

BANKA	Spletna stran	Delovni čas	DOSTOP DO BANKE	PRIJAZNOST DO UPORABNIKA	SKLEPANJE POGODBE	SKUPNA OCENA
			30 %	30 %	40 %	100 %
Intesa San Paolo	intesasanpaolobank.si	7h - 21h	+	++	+	+
NLB	nlb.si	non stop	+	+	+	+
Nova BM	nkbm.si	8h-18h	+	+	+	+
Sberbank (N banka)	sberbank.si	8h-20h	+	++	○	+
Unicredit	unicreditbank.si	9h-18h	+	++	--	○

++ zelo dobro (80-100) + dobro (60-79)
○ povprečno (40-59) - pomanjkljivo (20-39)
-- nezadovoljivo (0-19)

KAKO SMO OCENJEVALI

DOSTOP DO BANKE (30 odstotkov skupne ocene)

Izpostavljenost kontakta: Najprej smo obiskali spletna mesta bank in poiskali njihove telefonske kontakte. Želimo si, da je kontakt hitro viden in da do njega pridemo s čim manj kliki in »skrolanja«. Najboljšo oceno smo podelili banki Sberbank, kjer je kontakt viden takoj – na sredini zgoraj, brez dodatnih klikov. Slabšo oceno smo dali Intesi Sanpaolo in Novi KBM, kjer je potreben dodaten klik in premik z miško, pri Novi KBM čisto do dna strani.

Informacije na spletu: Preverili smo, koliko informacij o odpiranju računov na daljvo najdemo na spletnem mestu banke. Želimo si, da so te informacije jasne ter da je hitro razvidno, katere račune se da odpreti na tak način. Ker je pri NLB in Sberbank banki potreben pregled vseh paketov, da bi to ugotovili, smo jima podelili nižjo oceno. Ostale banke imajo tovrstno ponudbo zbrano na enem mestu – z oznako digitalno.

Delovni čas: Četudi lahko ponekod spletne obrazce oddate kadarkoli, smo ocenjevali delovni čas, ko lahko dejansko odprete račun ali paket. Vse banke, razen NLB, so na voljo med delovniki, od jutra do večera, najdlje pri Intesi Sanpaolo. Izstopa pa NLB, njihov klicni center in videoidentifikacija sta dostopna 24/7.

PRIJAZNOST DO UPORABNIKA (30 Odstotkov skupne ocene)

Informacije v klicnem centru: Pred samo sklenitvijo pogodbe smo poklicali v klicne centre bank in jih prosili za informacije, ali in katere račune je mogoče skleniti preko spleta ter kakšen je postopek. Povsod smo dobili jasne in točne odgovore in podelili najvišje ocene. Izjema je bila NLB, kjer so nam napačno navedli, da lahko na tak način sklenemo katerikoli paket. Ne drži, so nam kasneje povedali v video centru, za vse druge pakete – razen Digitalnega – je potreben obisk poslovalnice.

Število računov, ki jih lahko sklenete na daljavo: Večja kot je izbira, višja je ocena. Po štiri možnosti ponujajo v Nova KBM, Sberbank in UniCredit banki, kar jim je prisluzilo višje ocene. Nižje pa sta dobili Intesa Sanpaolo in NLB, ki imata le po eno možnost.

Spletna/mobilna banka: Ocenili smo tudi, ali (lahko) z odprtjem računa dobimo tudi spletno ali mobilno banko, saj je ta storitev zagotovo zaželjena pri uporabnikih, ki se odločijo za tak način podpisa pogodbe. Ker vse banke to omogočajo, smo jim podelili v tem delu najvišje ocene.

Prijaznost uslužbenca: Ocenjevali smo prijaznost uslužbencev, s katerimi smo opravili videoidentifikacijo. Skoraj vsi so bili prijazni in so nam pomagali ob morebitnih težavah, ki jih ni bilo malo. Najnižjo oceno si je prisluzila Nova KBM, kjer nas je operater ob dodatnih vprašanjih usmeril na klicni center, češ da je čas za pogovor omejen. Uporabnik, ki sklepa novo razmerje z banko ne želi slišati, da se uslužbencu mudi in da nima časa za vprašanja ter da mora ponovno klicati drugam.

SKLEPANJE POGODBE (40 Odstotkov skupne ocene)

Hitrost postopka: Postopek odpiranja računa je bil razdrobljen v različne faze, od vnosa podatkov, do videoidentifikacije in končne potrditve. Pri različnih bankah se je zataknilo v različnih fazah: pri Intesi Sanpaolo smo morali ponavljati videoidentifikacijo zaradi tehničnih težav, pri NLB smo bili izjemno dolgo na vezi z z operaterjem, pri Sberbank banki smo dva dni čakali na termin za videoidentifikacijo, pri UniCredit banki pa se videoidentifikacija sploh ni zabeležila, nihče nas ni poklical in vprašal, ali želimo postopek zaključiti. Zato je večina tukaj dobila slabše ocene, najboljšo si je prisluzila Nova KBM.

Jasnost postopka: Ocenili smo jasnost postopka in morebitne ovire oziroma nejasnosti. Nekoliko slabšo oceno smo podelili banki Sberbank, ki nas je dvakrat pozvala k popravku, čeprav bi to lahko naredili v enem koraku. Najslabšo oceno je dobila UniCredit banka, kjer sploh ni bilo jasno, ali je postopek zaključen. Če jih mi ne bi poklicali, bi vse skupaj obviselo v zraku.

Prejete informacije, splošni pogoji, pogodba: Zanimalo nas je, ali in kako bodo prišli do pomembnih dokumentov. Bili smo kar prijetno presenečeni, saj smo vse dobili med ali po samem postopku in imeli vedno možnost, da si dokumente prenesemo na telefon oziroma računalnik. Slaba ocena ponovno za UniCredit banko, kjer dokumentov nismo prejeli.