomina banka zaračunava skladno s tarifo banke. Če stranka v rokih, določenih v posameznih obvestilih/opominih nedovoljenega negativnega stanja ne poravna, banka lahko odstopi od pogodbe in dolg prisilno izterja. Banka lahko tudi omeji uporabo vseh ali nekaterih plačilnih instrumentov za določeno obdobje.

Banka lahko poravna obveznosti imetnika osebnega računa s pobotanjem z njegovo terjatvijo do banke iz drugega dobroimetja pri banki. V primeru, da ima imetnik osebnega računa do banke neplačane zapadle obveznosti, se sredstva na osebnem računu lahko rezervirajo z vnosom zadržanih sredstev v višini obveznosti, do poplačila zapadlih neplačanih obveznosti.

Če v pogodbi ni drugače določeno, lahko od pogodbe odstopi katera koli pogodbeni stranka. Imetnik osebnega računa lahko odstopi od pogodbe z enomesečnim odpovednim rokom, v kolikor se z banko ne dogovori drugače, pri čemer mora

podati tudi izjavo, da prevzema vse obveznosti, vključno s tistimi, ki bi nastale z unovčitvijo čekov ali plačili s plačilnimi ali posojilnimi karticami po ukinitvi računa.

S pretekom odpovednega roka banka ukine osebni račun. V primeru, da imetnik osebnega računa ni v celoti poravnal vseh obveznosti iz osebnega računa, bo banka dolg prisilno izterjala.

Banka na dan prejema vloge za odstop od pogodbe:

- blokira BA kartico in vse ostale plačilne ali posojilne kartice, izdane imetniku osebnega računa in pooblaščenecem;
- preneha z izvrševanjem trajnih nalogov in nalogov za direktno obremenitev;
- prekliče vse ne unovčene čeke, vključno s čeki pooblaščenecem.

Banka lahko odstopi od pogodbe z dvomesečnim odpovednim rokom. Banka lahko odstopi od pogodbe tudi v primeru, če imetnik osebnega računa dve leti zapored ni posloval z računom.

V primeru kršitve obveznosti iz pogodbe, lahko banka odstopi od pogodbe in ukine osebni račun brez upoštevanja dvomesečnega odpovednega roka.

V primeru smrti imetnika osebnega računa banka po predložitvi uradnega dokumenta o smrti blokira osebni račun za uporabo vseh plačilnih instrumentov imetnika osebnega računa in pooblaščenecem. Do pravnomočnosti sklepa o dedovanju dovoli banka izplačilo sredstev le za plačilo pogrebnih stroškov umrlega imetnika v skladu z zakonom, ki ureja dedovanje. Banka po prejemu pravnomočnega sklepa o dedovanju ukine osebni račun in izplača sredstva dedičem v skladu z vsebino sklepa. Če je dedičev več, banka praviloma izvede izplačilo dedičem po sklepu o dedovanju takrat, ko se vsi dediči istočasno oglasijo v banki in zahtevajo izplačilo.

V primeru odstopa od pogodbe banka imetniku osebnega računa povrne tista nadomestila, ki jih je imetnik plačal vnaprej za določeno časovno obdobje, v sorazmernem deležu do prenehanja pogodbe.

5.11 ZAVAROVANJE IMETNIKOV NLB OSEBNIH RAČUNOV

Za vse imetnike NLB Osebnih računov ima NLB z NLB Vito, življenjsko zavarovalnico, d.d., Ljubljana sklenjeno pogodbo o zavarovanju imetnikov osebnih računov. Na podlagi zavarovanja upravičenci ob morebitni nezgodi prejmejo ustrezno zavarovalnino.

V ponudbo zavarovanj pri NLB Viti, življenjski zavarovalnici, d.d., Ljubljana so vključeni vsi imetniki NLB Osebnih računov. Zavarovani so vsi imetniki osebnih računov, razen oseb, ki jim je v celoti odvzeta poslovna sposobnost. Imetniki osebnih računov so nezgodno zavarovani vse dni v obdobju, ko imajo pri NLB odprt osebni račun, in sicer za primer nezgodne smrti in za primer popolne trajne invalidnosti kot posledico nezgode.

Za nezgodo se šteje vsak nenaden, od zavarovančeve volje neodvisen dogodek, ki deluje v glavnem od zunaj in naglo na zavarovančevo telo ter ima za posledico njegovo smrt ali popolno trajno invalidnost.

Zavarovalno jamstvo za posameznega zavarovanca prične ob 24:00 uri tistega dne, ko odpre račun in traja do 24:00 ure zadnjega dne v mesecu, ko zavarovanec ukine račun oz. izgubi pravico do uporabe računa, ko je zavarovancu odvzeta poslovna sposobnost ali če zavarovanec umre.

Zavarovanje krije nezgodno smrt in popolno trajno invalidnost kot posledico neizgode z naslednjimi zavarovalnimi vsotami:

- za imetnike NLB Toli računa, NLB Prvega računa, NLB Študentskega računa, NLB Osnovnega računa, NLB Klasičnega računa, NLB Srebrnega računa, NLB Srebrnega računa z evidenco prometa in NLB Osnovnega računa nerezidenta je zavarovalna vsota enaka višini stanja na računu zavarovanca, vendar ne manj kot 960 EUR in ne več kot 9.600 EUR;
- za imetnike NLB Zlatega računa in NLB Platinastega računa je zavarovalna vsota enaka višini stanja na računu zavarovanca, vendar ne manj kot 1.920 EUR in ne več kot 19.200 EUR.

6 UPORABA SODOBNIH TRŽNIH POTI

6.1 POLOG GOTOVINE V OVOJNICI

Uporabnik se mora pred uporabo te storitve seznaniti s pravili uporabe te storitve. Uporabnik mora v primeru pologa gotovine na ovojnico označiti ali želi polog v domači valuti ali v tuji valuti. Če polaga gotovino v tuji valuti, mora na ovojnici označiti, ali želi položiti na račun gotovino v tuji valuti ali pa želi, da mu banka opravi pretvorbo gotovine iz tuje valute v domačo valuto po veljavnem menjalniškem tečaju s tečajne liste banke. V ovojnico uporabnik lahko vloži največ 50 bankovcev. Za več bankovcev mora uporabnik opraviti novo storitev. Kovancev se ne sme vstavljati v ovojnico. Uporabnik je seznanjen, da vstavljanje kovancev v ovojnico pomeni kršitev splošnih pogojev. Uporabnik se zavezuje povrniti banki vsako škodo, ki ji bi nastala zaradi kršitve navedene v prejšnjem stavku. Ovojnica, v katero je uporabnik vložil gotovino, mora biti zalepljena.

Banka sprejema pri bankomatu gotovino v domači valuti in vso gotovino v tujih valutah, ki so navedene na tečajni listi banke. Uporabnik lahko na osebni račun gotovino v tuji valuti polaga v tuji valuti (vseh 11 valut, ki jih lahko vodimo na osebni račun) ali pa to tujo gotovino položi s pretvorbo v domačo valuto. Ostalo gotovino v tuji valuti, ki je banka ne vodi na osebni račun, banka zamenja po veljavnem menjalnem tečaju s tečajne liste banke v domačo valuto in položi na osebni račun.

Banka komisijsko odpre in pregleda ovojnico ter zapisniško ugotovi znesek položene gotovine. Banka izvede polog gotovine, kot je uporabnik navedel na ovojnici. Če je v ovojnici gotovina v tuji valuti in na ovojnici ni posebej označeno, ali gre za polog z zamenjavo v domačo valuto ali za polog v tuji valuti, se gotovina v tuji valuti položi v tuji valuti, če je to valuta, ki jo banka lahko vodi na osebni račun (ena izmed 11 valut). Če gre za ostalo gotovino v tuji valuti, ki je banka ne vodi na osebni račun, banka tujo valuto avtomatično zamenja po veljavnem menjalnem tečaju s tečajne liste banke v domačo valuto in položi na osebni račun.

Če na nalepki na bankomatu ni drugače navedeno, gotovino, ki je oddana v bankomat vsaj eno uro pred zaključkom poslovnega časa poslovalnice, banka knjiži na osebni račun še isti delovni dan.

6.2 AVTOMATSKI POLOG GOTOVINE

Uporabnik lahko pri Avtomatskem pologu na označenih bankomatih polaga bankovce v vrednosti 100, 50, 20 in 10 EUR. Bankovci morajo biti poravnani in brez sponk, saj v nasprotnem primeru lahko poškodujejo bankomat. Imetnik se zavezuje banki povrniti škodo, ki bi nastala zaradi poškodbe bankomata.

Bankomat ob pologu bankovcev opravi kontrolo pristnosti. Kolikor bankomat zazna, da je bankovec ponarejen, ga zadrži, o čemer je uporabnik obveščen z izpisom na ekranu in ločenem obvestilu na natisnjem potrdilu o opravljeni transakciji, na katerem je navedeno število zadržanih bankovcev. Uporabnik se mora za informacije glede zadržanih bankovcev zglasiti v poslovalnici pri kateri ima odprt osebni račun. Banka lahko naknadno, potem, ko je bila gotovina knjižena na osebni račun uporabnika, preveri pristnost položenih bankovcev. V primeru, da se pri tem ugotovi, da so bankovci nepristni, sme banka bremeniti osebni račun uporabnika za znesek v višini teh bankovcev.

Položena gotovina, ki ni zadržana, je knjižena na osebni račun uporabnika nemudoma po uspešno opravljenem pologu. O opravljenem pologu je uporabnik obveščen na natisnjem potrdilu o opravljeni transakciji. Avtomatski polog je mogoč kadarkoli v času obratovanja posameznega bankomata.

6.3 PLAČILO POSEBNE POLOŽNICE NA BANKOMATU

Imetnik in pooblaščenec osebnega računa (v nadaljevanju: uporabnik) lahko pri bankomatu plačuje posebne položnice. Bankomati, pri katerih se lahko opravi omenjena storitev, so posebej označeni.

Uporabnik se mora pred uporabo te storitve seznaniti s pravili uporabe. Uporabnik lahko v režo bankomata vstavi le vsako posebno položnico posebej in pri uporabi sledi navodilom na ekranu. Ko se na ekranu bankomata izpiše znesek plačila, mora uporabnik potrditi pravilnost zneska, če znesek ni pravilen lahko izvajanje plačila prekine.

V primerih, kjer znesek na posebni položnici ni naveden, lahko uporabnik znesek plačila poljubno vnese. Za plačilo posebne položnice preko bankomata je uporabnik dolžan plačati nadomestilo, skladno s tarifo banke. O opravljeni storitvi prejme uporabnik potrdilo o izvedeni transakciji na izvodu posebne položnice in potrdilo o opravljeni storitvi, na podlagi katerega lahko vloži reklamacijo. Na bankomatu ni mogoče opraviti plačila posebne položnice, če le ta ni pravilno izpolnjena. Plačila posebne položnice na bankomatu ni mogoče opraviti tudi v primeru, če prejemnik plačila ni vključen v Zbirni center družbe Bankart d.o.o. Ljubljana.

Za znesek iz posebne položnice, ki je oddana na bankomatu, je osebni račun obremenjen isti dan, kot je položnica oddana na bankomatu. Plačilo prejemniku bo izvršeno skladno z veljavnim urnikom za izvajanje plačil.

6.4 POLOG GOTOVINE NA TOLIMATU

Imetniki NLB Toli računa s posebno Toli kartico lahko polagajo gotovino v EUR na NLB Toli račun prek Tolimata. Gotovino, ki je položena prek Tolimata pred zaključkom poslovnega časa poslovalnice, banka knjiži na NLB Toli račun še isti delovni dan. Gotovina, ki je prek Tolimata položena kasneje, se knjiži na NLB Toli račun prvi naslednji delovni dan z datumom valute tega delovnega dne.

6.5 POSLOVANJE Z NLB AVTOMATSKIM ODZIVNIKOM

Imetnik osebnega računa lahko uporablja storitev NLB Avtomatski odzivnik na posebni telefonski številki. Imetnik osebnega računa izpolni vlogo za dostop do NLB Avtomatskega odzivnika in jo osebno odda v katerikoli bančni poslovalnici ali prek NLB Teledoma. Za uporabo NLB Avtomatskega odzivnika je potreben telefonski aparat s tonsko izbiro.

Uporabnik lahko začne uporabljati odzivnik najkasneje peti dan po oddaji vloge v poslovalnici oziroma naslednji dan, če odda zahtevek prek NLB Teledoma. Do informacije o stanju na računu uporabnik dostopa s pomočjo štirimestne osebne številke za prepoznavo, ki si jo izbere sam, in jo vpiše na vlogo za dostop do NLB Avtomatskega odzivnika in se hkrati zavezuje, da jo bo po prvem klicu na NLB Avtomatski odzivnik zamenjal z novo tajno osebno številko, ki jo uporablja za nadaljnje klice. Tajno osebno številko uporabnik hrani kot zaupno. Uporabnik nosi sam vso škodo, ki bi nastala, ker bi tretje nepooblaščen osebe uporabile uporabnikovo številko za dostop do informacije na NLB Avtomatskem odzivniku.

Uporabnik ima na voljo naslednje storitve:

- tekoče informacije o stanju sredstev v domači valuti na računu in
- spremembo tajne osebne številke za dostop do NLB Avtomatskega odzivnika.

Če uporabnik sumi, da je z njegovo osebno številko za dostop do računa seznanjena nepooblaščen oseba, o tem obvesti banko. Banka blokira uporabo NLB Avtomatskega odzivnika. Takoj ko je to mogoče, mora uporabnik blokacijo uporabe NLB Avtomatskega odzivnika potrditi osebno v poslovalnici banke. Če uporabnik želi ponovno uporabljati NLB Avtomatski odzivnik, mora oddati novo vlogo. Če uporabnik pozabi osebno številko za dostop do računa, mora izpolniti novo vlogo za dostop do NLB Avtomatskega odzivnika.

Mesečno nadomestilo za uporabo je 0,50 EUR .

6.6 OPRAVLJANJE BANČNIH STORITEV PO TELEFONU – NLB TELEDOM

NLB Teledom je način opravljanja bančnih storitev po telefonu, preko katerega lahko posluje imetnik osebnega računa in pooblaščen oseba. Banka omogoči uporabniku uporabo storitev NLB Teledoma na podlagi pravilno izpolnjene in podpisane vloge za odobritev uporabe storitev NLB Teledoma, ki jo odda v poslovalnici banke. Poleg vloge izpolni in v zaprti kuverti odda tudi obrazec z osebnim geslom, ki je poljubno izbrano zaporedje znakov, namenjeno za prepoznavo uporabnika. Poleg osebnega

gesla se lahko uporabnik odloči za dodaten, neobvezen element prepoznavne (to je sistem povezanega vprašanja in odgovora).

Ob začetku uporabe storitev NLB Teledoma, uporabnik na naslov prejme podpisne kode. Podpisne kode so zaporedja različnih znakov, ki jih določi NLB Teledom in jih uporabniku pošilja po pošti na njegov naslov. Podpisna koda nadomešča lastnoročni podpis uporabnika ob oddaji naročila in nastopa kot element varnosti in zaščite. Uporabnik mora delavcu NLB Teledoma na vsakokratno zahtevo posredovati novo podpisno kodo v zaporedju, kot si v poslanem seznamu sledijo. Banka si pridržuje pravico, da vlogo brez obrazložitve zavrne. Šteje se, da je uporabnik dal soglasje za izvedbo plačilne storitve, če je bila storitev naročena po telefonu in je bila opravljena identifikacija uporabnika z uporabo osebnega gesla in podpisnih kod.

Osebno geslo, tajne podatke in posredovane podpisne kode mora uporabnik skrbno varovati in jih ne sme sporočiti ali predati nobeni drugi osebi. Banka ne prevzame nobene odgovornosti za škodo, ki bi nastala uporabniku zaradi prevare, naklepa ali malomarnega ravnanja uporabnika z osebnim geslom, s tajnimi podatki in/ali podpisnimi kodami. Uporabnik je dolžan voditi lastno evidenco o stanju na osebnem računu in v njej upoštevati naročene prenose sredstev in plačila obveznosti prek NLB Teledoma in obračunane provizije oziroma nadomestila za stroške banke. Uporabnik je dolžan delavcu NLB Teledoma takoj sporočiti vse spremembe, ki se nanašajo na njegove osebne podatke in bančne račune.

Banka izvaja naročila v skladu z določili splošnih pogojev in pravili bančnega poslovanja ter v okviru drugih splošnih pogojev in pogodb, ki jih je uporabnik sklenil z banko za ustanovitev in vodenje računov. O prenosih sredstev in plačilnih obveznosti banka obvešča uporabnika v skladu z določili o obveščanju imetnika osebnega računa in splošnih pogojih. Vsi telefonski pogovori v NLB Teledomu se snemajo. Zvočni zapis posameznega telefonskega pogovora hrani banka v skladu z veljavno zakonodajo. Uporabi ga za reševanje uporabnikove reklamacije ali v primeru nastalega sodnega spora.

Za uporabo storitev NLB Teledoma zaračunava banka pristopnino, v skladu z vsakokrat veljavno tarifo banke. Za opravljene storitve prek NLB Teledoma banka zaračuna nadomestila v skladu z vsakokrat veljavno tarifo banke in na način kot se obračuna pri opravljenih storitvah in plačilnih transakcijah na bančnem okencu.

Enkratna pristopnina ob prijavi nas stane 10,00 EUR. Za interna nakazila ni stroškov, eksterna plačila z računa fizične osebe, ne glede na višino zneska plačila stanejo 1,10 EUR.

V kolikor uporabnik ugotovi, da je za njegovo osebno geslo ali tajne podatke izvedela druga oseba oziroma so podpisne kode prešle v posest tretjega, mora o tem takoj obvestiti delavca NLB Teledoma, ki uporabo gesla, tajnih podatkov ali podpisnih kod takoj blokira. Novo geslo sporoči uporabnik na obrazcu za vpis gesla v enoti, ki vodi njegov osebni račun, nove podpisne kode pa je uporabniku dolžna poslati banka.

V primeru neodobrene plačilne transakcije, ki je posledica ukradenih, izgubljenih ali zlorabljenih identifikacijskih elementov, krije uporabnik škodo do višine 150 EUR do trenutka, ko je banki prijavil krajo/izgubo/zlorabo in je banki sporočil vse potrebne

podatke za izvedbo blokacije, če zloraba ni nastala zaradi hude malomarnosti uporabnika. Banka krije škodo, ki je posledica ukradenih, izgubljenih ali zlorabljenih identifikacijskih elementov, ki uporabniku nastane od trenutka blokacije naprej. Banka bo izvedla blokacijo takoj po prejemu obvestila o kraji/izgubi/zlorabi in po prejemu vseh podatkov, ki so potrebni za izvedbo blokacije in o tem obvesti uporabnika.

Uporabnik lahko kadarkoli odpove uporabo storitev NLB Teledoma s pisno izjavo, ki jo odda v enoti banke, ki vodi njegov osebni račun. Uporabo storitev lahko odpove tudi banka, če ugotovi, da je uporabnik zlorabljal pravice oziroma kršil splošne pogoje poslovanja.

Storitve, ki jih lahko opravljate po NLB Teledomu:

- informacije o NLB Teledomu,
- informacije o bančni mreži in vseh storitvah,
- informacije o stanju in prometu na bančnem računu,
- vloga za otvoritev/spremembo limita,
- naročila, spremembe in ukinitve SMS sporočil,
- zahtevek za otvoritev NLB Postopnega varčevanja,
- zahtevek za nakup NLB Darilnih čekov,
- blokacije bančnih kartic in čekov,
- otvoritev/spremembo/ukinitve trajnega naloga,
- naročanje čekov na naslov,
- naročilo potovalnih čekov,
- naročilo dviga gotovine,
- zamenjava valut v okviru osebnega računa, v času med 8. in 22. uro
- naročilo pošiljanja promocijskega gradiva,
- vezava depozita v domači valuti,
- vezava deviznega depozita,
- prenos sredstev na bančne račune,
- nakazilo sredstev na naslov,
- plačilo položnic in računov, tudi z valuto v naprej za obdobje šestih mesecev,
- telefonsko nakazilo,
- nakazilo prek Western Uniona,
- naročilo za uporabo avtomatskega odzivnika,
- naročilo potrdil,
- naročila za NLB Klik: naročilo certifikata, ponovno pošiljanje gesla za prevzem certifikata, ponovno pošiljanje referenčne številke, sprememba elektronskega naslova, ponovna nastavitve vstopnega gesla, naročilo dodajanja novega delovnega računa, ukinitve uporabe računa v Kliku NLB, naročilo blokacije/deblokacije/ukinitve poslovanja.

6.7 PREJEMANJE INFORMACIJ O STANJU NA RAČUNIH PREK KRATKIH SPOROČIL SMS

Prek kratkih sporočil SMS nam posredujejo informacijo o stanju našega računa na naš mobilni telefon. Informacijo o stanju našega računa nam bodo posredovali enkrat dnevno, enkrat tedensko ali enkrat mesečno ob dogovorjeni uri.

Banka omogoča uporabo storitve SMS imetniku osebnega računa, razen imetniku NLB Toli, NLB Prvega in NLB Osnovnega računa ter NLB Srebrnega računa z evidenco prometa. Uporabnik storitve SMS lahko dobi informacijo o stanju denarnih sredstev v EUR na osebnem računu in vseh osebnih računih, na katerih je pooblaščen in jih je prijavil kot delovne račune v storitvi. Uporabnik mora banki za uporabo storitve SMS posredovati vse podatke, ki so potrebni za aktiviranje storitve. Uporabnik nosi odgovornost za pravilnost podatkov, ki jih je posredoval banki. Uporabnik lahko uporablja GSM številko domačega ali tujega operaterja mobilne telefonije. Več uporabnikov storitve SMS ne more uporabljati iste GSM številke.

Uporabnik storitve SMS je dolžan takoj sporočiti vse spremembe, ki se nanašajo na njegove osebne podatke, osebni račun, spremembo telefonske številke mobilnega telefona ali preklic telefonske številke mobilnega telefona. Uporabnik storitve SMS pooblašča banko za posredovanje podatkov, vezanih na uporabo storitve, podjetju, ki vrši distribucijo podatkov. Prejemnik podatkov, ki izvaja distribucijo, je dolžan varovati podatke kot zaupne.

Banka se zavezuje, da bo uporabniku storitve SMS v določenih terminih v okviru izbranega časovnega intervala posredovala podatke o stanju na osebnem računu, razen v primeru višje sile. Banka bo zagotovila najvišjo možno raven varnostnih ukrepov, ki bodo zagotavljali minimiziranje tveganj neavtoriziranega pristopa do podatkov, spreminjanja podatkov in izgube podatkov.

Uporabniku storitve SMS se za vsako uspešno poslano sporočilo o stanju na osebnem računu, ki bo poslano v naročenem terminu v okviru izbranega časovnega intervala, zaračuna nadomestilo po veljavni tarifi banke. Nadomestilo se mesečno poravnava iz imetnikovega osebnega računa. Če uporabnik storitve SMS zaradi izpada sistema ali drugih vzrokov tehnične narave sporočila ne bo prejel ali ga ne bo prejel v izbranem časovnem terminu, se storitev ne zaračuna. Storitve se zaračuna, če sporočilo ni prejeto iz razlogov, ki so na strani uporabnika storitve SMS (npr.: izklop aparata, daljša nedosegljivost v omrežju GSM, odtujitev aparata). Nadomestilo za posredovanje informacije znaša 0,04 EUR na sporočilo.

Banka lahko ustavi uporabo storitve, če niso upoštewane določbe teh splošnih pogojev, ob ukinitvi osebnega računa, smrti ali izgubi opravilne sposobnosti uporabnika, ukinitvi pooblastila na osebnem računu, na zahtevo uporabnika, v primeru nekorektnega poslovanja uporabnika ali po lastni presoji.

6.8 POSLOVANJE PREK SPLETNE POSLOVALNICE NLB KLIK

NLB Klik je način opravljanja bančnih storitev prek interneta, ki imetniku osebnega računa, pooblaščenцу ali zakonitemu zastopniku (razen zastopniku pri NLB Prvem računu ter nerezidentom) osebnega računa omogoča vpogled v stanje na osebnem računu, opravljanje plačil, naročila plačil obveznosti, prenosov sredstev med računi v banki ter druge storitve.

Šteje se, da je uporabnik NLB Klike dal soglasje za izvršitev plačilne storitve, če je bilo naročilo izvedeno v NLB Kliku z opravljeno identifikacijo na podlagi kvalificiranega digitalnega potrdila uporabnika in dodatnih varnostnih mehanizmov, ki jih omogoča oziroma predpiše banka.

Za uporabo NLB Klika uporabnik poleg elektronskega naslova potrebuje tudi osebni računalnik z dostopom do interneta. Banka omogoči imetniku osebnega računa ali pooblaščenцу uporabo NLB Klika na podlagi pravilno izpolnjene in podpisane vloge za odobritev uporabe NLB Klika in korektnega poslovanja z osebnim računom. Banka si pridržuje pravico, da zahtevek za odobritev uporabe NLB Klika zavrne brez navedbe vzrokov za zavrnitev.

Po odobritvi vloge uporabnik prejme referenčno številko za prevzem KDP po elektronski pošti, geslo za prevzem KDP pa s pošto pošiljko s povratnico. Uporabnik NLB Klika izvede prevzem KDP sam v skladu z navodili, ki so objavljena na spletni strani banke. Takoj po opravljenem prevzemu KDP uporabnik lahko prične uporabljati NLB Klik.

Uporabnik se zavezuje, da bo:

- varoval osebno geslo ter zasebni ključ pred tretjimi osebami, pri čemer nosi odgovornost za vsako škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena zato, ker so tretje nepooblaščen osebe pridobile osebno geslo ter KDP (kvalificirano digitalno potrdilo) uporabnika in ga uporabile za dostop do NLB Klika na način, ki ga banka lahko prepozna le kot uporabnikovega,
- takoj obvestil banko o vseh okoliščinah v povezavi s prejšnjo alinejo, ki kažejo na zlorabo uporabe gesla ter KDP,
- poskrbel za ustrezno tehnično in programsko zaščito računalnika, s katerega bo dostopal do NLB Klika. Kot pomoč pri zagotavljanju ustreznega nivoja zaščite in ostalih postopkov varovanja, ki povečujejo stopnjo zaščite spletnega poslovanja, so uporabnikom NLB Klika na voljo Zlata pravila poslovanja z NLB Klikom na spletnem naslovu.
- redno spremljal svoje tekoče poslovanje na osebnem računu,
- pri svojem poslovanju poleg teh splošnih pogojev upošteval tudi navodila za uporabo NLB Klika in veljavno zakonodajo

Uporabnik se zaveda, da dodatno varnostno geslo, ki ga je prejel v poštni pošiljki, ni namenjeno zaščiti uporabnikovih identifikacijskih elementov, ampak je namenjeno povečanju nivoja zaščite sredstev na uporabnikovih računih v primeru, ko bi zaradi ne dovolj skrbne zaščite osebnega računalnika prišlo do tatvine ali nepooblaščen uporabe KDP in vstopnega osebnega gesla in posledično kraje denarja z uporabo NLB Klika.

NLB Klik je možno uporabljati tudi na mobilnih in drugih napravah (telefonih, tabličnih računalnikih, ipd; v nadaljevanju: mobilne naprave), katerih operacijski sistem in brskalnik (vgrajeni ali dodatno nameščeni) omogoča dostop do interneta, vzpostavitev varne seje, ter namestitev in uporabo zaščitnih elementov in ki izpolnjujejo morebitne druge tehnične zahteve v odvisnosti od posamezne vrste mobilne naprave.

NLB Klik je uporabnikom na mobilnih napravah glede na vrsto posamezne mobilne naprave dosegljiv bodisi v obliki, kot je dostopen na osebnih računalnikih, bodisi kot NLB Klik na mobilnem telefonu. NLB Klik na mobilnem telefonu je posebna različica NLB Klika, v katerem so za uporabo na manjših ekranih mobilnih naprav prilagojene posamezne strani. Zaradi tehničnih omejitev posameznih vrst mobilnih naprav nekatere funkcionalnosti NLB Klika na NLB Kliku na mobilnem telefonu niso omogočene ali pa je izvedba posameznih funkcionalnosti ustrezno prilagojena.

Banka zaračunava uporabniku NLB Klik nadomestila po veljavni tarifi banke. Izvleček iz vsakokrat veljavnega sklepa o obrestnih merah in vsakokrat veljavne tarife banke je na vpogled v vsaki enoti banke in na spletni strani banke.

Enkratna pristopnina ob prijavi v spletno banko NLB Klik:

- za dijake, ki so imetniki NLB Prvega računa: brezplačno
- za polnoletne dijake in študente, ki so imetniki NLB Študentskega računa: 10,43 EUR
- za ostale uporabnike: 25,50 EUR

Mesečna uporabnina

za dijake, ki so imetniki NLB Prvega računa: brezplačno

za študente in ostale uporabnike: 0,65 EUR

Plačilne transakcije:

- za plačilo računov znaša provizija samo 0,33 EUR
- za naročilo reguliranega čezmejnega plačila znaša provizija 0,33 EUR
- za naročilo ne reguliranega čezmejnega plačila znaša provizija 10,33 EUR

Kvalificirano digitalno potrdilo AC NLB:

- izredna izdaja kvalificiranega digitalnega potrdila AC NLB in identifikacijskih kod: 10 EUR
- obnova kvalificiranega digitalnega potrdila po poteku veljavnosti: 6,26 EUR

Uporabniki NLB Klik imajo možnost naročila na prejemanje SMS sporočil ob vsakokratnem vstopu v NLB Klik na telefonsko številko mobilnega telefona, ki jo uporabnik NLB Klik evidentira v nastavitvah NLB Klik. Banka se zavezuje, da bo uporabniku te storitve na navedeno telefonsko številko mobilnega telefona s SMS sporočilom posredovala informacijo o vsakokratnem vstopu v NLB Klik, razen v primeru višje sile in razlogov, ki bi nastali na strani podjetja, ki vrši distribucijo podatkov.

Uporabnik je dolžan takoj sporočiti vse spremembe, ki se nanašajo na spremembo telefonske številke mobilnega telefona ali preklic telefonske številke mobilnega telefona. Uporabnik storitve prejemanja SMS sporočil ob vstopu v NLB Klik pooblašča banko za zbiranje, obdelovanje in posredovanje zbranih podatkov v zvezi in v namen izvrševanja te storitve podjetju, ki vrši distribucijo podatkov.

Banka lahko ustavi uporabo storitve, če niso upoštevane določbe teh splošnih pogojev, ob ukinitvi osebnega računa, smrti ali izgubi opravilne sposobnosti uporabnika storitve, ukinitvi pooblastila na osebnem računu, na zahtevo uporabnika storitve, v primeru nekorektnega poslovanja uporabnika storitve ali po lastni presoji.

Uporabnik NLB Klik soglaša, da je obveščen o vseh spremembah, novostih pri ponudbi banke in posebnostih pri poslovanju prek NLB Klik z objavo vsebin v rubriki »Sporočila banke«. Komercialna obvestila so ustrezno označena.

Banka in uporabnik se zavezujeta, da bosta zagotovila najvišjo možno raven varnostnih ukrepov, ki bodo zagotavljali minimiziranje tveganj neavtoriziranega pristopa do podatkov, spreminjanja podatkov in izgube podatkov.

Banka avtomatično blokira uporabo NLB Klika, če uporabnik trikrat zaporedoma vnese napačno osebno vstopno geslo. Banka bo blokacijo izvedla tudi na podlagi prijave uporabnika o izgubi, kraji ali nepooblaščenem dostopu osebnega gesla, KDP na ključku ali pametni kartici in o tem obvestila uporabnika. Banka krije škodo, ki je posledica ukradenih, izgubljenih ali zlorabljenih identifikacijskih elementov, ki uporabniku nastane od trenutka blokacije naprej.

Vsi nalogi, poslani v obdelavo pred blokacijo uporabe NLB Klika bodo izvršeni v okviru veljavnih urnikov plačilnega prometa. V primeru neodobrene plačilne transakcije, ki je posledica ukradenih, izgubljenih ali zlorabljenih identifikacijskih elementov, nosi uporabnik škodo do višine 150 EUR do trenutka, ko je banki prijavil krajo/izgubo/zlorabo in je banki sporočil vse potrebne podatke za izvedbo blokacije, če zloraba ni nastala zaradi naklepa ali hude malomarnosti uporabnika. Banka ponovno omogoči poslovanje uporabniku po ponovni izdaji KDP.

Banka lahko ukine uporabo NLB Klika, če niso upoštevani splošni pogoji, ob ukinitvi osebnega računa, smrti ali izgubi opravilne sposobnosti uporabnika, ukinitvi pooblastila na računu, na zahtevo uporabnika, v primeru nekorektnega poslovanja uporabnika ali po lastni presoji. Uporabnik lahko pisno odpove uporabo NLB Klika. Uporabnik mora pred odpovedjo uporabe poravnati banki vse zapadle obveznosti iz naslova poslovanja z NLB Klikom. Če uporabnik odpove uporabo NLB Klika, mora z dnem oddaje odpovedi to tržno pot prenehati uporabljati, KDP pa lahko uporablja do poteka njegove veljavnosti.

6.9 E-RAČUN NLB

E-račun je račun, ki ga izdajatelj računa izda svojemu dolžniku-prejemniku računa v elektronski obliki. E-račun je račun izdan v standardni elektronski obliki in skladno z zakonskimi predpisi iz tega področja, enakovredno zamenjuje račun v papirni obliki, ki ga izdajatelj računa posreduje prejemniku računa za opravljeno storitev ali izstavljeno blago.

Opredelitev pojmov

Prejemnik e-računa je potrošnik, ki ji je namenjen e-račun in ima z izdajateljem e-računa sklenjeno poslovno razmerje.

Izdajatelj e-računa je pravni subjekt, ki izda e-račun in ima s prejemnikom e-računa sklenjeno poslovno razmerje.

E-prijava je elektronska oblika prijave za prejetje e-računa, ki jo prejemnik e-računa izpolni v svoji elektronski banki, banka prejemnika e-računa pa e-prijavo prek Sistema za izmenjavo e-račun posreduje do izdajatelja e-računa navedenega v e-prijavi.

E-odjava je elektronska oblika odjave od prejemanja e-računa, ki ga prejemnik e-računa izpolni v svoji elektronski banki, banka prejemnika e-računa pa e-odjavo prek sistema posreduje do izdajatelja e-računa navedenega v e-odjavi.

Sistem za izmenjavo e-računa je sistem, ki omogoča nemoteno pošiljanje e-računov in ga uporabljajo vsi udeleženci, ki izdajajo, prejemajo, posredujejo in arhivirajo e-račune preko Sistema za izmenjavo e-računa.

Način posredovanja e-računov: prejemnik e-računa v svoji elektronski banki izvrši e-prijavo. Banka prejemnika posreduje e-prijavo preko Sistema za izmenjavo e-računa izdajatelju e-računa. Na podlagi e-prijave izdajatelj e-računa posreduje preko banke izdajatelja e-račun banki prejemnika, le ta pa ga posreduje v elektronsko banko prejemnika e-računa. V primeru, da prejemnik e-računa ne želi več prejemati e-računa izvrši v svoji elektronski banki e-odjavo.

Banka prejemnika mora:

- identificirati izdajatelja e-računa;
- prejete e-račune, ki so bili posredovani s strani banke izdajatelja, prevzeti v Sistemu za izmenjavo e-računa;
- prejemniku e-računa omogočiti vpogled v prejete e-račune v elektronski banki;
- poslati izdajatelju e-računa povratno informacijo o tem, da je bil prejemniku e-računa le ta dostavljen oz. mu banka e-računa ni mogla dostaviti.

Banka mora zavrniti e-račun v primeru da:

- e-račun ni izdan v skladu s Priročnikom za delo z računi (<http://www.nlb.si/nlb-proklik>);
- da so v njem napake v podatkih ali neprimerne vsebine, in izdajatelja e-računa na to opozoriti. V primeru neupoštevanja opozorila pa podati zahtevo za njegovo izključitev iz Sistema za izmenjavo e-računa;
- prejemnik e-računa nima odprtega osebnega računa pri banki prejemnika;
- prejemnik e-računa v elektronski banki nima vključenega osebnega računa;
- prejemnik e-računa nima elektronske banke;
- banka prejemnika ni vključena v Sistem za izmenjavo e-računa.

V primeru, da banka prejemnika prejme od prejemnika e-računa reklamacijo, v zvezi s tem, da so v njem napake v podatkih ali neprimerne vsebine, banka prejemnika posreduje reklamacijo izdajatelju e-računa. Reklamacije, ki se nanašajo na vsebino e-računa, rešujeta le izdajatelj e-računa in prejemnik e-računa, banka prejemnika ni zavezana reševati takšnih reklamacij.

7 ZADOVOLJSTVO KOMITENTA

Zadovoljstvo je čustveni odgovor na proces ovrednotenja na izkušnje potrošnje izdelka ali uporabe storitve (Ule in Klinar 1996, str.284).

Zadovoljstvo posameznika z nekim izdelkom ali storitvijo je psihološko stanje, ko le-ta začuti pomanjkanje nečesa, zadovoljstvo komitentov pa je rezultat ponakupnega ovrednotenja njegovega nakupa. Če sama pričakovanja o določenem izdelku niso izpolnjena, pride do nezadovoljstva.

To nezadovoljstvo prinaša drugačne odzive in prihaja do navzkrižja interesov med obema stranema, udeleženima v tem procesu.

Nezadovoljstvo je za komitenta neprijetno in kaže na njegove težave z določeno storitvijo (Ule in Klinar 1996,248). Zadovoljstvo ali nezadovoljstvo komitenta z

izdelkom bo vplivalo na njegovo kasnejše vedenje. Če je komitent zadovoljen, je možnost, da bo spet kupil enak izdelek (Kotler 1996, str. 199).

Zadovoljstvo je stopnja človekovega počutja, ki je posledica primerjave med zaznanim delovanjem izdelka in osebnimi pričakovanji.

Vsako podjetje mora znati prisluhniti željam in potrebam svojega ciljnega trga in na podlagi teh ugotovitev, izoblikovati svojo prodajno strategijo in tržno ponudbo. Zadovoljni komitenti vplivajo na uspešno poslovanje.

7.1 ZADOVOLJSTVO BANČNEGA KOMITENTA

Zadovoljstvo je končni cilj tako iz vidika banke, kot iz vidika samega komitenta. Banka mora neprestano skrbeti za kakovost svojih storitev in poslovanja. Le to vpliva na zadovoljstvo komitentov in njihovo odločitev o ponovni izbiri naših produktov in storitev.

Zadovoljni komitent je zvesti komitent. Je uporabnik naših storitev, le te pa so dejavnik, ki predstavlja osnovo na kateri lahko banka gradi svojo prihodnost. Običajno samo zadovoljstvo ni edini dejavnik, na podlagi česa se komitent odloči ponovno za našo storitev ali produkt. Recimo tako, da je posamezni komitent zadovoljen s plačilno kartico z odloženim plačilom, vendar se zato ne bo odločil še za en tak produkt, ker mu le ta čisto zadošča. Zadovoljni komitent se bo vedno znova vračal v isto banko. Lahko rečemo, da je zadovoljni komitent odlična točka k dvigu ugleda in poslovanja. Zadovoljen komitent pomeni višji dobiček na komitenta, kar posledično vodi v višji dobiček banke.

7.2 MERJENJE ZADOVOLJSTVA

Na trgu ima kupec veliko možnosti, za izbiro ponudb in storitev. Stopnja konkurenčnosti je vedno večja, storitve so različnih kakovosti, vendar so si v večini primerov med seboj zelo podobne.

Potrebno je poznati številne odločilne dejavnike zadovoljstva, ki se spreminjajo različne pristope pri merjenju zadovoljstva komitentov. V večini podjetij uporabljajo različne pristope pri merjenju zadovoljstva komitentov. Nekateri se lotijo tržnih raziskav, eni se poslužujejo anket, tretji zbirajo in analizirajo povratne informacije.

Če želi podjetje zvišati vrednost ravni merjenja zadovoljstva, je obvezno, da pridobljene podatke vključi v svoje poslovanje. Raziskovanje zadovoljstva je ključni dejavnik, če želimo vedeti, kaj si o nas in naših storitvah mislijo naši komitenti. Raziskovanje zadovoljstva mora biti usmerjeno v tiste dejavnike, ki nam prinašajo minuse. Le tako bo končen rezultat dal objektiven odgovor na to, kakšno je resnično stanje na poslovnem področju, ki nas zanima.

7.3 METODE SPREMLJANJA ZADOVOLJSTVA V BANKAH

Da bi bile metode spremljanja zadovoljstva učinkovite, je najprej potrebno poznati želje in potrebe novih komitentov in šele nato oblikovati in posredovati novo storitev ali produkt na trg. Pri določanju značilnosti storitev, morajo banke upoštevati mnenj komitentov.

Metode spremljanja zadovoljstva komitentov po Kotlerju (1996, str.41-43):

- Sistem pritožb in predlogov, kjer ponudniki bančnih storitev, ki so usmerjeni k uporabniku le-teh, poenostavijo sistem, po katerem lahko uporabniki dajejo svoje pripombe in se pritožujejo.
- Ankete o zadovoljstvu komitentov, kjer s pomočjo vprašalnikov in anket merimo zadovoljstvo na več različnih načinov. To lahko delamo neposredno z vprašanjem, kako so zadovoljni.
- Namišljeno kupovanje, kjer lahko najamemo ljudi, ki se pretvarjajo, da so potencialni kupci in nato poročajo o dobrih in slabih izkušnjah pri nakupovanju.
- Analiza izgubljenih komitentov, kjer banka vzpostavi stik s komitenti, ki so prenehali uporabljati njihove storitve in produkte, da bi ugotovili razloge za njihov odhod.
- Intervjuji ciljnih skupin.
- Interna raziskava med zaposlenimi.

Uporaba teh metod pripelje banko do ugotovitve, s katerimi storitvami so komitenti bolj ali manj zadovoljni. Omogočajo nam poglobljene vpogled v komitente, njihove želje in poglede na določene storitve in produkte.

Pri tem moramo biti pozorni tudi na samo obveščanje in vključevanje zaposlenih v procese zadovoljevanja potreb komitentov. Tu se pridobi in izkoristi znanje nas bančnikov v poslovni mreži, ki smo v neposrednem stiku s komitenti.

Namen raziskave zadovoljstva komitentov je, da banka (Potočnik 2000, str.187-189):

- usmeri pozornost na izboljšanje kakovosti svojih storitev in produktov;
- ugotovi koliko so bili prejšnji ukrepi učinkoviti, in da
- odkrije prednosti in slabosti svojih storitev in produktov v primerjavi s konkurenco.

7.4 TEŽAVE PRI IZVAJANJU MERJENJA ZADOVOLJSTVA KOMITENTOV

Pri samem merjenju zadovoljstva komitentov, prihaja do različnih pogledov in tolmačenj samih avtorjev, zato je potrebno točno opredeliti, kaj bo predmet ocenjevanja. Eden izmed mnogih avtorjev Potočnik (2000, str. 190) navaja težave, na katere naletimo pri samem merjenju zadovoljstva komitentov.

In sicer:

- ustreznost metod;
- prepoznavnost pravilne karakteristike merjenja;
- ocena pravega pomena karakteristik;
- primerjava karakteristik s konkurenco;
- izbira kupcev, ki se merijo;
- poplava anket na strani kupcev.

7.5 REZULTATI MERJENJA ZADOVOLJSTVA KOMITENTOV

Da bi bile naše stranke bolj zadovoljne, je potrebno narediti še en korak naprej. Srečujemo se z naraščajočo konkurenco bank v Sloveniji na vseh področjih poslovanja:

- pri cenah;
- osebnem pristopu do strank;
- in aktivnem trženju.

Da bi uspeli na trgu so pomembni vsi dejavniki, tudi podrobnosti, kot so odpravljanje motečih dejavnikov (kot so poslovni čas, vrste, napake...) in uspešno reševanje pritožb. Pomembno je da krepimo pozitivno podobo na vseh področjih, ki so strankam najbolj pomembne, da nudimo kakovostne storitve, da smo zaupanja vredni, skrbimo za diskretnost, smo prijazni, hitro in korektno rešujemo njihove probleme.

7.6 REZULTATI MERJENJA ZADOVOLJSTVA KOMITENTOV NLB

Komitenti NLB so v povprečju zelo zadovoljne stranke, tako s samim odnosom nas bančnih delavcev, kot tudi s kvaliteto opravljene storitve. Usmerjenost NLB k strankam in uspešno zadovoljevanje potreb različnih segmentov strank, potrjujejo različne raziskave neodvisnih domačih in mednarodnih raziskovalnih podjetij.

Po rezultatih večine, je NLB že desetletje najbolj znana in ugledna banka v Sloveniji, z najvišjimi tržnimi deleži pri vseh segmentih strank in pri večini storitev.

Iz zadnje raziskave podjetja RM PLUS iz junija 2010 se ocenjuje, da ima pri NLB vsaj eno storitev 46 % prebivalcev Slovenije nad 15 let in da je glavna banka 39 % prebivalcev. Za nekaj toliko procentov je tudi NLB najboljša banka.

Pozitivne lastnosti ki jih pripisujejo NLB so:

- razširjena mreža bančnih enot,
- tradicija,
- moč in stabilnost,
- zaupanja vredna banka, ki zadovoljuje potrebe strank,
- ima dobro, raznoliko, celovito in kakovostno ponudbo,
- mednarodno priznana banka.

V NLB že dobro desetletje spremljajo zadovoljstvo svojih strank z vsemi najpomembnejšimi dejavniki. Raziskave potrjujejo rahlo naraščajoče zadovoljstvo strank NLB pri prebivalstvu in podjetjih na splošno. Ob koncu leta 2010 je NLB pri 5.000 prebivalcih izmerila zadovoljstvo strank.

Indeks zadovoljstva je znašal 84 (na lestvici od 100). To potrjuje, do so stranke NLB v povprečju zadovoljne. Nadpovprečje beležijo s svetovalnim osebjem, z elektronskim bančništvom in ponudbo povezano s poslovanjem. Nekoliko nižje zadovoljstvo pa s cenami in obrestnimi merami, ter pri podjetjih s kreditiranjem.

8 ZAMENJAVA BANKE

Bančna zvestoba je nadaljevanje odnosa med komitentom in banko. Banka mora upoštevati in hkrati izboljševati tiste bančne dejavnike, ki so za uporabnika pomembni. Banke delujejo na izredno močnem konkurenčnem trgu. Med seboj konkurirajo vsaka s svojo paleto storitev, za katero menijo, da je najboljša. Ponudba bančnih storitev je v današnjem času močne konkurence, vse bolj pomembna. Časov, ko je bila stranka zvesta samo eni banki, ni več.

V podjetju RM PLUS že od leta 1993 izvajajo raziskave o ugledu, kakovosti storitev in tržnem položaju slovenskih bank. Njihove raziskave kažejo, da se je v zadnjih dveh letih z zamenjavo banke seznanilo 5 % vseh prebivalcev. Največ potrošnikov je zamenjalo banko, ker niso bili zadovoljni s stroški poslovanja bančnega računa (bili so previsoki), drugi najbolj omenjeni razlog pa je bilo splošno nezadovoljstvo z banko.

Pri sami menjavi banke se jih je večina odločila za tisto banko, kjer so njeni stroški poslovanja nižji, veliko se jih je odločilo za banko, v kateri imajo po njihovem mnenju boljši odnos do strank, nekaj pa jih je zamenjalo banko zato, ker je nova banka ponujala boljše kreditne pogoje.

Zamenjava banke je postala enostavnejša, odkar so v Združenju bank Slovenije (v nadaljevanju ZBS) sprejeli sporazum o postopku za zamenjavo banke. Za uvedbo sporazuma se je zavzemala tudi Zveza potrošnikov Slovenije, saj je strah pred zapletmi in izgubo časa mnoge uporabnike bančnih storitev odvrčal od zamenjave banke. Nov postopek omogoča uporabniku, da uredi prenos poslovanja le pri eni (novi) banki. Postopek je preglednejši in precej manj zamuden.

Določena so pravila, ki veljajo za prenos transakcijskega računa fizične osebe iz banke v banko. Z zamenjavo banke se ne ohranja ista številka računa. ZBS in njegove članice so oblikovale ta pravila z namenom pomagati strankam do hitrejše in bolj preproste zamenjave banke. Pravila veljajo le za zamenjavo tistega računa, po katerem ima stranka poravnane vse obveznosti.

8.1 POSTOPKI – OBVEZNOSTI PRI ZAMENJAVI BANKE

Članice ZBS, ki so sprejele ta pravila, so se dogovorile, da bodo pri postopku zamenjave računa spoštovale sledeče:

- Če se stranka odloči za zamenjavo računa, bo banka omogočila zamenjavo, kot je opredeljeno v pravilih. Če se stranka odloči zamenjati banko, mora najprej odpreti račun v novi banki, kar je pogoj za začetek postopka. Stranka v novi banki poda Vlogo za zamenjavo banke, ki hkrati vsebuje zahtevo za ukinitve računa pri prejšnji banki.
- Nova banka na zahtevo stranke posreduje Vlogo prejšnji banki in najpozneje naslednji delovni dan obvesti delodajalca – plačnika o številki novega računa. Stranka pa je dolžna morebitne druge plačnike obvestiti sama.
- Ko prejšnja banka prejme Vlogo, preveri, ali ima stranka poravnane vse obveznosti na računu in če so, nadaljuje postopek po pravilih. Če pogoji za zamenjavo niso izpolnjeni, o tem obvesti stranko in novo banko ter se

dogovori o nadaljnjih postopkih (lahko se bo podaljšal rok zamenjave; ali zamenjava ne bo potekala po teh pravilih).

- Ob izpolnjevanju pogojev za zamenjavo bo prejšnja banka najpozneje v treh delovnih dneh od sprejetja pisne Vloge pripravila informacijo o trajnih nalogih in direktnih obremenitvah stranke. V skladu z zahtevo stranke prejšnja banka podatke posreduje stranki in / ali novi izbrani banki.
- Prejšnja banka bo na podlagi Vloge v petih delovnih dneh od prejetja Vloge ukinila trajne naloge in direktne obremenitve. O ukinitvi direktnih obremenitev bo elektronsko obvestila prejemnike plačil.
- Prejšnja banka bo pred ukinitvijo računa s stranko uredila vračilo čekov in kartic, način odplačila kreditov in drugo.
- Nova banka bo na podlagi informacije o trajnih nalogih in direktnih obremenitvah prejšnje banke po treh delovnih dneh od prejetja informacije v dogovoru s stranko odprla direktne obremenitve in trajne naloge.
- Potem ko bo opravljeno vse naštetu in ko bodo na računu poravnane vse obveznosti, bo prejšnja banka ukinila račun in sredstva prenesla na račun pri novi banki. Morebitne prilive na zaprt račun bo morala prejšnja banka vrniti plačniku, ker prilivov na zaprt račun ne more opraviti.
- Postopek zamenjave banke po pravilih je brez nadomestila, razen za kritje dejanskih stroškov
- Postopek zamenjave banke mora biti končan najpozneje v 14 delovnih dneh, če so izpolnjeni vsi pogoji za zaprtje računa v skladu s Pogodbo o ustanovitvi in vodenju transakcijskih računov in v skladu s Splošnimi pogoji poslovanja s transakcijskimi računi.

8.2 OSEBNI RAČUNI DRUGIH SLOVENSКИH BANK

Banke na slovenskem ozemlju ponujajo veliko število osebnih računov, mi potrošniki pa se običajno odločimo za banko, ki je najbližja našim zahtevam in potrebam. Banke je potrebno posodobiti z uvajanjem novih sodobnih tehnologij in produktov. Potrebno je ponuditi nove moderne oblike poslovanja.

Banke delujejo na izredno konkurenčnem trgu in med seboj tekmujejo vsaka s svojo ponudbo, za katero menijo da je najboljša. Ponudba bančnih storitev je danes v času močne konkurence vse bolj pomembna. Banke morajo svojim komitentom ponujati celo paleto storitev, svoje stranke postavljati na prvo mesto in zagotoviti najboljše od najboljšega.

Trudijo se poiskati najučinkovitejše rešitve pri uvajanju novosti. Časi, ko je bila stranka zvesta le eni banki, so minili. Banke se pospešeno lotevajo inovacij svojih storitev. Ponudba bančnih storitev je vse bolj prilagojena potrebam in zahtevam bančnih komitentov.

Bančna zvestoba je nadaljevanje odnosa med komitentom in banko. Banka mora upoštevati in izboljševati tiste bančne dejavnike, ki so za uporabnika pomembni. Potrebno je spremljati zadovoljstvo uporabnikov tako s storitvami kot z bančnimi dejavniki.

Seznam bank v Sloveniji:

- A BANKA VIPA d.d.
- BANKA CELJE d.d.
- BANKA KOPER d.d.
- BANKA SPARKASSE d.d.
- BANKA VOLKSBANK d.d.
- BAWAG BANKA d.d.
- DEŽELNA BANKA SLOVENIJE d.d.
- FAKTOR BANKA d.d.
- GORENJSKA BANKA d.d.
- HYPO ALPE ADRIA-BANK d.d.
- KD BANKA d.d.
- NOVA LJUBLJANSKA BANKA d.d. LJUBLJANA
- NOVA KREDITNA BANKA MARIBOR d.d.
- POŠTNA BANKA SLOVENIJE d.d. – b.sk. NKBM
- PROBANKA d.d.
- RAIFFEISEN BANKA d.d.
- SID – SLOVENSKA IZVOZNA IN RAZVOJNA BANKA d.d.
- SKB BANKA d.d.
- UNICREDIT BANKA d.d.

Seznam hranilnic v Sloveniji:

- DELAVSKA HRANILNICA d.d. LJUBLJANA
- HRANILNICA LON d.d. KRANJ
- HRANILNICA IN POSOJILNICA VIPAVA d.d.

Podružnice bank držav članic EU v Sloveniji:

- BKS BANK AG
- ZVEZA BANK
- RCI BANQUE SOCIETE ANONYME

Glede na vse našete banke, hranilnice in na koncu še podružnice bank, ki jih najdemo na tem našem malem trgu, se pri stranki resno pojavi problem, ko je potrebna odločitev, v kateri banki bo odprla svoj osebni račun.

Včasih so se računi odpirali v tisti banki, kjer je podjetje oddajalo plače, v banki ki je bila na poti v službo, lahko da je imela banka v našem bloku odprto poslovalnico, banko v kateri je imela celotna družina svoje prihranke, skratka izbirali smo banko, ki nam je bila najbližje. Naši stari starši so imeli samo hranilne knjižice, na katero so dobivali pokojnine, naši starši so bili že malce bolj moderni in so si odpirali tekoče račune. Res, da se storitve vezane na tekoče račune včasih in danes ne morejo primerjati, pa lahko rečemo, da je šlo že z odpiranjem tekočih računov za manjši napredek v razvoju storitev naših bank.

Danes se stvari obračajo. Hranilnih knjižic za prejetje pokojnin, skoraj da več ne odpiramo. Mogoče se najde tu in tam kakšna starejša stranka, ki se ne želi odreči

mesečnih vpisov pokojnin v knjižico, drugače pa zelo visok delež strank odpira osebne račune z BA Maestro kartico.

Tehnologija je tako napredovala, da v banko, skoraj da ne gremo več. Lahko rečemo da, sedaj banka pride k nam. Denar dobimo na vsakem vogalu, ni več tistih dolgih čakalnih vrst pred okenci ob izplačilnih dnevih, položnice plačujemo preko telefona, ali pa sama banka poskrbi, da se naše obveznosti mesečno poravnajo preko trajnih nalog. Depozite sklepamo iz naslonjačev oblečeni v pižamo. Vse to in še veliko več ponujajo naše slovenske banke, zato je odločitev kateri banki bomo ostali zvesti, res težka.

Velika večina jih še vedno ostaja zvesta svoji prvi banki, banki kamor so začeli dobivati plačo, spet drugi izberejo tisto banko, ki je najbližja njihovim zahtevam in potrebam, tretji so odločeni da bodo imeli račune odprte v tisti banki, ki je najcenejša, četrti pa se odločijo za tisto banko v kateri so najeli kredit in je pogoj za ugodnejšo obrestno mero, prenos osebnega računa.

Trg je majhen, konkurenca je močna, vsi se trudijo pa najboljših močeh zadržati čim večje število svojih strank.

8.3 MESEČNI STROŠKI VODENJA OSEBNIH RAČUNOV SLOVENSКИH BANK IN HRANILNIC

Naziv banke	vodenje mesečno
A BANKA VIPA d.d.	1,95 €
BANKA CELJE d.d.	1,99 €
BANKA KOPER d.d.	2,00 €
BANKA SPARKASSE d.d.	1,99 €
BKS BANK AG	1,50 €
DELAVSKA HRANILNICA d.d.	1,25 €
DEŽELNA BANKA SLOVENIJE d.d.	1,95 €
GORENJSKA BANKA d.d.	1,99 €
HRANILNICA IN POSOJILNICA VIPAVA d.d.	1,46 €
HRANILNICA LON d.d.	1,75 €
HYPO ALPE ADRIA d.d.	1,95 €
KD BANKA d.d.	1,90 €
NOVA LJUBLJANSKA BANKA d.d.	2,02 €
NOVA KREDITNABANKA MARIBOR d.d.	1,85 €
POŠTNA BANKA SLOVENIJE d.d.	1,85 €
PROBANKA d.d.	2,00 €
RAIFFEISEN BANKA d.d.	1,99 €
SKB BANKA d.d.	1,94 €
UNICREDIT BANKA d.d.	1,99 €
VOLKSBANK-LJUDSKA BANKA d.d.	2,04 €

➤ Tabela 3: Mesečni stroški vodenja bank in hranilnic v Sloveniji

Za primerjavo in pregled ponudbe osebnih računov, smo primerjali pet najugodnejših slovenskih bank. Naštete banke imajo vse najnižje mesečne stroške vodenja po osebnih računih.

Na slovenskem trgu po najnižjih stroških vodenja osebnih računov, najbolj izstopa Delavska hranilnica d.d., ki opravlja storitve na trgu bančnih storitev, že od leta 1991. V poslovni mreži imajo 13 podružnic, ki jih sestavlja 16 poslovalnic in 10 predstavništev po vsej Sloveniji. V hranilnici nam nudijo sedem različnih vrst osebnih računov, z najugodnejšimi obrestnimi merami in najnižjimi stroški vodenja računa na slovenskem bančnem trgu. Računi so več valutni, z njimi pa lahko opravljate plačilni promet doma in v tujini. Za mesečno vodenje osebnega računa nam zaračunajo 1,25 EUR.

Njihov bančni račun, je račun, na katerega lahko prejemamo prilive iz naslova: plače, pokojnine, avtorskih honorarjev, socialnih pomoči, dividend in drugih nadomestil. S sredstvi na osebnem računu prosto razpolagamo v okviru stanja na računu in dovoljenega limita. Iz osebnega računa z uporabo bančne kartice BA Maestro ali z uporabo plačilne kartice MasterCard plačujemo vse svoje obveznosti, opravljamo različna negotovinska nakazila, dvigujemo gotovino v poslovnih enotah hranilnice ali na bankomatih, ter nanj polagate gotovino. Za hitro in enostavno poslovanje z osebnim računom je na voljo spletna banka Dh-Plus, ki je dosegljiva vse dni v mesecu.

Na drugem mestu se nahaja Hranilnica in posojilnica Vipava, ki ima že 115 letno tradicijo. Poslovna mreža hranilnice je sestavljena iz osmih agencij, ki se nahajajo pretežno v Vipavski dolini. Agencije opravljajo bančne storitve za podjetja, samostojne podjetnike in prebivalstvo. Za mesečno vodenje računa nam zaračunajo 1,46 EUR. Kaj več, iz podatkov objavljenih na njihovi spletni strani, ni znano.

Tretje mesto pripada BKS banki AG, ki sodi med najuspešnejše avstrijske regionalne banke. BKS Bank je od leta 1998 na slovenskem trgu prisotna z družbo BKS-leasing d. o. o., od leta 1999 pa tudi s svojim predstavništvom. Podružnica v Ljubljani je prva bančna podružnica BKS Bank v tujini. V Sloveniji ima odprtih pet poslovnih enot. Za vodenje našega finančnega poslovanja lahko izbiramo med različnimi BKS transakcijskimi računi, ki najbolj ustrezajo našim potrebam. Njihovi transakcijski računi so prilagojeni ciljnim skupinam komitentov in obsegu poslovanja z banko. Nudijo dodatne ugodnosti pri večjem obsegu poslovanja. Gotovinske in negotovinske transakcije lahko izvajamo preko različnih bančnih poti (bančno okence, kartično poslovanje, bančni avtomati, spletno bančništvo). Nudijo nam več vrst plačilnih kartic. Za dvige na bankomatih doma in v EMU (Evropska monetarna unija nam ne zaračunavajo stroškov. Njihovi osebni računi so vključeni v različne pakete. V paketnem računu osnovni, nam za vodenje osebnega računa zaračunajo 1,50 EUR. Račun nam omogoča poslovanje v okviru pozitivnega stanja na računu in uporabo mednarodne bančne plačilne kartice Activa Maestro.

Četrto mesto pripada Hranilnici LON d.d. Kranj. Hranilnica LON je s svojim poslovanjem pričela leta 1992 v poslovni enoti v Kranju, danes pa s poslovanjem v 11 poslovnih enotah po večini slovenskih regij predstavlja privlačno in bogato donosno alternativo poslovnim bankam. Hranilnica LON je bila ustanovljena z željo po odličnem oplemenitenju prihrankov varčevalcev in namenom spodbujanja k dolgoročnejšemu varčevanju. Nudijo izbor štirih vrst osebnih računov. Prek

osebnega računa lahko opravljamo nakazila in dvigujemo gotovino na bankomatih, uporabljamo ga lahko pri gotovinskem in negotovinskem poslovanju. Ob odprtju rednega osebnega računa kartica nam pripada BA Maestro kartica za brezgotovinsko plačevanje in dvigovanje gotovine na bankomatih. Omogočajo nam poslovanje s plačilnimi in kreditnimi karticami. Mesečno vodenje za redni osebni račun bi nas stalo 1,75 EUR.

Zadnje peto mesto iz te naše izbire, po najugodnejših stroških vodenja pripada Poštni banki Slovenije. Poštno banko Slovenije so ustanovile nekdanje slovenske organizacije PTT prometa. Značilno za Poštno banko Slovenije je, da posluje preko največje in najbolj enakomerno razporejene mreže enot Pošte Slovenije. Vse pošte v Sloveniji, skupaj jih je 550, oziroma njihova okenca za denarno poslovanje so tudi okenca Poštne banke Slovenije. Pošte imajo ugoden delovni čas in so odprte tudi ob sobotah. Njihov transakcijski račun, ki ga banka imenuje osebni račun, je bančna storitev, ki se skozi čas nenehno dograjuje, prilagaja zahtevam in potrebam uporabnikov, vključuje nove tehnološke rešitve, vključuje nove in nove storitve. Pri njih lahko izbiramo med osebnim računom s kartico in osebnim računom s knjižico. Na izbiro imamo štiri vrste osebnih računov s kartico in dve vrsti s knjižico. Vodenje mesečnega računa bi nas pri njih stalo 1,85 EUR.

Vsi računi so prilivno-odlivni, vse banke poslujemo na enak način. Od vseh teh bank, ki delujejo na našem malem trgu, nastane resen problem, ko se je potrebno odločiti, v kateri banki bomo imeli odprt osebni račun. Ali bomo ostali zvesti naši dosedanji banki, ali pa se bomo zaradi manjših stroškov vodenja, odločili za odprte računa v drugi, cenejši banki.

Glede na zgoraj predstavljene banke, je zanimivo spoznanje, da tudi v enem primeru nizkih stroškov vodenja, ne nastopa banka kot banka, ampak izstopajo hranilnice, ena tuja podružnica in pošta. Pri tem se postavlja vprašanje, ali so hranilnice bolj dobičkonosne, da si lahko privoščijo nižje stroške poslovanja po vseh poslih, ali tudi pri njih večji del dobička vlagajo v nove informacijske tehnologije, bankomate, zaposlene kot to počnejo v NLB.

Če bi kot stranka vseeno želeli, da imamo osebni račun odprt v banki, in bi se morali odločiti za eno od zgoraj navedenih bank, bi lahko izbrali samo Poštno banko Slovenije. Njihove poslovalnice ali izpostave, najdemo za vsakim vogalom, v vsakem mestu, vasici. Odprti so ob sobotah, njihov delovni čas, je od vseh registriranih bank in hranilnic najbolj prilagojen strankam. Si lahko nekdo, ki mesečno plačuje položnice v poslovalnicah, in ne želi slišati za avtomatska plačila, zamisli še kaj boljšega. Če nekdo s tem zadovolji vse svoje finančne želje in potrebe, potem je Poštna banka absolutno prava odločitev.

Ampak, če pogledamo iz druge strani in se odločamo za odprtje osebnega računa, in ne gledamo ali je to banka ali hranilnica, bi bila naša izbira drugačna. Če bi hoteli za naš novi osebni račun plačevati najnižje stroške, potem bi zagotovo izbrali Delavsko hranilnico d.d., ki ima tudi dobro razvežano mrežo.

Če bi želeli primerjati ostale večje slovenske banke, bi po najugodnejših stroških poslovanja po osebnih računih vodila NKBM d.d., ki ima trenutno najnižje stroške. Vendar so si vse banke po primerjavi nekako izenačene. Bistvenih razlik pri samih stroških ni.

Tarifa	NLB-redna	SKB	Abanka	NKBM	Unicredit	Hypo Alpe Adria bank	Raiffeisen Krekova b.	Banka Koper	Banka Sparkasse
Obrestna mera - sredstva	0,10%	0,10%	0,10%	0,20%	0,10%	0,10%	0,02%	0,10%	0,15%
Mesečno vodenje računov	Klasični 2,02 €	Standardni 1,96 €	Navadni v domači valuti 1,95 € (za uporabnike Abaneta 1,71 €)	Klasični 1,85 €	TRR 1,99 € - Standard (ni več v redni ponudbi)	TRR 1,95 €	Redni 1,99 €	2,00 €	Udobni račun 1,99 €; Udobni račun plus 3,99 €
	Srebrni 1,59 €	Pokojninski 1,96 €	Račun s knjižico 0 €	Odpiranje računa s knjižico 12,52 €	-	-	-	1,60 €, (odprtje računa s knjižico 22,00 € in mesečno nadomestilo 2,60 €)	-
	Zlati 7,30 €	Zlati 6,86 €	-	-	Luksuz paket 9,99 € (ni več v redni ponudbi), Plemeniti 30,00 €, Elitni 8,00 €, Elitni Klasični 9,00 €, Elitni Konfort 9,50 €	Top paket 16,90 €	Premium paket 9,90€	-	Udobni zlati račun 6,99 €
	Osnovni 1,49 €	Gotovinski 1,50 €	Gotovinski 0 €, ob odprtju 4,17 €	-	1,99 €	Gotovinski 1,00 €	Gotovinski 0 € (ob otvoritvi računa 5€)	Gotovinski, osnovni 2,00 €	-
	Študentski 0 €	Mega 0 €	Akeš 0 €	Študenta 0 €	0,00 €	Študentski 0 €	Študentski 0 €	-	Udobni študentski račun 0 €
	Prvi 0 €	-	Akeš Junior, 0 €	Dijaka 0 €	0,00 €	-	Dijaški 0 €	Račun otrok in mladine 0 €	-
	Toli 0 €	Papi 0 €	-	Osnovnošol ca 0 €	0,00 €	Hypop 0 €	-	-	-
	Nerezidenta 1,59 €	Račun nerezidenta 1,96 €	Aračun nerezidenta , 1,95 €, za uporabnike Abaneta 1,71 €)	Nerezidenta 1,85 €	TRR 2,99 €, ob otvoritvi 10,00 €, vsak naslednji 26,00 €	TRR nerezidenta 1,95 €	-	-	-

Odobritev izrednega limita	do 6 mesecev 1%, min. 10,00 €	2% od zneska odobrenega limita (min. 10,00 €)	do 6 mesecev 1%, min. 7,00 €	10,43 €	do 6 mesecev 1,20 %, min. 10,00 €	do 6 mesecev 1% od zneska min. 8,50€ max. 63,00€	-	1,5 %, min. 10 €	2% od zneska min. 5 €, max. 50 €
	do 1 leto 2%, min. 10,00 €		do 1 leto 2 %, min. 10 €		do 1 leto 2 %, min. 10,00 €	do 1 leto 2,00 %, min. 8,50 €, max. 63,00 €	-		
Dvig gotovine na BA drugih bank	0,47 €	0,52 € od drugega dviga dalje	0,46 €	0,45 €	0 €	0 €	0 €	0,50 €	0 €
E bančništvo (eksterna plačila)	NLB Klik	SKB Net	Abanet	Bank@net	On line banka	Hypo net	RaiffeisenN ET	i-Net banka	Net.Stik
mesečno nadomestilo	0,65 €	0,44 €	0,42 €	0,40 €	0,00 €	0,00 €	1,25 €	1,00 €	0 €
Telefonsko bančništvo	NLB Teledom	SKB TEL	-	Telebanka	-	-	-	Infotel	Tel. Stik
mesečno nadomestilo	0,20 €	0,44 €, za mlade 0 €	-	0 €	-	-	-	0,40 €	0 €

➤ Tabela 4: Mesečna nadomestila bank v Sloveniji

9 ZAKLJUČEK

Vsaka banka in hranilnica, ima tako svoje prednosti kot slabosti. Ko nastopamo v vlogi strank imamo vsi svoje zahteve. Eni želimo to, drugi spet drugo, enim je pomembno eno, drugim drugo. Običajno se odločimo za tisto banko, ki je našim potrebam in zahtevam, najbližja. Ali pri tej odločitvi botrujejo stroški vodenja ali strokovnost zaposlenih in podpora samega sistema banke, pa je odločitev vsakega posameznika.

Zadnje čase prevladuje odločitev oziroma samo pogojevanje banke, da za pridobitev boljše in ugodnejše obrestne mere pri najemu kredita ali sklenitvi depozita, postavljajo pogoj, da postanemo njihovi komitenti. Ko pridemo do take situacije je potrebno izračunati in preveriti, kakšne spremembe nam nosi takšna odločitev, ali je ponudba enaka, bomo še vedno lahko mesečne obveznosti plačevali preko trajnih nalogov, ali ima nova banka tudi dobro podprto elektronsko bančništvo, Postaviti si je potrebno vprašanje ali je nova banka res ugodnejša od naše dosedanje banke?

Zadovoljen komitent je zvest komitent. Ponudba konkurence ga začne zanimati šele takrat, ko postane nezadovoljen. Naš cilj je, da se trudimo, da bo takšnih komitentov čim manj. Zadovoljstvo komitenta dosežemo takrat, kadar je storitev ali produkt v skladu s pričakovanji, možno pa je prav tako, da so ta pričakovanja presežena.

Komitenti NLB so v primerjavi z prejšnjimi leti, ne glede na vso situacijo, veliko bolj zadovoljni. Pri zadnjem merjenju zadovoljstva komitentov, smo najboljšo oceno dobili zaposleni. Naša prijaznost, vljudnost in izkušnje so ključnega pomena, ko gre

za odločitve o lojalnosti. Stranke NLB so zelo zadovoljne tudi s ponudbo sodobnih tržnih poti, kamor sodijo NLB Klik, NLB Teledom in razvejanost bančnih avtomatov.

V NLB je bilo v letu 2010 odprtih okoli 26.600 novih osebnih računov. V celoti je imelo v NLB v letu 2010 odprtih osebnih računov 828 tisoč fizičnih oseb, kar pomeni 40 % celotnega prebivalstva Slovenije. Posledično to pomeni, da ima banka dobro razvejano ponudbo osebnih računov in storitev. Trditev da so stroški vodenja osebnih računov, odločilnega pomena, ko se komitenti odločajo za zamenjavo banke, v tem primeru niti ne drži.

S spreminjanjem trga, se spreminjajo potrebe in želje komitentov. Ponudba osebnih računov se med samimi bankami bistveno razlikuje. V vseh primerih osebnih računov gre za prilivno - odlivni račun, le da ima vsaka banka svoje ime za vrsto računa. Za vsako banko je pomembno, da ve kakšna ciljna skupina komitentov je primerna za posamezno vrsto računa. Bogata izbira ponudbe osebnih računov je le eden, vendar ne edini od pokazateljev kvalitetne banke. Za slovenski trg je značilna stalna rast zadovoljstva komitentov, zato je potrebno skrbeti, da naši komitenti ostanejo še vedno naši. Z boljšo kakovostjo lahko dosežemo več.

NLB je, ne glede na dogajanje po mnenju večine, še vedno najboljša banka. Če želimo to tudi ostati, pa je potrebno skrbeti za stalne izboljšave na vseh področjih, ki jih pokrivamo.

Če je komitent zadovoljen, se ji bo ideja o menjavi banke zaradi manjših stroškov vodenja zdela le smešna ideja in nepotrebno tveganje. Komitenti so za dobro kakovost storitve v večini primerov pripravljene plačati tudi več.

Zadovoljstva komitenta ni lahko doseči. Potrebno je dolgoročno zaupanje, na katerem je potrebno graditi naš odnos. Poslanstvo NLB se zato glasi: z odličnostjo, zaupanjem in tradicijo oblikujemo novo podobo bančne kulture.

Zato nam zaposlenim v banki ostaja naloga, da svoje delo, kljub težkim časom, opravljamo z veseljem. Da smo pri opravljanju svojega dela strokovni, natančni ter pripravi in zvesti organizaciji v kateri delamo. Če bomo mi opravljali svoje delo z veseljem, če bomo stali za imenom organizacije v kateri smo zaposleni, verjamemo da se bodo tudi stranke k nam vračale z veseljem.

LITERATURA

1. Damjan J., Možina S. (1995). *Obnašanje potrošnikov*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
2. Devetak G., Vuković G. (2002). *Marketing izobraževalnih sistemov*. Kranj: Moderna organizacija.
3. Dimovski V. (1996). *Bančništvo: zapiski predavanj*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
4. Jauk M. (april 1998). *Trženje bančnih produktov in tržne strategije bank*. Ljubljana: Bančni vestnik.
5. Kotler P. (1996). *Marketing management – Trženjsko upravljanje: analiza, načrtovanje, izvajanje in nadzor*. Ljubljana: Slovenska knjiga.
6. Kotler P. (1998). *Marketing management – Trženjsko upravljanje: analiza, načrtovanje, izvajanje in nadzor*. Ljubljana: Slovenska knjiga.
7. Mayer J. (april 1997). Konkurenčne prednosti so logične posledice navdušenih strank. Ljubljana: *Bančni vestnik*.
8. Potočnik V. (2000). *Trženje storitev*. Ljubljana: Gospodarske vestnik.
9. Ule M., Kline M. (1996). *Psihologija tržnega komuniciranja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
10. Vesel A. (2002). *Trženje bančnih storitev. Diplomsko delo*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.

VIRI

1. Interna gradiva NLB-raziskave NLB v sodelovanju z agencijama za raziskavo trga RM plus (maj 2011).
2. Nova Ljubljanska banka, d. d., Ljubljana:Splošni pogoji poslovanja z NLB osebnimi računi, (maj 2011).
3. Letno poročilo NLB za leto 2010 (maj 2011).
4. Sklep o obrestnih merah Nove Ljubljanske banke d.d., Ljubljana (julij 2011).
5. Tarifa Nove Ljubljanske banke d.d., Ljubljana (julij 2011).
6. Spletne strani Abanke - www.abanka.si (maj 2011)
7. Spletne strani Banke Koper - www.banka-koper.si (maj 2011)
8. Spletne strani Banke Slovenije - www.bsi.si (marec 2011)
9. Spletne strani Banke Celje - www.banka-celje.si (maj 2011)
10. Spletne strani NLB – www.nlb.si (julij 2011)
11. Spletne strani Banke Sparkasse - www.sparkasse.si (junij 2011)
12. Spletne strani Banke Volksbank - www.volksbank.si (junij 2011)
13. Spletne strani Deželne banke - www.dbs.si (junij 2011)
14. Spletne strani Gorenjske banke - www.gbkr.si (junij 2011)
15. Spletne strani Hypo-Alpe-Adria banke - www.hypo-alpe-adria.si (junij 2011)
16. Spletne strani NKBM - www.nkbm.si (junij 2011)
17. Spletne strani NLB - www.nlb.si (junij 2011)
18. Spletne strani Poštne banke Slovenije - www.pbs.si (junij 2011)
19. Spletne strani Probanke - www.probanka.si (junij 2011)
20. Spletne strani SKB - www.skb.si (junij 2011)
21. Spletne strani Unicredit banke - www.unicreditbank.si (junij 2011)
22. Spletne strani Raiffeisen banke - www.raiffeisen.si (junij 2011)
23. Združenje bank Slovenije - www.zbs-giz.si (junij 2011)

KAZALO SLIK:

- Slika1: BA Maestro kartice osebnih računov NLB (vir NLB 2011)

KAZALO GRAFOV:

- Graf 1: Sestava strank NLB po vrsti osebnega računa

KAZALO TABEL:

- Tabela 1: Lastniška struktura na dan 31.05.2011 (vir NLB 2011)
- Tabela 2: Zneskovni razredi-SMS sporočila (vir NLB 2011)
- Tabela 3: Mesečni stroški vodenja bank in hranilnic v Sloveniji
- Tabela 4: Mesečna nadomestila bank v Sloveniji