UGLED BANK

Univerzalnost ni več prednost

Podjetja imajo rada kakovostne, prijazne in hitre banke

POLONA URH

Pomembna strateška naloga vsake banke je zagotavljanje prepoznavnosti in njeno razlikovanje od drugih bank po kakovosti storitev. Ker pri ponudbi storitev in pri obrestnih merah ni bistvenih razlik, je način izvedbe teh storitev in odnos, ki ga imajo banke do svojih komitentov, zelo pomembno merilo za izbiro bank in s tem eno od najmočnejših konkurenčnih orodij. Spomnimo se denimo negativnih posledic, ki jih je Nova Ljubljanska banka imela zaradi težav s Sigmo. To so pri trženju uspešno unovčile konkurenčne banke, ki so na ta račun pridobile marsikatero novo stranko.

Kot je pokazala raziskava ugleda, kakovosti in tržnega položaja slovenskih bank, opravljena med več kot tisoč podjetji, je najbolj pomembna lastnost banke prav zaupanje, ki ga zbuja v javnosti. Od bolj pomembnih k manj pomembnim si sledijo dobro zadovoljevanje potreb podjetja, dobra organizacija dela, ugodni pogoji, skrb za pravilnost in tajnost evidenc, moč in stabilnost, visoka kakovost storitev, pripravljenost na reševanje težav, strokovno in informirano osebje, dobra ponudba, prijaznost zaposlenih ...

KRIZA IDENTITETE? Banke bi zato morale učinkovito oznanjati svoje specifične prednosti. Pa jih ne. Ista raziskava je pokazala tudi to, da so si banke po kakovosti storitev čedalje bolj podobne. Več kot 70 odstotkov anketiranih je odgovorilo, da je kakovost storitev bank precej podobna, naj gre za velike ali manjše banke, za tiste v slovenski lasti ali za take s tujim lastniškim kapitalom.

O tem, da je med kakovostjo bank čedalje teže razločevati, kažejo tudi odgovori na vprašanja, ki smo jih poslali sedmim bankam - Probanki, Novi Ljubljanski banki, Gorenjski banki, SKB banki, Abanki, Hypo Alpe Adria banki in Novi Kreditni banki Maribor. Na vprašanje, v čem so posebne in boljše od konkurence, so vse naštevale enake stvari: skrbniški način spremljanja podjetja, krepitev osebnega stika, hitro odzivnost, prilagodljivost, strokovnost, svetovanje, dosto-

Foto: Miško Kranjec

ČE NI TEŽAV, SMO ZELO NAPREDNI

pnost in podobno. Vse banke torej poudarjajo lastnosti, ki bi morale biti že samoumevne. S poudarkom na razvoju posameznih usmeritev pa se banke med seboj vendarle razlikujejo. Tako v Probanki poudarjajo podporo poslovnih procesov z v glavnem svojimi bančnimi aplikacijami, v Novi Ljubljanski banki si štejejo v

Podjetja so končno zaznala napredek pri kakovosti storitev bank

dobro boljše razumevanje podjetnosti, Gorenjska banka si prizadeva za bolj kompleksno in kompletno obravnavanje prošenj komitentov, medtem ko se v SKB banki zavedajo močne podpore, ki jim jo omogoča razvejen sistem skupine Société Générale v svetu.

Da bi vendarle našli elemente razlikovanja, smo se obrnili na podjetja - da bi izkušnje z bankami dobili iz prve roke. Ker si podjetja nočejo kopati jame in bank, razumljivo, nočejo javno kritizirati, smo njihove odgovore lahko dobili le tako, da smo jim obljubili anonimnost. Med lastnosti nekaterih bančnikov bi, malo za šalo, malo zares, lahko šteli tudi zamerljivost.

ČE SE ZALOMI. Izkušnje podjetij z istimi bankami se, kot je bilo mogoče pričakovati, precej razlikujejo glede na to, ali gre za veliko in ugledno podjetje ali za majhno podjetje, ki si šele utira pot na trg. Odnos bank do komitenta je zelo odvisen od bonitete podjetja in imena, ki si ga je že ustvarilo.

Vodja financ v srednje velikem gorenjskem podjetju hitrost, učinkovitost in prožnost slovenskih bank ocenjuje kot zadovoljivo, po njenih izkušnjah pa je bil precejšen napredek dosežen letos, predvsem pri hitrosti obravnave in zmanjšanju stroškov. Da si podjetje ustvari dober odnos z banko, je potrebno dolgoletno poslovno sodelovanje, poznavanje podjetja na eni in banke na drugi strani ter zaupanje v menedžment podjetja oziroma banke. Njihova družba najbolje sodeluje s Factor banko in Novo Ljubljansko banko, čeprav so s to v preteklosti imeli nekaj težav, ki jih ne bodo zlahka pozabili. Zapletlo se je pri odobritvi dolgoročnega posojila, ki je bilo prej z banko že dogovorjeno in so bili zanj tudi že postavljeni pogoji, na kreditnem odboru pa je banka pogoje spremenila. Zapleta niso mogli rešiti, v danih razmerah pa tudi niso imeli možnosti, da bi banko zamenjali.

Kot zatrjuje sogovornica, je najbolj moteče prav to, da banke niso pripravljene sprejemati dela tveganja nase. Pa tudi to, da preverjanje tveganja traja predolgo, pri čemer pa banka ne postavi vseh zahtev za dokumentacijo in obrazložitev hkrati, ampak vsak dan sproti nekaj, včasih pa celo večkrat na dan. »Noben posameznik v banki ne prevzame odgovornosti, vsi se skrivajo za nadrejenimi in za različnimi internimi službami. Banke ob težavah pokažejo vso svojo konservativnost,« se pritožuje sogovornica. Doda še,

BAWAG –
Vaš partner tudi v Sloveniji

BAWAG - ena največjih avstrijskih univerzalnih bank z bilančno vsoto 50.5 bn EUR, 2500 zaposlenimi in več kot 168 poslovalnicami.
Strateška prisotnost v srednje in vzhodnoevropskih državah.
Delničarji: Avstrijska zveza sindikatov in Bayerische Landesbank.

Predstavništvo v Sloveniji skrbi za slovenske in avstrijske poslovne stranke in za navezovanje ter ohranjanje stikov s slovenskimi poslovnimi bankami.

Inovativne bančne storitve pri financiranju investicij, izvoza in trgovine.

Profesionalne storitve v poslovanju z dokumenti (akreditivi, inkasi, bančna jamstva) in hitrem elekronskem plačilnem prometu.

Predstavništvo Ljubljana
Naslov: Trg republike 3
1000 Ljubljana
Tel: 01/470-08-57, Fax: 01/470-08-60

BAWAG
www.bawag.com
GV 01/04/22

Bančna hitrost

Koliko časa banka potrebuje, da po prejemu popolne vloge odobri posojilo

banka	premostitveno in obnovljivo posojilo dolgoletna stranka	premostitveno in obnovljivo posojilo nova stranka	dolgoročno posojilo dolgoletna stranka	dolgoročno posojilo nova stranka
Probanka	1-2 dni	7 dni	do 5 dni	10 dni
NLB	2 dni	3 dni	- 2 do 3 dni (do 10 milijonov SIT) - do 14 dni (nad 10 milijonov SIT) - do 1 meseca za dolgoročna investicijska posojila, ki zahtevajo podrobnejšo analizo in oceno investicijskega elaborata	enako kot pri dolgoletnih
Gorenjska banka	2-5 dni	3-10 dni	3-10 dni	5-15 dni
SKB	do 3 dni	3-4 dni	do 10 dni	10-15 dni
Abanka	2-4 dni	postopek je lahko daljši	7-10 dni	postopek je lahko daljši
Hypo Alpe Adria	do 5 dni	postopek se podaljša za 3 dni	7-10 dni	postopek se podaljša za 3 dni
NKBM	1-2 dni	1-2 dni	3-10 dni	3-10 dni

Vir: odgovori bank

da so zdaj s storitvami bank kar zadovoljni, vendar pa je bil to dolgotrajen in težaven proces. Odnos banke do podjetja se z rastjo, predvsem pa s časom medsebojnega poslovanja spreminja. Za njihovo podjetje so pri bankah najbolj pomembne kredibilnost, mednarodne povezave, stroški (obrestna mera) in hitrost izpeljave posla.

Čeprav ima gorenjsko podjetje z Novo Ljubljansko banko slabe izkušnje, to še ne pomeni, da ta banka za podjetja nima pravega posluha. Nasprotno. Med našim poizvedovanjem so najbolj hvalili prav to banko. Tudi pri veliki trgovski hiši Mercator, ki posluje z vsemi slovenskimi bankami. Kot je povedala **Jadranka Dakič**, v Mercatorju postavljena za finance, računovodstvo in kontroling, so se v zadnjem času banke naučile delati kakovostno in cenovno zanimivo: »Banke nam res vedno skušajo prisluhniti, čeprav se nam včasih strahotno mudi. Največji premik v pozitivno smer opažam pri Novi Ljubljanski banki, saj se izredno hitro odzovejo. Nekatere stvari nam naredijo tudi v enem dnevu, kar prej nikoli ni bilo mogoče.«

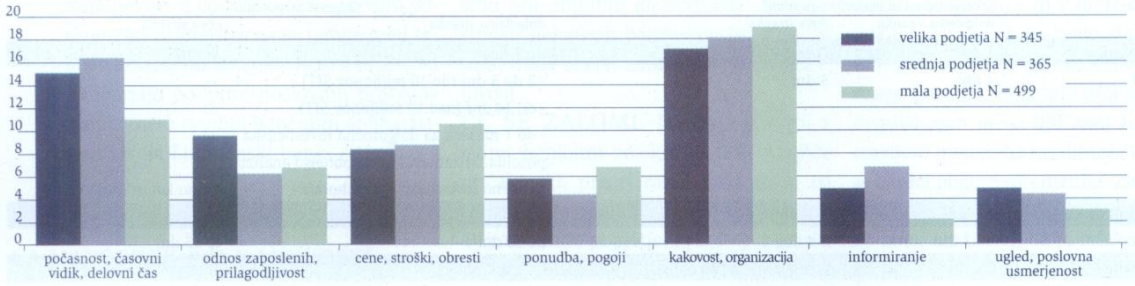
Dakičeva poudarja, da se je kakovost storitev bank in njihova prilagodljivost, vsaj do Mercatorja, v zadnjih nekaj letih precej izboljšala. Za Mercator je pri slovenskih bankah postala problematična edino njihova majhnost: »Za številke, o katerih se mi pogovarjamo, so pogosto slovenske banke že prešibke. Zaradi velikosti smo za banke že precejšen zalogaj.«

PRILAGODLJIVOST. Pa vendar se banke tudi do velikega in uglednega Mercatorja niso vedno tako spoštljivo vedle. »V družbo sem prišla pred slabimi sedmimi leti, ko Mercator še skoraj ni bil zadolžen. Takrat smo orali ledino, bolj od slovenskih bank pa so nam verjele tuje banke, slovenske so se le počasi vključevale,« se spominja Dakičeva.

Da pri tveganju več prilagodljivosti pokažejo tuje banke, zatrjuje tudi lastnik uspešnega, hitro rastočega dolenjskega podjetja, ki se že nekaj let visoko uvršča na lestvici gazel. »Na začetku našega poslovanja z nami ni bila pripravljena sodelovati nobena slovenska banka. Bile so celo pokroviteljske in pametne, češ kaj se odločamo za kmetijsko panogo,« se spominja sogovornik. Prisluhnila jim je le avstrijska banka. Šele čez nekaj časa so presedlali na Novo Kreditno banko Maribor, ki jim je ponudila ugodnejše pogoje. »NKBM je zdaj že dolgo naša edina banka, ki jo lahko le pohvalim, saj nas posebno dobro spremlja. Želeli bi si le bolj ugodne obrestne mere,« pravi.

Kot še poudarja, je zanje pomembno predvsem to, da ljudem v banki lahko zaupajo in da ti razumejo njihovo dejavnost, saj so kot živilsko podjetje odvisni od narave. Ob posebnih priložnostih, pri večjih investicijah ljudje iz najožjega vodstva banke vedno pridejo do njih, vsak mesec se pri njih oglasi tudi direktor podružnice na Dolenjskem, vsako leto pa jih z obiskom počasti celo predse-

Največje slabosti bank
Kaj pri bankah moti podjetja



© GospodarskiVestnik

Vir: RM Plus; Raziskava ugleda, kakovosti storitev in tržnega položaja slovenskih bank, maj/junij 2003

dnik uprave banke. »Prejšnji predsednik je prišel ob dveh popoldne in ostal do večera, to nam je bilo v čast. Tudi zdajšnji predsednik je že napovedal obisk.« Občutek, da je banka do njih pozorna, jim veliko pomeni.

PREVIDNI FRANCOZI. Izkušnje nekaterih kažejo na večjo prilagodljivost in posluh za tveganje pri tujih bankah, vendar pa so izkušnje podjetij lahko tudi drugačne. Predsednik uprave enega od večjih slovenskih trgovskih podjetij pri bankah v tuji lasti opaža manjšo prilagodljivost in tudi počasnejši odziv. »Naše sodelovanje z bankami v slovenski lasti in z manjšimi bankami se praviloma izkaže za boljše kakor pri tistih v tuji lasti in pri večjih bankah, čeprav poudarjam, da se vse banke izredno trudijo opraviti posel.« Kot pravi, se pri nekaterih bankah v tuji lasti čuti, da so jim matične banke postavile določene omejitve, kar je zmanjšalo njihovo prožnost. »Prav zato se bojim, da bi prodali slovenske banke. Res so tudi izjeme, pri katerih imajo domači direktorji zelo velika pooblastila in je z njimi mogoče posel hitro opraviti, a na splošno so banke v tuji lasti bolj omejene kot ne,« je prepričan.

Kot pravi, pri ponudbi in storitvah bank sicer ne opaža večjih razlik, najbolj pomembna pri banki se mu zato zdi cena denarja. Na drugem mestu so prilagodljivost, odzivnost in hitro reševanje zapletov. Potrjuje pa tudi opažanja prejšnjih sogovornikov: kakovost storitev vseh slovenskih bank se v zadnjih letih vidno izboljšuje, res pa je tudi, da po kakovosti storitev kljub temu nobena banka posebej ne izstopa.

Konkurenca je očitno naredila svoje. Banke v domači lasti so se začele zavedati, da bodo le s ceno težko kljubovale vse večjemu pritisku tujih bank in bank v tujem lastništvu. Kot pri vsakem odnosu je tudi v odnosu med stranko in banko pomemben vtis, verjetno že kar prvi. Vodilnim bančnikom moramo priznati, da so pogosteje kot njihovi kolegi v tujini v osebnem stiku z menedžmentom v podjetjih. Sedaj morajo to dobro navado prenesti tudi na preostale zaposlene. Ti bi si morali vzeti čas in svoje stranke, pa najsi gre za še tako nepomembnega podjetnika, dobro spoznati, ne po finančnih izkazih. Glede na to, da se veliko govori o tem, kako je v bankah še preveč zaposlenih, bi si upali trditi, da je možnosti za izboljšanje še dovolj. ■

SEEF SOUTHEAST EUROPE ECONOMIC FORUM

Ekonomski forum jugovzhodne Evrope
Razvoj javno-zasebnega partnerstva
2. in 3. novembra 2004, Sofija, Bolgarija

- **Spoznajte partnerje iz OECD, Evropske unije in sosednjih držav**
  več kot 1000 udeležencev, 300 podjetij, 100 medijev, 1 dogodek
- **Izvedite več o vladnih politikah in vizijah**
  100 uradnih predstavnikov, 12 držav, 1 regija
- **Predstavite svoje podjetje novim potencialnim strankam**
- **Raziščite nove poslovne in investicijske priložnosti**
  na področju financ, nepremičnin, energetskih trgov, prometne infrastrukture, javnih storitev in podjetij
- **Spoznajte strokovne svetovalce iz agencij za spodbujanje investicij iz jugovzhodne Evrope**
  8 agencij za spodbujanje investicij, ki nudijo pomoč na področju priliva neposrednih tujih investicij, do zdaj 32 milijard dolarjev, 140 milijonov potrošnikov, 1 trg

SEEF deluje pri pospeševanju novih poslovnih priložnosti in investicij v jugovzhodni Evropi v partnerstvu z regionalnim omizjem za spodbujanje investicij in v sklopu OECD dogovora o investiranju pod vodstvom Avstrije, Bolgarije in OECD.

Prijave in informacije na: www. seeforum.org, e-pošta: info@seeforum.org, telefon: +359 2 951 52 59, faks: +359 2 953 29 24

GV 41/04/21