

Vysoká škola logistiky o.p.s.

Logistické procesy ve službách
bankovníctví

(Diplomová práce)



**Vysoká škola
logistiky**
o.p.s.

Zadání diplomové práce

studentka

Bc. Klaudia Strečková

studijní program

Logistika

Vedoucí Katedry magisterského studia Vám ve smyslu čl. 22 Studijního a zkušebního řádu Vysoké školy logistiky o.p.s. pro studium v navazujícím magisterském studijním programu určuje tuto diplomovou práci:

Název tématu: **Logistické procesy ve službách bankovníctví**

Cíl práce:

Posoudit logistické procesy ve vybraných komerčních bankách, identifikovat případné nedostatky a zpracovat návrh opatření na zlepšení procesů.

Zásady pro vypracování:

Využijte teoretických východisek oboru logistika. Čerpejte z literatury doporučené vedoucím práce a při zpracování práce postupujte v souladu s pokyny VŠLG a doporučeními vedoucího práce. Části práce využívající neveřejné informace uveďte v samostatné příloze.

Diplomovou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod

1. Teorie logistiky ve službách se zřetelem na banky
2. Analýza procesů ve vybraných bankách
3. Návrhy opatření na zlepšení a jejich zhodnocení

Závěr

Rozsah práce: 55 – 70 normostran textu

Seznam odborné literatury:

GROS, Ivan a kol. Velká kniha logistiky. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická v Praze, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5.

LOCHMANNOVÁ, Alena. Logistika: základy logistiky. Prostějov: Computer Media, 2022. ISBN 978-80-7402-449-8.

MAJERČÁKOVÁ, Daniela. Peniaze a bankovníctvo. Praha: Wolters Kluwer, 2018. ISBN 978-80-7552-972-5.

SIVÁK, Rudolf. Financie. Praha: Wolters Kluwer, 2019. ISBN 978-80-7598-533-0.

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Vojtěch Baka, PhD.

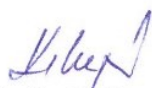
Datum zadání diplomové práce:

31. 10. 2022

Datum odevzdání diplomové práce:

6. 5. 2023

Přerov 31. 10. 2022



Ing. Blanka Kalupová, Ph.D.
vedoucí katedry



prof. Ing. Václav Cempírek, Ph.D.
rektor

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je původní, a že jsem ji vypracovala samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, a že jsem v práci neporušila autorská práva ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb.; o autorském právu, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších předpisů.

Prohlašuji, že jsem byla také seznámena s tím, že se na mou diplomovou práci plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo. Beru na vědomí, že Vysoká škola logistiky o.p.s. nezasahuje do mých autorských práv užitím mé diplomové práce pro pedagogické, vědecké a prezentační účely školy. Užiji-li svou diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat předtím o této skutečnosti prorektora pro vzdělávání Vysoké školy logistiky o.p.s.

Prohlašuji, že jsem byla poučena o tom, že diplomová práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. ke zpřístupnění mnou zpracované diplomové práce v její tištěné i elektronické verzi. Souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.

Prohlašuji, že odevzdaná tištěná verze diplomové práce a verze nahraná do informačního systému školy jsou totožné.

V Přerově, dne 6. 5 .2023



.....
podpis

Pod'akovanie

Touto cestou by som sa rada pod'akovala vedúcemu diplomovej práce Mgr. Vojtěchovi Bakovi, PhD. a Ing. Mgr. Anite Schniererovej, ďalej moje pod'akovanie patrí Ing. Blanke Kalupovej, PhD. za cenné rady, odbornú pomoc, ochotu a ústretový prístup pri písaní mojej diplomovej práce. Tiež ďakujem mojej rodine za ich trpezlivosť a podporu.

Anotácia

Diplomová práca sa zameriava na opis logistických procesov v službách bankovníctva a následne sú podrobne vysvetlené logistické procesy v oblasti finančného sektora. Ďalej je kladený dôraz na analýzu logistických procesov vo vybraných dvoch bankách na Slovensku, cez ich porovnávanie je priblížené financovanie kúpy nehnuteľnosti hypotekárnym úverom a všetko súvisiace s ním. Cez zhodnotenie výsledkov analýzy sú navrhnuté možné postupy na zlepšenie a skvalitňovanie týchto finančných logistických procesov v oblasti digitalizácie a udržateľnosti rozvoja.

Kľúčové slová

logistické služby, finančné toky, bankovníctvo, hypotekárny úver, digitalizácia

Annotation

The diploma thesis focuses on the description of logistics processes in banking services, and then the logistics processes in the financial sector are explained in detail. Furthermore, emphasis is placed on the analysis of logistic processes in selected two banks in Slovakia, through their comparison the financing of the purchase of real estate with a mortgage loan and everything related to it is approximated. Through the evaluation of the results of the analysis, possible procedures for improving and improving the quality of these financial logistics processes in the field of digitization and sustainable development are proposed.

Keywords

Logistics services, financial flows, banking, mortgage credit, digitization

Obsah

Úvod	8
1 Teória logistiky vo službách so zreteľom na banky.....	10
1.1 Pojem logistika.....	10
1.2 Logistika služieb	15
1.2.1 Logistické služby v bankovníctve.....	16
1.3 Logistika vo finančnom sektore	17
1.3.1 Logistické procesy v bankovníctve.....	19
2 Analýza procesov vo vybraných bankách	21
2.1 Úverové produkty.....	22
2.1.1 Hypotekárny úver	24
2.1.2 Spotrebný úver	25
2.2 Porovnanie vybraných bánk na Slovensku	29
2.2.1 Modelové situácie klientov	31
2.2.2 Proces k schváleniu hypotekárneho úveru.....	36
2.2.3 Poistenie úveru.....	43
3 Návrhy opatrení na zlepšenie a ich zhodnotenie.....	46
3.1 IT bezpečnosť v bankovom sektore	47
3.1.1 Riešenia na zlepšenia IT bezpečnosti v bankovom sektore	48
3.1.2 Ochrana osobných údajov.....	49
3.2 Elektronický podpis v bankovníctve.....	50
3.3 Vplyv digitalizácie na populáciu a návrhy opatrení.....	53
3.3.1 Udržateľný rozvoj v bankovníctve	57
Záver	59
Zoznam zdrojov	61
Zoznam grafických objektov	63
Zoznam skratiek	64

Úvod

Cieľom mojej diplomovej práce je posúdiť logistické procesy vo vybraných komerčných bankách, identifikovať prípadné nedostatky a spracovať návrh opatrení na zlepšenie procesov.

Na základe teoretických poznatkov ako aj z vlastných skúsenosti chcem poukázať na logistické procesy vo vybraných komerčných bankách.

V dnešnej dobe financie a finančné služby hrajú veľmi dôležitú životnú rolu, ktorú každý z nás využíva v určitej etape svojho života. Sú to vážne rozhodnutia, ktoré hlavne súvisia so zabezpečením vlastnej nehnuteľnosti, zabezpečenia svojho majetku, života, budúcnosti a hlavne zabezpečenia našich rodín. Zabezpečenie vlastnej nehnuteľnosti predstavuje z logistického hľadiska komplexnú administráciu a kompetencie vo vybraných inštitúciách. Kúpa nehnuteľnosti je vo väčšine prípadov výraznou investíciou, ktorá vo veľkej miere ovplyvňuje náš celý život. Segmentácia klientov sa delí podľa demografického a ekonomického členenia. Prioritou bánk je poskytovanie čo najkvalitnejších služieb, aby vytvorili produkty, ktoré spĺňajú očakávania a vyhovujú potrebám každého jednotlivého segmentu.

V poslednom období okolnosti vo svete mali veľký vplyv na finančný trh. Aj komerčné banky prešli mnohými zmenami, zároveň sa snažili zachovať kvalitné služby a produkty. Zmeny a inovácie v komerčných bankách ovplyvnili správanie sa klientely. Banky a finančné inštitúcie zaviedli aj uzavretie produktov na diaľku, hlavne počas obdobia Covidu, čo bolo prínosom zo zdravotného hľadiska, zároveň sa vyskytli hrozby na populáciu ohľadom pokusov o finančné podvody.

Diplomová práca je členená do troch kapitol, pričom prvá kapitola je zameraná na teoretické vymedzenie základných pojmov logistiky a na členenie logistiky služieb a logistiky vo finančnom sektore.

Druhá kapitola je zameraná na analýzu úverových produktov vo vybraných komerčných bankách v Slovenskej republike, kde na základe modelových klientoch uvádzam príklady financovania kúpy nehnuteľnosti a celého logistického procesu vo vybraných inštitúciách.

V tretej kapitole venujem pozornosť na výhody a nevýhody vo finančnom sektore s navrhnutím možných spôsobov pre obyvateľstvo v každom veku. Ako vplýva digitalizácia, ochrana osobných údajov na populáciu a aký má udržateľný rozvoj na bankovníctvo z environmentálneho hľadiska.

Téma spojená s financiami je mi veľmi blízka, nakoľko sa dlhodobo venujem bankovníctvu a finančnému poradenstvu. V tejto profesii je dôležitým kľúčovým bodom poznanie finančného trhu a ovládanie logistických procesov v službách bankovníctva. V bankovom sektore a finančnom svete je veľkou pridanou hodnotou pro klientsky prístup a vybudovanie dôvery, nakoľko klientovi pomáhame vyriešiť jeho finančné potreby a naplniť jeho očakávania.

1 Teória logistiky vo službách so zreteľom na banky

Logistika je široký pojem, ktorá je súčasťou každodenného moderného života. Logistika je interdisciplinárna veda, ktorá zahŕňa plánovanie, organizovanie, riadenie a sledovanie toku tovarov a materiálov, poskytovanie služieb s príslušnými informáciami od miesta zdroja alebo výroby až po miesto určenia alebo spotreby, skladovania tovaru a zásob.

1.1 Pojem logistika

Cieľom logistiky je zosúladiť tieto toky tak, aby sa čím lepšie znižovali náklady a zvyšovala sa efektívnosť a spokojnosť zákazníkov a klientov. [1]

„Logistika je tá časť riadenia dodávateľského reťazca, ktorá plánuje, realizuje a efektívne a účinne riadi dopredné aj spätné toky výrobkov, služieb a príslušných informácií od miesta pôvodu do miesta spotreby a skladovaniu tovaru tak, aby boli splnené požiadavky konečného zákazníka.“ [1, s. 25]

Slovo logistika je odvodené z gréckeho slova logistikon alebo logos, čo v preklade znamená rozum, počínanie, slovo, myšlienku, vetu a reč. Logistika ako vedný odbor je relatívne mladá, najskoršie myšlienky a koncepty sa v systematizovanej podobe objavili v 50. rokoch 20. storočia, korene logistiky siahajú už aj v starovekej civilizácii. [2]

Logistika sa používa vo viacerých odvetviach ekonomiky, ako je doprava, výroba, maloobchod, zdravotníctvo, bankovníctvo, školstvo a verejná správa. V logistike sa dôkladne venuje pozornosť viacerým oblastiam, a tými sú:

Plánovanie – plánovanie v logistike znamená určenie najlepšieho času a miesta na prepravu, zásobovanie, výrobu alebo poskytnutie služby.

Plánovanie v logistike je prvotný a dôležitý proces, ktorý zabezpečuje koordináciu a riadenie toku informácií a materiálov v rámci celej dodávateľskej siete, aby sa dosiahli požiadavky a ciele spoločnosti. Plánovanie v logistike zahŕňa logistické procesy, ktoré zabezpečia, že služby alebo výrobky, materiály sú správne spracované, uchovávané a doručené na správne určené miesto a v správnom čase. [2]

- sledovanie dopytu – plánovanie v logistike sa začína skúmaním dopytov zákazníkov a klientov. Tento krok sa začína zberom informácií čo, ako, pre koho

a o predajoch, objednávkach a predpovedaných záujmoch dopytu na viaceré typy produktov a na mnohé služby,

- plánovanie zásob – v akom množstve, sledovaním dopytu a predbežných zistených záujmoch sa plánuje množstvo zásob, ktoré budú vedieť pokryť potrebný dopyt. V tejto fáze logistiky sa definuje určenie správneho množstva zásob, ktoré by mali byť na určitom mieste a v určitom čase.
- plánovanie výroby – za plánovaním zásob sa plánuje výrobný proces, ktorý spočíva v stanovení množstva výrobkov alebo služieb, ktoré majú byť zhotovené a kedy a ako by mohli byť hotové,
- plánovanie prepravy – ďalej sa plánuje preprava tovarov alebo služieb od bodu miesta výroby k miestu určenia objednávania. V tomto kroku sa určí správny výber spôsobu dopravy, ako aj optimálneho času a ceny za prepravu,
- riadenie zásob – vo fáze procesu plánovania a realizácie je potrebné sledovať zásoby a spravovať ich pohyb. Tento bod znamená riadenie toku materiálov, aby sa čím lepšie znížili náklady a zvýšila sa efektivita a výkonnosť celého procesu.

Plánovanie v logistike sa týka viacerých oblastí ako sú: plánovanie prepravy, plánovania distribúcie, plánovanie výroby, plánovanie dodávok a plánovanie zásob. Rozumné plánovanie v daných oblastiach pomáha zvýšiť efektivitu, výkonnosť a znižuje náklady.

Skladovanie – logistika zahŕňa aj skladovanie tovaru a materiálov, ako aj výber správneho skladovania, sledovania zásob a riadenia toku v skladových priestoroch.

Skladovanie v logistike znamená proces správneho organizovania, umiestnenia a riadenia hmotných zásob v skladoch a skladových priestoroch, aby boli k dispozícii na určitom mieste a v správnom čase. Skladovanie je z dôležitých činností v logistike, ktorá sa zaoberá riadením toku materiálov, zásob a zahrňuje rôzne aktivity súvisiace so skladovaním a narábaním s tovarom v skladových priestoroch. [2]

Procesy skladovania v logistike súvisia s dôležitými krokmi, ktoré zabezpečujú správne riadenie zásob a znižovanie nákladov:

- plánovanie skladov – ako prvé je potrebné si naplánovať a optimalizovať si priestor skladov na umiestnenie skladu na skladovanie tovarov a zásob, a tým si zabezpečiť vhodné skladovacie podmienky.
- príjem zásob – s príjmom zásob tovaru na sklad sa kontroluje kvalita a stav zásoby a zabezpečuje sa ich správne skladovanie podľa ich množstva a stavu.

- umiestnenie zásob – po prijatí zásoby na sklad sa dané zásoby umiestnia na to určené skladové priestory podľa určeného správneho a presného usporiadania, aby sa zabezpečila ich efektívne a rýchle zaobchádzanie pri skladovaní a vydaní zo skladu s čím sa znižujú chybovosti pri vydaní,
- správa zásob – v sklade sa v danom kroku evidujú, spravujú a sledujú sa zásoby. V tomto procese sa zahrňuje aktualizácia záznamov, monitorovanie množstva, kvality, stavu zásob a kontroly trvanlivosti zásob, kontrolu trvanlivosti zásob,
- vydávanie zásob – za prijatím objednávky sa zásoby expedujú z dopredu určených skladov a čakajú na transport.

Správne a presné riadenie skladovania v logistike zabezpečí firmám minimalizovať si náklady, maximalizovať efektivitu a zlepšiť celkovú logistickú činnosť. Tým sa zaisťuje, že tovar a výrobok je v správnom čase a na správnom mieste, čo vedie k vyššej lojálnosti zákazníkov a zlepšeniu vyššej rentability podnikov. [2]

Doprava – logistika sa zaoberá aj s riadením a s vhodným výberom druhu dopravy, sledovaním a koordináciou danej trasy, sledovanie stavu dopravných prostriedkov a zabezpečením správneho zaobchádzania s tovarom.

Doprava v logistike znamená pohyb tovarov a materiálov z jedného miesta na druhé miesto. Dopravný proces je dôležitou súčasťou celého logistického reťazca, ktoré definuje prepravu tovaru a zásob medzi viacerými miestami, skladov, výroby, logistických centier a zákazníkov.

Doprava v logistike má za úlohu zabezpečenie správnej trasy a dodacieho času a správny výber a koordináciu dopravných prostriedkov, akými sú , kamióny, nákladné autá, vlaky, lode a lietadlá. V logistike dopravy sa musia dodržať právne a regulačné predpisy súvisiace s bezpečnou prepravou, je nastavená aj spolupráca s viacerými logistickými spoločnosťami. [2]

Doprava v logistike spravidla zahŕňa viacero krokov, ktoré sú dôležité na zabezpečenie spoľahlivých a efektívnych pohybov zásob:

- plánovanie – v prvom krokom sa plánuje úplná logistická sieť a určujú sa najvhodnejšie dopravné prostriedky na prepravu zásoby a výrobkov,
- príprava zásob na prepravu – kvôli spoľahlivej a bezpečnej prepravy zásob sa zabezpečí a pripraví ich správne označenie a balenie k bezproblémovej prepravy k zákazníkovi,

- výber prepravných prostriedkov – s týmto krokom sa určí najvhodnejší dopravný prostriedok pre daný tovar alebo výrobok na základe termínu dodania a podľa parametrov jeho rozmerov, hmotnosti a objemov,
- koordinácia – v tomto bode sa koordinuje logistická sieť aby bola zabezpečená spoľahlivá a rýchla preprava s pomocou plánovania trasy a času dodania,
- správa – monitorovanie a informácie s mapovými polohami o pohybe tovaru je celý čas prepravy zabezpečená a aktualizovaná.
- dodanie tovaru – v tomto kroku sa zahŕňa doručenie tovaru v správnom čase a na to určené správne miesto.

Správne a presné riadenie dopravy v logistike zabezpečuje efektívnu a dôveryhodnú prepravu tovaru, čím sa znižujú straty, minimalizujú sa oneskorenia dodávok a chýb, a tým sa dosiahne potenciálne vylepšenie logistického výkonu.

Informačné systémy – logistika zahŕňa aj správne riadenie informácií potrebných na plánovanie, sledovanie logistických procesov a efektívne riadenie procesov.

Informačné systémy v logistike sú dôležité faktory a technológie, ktoré sa používajú na zbieranie, spracovanie, uloženie a distribúciu informácií súvisiace sa toku informácií a materiálov v úplnom logistickom reťazci. Informačné systémy sa spravidla zaoberajú s komunikačnými technológiami, softvérovými aplikáciami, hardvérovými zariadeniami, ktoré medzi viacerými logistickými reťazcami zabezpečia zasielanie informácií. [2]

Informačné systémy v logistike majú viacero dôležitých funkcií, ktoré pomáhajú optimalizovať a vylepšovať tok logistických procesov. Medzi tieto funkcie patria:

- plánovanie a riadenie – na základe informačných systémov v logistike je možné kvalitné plánovanie od výroby až po prepravu k zákazníkovi a riadenie logistických procesov v celom logistickom reťazci. Informačné systémy podávajú informácie o daných objednávkach, o výrobe, o zásobách, o preprave a doručení zásielok a umožňujú ich lepšie nastavenia a koordináciu,
- sledovanie a monitorovanie – tieto systémy v logistickom reťazci sú k dispozícii od dodávateľa až ku zákazníkovi a pohybu tovarov a materiálov. Informačné systémy podávajú presné informácie o stave, kvalite zásob a polohe a umožnia ich sledovanie a monitorovanie v reálnom a aktualizovanom čase,
- skladovanie a zásobovanie – tieto systémy poskytujú efektívne spravovanie skladovacích priestorov a tým sa zabezpečí kvalitnejšie zásobovanie zákazníkov.

Informačné systémy zabezpečujú informácie o číselných hodnotách ako sú počet a stav zásob a tým umožnia ich správne riadenie a kontrolu,

- správa a kontrola – v tomto procese sa spravujú a kontrolujú všetky logistické procesy, aby nedošlo k stratám a omeškaniam, a aby sa znížili prípadné chyby. S pomocou týchto systémov sa získajú čím lepšie výsledky, nakoľko sa zabezpečí riadenie kvality, kontrolovanie času dodania nákladov a prepravy.

V súčasnej dobe cenné informácie a procesy na riadenie sú stále viac dôležitejšie, informačné systémy v logistike sú schopné ich dôkladne a kvalitne poskytnúť.

Riadenie rizík – v logistike sa kladie veľký dôraz aj na riadenie rizík súvisiace s logistickými procesmi, ako meškanie dodávok, poškodenia tovarov, a strata zásob.

Riadenie rizík zahŕňa v logistickom procese hodnotenie a riadenie rizika a následne identifikáciu rizika. V logistickom reťazci sa môžu kdekoľvek vyskytnúť na základe viacerých príčin, vo všeobecnosti výrobnými procesmi, skladovaním, v doprave. Riziká môžu byť ovplyvnené aj okrem logistických reťazí s politickými nezhodami alebo prírodnými katastrofami.

Riadenie rizika v logistike má za cieľ znížiť riziko v logistickom procese a odstrániť prípadný negatívny dopad, s týmito potrebnými krokmi: [2]

- identifikácia rizík – zistenie dôvodov, ktoré môžu negatívne ovplyvniť celkový logistický proces. Identifikácia rizika môže byť kľúčovým bodom k zníženiu rizika a následne k prijatiu opatrení.
- hodnotenie rizík – po zistení rizík je nevyhnutné riziká vyhodnotiť a následne na základe zistenia dôvodov rizika analyzovať ich predpokladané následky. Podľa týchto analýz sa vymedzia možnosti, ktoré riziko môže najviac ohroziť logistické procesy,
- plánovanie opatrení – podľa analyzovania a vyhodnotenia rizík je nevyhnutné naplánovanie opatrení na zníženie možných ďalších rizík. Opatrenia musia spočívať v inováciách bezpečnosti, zmenené procesy a poistenia sa na zníženie rizík,
- monitorovanie a kontrola rizík – s nastavením opatrení je nevyhnutné neustála kontrola a sledovanie rizika v celkovom procese z zabezpečenia sa zníženia rizík a kvôli funkčnosti opatrení. Týmto sa zabezpečí aj sledovanie budúcich rizík,

ktoré sa môžu vyskytnúť na základe zmien v daných procesoch alebo podľa prostredia v logistických reťazcoch.

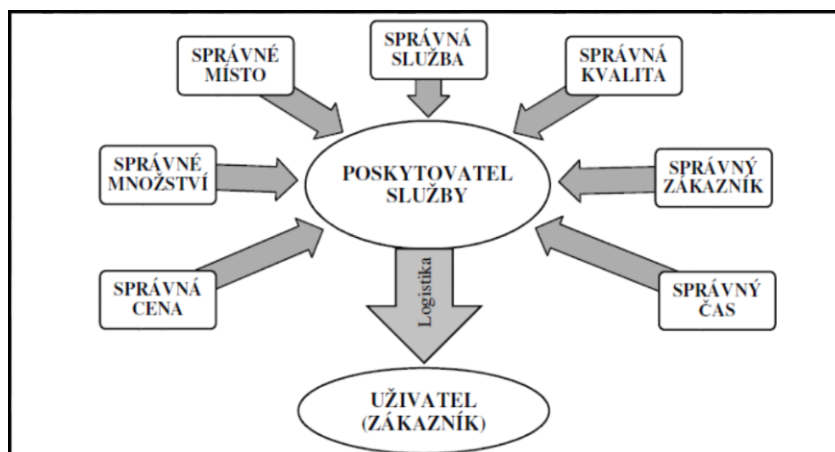
Riadenie rizík v logistike sú veľmi významné, nakoľko zabezpečia zníženie nepriaznivé okolností na celý logistický proces a tým pádom zvýšia bezpečnosť a úspešnosť. [2]

Logistika je veľmi dôležitým a rozhodujúcim faktorom úspešného fungovania viacerých podnikov a inštitúcií. Efektívnosť logistiky môže viesť k zvyšovaniu ziskov, zlepšovaniu spokojnosti klientov a zákazníkov a efektívnemu znižovaniu nákladov.

1.2 Logistika služieb

Logistika služieb je ucelený názov pre viaceré činnosti, ktoré majú za cieľ zabezpečiť plynulý tok materiálov, tovaru a informácií v rámci dodávateľského reťazca. Tieto činnosti zahŕňajú v logistike služieb skladovanie a prepravu tovarov a nakladanie s nimi, správu skladových zásob, koordináciu a plánovanie prepravy, monitorovanie a riadenie dodacích termínov. Logistika služieb je hodnotným prvkom v riadení dodávateľského reťazca, nakoľko umožňuje firmám usporiť na nákladoch ohľadom skladovania a prepravy tovarov, zvýšiť efektívnosť a tým zlepšiť spokojnosť zákazníkov a klientov. Logistické služby sú poskytované logistickými spoločnosťami, ktoré sa orientujú na individuálne faktory logistických služieb, akými sú skladovacie firmy, prepravné spoločnosti, logistické centrá. [3]

Vo všeobecnosti sa logistické služby môžu odlišovať podľa určitých potrieb a požiadaviek mnohých firiem. Medzi štandardné logistické služby patria napríklad skladovanie, nákladná doprava, plánovanie trasy, kompletizácia objednávok, sledovanie a riadenie zásielok, riadenie zásoby a monitorovanie trasy.



Obr. 1.1 Služba obecně (vlastnosti, 7 S, prvky)

Zdroj: [3]

1.2.1 Logistické služby v bankovníctve

Logistické služby sú v bankovníctve veľmi dôležité a používajú sa na doručovanie a správu finančných produktov a služieb pre klientov banky. Medzi štandardnými logistickými službami v bankovníctve sú:

Doručovanie platobných kariet a PIN kódov:

Banky môžu zabezpečiť s logistickými službami doručovanie bankou zaslaných PIN kódov a platobných kariet ku klientskym účtom. Logistické spoločnosti vedia zabezpečiť bezpečné a rýchle doručenie týchto kariet a PIN kódov osobne do rúk klienta.

Správa hotovosti:

Banky pravidelne potrebujú zabezpečiť správu hotovosti a jej prevoz medzi bankovými kamennými pobočkami, bankomatmi a Národnou bankou Slovenska. Logistické spoločnosti sa musia na túto činnosť zamerať prísne a zodpovedne, aby bolo zaručené efektívne a bezpečné doručovanie hotovosti.

Doručovanie dokumentov a zasielanie dokumentov:

Logistické služby tiež zabezpečujú doručovanie dokumentov a dôležitých podkladov pre klientov banky, ako sú napríklad výpisy z účtov, tlačivá, faktúry, platobné karty alebo iné dôležité dokumenty súvisiace s údajmi klientov.

Správa skladových zásob:

Banky tiež využívajú logistické služby na správu skladových zásob, ako sú napríklad tlačivá, obálky a iné materiály na doručovanie a zasielanie korešpondencie. Logistické spoločnosti môžu mať za úlohu zabezpečiť správu týchto zásob, aby banka mohla efektívne a spoľahlivo poskytovať svoje bankové služby a venovať sa klientom.

Správa dodávok a prepravy:

Banky majú možnosť využiť logistické služby na prepravu tovarov a materiálov, správu dodávok, ktoré sa využívajú v bankových sektoroch a kanceláriách pobočiek. Logistické spoločnosti zabezpečujú racionálne plánovanie a koordináciu prepravy týchto materiálov, s danými službami bankám ušetria čas a znížia výdavky.

Kompletné použitie logistických služieb môže pomôcť bankám zlepšiť efektivitu ich podnikania, zabezpečiť bezpečnosť prevozu a doručovania tovarov a služieb a zvýšiť spokojnosť a lojalitu klientov. [4]

1.3 Logistika vo finančnom sektore

Logistika sa zaoberá vo finančnom sektore s riadením toku finančných prostriedkov, informácií a so spracovaním dokumentov medzi mnohými finančnými inštitúciami a klientmi. Tieto procesy sú zásadné a dôležité pre spokojnosť klientov a pre efektívne fungovanie vo finančnom sektore.

Logistika vo finančnom sektore zahŕňa plánovanie a organizovanie všetkých finančných tokov, ako sú finančné transakcie, administrácia, prevody a platby. Cieľom logistiky finančného sektora je zaistiť, aby tieto procesy boli v prípade potreby vykonávané správne a bezpečne, a znižovali riziko straty finančných prostriedkov a dát.

Logistika vo finančnom sektore zahŕňa aj efektívne riadenie informácií a dokumentov. Ide napríklad o dôležité dokumenty, faktúry, zmluvy a bankové výpisy klientov.

Tieto dokumenty sú rozhodujúce pre riadenie toku finančných prostriedkov a tým sa zabezpečí aj dodržiavanie zákonných povinností vo finančných inštitúciách.

V dôsledku narastajúcej digitalizácie a automatizácie finančných procesov sa logistika vo finančnom sektore stále viac sústreďuje na používanie moderných technológií a informačných systémov s cieľom zvýšiť efektivitu a tým znížiť náklady. Logistika vo finančnom sektore sa delí na viacerých procesov. [4]

Bankovníctvo v logistike sa týka nasledovných procesov:

Súčasťou logistických procesov je aj logistika v bankovníctve, ktorá zahŕňa finančné služby a transakcie. Sú to rozdielne finančné činnosti, ktoré sú dôležité na vykonávanie logistických procesov.

K bankovým službám môžeme zahrnúť v logistike:

- peňažné služby, ktorá zahŕňajú pohyby ako úhrady za služby a výrobky,
- prijímanie a odosielanie správ o pohyboch,
- overovanie prevodových informácií k účtom.

Vo finančných službách v logistike bankovníctva sú aj peňažné služby ako faktoring ako aj finančné bankové záruky, na zabezpečenie platobných schopností klientov v rámci logistických operácií.

K logistickým procesom v bankovníctve patria aj riadenie rizík. Bankové sektory sa zaoberajú so službami, ktoré znižujú riziká súvisiace peňažnými pohybmi a tým zaručia bezpečnosť finančných tokov v logistických procesoch. [4]

Bankovníctvo v logistike zahŕňa aj manažment hotovostí. Inštitúcie a spoločnosti si potrebujú riadne zabezpečiť dostatočnú rezervu na uhradenie výdavkov, ktoré nie sú prevedené cez účet, a tie môžu byť úhrady logistických procesov ako platba za dopravu, úhrada zamestnancom, výdavky spojené so skladovaním. Banky majú možnosť poradiť spoločnostiam, a ponúknuť finančné poradenstvo.

V bankovníctve logistické procesy sa stávajú čím ďalej tým viac významnejšou, nakoľko sa procesy digitalizujú a s inováciami automatizujú. V priebehu týchto inovácií sú peňažné pohyby stále rýchlejšie, ktoré musia byť bezpečné a spoľahlivé. Kvôli tomu sa banky usilujú svoje bankové procesy prispôbovať požiadavkám logistických procesov a napláňovať nové riešenia a inovácie. [4]

V logistike bankovníctva existuje viacero inovačných riešení, ktoré pomôžu vylepšiť spoľahlivo a efektívne peňažné pohyby v logistických procesoch. Nasledovné možnosti inovačných procesov znamenajú:

Bezpečnostné technológie: bezpečnostné technológie sú významnou inováciou v logistike bankovníctva, ktorých cieľom je znižovať riziko zneužitia finančných prostriedkov a krádeží. Bezpečnostné technológie obsahujú kontrolu prístupov biometrických identifikátorov a šifrovanie údajov.

Online a mobilné bankovníctvo: v súčasnosti sú každodennými aktivitami peňažné pohyby uskutočnené online s použitím mobilných zariadení. Banky sa musia adaptovať k týmto výzvam a poskytovať služby k daným platformám.

Blockchain technológia: blockchain technológia patrí v bankovníctve medzi najnovšie technológie, ktorá poskytuje dôveryhodné a rýchle transakcie bez použitia sprostredkovateľa s nízkymi výdavkami. Táto technológia poskytuje monitorovanie peňažných pohybov, ktoré sú prehľadné a bezpečné.

Inovatívne platobné systémy: banky sa neustále snažia o inovácie v platobných systémoch, ktoré sú nové a rýchle. Sú to systémy s možnosťou okamžitých platieb, ktoré zrýchlia proces pohybov peňažných prostriedkov.

Internet vecí (IoT): IoT (Internet of things) táto technológia je používaná vo viacerých oblastiach z dôvodu jej využitia, zabezpečuje prepojenie zariadení s internetom, s ľuďmi a ich interakciou. IoT je vhodným riešením aj v logistike na monitorovanie pohybov, vo výrobe, vo finančnom sektore, s ktorou pomoci je rýchle a dôveryhodné fungovanie. Inovácie poskytujú bankám a spoločnostiam dôveryhodnosť a efektivitu, čím sa zabezpečia spoľahlivé a rýchle služby klientom. [5]

1.3.1 Logistické procesy v bankovníctve

Logistickými procesmi v bankovníctve sú najmä procesy súvisiace s fyzickým pohybom a s manipuláciou peniazmi a s dokumentmi v bankovníctve. Logistické procesy sú veľmi dôležité pre poskytovanie kvalitných služieb a riadenie rizík spojené s finančnými transakciami pre bankové inštitúcie.

V logistickom procese medzi bankovými službami na Slovensku možno zdôrazniť tieto dôležité body:

Spracovanie hotovosti – banky musia zabezpečiť, aby hotovostné operácie boli efektívne a bezpečné. Ide najmä o akumuláciu, balenie a prepravu bankoviek a mincí medzi pobočkou a centrálnym skladoom banky.

Spracovanie platobných príkazov – banky zabezpečujú, aby platobné príkazy a prevody finančných prostriedkov boli spracované správne. Platobný príkaz musí obsahovať správne identifikačné údaje príjemcu a odosielateľa, banky zabezpečia overenie platnosti údajov o prevode, spracovanie platobného príkazu v bankovom systéme, a prípadnú kontrolu finančného limitu a potvrdenie danej transakcie.

Zabezpečenie dokumentov – banky musia zaistiť dôverné a bezpečné uchovávanie a prepravu významných dokumentov, akými sú zmluvy, listy vlastníctva a iné citlivé dokumenty obsahujúce osobné údaje dôležité pre klientov banky.

Riadenie rizík – logistické procesy v bankovom sektore sú často vystavené aj rizikám ako je strata hotovosti v pokladni banky, krádež, falzifikáty mincí a bankoviek. Banky preto musia mať komplexné a efektívne systémy a procesy na riadenie aj takýchto rizík.

Riadenie zásob – banky sa musia správne zabezpečiť a spravovať svoje zásoby tak, aby mohli uspokojiť požiadavky svojich klientov a zároveň znižovať náklady na skladovanie a disponovanie s hotovosťou. [6]

2 Analýza procesov vo vybraných bankách

V druhej kapitole sa venujem analýze vo vybraných komerčných bankách a ich členeniu bankových produktov. Medzi bankové produkty patria hypotekárne úvery, spotrebiteľské úvery, životné a neživotné poistenie, investičné produkty, dôchodkové zabezpečenie II. pilier a III. pilier, sporiace produkty, bežné účty. Na finančnom trhu existuje veľa produktov, v bankovom sektore sú najvýznamnejšou skupinou hypotekárne a spotrebiteľské úvery.

„Bankový systém tvorí centrálna banka a sieť komerčných bánk. Bankové systémy jednotlivých krajín sú rozmanité, ich formovanie je podmienené konkrétnymi historickými a ekonomickými podmienkami tej-ktorej krajiny. [4, s.129]

Na Slovensku sú procesy v bankovníctve identické ako v iných krajinách. V bankovom sektore sú rôzne bankové procesy, ktoré sú potrebné na prevádzku a správne riadenie banky. Bankové procesy môžeme rozčleniť do viacerých kategórií, ako sú: finančné procesy, procesy riadenia klientov, správu súborov, riadenie rizík a poskytovanie informácií, marketing a predaj.

V oblasti riadenia rizík sú banky zamerané na tie procesy, ktoré zabezpečia, aby sa riziká znižovali. Do týchto bankových procesov patrí aj určovanie rizikového profilu klienta, proces sledovania a hodnotenia rizík, v oblasti plnenia zákonnej povinností procesy kontroly a riadenia rizika, procesy proti financovaniu terorizmu a pranie špinavých peňazí a procesy ako k tomu predísť. [6]

Banky sa zameriavajú aj na oblasti finančných procesov, ktoré sa postarajú o jej finančnú stabilitu a správne fungovanie banky. Tieto procesy zabezpečujú procesy kontrol, riadenie rizík, likvidity banky, procesy poskytovania úverov, procesy správy vkladov a transakcií.

Banky sa zameriavajú aj na oblasť procesov marketingu a predaja, ktoré umožnia získať a vybudovať lojalnosť klientov. Pod týmito procesmi rozumieme aj získavanie nových klientov a využitie databáz existujúcich klientov, procesy vytvorenia a realizácie marketingových plánov, súťažiach a benefitov.

Banky sú zamerané aj na procesy ohľadom spokojnosti klientov, aby poskytovali kvalitné služby a tým si banky udržali ich lojalitu. K týmto procesom patria aj procesy

riešenia reklamácií a sťažnosti, procesy správy klientov, procesy poskytovania informácií a služieb klientom v bankovníctve.

Banky sú zamerané na správne fungovanie a ochranu informačných systémov a údajov v oblasti správy súborov a informácií, a tým sú procesy zabezpečenia bezpečnosti a ochrany informačných systémov banky, proces na zálohovanie a obnovy údajov, procesy dodržiavania a zabezpečenia zákonov a predpisov v oblasti ochrany osobných údajov podľa Európskeho nariadenia. [7]

2.1 Úverové produkty

Jednou z najdôležitejších činností komerčných bánk je poskytovanie úverov a iných foriem financovania. Úvery sú poskytované dočasne voľných finančných prostriedkov obyvateľstvu, podnikateľským subjektom, štátu a iným ekonomickým subjektom na financovanie ich dočasných finančných potrieb. Banky poskytujú rôzne úvery, ktoré sú odlišné viacerými charakteristikami.

Na Slovensku sa ponúka široké portfólio bankových úverových produktov, ktoré sú určené pre rôzne segmenty klientov a pre ich potreby. V bankovom sektore sú vo väčšine prípadov najviac vyskytujúce uvedené úverové produkty:

Spotrebný úver je poskytovaný pre fyzické aj právnické osoby so zámerom na financovanie spotrebiteľských potrieb, kúpa auta, nákup elektroniky, nehnuteľnosti, zariadenie do domácnosti a dovolenky. Spotrebný úver sa zvyčajne poskytuje na dobu od 12 do 96 mesiacov a výška úveru závisí od finančných potrieb klienta.

Hypotéka je poskytnutá na nadobudnutie nehnuteľnosti. Banky ju poskytujú na základe záložného práva financovanej nehnuteľnosti ako zábezpeka k hypotekárnemu úveru, a je poskytovaná na niekoľko desaťročí podľa nastaveniach danej banky a veku klienta.

Podnikateľský úver je zameraný na malých a stredných podnikov a je poskytovaný na financovanie rozličných podnikateľských činností, akými sú napríklad nákup tovaru a výrobkov, investície do nových zariadení, rozšírenie podnikateľskej činnosti alebo inovácie na nových technológiách. Podnikateľské úvery sú poskytované na dobu podľa finančného pozadia klienta a podľa nastavenia banky.

Úver na konsolidáciu dlhov. Konsolidácia úveru sa poskytuje na splatenie všetkých aktuálnych úverov do jedného úveru. Úver na konsolidáciu úverov sa väčšinou poskytuje

podľa nastaveniach banky, po dobu maximálne ôsmich rokov, výška poskytnutého úveru je vypočítaná na základe existujúcich úverov a podľa finančného pozadia klienta.

Pôžička na bytový fond: takýto druh úveru je poskytovaný pre fyzické osoby, ktoré majú záujem si kúpiť alebo obnoviť byt. Úver na bytový fond sa poskytuje na dobu podľa nastavení banky a výška úveru závisí od hodnoty nehnuteľnosti a finančnej angažovanosti klienta.

Overdraft je nazývaný aj ako kontokorentný úver, ktorý je poskytnutý k bežnému účtu klienta na opakované prečerpanie na bežnom účte bez uvedenia účelu. Overdraft je poskytnutý po vyčerpaní úverového rámca so splatnosťou podľa nastavení banky a bežného účtu. [6]

Členenie úverov podľa lehoty splatnosti, na ktorú sa poskytujú:

- krátkodobé – úvery s lehotou splatnosti do 1 roka,
- strednodobé – úvery s lehotou splatnosti od 1 do 5 rokov,
- dlhodobé – úvery s lehotou splatnosti nad 5 rokov.

Členenie úverov podľa úverových subjektov:

- úvery pre fyzické osoby,
- úvery pre domácnosti a občanov,
- úvery pre podnikateľov.

Členíme podľa účelovosti úverov:

- účelové – finančné prostriedky sú poskytnuté na konkrétne účely,
- bezúčelové – klient má možnosť použiť finančné prostriedky bez nutnosti dokladovania.

Úvery členíme podľa zabezpečenia:

- zabezpečené – so založením nehnuteľnosti,
- nezabezpečené – bez nutnosti založenia nehnuteľnosti.

O úver môže požiadať každá fyzická osoba, ktorá dovŕšila 18 rokov a je občanom Slovenskej republiky, ak je cudzí štátny príslušník musí mať povolenie na pobyt na území Slovenska.

2.1.1 Hypotekárny úver

Hypotekárny úver sa poskytuje na kúpu nehnuteľnosti, výstavbu a rekonštrukciu, s dlhodobou splatnosťou splácania. Hypotekárny úver musí byť poistení založenou nehnuteľnosťou, tým pádom sa stáva zárukou pre banku na základe záložného práva. Ak klient nespláca hypotekárny úver podľa dohodnutých platobných podmienok včas, banka má na to právo nehnuteľnosť predať a tak si uspokojiť svoje pohľadávky.

Hypotekárny úver je poskytnutý klientovi s možnosťou splácania úveru aj na dlhšie obdobie, avšak zvyčajne na 20 až 30 rokov. Výška poskytnutého úveru závisí od hodnoty nehnuteľnosti a podľa finančnej angažovanosti klienta, bonity. Úroková sadzba je určená na hypotekárnom úvere podľa aktuálnej úrokovej sadzby v bankách na Slovensku, podľa doby fixácie úroku a na základe nastaveniach benefitov danej banky.

Hypotekárny úver pred čerpaním je podmienený s povinnosťou mať nehnuteľnosť poistenú a zavinkulovanú, ohľadom nehnuteľnosti je potrebné mať doriešené daňové aj právne povinnosti súvisiace s predmetom kúpy.

S kúpou nehnuteľnosti klient získa vlastnícke právo k nehnuteľnosti a je zapísané na katastri nehnuteľnosti v liste vlastníctva. Nadobudnutá nehnuteľnosť financovaná na základe hypotekárneho úveru je vhodnou možnosťou formy investície, nakoľko hodnota nehnuteľnosti má v budúcnosti dosiahnuť vyššiu cenu. Z opačného pohľadu je dobré myslieť aj na výdavky súvisiace s hypotekárnym úverom, a tým môžu byť neočakávané výdavky na rekonštrukciu nehnuteľnosti, práceneschopnosť s tým súvisiaci nedostatočný príjem a neschopnosť splácania hypotekárneho úveru.

Hypotekárny úver patrí ku klasickým a veľmi častým úverovým produktom, ktorý je zabezpečený záložným právom na nehnuteľný majetok dlžníka alebo záložcu. Záložné právo vzniká vkladom do katastra nehnuteľností.

Hypotekárny úver je možné použiť na kúpu nehnuteľnosti, na rekonštrukciu nehnuteľnosti, na refinancovanie iného úveru a na výstavbu nehnuteľnosti. Doba splatnosti hypotekárneho úveru je minimálne štyri roky a maximálne 30 rokov. Hypotekárne úvery sú financované štandardne 80 % z hodnoty nehnuteľnosti, počet hypoték vo výške 90 % z ceny nehnuteľnosti je zo zákona limitovaný. Hodnotu zakladanej nehnuteľnosti určuje znalec, ktorý vypracuje aj znalecký posudok. [8]

V prípade hypotekárneho úveru je klient zaviazaný splácať svoj úver pre dlhšiu dobu, zároveň si vie zaobstarať svoje bývanie. Banka umožní klientovi predčasné splatenie,

ktoré je splatnené zo zákona maximálne 1 % zo zostatkovej sumy. Klient má možnosť aj na mimoriadne splátky každý rok, v niektorých bankách je 20 % zo zostatkovej sumy.

Hypotekárny úver sa väčšinou poskytuje na kúpu nehnuteľností, na kúpu rodinného domu, bytu alebo pozemku ako budúcej stavby. Žiadateľom hypotekárneho úveru s cieľom kúpy nehnuteľnosti je väčšinou klient v produktívnom veku s postačujúcim príjmom, zároveň bez našetrenej rezervy.

Prevažne sú to klienti vo veku od 25 do 60 rokov. Klienti väčšinou do 25 rokov si kupujú svoju prvú nehnuteľnosť, a sú klienti, ktorí požiadajú o hypotekárny úver na konsolidáciu svojich úverov, alebo kupujú nehnuteľnosť s účelom investície a zabezpečenie svojej rodiny.

Z pohľadu banky sú klienti rozdelení podľa veku a finančného pozadia klientov. Mladšia veková skupina klientov väčšinou nemá vytvorenú rezervu, nenasporili si zatiaľ na kúpu nehnuteľnosti a preto požiadajú banku o hypotekárny úver. Staršia veková kategória klientov vo väčšine prípadov je z finančného hľadiska v situácii keď si už nemusia riešiť bývanie, majú aj úspory zhodnotenú a v prípade kúpy nehnuteľnosti môžu ich použiť. [8]

Hypotekárne úvery sú žiadané podľa ekonomickej situácie na Slovensku aj podľa úrokových sadzieb, ktoré sú ovplyvnené na základe rôznych faktorov.

2.1.2 Spotrebný úver

Spotrebný úver patrí medzi štandardným úverom fyzických a právnických osôb. Spotrebné úvery sú krátkodobé a strednodobé s lehotou splatnosti minimálne jeden rok a maximálne osem rokov. Spotrebné úvery sú poskytované bez nutnosti založenia nehnuteľnosti a je možné využiť na čokoľvek, aj na refinancovanie iných úverov. Väčšina z klientov využije spotrebný úver na rekonštrukciu svojej nehnuteľnosti, na kúpu zariadenia, na kúpu auta, v prípade na financovanie neočakávaných udalostí.

Spotrebný úver je veľmi dobrým riešením v prípade dofinancovania kúpy nehnuteľnosti, čo znamená, dofinancovania časti 20 % z kúpnej ceny kupovanej nehnuteľnosti. V prípade dofinancovania kúpy danej nehnuteľnosti sa spotrebný úver vypláca vopred predávajúcemu pred čerpaním hypotekárneho úveru. Prevod môže riešiť aj banka aj klient cez svoj bežný účet. Niektoré banky spotrebný úver vedia poskytnúť klientom so zvýhodnenou úrokovou sadzbou už k schválenej hypotéke v tej istej banke. Spotrebný úver je poskytnutý klientom od 18 rokov, zvyčajne do 65 rokov. Splatnosť spotrebného

úveru je od jedného roka do ôsmich rokov, tým pádom sa aj mesačná splátka odlišuje na základe úrokovej sadzby oproti hypotekárneho úveru. Spotrebný úver je možný požiadať v banke aj na počkanie, schválenie spotrebného úveru môže byť veľmi rýchle alebo podľa interných nastavení banky v krátkom čase od podania žiadosti o úver. Čerpanie spotrebného úveru je na bežný účet klienta. [9]

Klient má možnosť kedykoľvek spotrebný úver splatiť alebo má aj možnosť mimoriadne splátky zrealizovať. V prípade mimoriadnych splátok banka prepočíta zostatkovú sumu a zníži mesačnú splátku, obdobie splácania ponechá alebo skrátí obdobie splácania a tým pádom ponechá výšku splátky. Niektoré banky spotrebné úvery poskytujú aj na diaľku, čo znamená, že si klient vie cez aplikáciu požiadať a zároveň aj uzavrieť zmluvu o spotrebnom úvere. [9]

Rozdiel medzi hypotekárnym a spotrebným úverom je uvedený v tabuľke 2.1.

Tab. 2.1 Porovnanie úverov

	Hypotekárny úver	Spotrebný úver
Doba splatnosti	4–30 rokov	1–8 rokov
Účel použitia	kúpa, rekonštrukcia, výstavba nehnuteľnosti	na čokoľvek
Zabezpečenie	so založenou nehnuteľnosťou	bez nutnosti založenia nehnuteľnosti
Úroková sadzba	od 3,85 %	od 6,90 %
Poplatok za predčasné splatenie úveru	1 % zo zostatkovej sumy	bez poplatku
Možnosť mimoriadnych splátok	k výročiu úveru	kedykoľvek
Doba fixácie	1 - 20 rokov	celý čas splácania rovnaká

Zdroj: vlastné spracovanie

Banky pred schválením úveru si preveria každú žiadosť osobitne na základe stanovených parametrov.

Medzi tieto parametre patria:

- bonita klienta,
- rizikovosť klienta,
- správanie sa klienta na finančnom trhu podľa predošlých existujúcich záväzkov,
- sociálno-demografické pozadie.

O úver môže požiadať ktokoľvek, no banka nemusí všetky žiadosti schváliť. Je viacero dôvodov, na ktoré banka kladie veľký dôraz:

- vek klienta v čase splatenia úveru,
- príjem žiadateľa o úver, banka prepočíta či je postačujúci na splácanie úveru, ak nepostačuje, tak je možné pridať k úverovej žiadosti spolu žiadateľa,
- trvalý pracovný pomer je výhodou, môže sa stať, že banka žiadosť o úver zamietne ak pracovný pomer trvá menej ako 3 mesiace alebo ste v skúšobnej alebo vo výpovednej dobe,
- transakcie na bežnom účte, ktoré sú z pohľadu banky rizikové,
- úverový register, kde je každá žiadosť o úver registrovaná, SBCB/SRBI – Slovak Banking Credit Bureau (Spoločný register bankových informácií) alebo v NBCB/NRKI – Banking Credit Bureau (Nebankový register klientskych informácií). V týchto inštitúciách sa vytvára úverová história, ktorú si banka pri každej žiadosti o úver dôkladne preskúma. Do týchto registrov má možnosť aj sám klient nahliadnuť. Je možnosť o požiadanie výpisov z týchto registrov, výpisy sú spoplatnené.
- negatívna história, nesplácanie existujúcich úverov, zlé záznamy z predošlých žiadostí,
- zosplatenie úverov, kedy klient neplatí svoje záväzky, banka alebo nebanková spoločnosť požiada o okamžité vyplatenie celého záväzku vrátane príslušenstva. Takáto situácia je vážnym dôvodom na zamietnutie úveru. V registri sa evidujú 5 rokov. [10]

Banky pri posudzovaní úverov vychádzajú podľa ratingu klientov. Výsledok z ratingu klienta vychádza z veku, z najvyššieho dosiahnutého vzdelania, z úverového registra, a z histórie z bežného účtu.

Úverové registre sa stali štandardným nástrojom znižovania úverového rizika vo všetkých krajinách, kde je vyspelá ekonomika. Vznikol v prospech nielen pre spoločnosti poskytujúce leasing, spoločnosti splátkového predaja ale aj pre občanov. Dostatočné informácie vedú k zlepšeniu vzťahu medzi veriteľmi a dlžníkmi. Informácie z registra o platobnej morálke, reputácii klientov pozitívnej aj negatívnej vedú k zrýchlenému procesu vyhodnocovania o leasing alebo splátky. Nebankovým finančným inštitúciám (NFI) sa zníži prácnosť a tak znížia sa náklady spojené s poskytovaním úverových produktov, čo by mohlo znamenať zvýšenie objemu zmlúv a zabezpečiť rýchlejšie prístupy klientov ku službám.

V registri sú evidované informácie o fyzických osobách, fyzických osobách – podnikateľoch, právnických osobách, ktorý majú úverový vzťah s niektorou nebankovou finančnou inštitúciou, kde je podpísaná úverová zmluva, kreditná karta.

Od roku 2015 naplno funguje výmena informácií medzi Spoločným registrom bankových informácií (SRBI) a Nebankový register klientskych informácií (NRKI) a poskytuje svojim členom jedinečnú možnosť zistiť detailné informácie pri žiadostiach o úver z viac ako 99 % z celého úverového trhu na Slovensku. Poskytuje efektívnu ochranu klientov pred platobnou neschopnosťou pri splnení základných podmienok, zároveň spĺňa podstatné podmienky novely Zákona o spotrebiteľských úveroch.

Údaje v NRKI sú spracovávané prostredníctvom systému EURISC SLOVAK. Komplexné služby súvisiace so zabezpečením spracovania dát a prevádzky NRKI poskytuje spoločnosť CRIF – Slovak Credit Bureau, s.r.o. [11]



Obr. 2.1 Nebankový register klientskych informácií

Zdroj: [11]

Prevádzkovateľom registra je spoločnosť Slovak Banking Credit Bureau (SBCB), založená v roku 2003, ktorú vlastní tri banky: Slovenská sporiteľňa, a.s., Všeobecná úverová banka, a.s. a Tatra banka, a.s. V súčasnosti má register 18 členov a tvoria ho popredné banky na Slovensku.

„V Zmysle Zákona č. 483/2001 Z.z. o bankách si banky koncom roku 2004 vytvorili Spoločný register bankových informácií (SRBI) za účelom uzatvárania a vykonávania obchodov s klientmi, fyzickými osobami a fyzickými osobami podnikateľmi, za účelom preverovania ich bonity, dôveryhodnosti a platobnej disciplíny.“ [12]

Všetky retailové banky na Slovensku, ktorý sú užívateľmi SRBI majú prístup k údajom uloženým v ich databázach na základe podpísaných zmlúv, zároveň všetky užívateľské banky poskytujú údaje do SRBI súčasne. Databáza registra obsahuje všetky údaje pozitívne aj negatívne a obsahuje údaje o všetkých úverových produktoch ponúkaných klientom účastníckych bánk, vrátane histórie 5 rokov po ukončení zmluvného vzťahu medzi bankou a klientom. Údaje o úverových produktoch banka aktualizuje mesačne. Z pohľadu verejnosti bankových klientov pôsobí SRBI aj ako „ochranná ruka“, ktorá reguluje výšku zadĺženia danej osoby, čím ju chráni pred úplným zadĺžením a neschopnosťou splácať svoje dlhy voči veriteľom.

Vďaka SRBI (Spoločný register bankových informácií) banky skúmajú pri schvaľovaní úverov detailné vyhodnotenie rizikovosti klienta, posudzujú správanie sa o úver pri plnení svojich záväzkov. Banky kladú veľký dôraz na úverovú históriu, uprednostňujú klientov s pozitívnou históriou pri posudzovaní žiadosti o úver. Klienti, ktorí nemajú žiadne záznamy alebo úverovú históriu, v prípade majú negatívnu históriu môžu mať z tohto hľadiska nevýhodu pri posudzovaní žiadosti o úver.



Obr. 2.2 Spoločný register bankových informácií

Zdroj: [12]

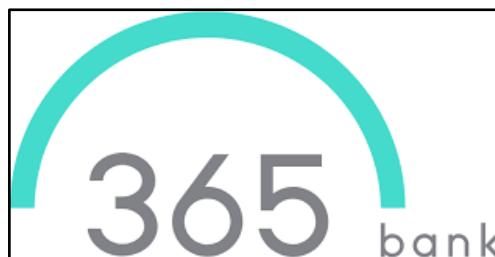
2.2 Porovnanie vybraných bánk na Slovensku

Na Slovensku je viac bankových subjektov, ktoré poskytujú úvery, poistenie, sporenie, investície, bežné účty a platobný styk. Pre porovnanie hypotekárnych úverov som vybrala dve banky, a tým je 365.bank, a.s. a Prima banka Slovensko, a.s. Dôvod, prečo som vybrala tieto banky pre porovnanie sú:

- úspešnosť na finančnom trhu,
- komplexnosť produktov,
- rýchlosť schvaľovania úverov,
- rýchle spracovanie hypotekárnych úverov,
- kampane na poplatky,
- najnižšie úrokové sadzby,
- ľahké ovládanie mobilnej aplikácie,
- benefity k bežným účtom pre klientov,
- prístup pobočiek a bankomatov vo viacerých mestách.

365.bank, a.s. a Prima banka Slovensko, a.s. ponúkajú klientom aj sporiace a investičné produkty. Na Slovensku majú obidve banky k dispozícii vlastné bankomaty vo viacerých mestách.

Logá 365.bank, a.s. a Prima banka Slovensko, a.s. sú zobrazené na miestach kamenných pobočiek a na všetkých dokumentoch, platobných kartách a v mobilných aplikáciách.



Obr. 2.3 Logo 365.bank, a.s.

Zdroj: [13]



Obr. 2.4 Logo Prima banka Slovensko, a.s.

Zdroj: [14]

2.2.1 Modelové situácie klientov

V tejto časti diplomovej práci venujem pozornosť na analýzu hypotekárnych produktov u klientov vo vybraných komerčných bankách.

Modelovými klientmi sú manželia s 1 dieťaťom. Žiadateľ úveru má 38 rokov a pracuje na trvalý pracovný pomer vo fabrike už viac ako 3 roky, kde vyrábajú plasty, jeho priemerná čistá mzda 1 150 €. Manželka klienta (spolu žiadateľka) má 36 rokov a pracuje ako administratívna pracovníčka na obecnom úrade viac ako 2 roky a jej čistá priemerná mzda predstavuje 830 €. Klienti majú syna, ktorý má 10 rokov, chodí na základnú školu do športovej triedy, a v obci, kde bývajú hrá futbal. Mesačný príjem rodiny spolu s rodinnými prídavkami je 2 040 €. Celkové výdavky mesačne sú 1 000 €. Rodinka si chce kúpiť vlastnú nehnuteľnosť, nakoľko bývajú spolu s rodičmi v rodinnom dome. Na sporiacom účte majú vlastné úspory v sume 15 000 €.

Predávajúci ponúka nezariadený 3 izbový byt za 85 000 €. Hodnota nehnuteľnosti, ktorú si chcú kúpiť podľa znaleckého posudku je 90 000 €. Banka poskytne z ceny nehnuteľnosti 80 % LTV, čo znamená $90\,000\text{€} \times 80\% = 72\,000\text{€}$

V tomto prípade klient s rodinou nepotrebuje dofinancovanie kúpy nehnuteľnosti, nakoľko majú naštrené vlastné zdroje na sporiacom účte.

Tab. 2.2 Ponuka banky 365.bank, a.s.

Výška úveru	72 000 €
Doba splatnosti úveru	28
Doba fixácie	5 rokov
Mesačná splátka úveru	362,70 €
Úroková sadzba	4,15 %
Poplatok za poskytnutie úveru	300 €
RPMN	5,60 %

Zdroj: vlastné spracovanie podľa [13]

Tab. 2.3 Ponuka banky Prima banka Slovensko, a.s.

Výška úveru	72 000 €
Doba splatnosti úveru	28
Doba fixácie	5 rokov
Mesačná splátka úveru	348,44 €
Úroková sadzba	3,80 %
Poplatok za poskytnutie úveru	0 €
RPMN	4,14 %

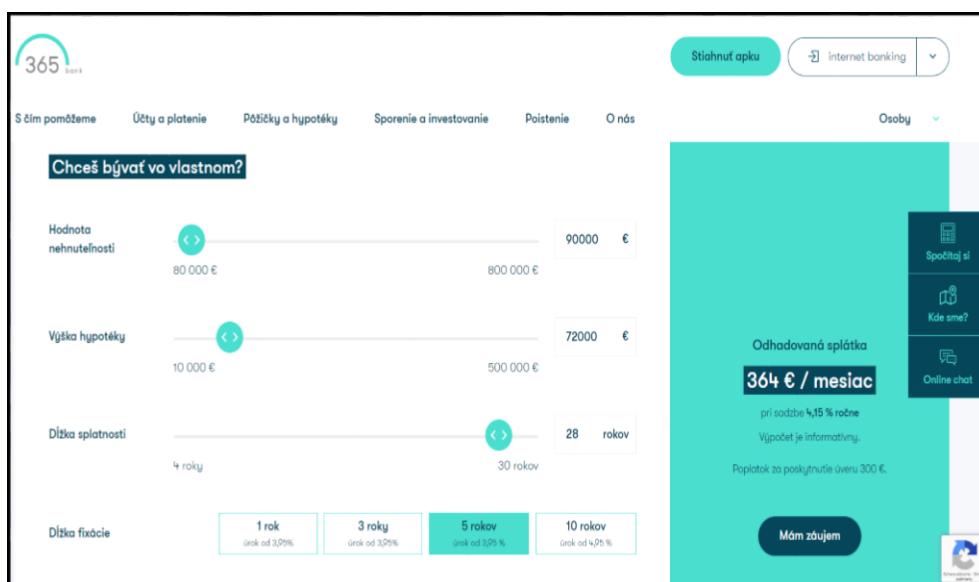
Zdroj: vlastné spracovanie podľa [14]

V tabuľkách som spracovala ponuky s parametrami na porovnanie obidvoch bánk.

Pre klienta s rodinou je podľa predošlej analýzy výhodnejšie požiadať o hypotekárny úver v Prima banka Slovensko, a.s., nakoľko mesačná splátka je nižšia ako v 365.bank, a.s. V Prima banka Slovensko, a.s. je úroková sadzba 3,80 % so splatnosťou na 28 rokov, RPMN je 4,14 % s fixáciou po dobu 5 rokov, so splátkou 348,44 €, bez poplatku za poskytnutie úveru. V 365.bank a.s. je úroková sadzba 4,15 % so splatnosťou na 28 rokov, RPMN 5,60 % s fixáciou po dobu 5 rokov, so splátkou 362,70 €, s poplatkom 300€. Rozdiel je v úrokovej sadzbe a tým pádom aj v mesačnej splátke, ktorá je mesačne 14,26 € a za 28 rokov je to 4791,36 € celkom.

Ďalšou dôležitou výhodou je, že klient nebude musieť uhradiť poplatok za poskytnutie hypotekárneho úveru, nakoľko v Prima banka Slovensko, a.s. je kampaň do 30.06.2023.

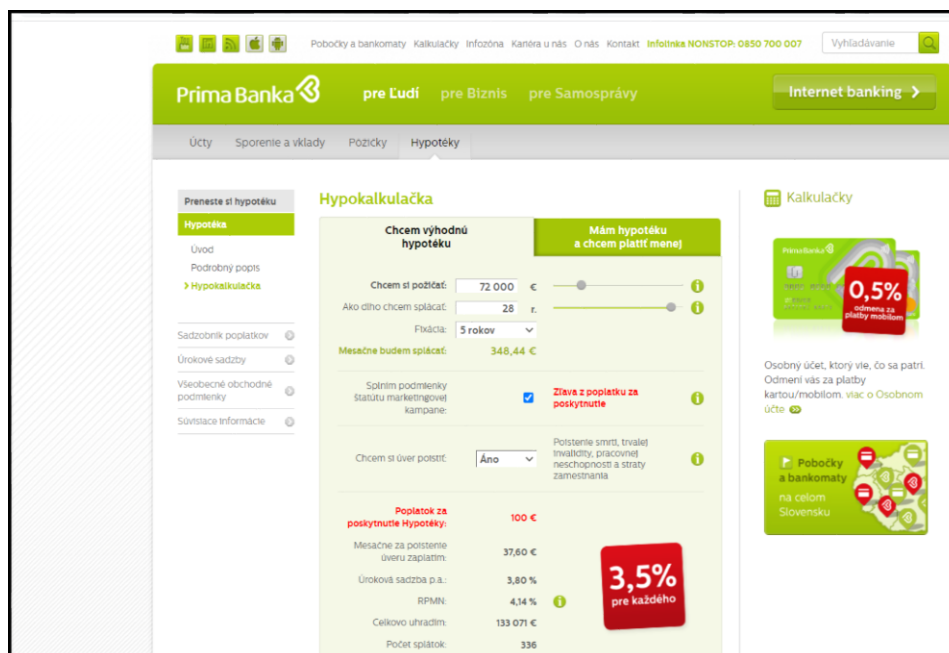
[14]



Obr. 2.5 Kalkulačka na výpočet hypotekárneho úveru v 365.bank, a.s.

Zdroj: [13]

Kalkulačka na výpočet hypotekárneho úveru, kde si klient vie pozrieť predbežné parametre ohľadom hypotéky. Hodnoty sú ilustratívne, ako napríklad úroková sadzba a RPMN (ročná percentuálne miera nákladov) a môžu sa ešte meniť pri zadaní žiadosti a následne pri spracovaní žiadosti o hypotekárny úver, na základe aktuálnych kampaní danej banky. Kalkulačka je k dispozícii na stránke 365.bank, a.s.



Obr. 2.6 Kalkulačka na výpočet hypotekárneho úveru v Prima banka Slovensko, a.s.

Zdroj: [14]

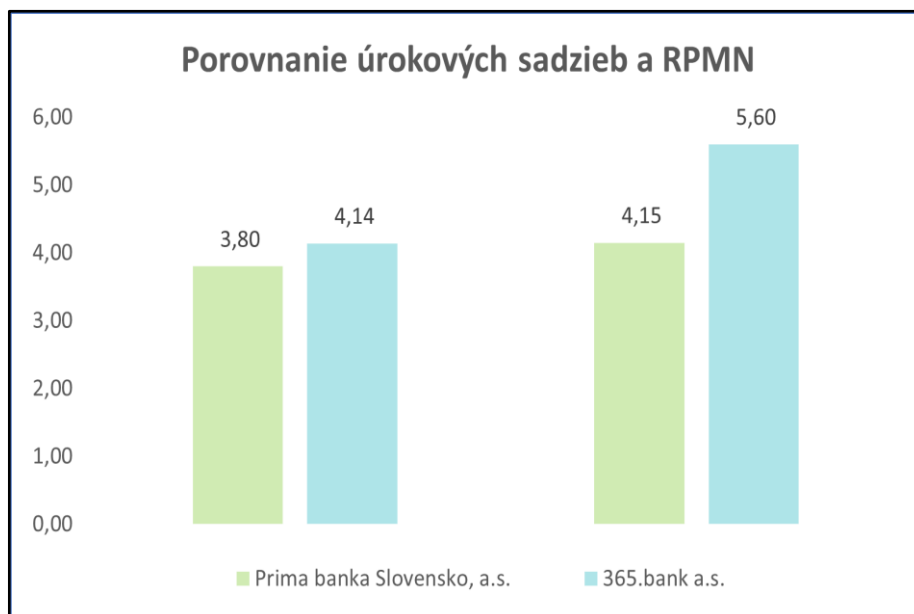
Na webovej stránke príslušných bánk klient má možnosť si pozrieť okrem kalkulačky hypotekárneho úveru aj iné informácie, ako napríklad:

- benefity ku všetkým druhom účtom,
- aktuálnu prebiehajúcu kampaň,
- pobočky a bankomaty,
- infolinku pre klientov,
- internet banking,
- dokumenty a tlačivá.

Po rozkliknutí kalkulačiek obidvoch bánk na ich webovej stránke sú k dispozícii súvisiace informácie ohľadom hypotekárneho úveru.

RPMN (ročná percentuálna miera nákladov) sa vyjadruje v percentách, a skladá sa údajov, kde sú započítané napríklad: jednorazový poplatok za ocenenie bytu znaleckým posudkom vo výške 150 €, jednorazový poplatok 66 € za zápis záložného práva v katastri nehnuteľnosti, poplatok za poistenie bytu 50 € ročne a poplatok za vedenie účtu 4,90 € mesačne. RPMN je pre klientov dôležitý ukazovateľ ceny úveru, Banky sú povinné tento údaj uvádzať na každej úverovej zmluve pri parametroch úveru.

Porovnanie úrokových sadzieb a RPMN vo vybraných komerčných bankách:



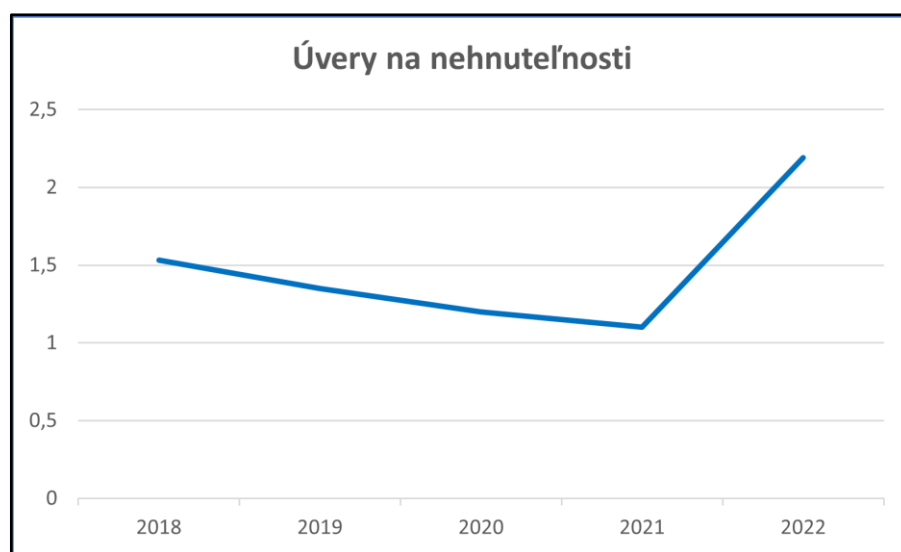
Graf 2.1 Porovnanie úrokových sadzieb a RPMN

Zdroj: vlastné spracovanie podľa [15]

Klienti banky majú možnosť požiadať o retenciu hypotekárneho úveru na svoju existujúcu hypotéku, čo v praxi znamená, že klient po návšteve pobočky banky požiada banku o zníženie úrokovej sadzby na svoju súčasnú hypotéku. Banka v týchto prípadoch môže inkasovať poplatok za tieto zmeny, nakoľko v tomto prípade nie len sa úroková sadzba mení ale aj doba fixácie. Banky pred koncom fixácie, čo je fixované obdobie na poskytnutý hypotekárny úver posielajú klientom informáciu kedy končí fixácia na úrokovú sadzbu spolu aj s ponukou novej úrokovej sadzby na následné fixované obdobie. V tomto kroku sa klient môže rozhodnúť pre zmenu na svojom hypotekárnom úvere, nakoľko pri konci fixácie nemá klient zúčtovaný poplatok za predčasné splatenie v prípade refinancovania hypotekárneho úveru do inej banky alebo za predčasné splatenie svojej hypotéky z vlastných zdrojov.

Klient má možnosť si svoju hypotéku preniesť do inej banky, kde je výhodnejšia ponuka na úrokovej sadzbe a ročnej percentuálnej miere nákladov. Samozrejme si klient musí porovnať aj ostatné parametre ponuky na hypotekárny úver ako sú poplatky, benefity k hypotekárnemu úveru a k bežným účtom.

Na Slovensku sa v priebehu posledných rokov výrazne pohybovali úrokové sadzby na poskytnuté hypotekárne úvery vo všetkých bankách. V roku 2018 boli úrokové sadzby na hypotekárne úvery od 1,60 % p.a. (per annum) V roku 2019 boli úrokové sadzby na hypotekárne úvery od 1,35 % p.a., v roku 2020 boli úrokové sadzby hypotéky od 1,20 % p.a., v roku 2021 boli úrokové sadzby na hypotéky od 1,05 % p.a. a v roku 2022 boli úrokové sadzby od 2,25 % p.a. V tomto roku teda od začiatku roka 2023 sú úrokové sadzby od 3,63 % p.a. na poskytnuté hypotekárne úvery. V porovnaní od roku 2018 do roku 2023 je rozdiel v úrokových sadzbách 2,03 %.



Graf 2.2 Prehľad úrokových sadziieb hypotekárnych úverov

Zdroj: vlastné spracovanie podľa [16]

Vyjadrenie v % (percentách) pri hypotekárnom úvere, spotrebiteľskom úvere znamená:

- p.a. (per annum) – ročné úrokové obdobie
- p.s. (per semestre) – polročné úrokové obdobie
- p.q. (per quartale) – štvrt'ročné obdobie
- p.m. (per mensem) – mesačné úrokové obdobie

Tieto skratky sa používajú za vyjadrením úrokovej sadzby úverových produktoch a pri zhodnotení investičných, sporiacich produktoch. Úroková miera alebo úroková sadzba znamená úrok vyjadrení ako pomer absolútnej hodnoty úroku a výšky istiny za jedno časové obdobie vyjadrení v percentách. [16]

Na Slovenskom finančnom trhu sa v priebehu posledných rokov výrazne zmenili aj úrokové sadzby na poskytnuté spotrebiteľské úvery vo všetkých bankách. V roku 2018 boli úrokové sadzby na spotrebiteľské úvery od 8,1 % p.a. V roku 2019 boli úrokové sadzby na spotrebiteľské úvery od 7,50 % p.a., v roku 2020 boli úrokové sadzby na spotrebiteľské úvery od 7,45 % p.a., v roku 2021 boli úrokové sadzby na spotrebiteľské úvery od 7,40 % p.a. a v roku 2022 boli úrokové sadzby od 7,35 % p.a. V tomto roku teda od začiatku roka sú úrokové sadzby od 9,10 % p.a. na poskytnuté spotrebiteľské úvery. V porovnaní od roku 2018 do roku 2023 je rozdiel v úrokových sadzbách 1 %.



Graf 2.3 Prehľad úrokových sadzieb spotrebiteľských úverov

Zdroj: vlastné spracovanie podľa [16]

2.2.2 Proces k schváleniu hypotekárneho úveru

Proces priebehu riešenia hypotéky sa zdá byť zdĺhavý a komplikovaný, opak je ale pravdou v prípade, keď všetky potrebné podklady sú zabezpečené.

Keď človek rieši svoje bývanie, či už svoje sny splniť kúpou novej nehnuteľnosti, alebo novej strechy s kompletnou rekonštrukciou, tak väčšinou sa ich snaží vyriešiť s hypotékou. V prvom rade je veľmi dobrým krokom navštíviť banku alebo najst' šikovného finančného poradcu, ktorý zastupuje všetky banky a po krátkom rozhovore zistiť aké sú možnosti ohľadom hypotekárneho úveru.

Klienti väčšinou sami vyhľadávajú banky alebo finančných poradcov v prípade záujmu o hypotéku. Banky a finančné skupiny, sprostredkovatelia finančných služieb tiež oslovujú klientov s ponukou o svojich aktuálnych kampaniach. Klienta čaká rozhovor s hypotekárnou špecialistkou v banke alebo s profesionálne vzdelaním finančným sprostredkovateľom ohľadom hypotéky. Podmienky financovania v bankách a kampaniach sa niekoľkokrát ročne menia, preto je lepšie si nechať poradiť pred samotnou žiadosťou o úver.

Prvým krokom je nezáväzná komunikácia a vypísanie žiadosti. Do žiadosti sú potrebné údaje, a tie sú:

- osobné údaje žiadateľa,
- najvyššie dosiahnuté vzdelanie,
- rodinný stav,
- výška hypotéky,
- doba splatnosti,
- dĺžka fixácie,
- názov zamestnávateľa,
- doba zamestnania, minimálne 3 mesiace.

K podaniu žiadosti o hypotéku sú potrebné doklady, ktoré treba banke predložiť, Tieto doklady môžu byť rôzne, podľa toho o akú hypotéku žiada klient, alebo podľa toho aké má požiadavky a nastavenia banka.

Najčastejšie potrebné doklady sú:

- občiansky preukaz, v prípade cudzinca aj cestovný pas,
- doklad o adrese trvalého pobytu,
- doklad o povolení na trvalý pobyt,
- rozsudok o rozvode, v prípade ak žiadateľ je rozvedený,
- rozsudok o výživnom na nezaopatrené dieťa,
- vyplnené tlačivo o príjme (potvrdenie), ak klient pracuje na Slovensku, banka si vie overiť príjem cez Sociálnu poisťovňu,
- živnostník preukáže svoj príjem z daňového priznania,
- výpis účtu, banka určí koľko mesiacov,
- výplatné pásky, ak zamestnávateľ vypláca mzdu v hotovosti,

- výmer o invalidnom dôchodku,
- výmer o výsluhovom dôchodku,
- pracovnú zmluvu, ak je klient zamestnaný v zahraničí,
- potvrdenie od zamestnávateľa.

Banka po prijatí potrebných dokladov o totožnosti klienta a o príjme, preskúma finančnú situáciu klienta. Podľa jeho bonity sa preukáže, či má dostatočný príjem na splácanie hypotéky, či je ekonomicky dôveryhodný. Banka pri prepočte kalkulácií hypotéky, preskúma všetky výdavky žiadateľa, hlavne ohľadom bývania, výchovy detí, a s výdavkami spojenými so splácaním existujúcich úverov, leasingu, kreditných kariet. Ak klient už spláca nejaký úver, tak je to pre banku dobrým znakom. Úver je bez omeškania pravidelne splácaný, banka to berie ako záruku, že ide o spoľahlivého klienta, a tým pádom môže mať klient aj lepší rating. Banka skúma, či žiadateľ je klientom danej banky, je to výhodou, ale nie podmienkou. Preskúma úverovú históriu žiadateľa, ktorú získava z úverového registra. Po vyhodnotení všetkých vstupných údajov banka zaradí klienta podľa rizikovosti do určitej kategórie. Na základe tohto zaradenia sa v budúcnosti odvíja úroková sadzba, ktorú klient dostane pri schválení hypotéky.

Doklady potrebné o nehnuteľnosti:

- znalecký posudok o nehnuteľnosti,
- kúpna zmluva, pri rezervácii rezervačná zmluva alebo zmluva o budúcej zmluve,
- zmluva o výstavbe,
- právoplatné osvedčenie o dedičstve,
- právoplatný rozsudok o rozvode,
- poisťná zmluva k zabezpečeniu nehnuteľnosti,
- zmluva na výstavbu,
- geometrický plán,
- stavebné povolenie, projektová dokumentácia.

Banka sa poisť so záložným právom pre prípad, keby dlžník nevedel splácať svoju hypotéku. Kvôli tomuto dôvodu, je veľmi dôležité aby hodnota nehnuteľnosti bola vyššia ako hypotekárny úver, a počas celého obdobia splatnosti hypotéky by bolo možné z následného predaja nehnuteľnosti pokryť finančné záväzky voči banke.

Základným pravidlom je zákon o bankách, ktoré ustanovuje, že výška hypotéky nesmie byť vyššia ako 80 % hodnoty založenej nehnuteľnosti. Banka môže ponúknuť klientovi

chýbajúcich 20 % so spotrebným úverom na dofinancovanie v prípade kúpi nehnuteľnosti. Spotrebný úver je v tom prípade s mimoriadnou úrokovou sadzbou vypočítaný. Preto je lepšie mať našetrených 20 % dopredu, aby sa nemuselo dofinancovanie riešiť so spotrebným úverom. Banka pri posudzovaní žiadosti preskúma aj znalecký posudok na predmetnú nehnuteľnosť. Nehnuteľnosť môže byť financovaná, len založená alebo založená aj financovaná. Klienti majú možnosť založiť napríklad rodičovský dom alebo byt, a tým pádom získajú finančné prostriedky na financovanie alebo na rekonštrukciu inej nehnuteľnosti. Znalecký posudok, ktorým sa stanoví trhová hodnota nehnuteľnosti objedná a hradí sám klient. Znalecký posudok je dokument, ktorý vypracuje odborný znalec na základe osobnej návštevy nehnuteľnosti. Znalecký posudok sa vypracuje v dvoch alebo troch vyhotoveniach, ktoré je ešte možné použiť do troch rokov v prípade refinancovania úverov. Súčasťou znaleckého posudku je aj list vlastníctva predmetnej nehnuteľnosti. V znaleckom posudku sa uvedie reálna cena nehnuteľnosti. Odborného znalca môže odporučiť aj realitný maklér, bankový pracovník alebo finančný poradca.

Komerčné banky akceptujú znalecké posudky od externých znalcov, niektoré banky majú zoznam svojich zazmluvnených alebo interných znalcov. Znalecký posudok a žiadosť o hypotekárny úver so všetkými potrebnými podkladmi sa posúva na spracovanie ku schvaľovateľovi v danej banke. V prípade nejasností schvaľovateľ kontaktuje v danej banke úverového špecialistu a následne sa komunikuje s klientom. V prípade ak chýbajú nejaké dokumenty, tak sa predložia do banky a proces schvaľovania môže pokračovať. Po posúdení žiadostí a znaleckého posudku banka predloží ponuku na hypotekárny úver. Po od komunikovaní ponuky, sa ďalej spracúva až ku schváleniu. Sú prípady, keď banka hneď schváli úver. Je to väčšinou pri refinancovaní úverov. Po schválení žiadosti banka informuje klienta o parametroch hypotekárneho úveru. Ak klient súhlasí so schválenými parametrami hypotekárneho úveru, tak sa následne vypracujú dokumenty k podpísaniu.

Po schválení hypotekárneho úveru sa vypracujú tieto dokumenty:

- zmluva o hypotekárnom úvere
- záložná zmluva k hypotekárnemu úveru
- návrh na vklad katastra nehnuteľnosti
- žiadosť o vinkuláciu
- potvrdenie o vinkulácii
- žiadosť k čerpaniu úveru.

Jednou z podmienok je poistenie nehnuteľnosti minimálne na poistnú sumu vyššiu ako je suma hypotéky. Poistenie nehnuteľnosti je veľmi dôležité poistenie a pri hypotekárnom úvere je nevyhnutným krokom k čerpaniu hypotéky. Je jednou z podmienok každej banky, poistiť si nehnuteľnosť môže klient v ktorejkoľvek poisťovni a zavinkulovať k hypotéke. Potvrdenie k zavinkulovaniu sa vypíše na tlačive z banky.

Vinkulácia funguje v praxi tak, ak keby vyhorela nehnuteľnosť, tak poisťovňa ako prvému zaplatí banke poistnú sumu a zvyšok sa vyplatí klientovi teda poistenému. Preto je veľmi dôležité si poistiť nehnuteľnosť so správnou sumou, aby v prípade poistnej udalosti neboli neočakávané komplikácie. Poistná suma nehnuteľnosti by mala byť podľa znaleckého posudku, znalci ich nazývajú východisková hodnota. Je to suma, ktorá by bola v prípade znovu zaobstarávania nehnuteľnosti po úplnom poškodení.

K poisteniu nehnuteľnosti je možnosť poistiť si domácnosť aj s ďalšími pripoisteniami, ktoré môžu zahŕňať ako poistenie zodpovednosti, vlámanie, skrat elektromotorov,

Druhou z podmienok je zavkladovanie záložných zmlúv na katastri nehnuteľnosti. Záložné zmluvy sú podpísané pred pracovníkom banky, v prípade predaja nehnuteľnosti predajcom ako záložcom a s klientom teda dlžníkom a následne podané aj so zmluvou o úvere na kataster nehnuteľností so zaplateným koľkom v sume 66 €. Tieto zmluvy musia ísť ako prvé v poradí na kataster, týmto úkonom si banka zaistí zapísanie svojho záložného práva. Zapísanie vkladu trvá 30 dní v štandardnej lehote za poplatok 66 €, ak by chcel klient zrýchlené konanie je to do 14 dní za poplatok 266 €.

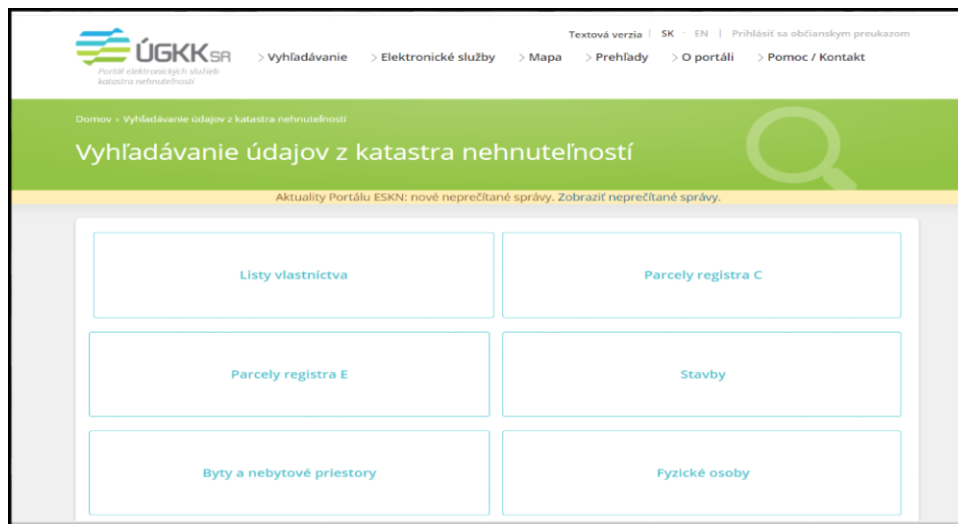
Na portáli katastri nehnuteľnosti je možnosť aj na elektronické podanie návrhu na vklad záložného práva. V tom prípade sa znižujú poplatky o polovicu oproti poplatkom pri fyzickom podaní. Klient musí mať zriadený kvalifikovaný elektronický podpis. [17]

Kvalifikovaný elektronický podpis ohľadom podpisovania elektronických dokumentov je v každodennom živote stále viac zaužívaný ako vlastnoručný podpis na papieri. Ku kvalifikovanému elektronickému podpisovaniu je potrebné kvalitné technologické vybavenie a kompetencia ovládania.

Pri podaní návrhu na vklad elektronicky musí dať klient pozor na to, aby všetky dokumenty, prílohy boli pridané správne a aby spĺňali podmienky na základe katastrálneho zákona.

Každá príloha musí byť v elektronickej podobe a musí byť podpísaná kvalifikovaným elektronickým podpisom všetkých účastníkov, ktorí súvisia s konaním. Namiesto osvedčeného podpisu zodpovedá kvalifikovaný elektronický podpis a časová pečiatka.

Ak pri elektronickej podaní dokumenty, prílohy nebudú spĺňať zákonné náležitosti podľa katastrálneho zákona, katastrálny odbor okresného úradu podanie zaeviduje a konanie preruší a bude potrebné dodatočne doložiť prílohy. [17]



Obr. 2.7 Katastrálny portál webová stránka

Zdroj: [18]

Katastrálny portál je k dispozícii pre širokú verejnosť, každý občan má prístup k verejným údajom kedykoľvek. Katastrálny portál je k dispozícii pre občanov nahliadnuť k verejným údajom katastra nehnuteľností ohľadom získania základných informácií, bez toho aby museli navštíviť katastrálny úrad. Pre inštitúcie a ďalším oprávneným subjektom umožní získať súhrnné a detailné informácie bez komplikovanej korešpondencie. Katastrálny portál eviduje všetky nehnuteľnosti, stavby, byty, rodinné domy, pozemky, listy vlastníctva, geodetické informácie, a všetky úkony, ktoré akurát prebiehajú. Na stránke katastrálneho portálu sú informácie aktualizované, a vždy sú k dispozícii k nahliadnutiu. Klient si môže vyhľadávať na katastrálnom portáli podľa vlastníkov, priezviska a mena, podľa čísla listu vlastníctva, podľa čísla bytu, domu, podľa čísla parcely a stavby. List vlastníctva sa môže aj vytlačiť, samozrejme v takejto forme nemá právny charakter, teda nie je možné použiť na právne účely, je iba k nahliadnutiu. List vlastníctva je potrebný aj k znaleckému posudku, ku kúpnej zmluve, k dedičskému konaniu, pri darovacej zmluve. List vlastníctva má možnosť klient si vyžiadať na

katastrálnom úrade, kde mu pracovník katastrálneho úradu overí s pečiatkou a tým sa zabezpečí aj právna forma na právne účely. Na liste vlastníctva sú zaznamenané všetky zmeny, ktoré sa týkajú danej nehnuteľnosti, pozemku, stavby alebo vinice. List vlastníctva obsahuje všetky základné informácie pre preukázanie vlastníckych vzťahov, vybrané údaje o nehnuteľnostiach a zaznamenané dôležité zápisy. [18]

Čerpanie úveru:

Hypotéka sa môže čerpať podľa individuálnych podmienok:

- na základe potvrdenia (plomby) na liste vlastníctva, ktoré pracovník katastra potvrdí a klient zanesie naspäť do banky. Plomba je viditeľná na druhý deň od podania návrhu na vklad na katastrálnom úrade, následne pracovník v banke si to vie overiť na druhý pracovný deň odo dňa potvrdenia z katastrálneho úradu,
- banka počká na zápis nového vlastníka, až kým prejde vlastnícke právo na predmetnú nehnuteľnosť, k čerpaniu dôjde na základe rozhodnutia zo správy katastra o povolení vkladu záložného práva.

Tieto podmienky sú špecifikované v úverovej zmluve v časti podmienky k čerpaniu úveru. Ak sa čerpá na základe potvrdenia návrhu na vklad a záložnej zmluvy tak v banke sú ďalšie kroky podľa štandardných postupov.

Zápis ako nového vlastníka sa uskutoční ďalším krokom na katastri nehnuteľností, ktorý musí ísť ako druhý v poradí. Je to krok zavkladovanie kúpnych zmlúv za poplatok 66 € štandardnej lehote a v prípade zrýchleného konanie za poplatok 266 €. Tieto kolky sú dostupné v systémoch eKolok.



Obr. 2.8 Systém eKolok

Zdroj: [19]

Ďalšou podmienkou k čerpaniu úveru je úhrada časti chýbajúcich 20 % kúpnej ceny teda dofinancovanie kúpy, ktoré musí byť čerpané alebo uhradené pred čerpaním z hypotéky. Spôsob úhrady je na vzájomnej dohode medzi zmluvnými stranami, môže byť zrealizovaný s prevodom, s vinkuláciou, s notárskou zápisnicou. Ak má klient našetrových tých 20 % tak na základe vzájomnej dohody medzi zmluvnými stranami sa prevedú peniaze predávajúcemu. Tieto podmienky sú zahrnuté do kúpnej zmluvy. Banka povolí čerpanie hypotekárneho úveru vždy ako posledné v poradí.

2.2.3 Poistenie úveru

Poistenie úveru je dôležitou súčasťou počas celej doby splácania úveru. Poistenie úveru je ku všetkým druhom úverov možné. Rozdiel v poisteniach je v poistných krytiach a v poistných sumách. Podmienky poistenia úveru sú definované vo všeobecných poistných podmienkach VPP. Každá banka spolupracuje s niektorou poisťovňou, ktorá má vlastné poistné podmienky a svoje poistné produkty.

V prípade bankopoistenia úverov sa rozdeľuje na:

- základný súbor poistenia – smrť, trvalá invalidita, pracovná neschopnosť,
- komplexný súbor poistenia – smrť, trvalá invalidita, pracovná neschopnosť, strata zamestnania.

Klient má možnosť sa rozhodnúť, či má záujem o bankopoistenie alebo poistenie úveru zahrnuté v životnom poistení. Ak klient sa rozhodne pri bankopoistení úveru, to sa musí uviesť pri žiadosti o úver v banke. V prípade poistenia v komerčnej poisťovni klient má možnosť sa rozhodnúť hocikedy, no najvýhodnejšie a najbezpečnejšie je hneď pri podpísaní úverovej zmluvy aby bol krytý v prípade poistnej udalosti. Ak sa klient rozhodne poistiť sa v komerčnej poisťovni, má možnosť si hocikedy počas celého poistného obdobia zmeniť pripoistenia a aj poistné sumy. Klient má povinnosťou oboznámiť poisťovňu o všetkých zmenách, ktorými sú:

- zmena osobných údajov,
- zmena pracovného zaradenia,
- zmena zdravotného stavu,
- vykonávanie registrovaných športov.

Rozdiel medzi bankopoistením v banke a životnom poistením v komerčnej poisťovni:

- bankopoistenie nekryje rizikové športy,
- ak klient má úver na dobu 30 rokov a s fixáciou 5 rokov, tak po skončení fixácie si väčšina klientov riešia refinancovanie úverov, tým pádom bankopoistenie automaticky zaniká,
- poistné krytie invalidity nad 40 % v komerčných poisťovniach,
- ak zanikne bankopoistenie pri refinancovaní úveru, zdravotný stav klienta už nemusí byť v takom stave aký bol pri podpise prvej zmluvy o úvere,

Treba si dať pozor pri istých diagnózach poisťovňa pripočíta prirážku k poistnej sume alebo odmietne klienta prijať do poistenia, Preto je lepšie mať životné poistenie mimo úverovej zmluvy, aby sa pri refinancovaní úveru nemuselo riešiť poistenie. Ďalším veľmi dôležitým dôvodom je mať životné poistenie prípade neočakávaných udalostí, ako je napríklad dlhodobá pracovná neschopnosť z akéhokoľvek dôvodu, či to je choroba alebo úraz. V prípade pripoistenia pracovnej neschopnosti klient má nárok si uplatniť na dni poistné plnenie za dni, ktoré bol pracovne neschopný a s tým si vie doplniť finančný výpadok z príjmu a tak si pokryť aj výdavky. Každá komerčná poisťovňa má svoje všeobecné poistné podmienky, v ktorých sú vymedzené a určené nastavenia ohľadom pripoistenia pracovnej neschopnosti. Pri tomto poistení je uplatnená čakacia doba zo strany komerčnej poisťovne v prípade choroby, v prípade úrazu sa čakacia doba neuplatňuje. [20]

Bankové účty v komerčných bankách:

Každá banka má svoje bankové produkty, ktoré ponúkajú klientom. Hlavným nosným pilierom sú úvery krátkodobé a dlhodobé, druhým nosným pilierom pre banku sú účty a vkladové produkty, ktoré rozdeľujeme na:

- bežný účet pre fyzické osoby,
- bežný účet pre podnikateľov,
- bežný účet pre právnické osoby a organizácie,
- bežný účet pre seniorov,
- bežný účet deti a študentov,
- sporiaci účet a terminovaný viazaný účet.

Ako benefit pre klienta banky ponúkajú svoje účty so zvýhodneným mesačným poplatkom alebo bez poplatku za vedenie, ktoré klienti si vedia ovplyvniť správaním sa na bežnom účte, teda transakciami s platobnou kartou alebo viazané na niektoré sporiace

produkty, ako sú napríklad pravidelné sporenia v mesačných intervaloch na sporiacom účte. Prima banka Slovensko a.s. a 365.bank a.s. má v ponuke pri refinancovaní hypotéky 12 mesiacov vedenie účtu bez mesačných poplatkov. Niektoré digitálne banky ich ponúkajú bez poplatku za vedenie, tie sú väčšinou online zriadené a vedené. [21]

Bežný účet je bankový produkt, na ktorom klient vykonáva podľa svojich potrieb bankové transakcie ako sú vklady, výbery, prevody a platby s platobnou kartou. K platbám patrí aj inkaso a trvalý príkaz. K bežnému účtu klienta je možné si zriadiť v banke aj sporiaci účet, samostatne alebo ako súčasť balíka. K bežným účtom sú mesačné výpisy, ktoré podrobne potvrdzujú každý pohyb na účte, vo väčšine prípadov klientom sú posielané výpisy z účtu mailovou formou, teda elektronicky. Klient má možnosť si vybrať medzi viacerými druhmi platobných kariet. Banka zasiela platobnú kartu v samostatnej obálke oddelene od obálky, ktorá obsahuje heslo k platobnej karte na adresu klienta, ktorú uviedol v banke. V každej banke sú mesačné poplatky podľa ich aktuálneho cenníka, ktoré sú uvedené v sadzobníku poplatkov.

V dnešnej dobe už klient nemusí prísť osobne do banky, ak má záujem založiť si účet. Nastavenie podľa Národnej banky Slovenska umožňuje aj bankám identifikovať sa online cez video hovor a tak si založiť účet, túto možnosť si klient vie spraviť hoci aj z domu pred zariadením na to vhodným. Klient v priebehu založenia si online bežného účtu komunikuje s pracovníkom banky cez video hovor, pracovník banky následne si overí totožnosť klienta na základe predložených dokladov na ktorých má svoje osobné údaje a fotografiu tváre. V priebehu založenia bežného účtu klient podpisuje online tlačivá formou elektronických podpisov. Takáto forma administrácie je veľmi šetrná, a tým sa šetrí aj s papierom a podporuje sa ochrana prírody. [22]

3 Návrhy opatrení na zlepšenie a ich zhodnotenie

V dnešnom svete je technológia veľmi vyspelá vo všetkých oblastiach každodenného života, je nepredstaviteľné bez technológií existovať, nakoľko formuje náš život a medziľudské vzťahy. Je veľkou pomocou pre uľahčenie komunikácie, v školských aktivitách, v pracovných oblastiach, v zdravotníctve, vo verejnej správe, v logistike a vo finančnom sektore. Takýmto kľúčovým pomocným bodom je aj elektronická komunikácia, elektronické podpisovanie a digitalizácia. V bankovom sektore ako aj v iných oblastiach životosprávy digitalizácia, nové technológie ako aj elektronické podpisovanie sa stávajú čoraz viac každodennou aktivitou. Banky uprednostňujú bezhotovostné transakcie, platby s platobnou kartou, s mobilnou aplikáciou, platby s hodinkami. Ľudia si tieto inovácie veľmi obľúbili, pre väčšinu ľudí je už takmer nevyhnutnou každodennou rutinou, na druhej strane pre staršiu populáciu predstavujú výzvu a zároveň nedôveru, neistotu. Staršia populácia má menej možnosti na získanie zručnosti v tejto oblasti a zaobstaranie si technológií je pre nich finančne náročné. S použitím nových technológií sa nám rozširujú vedomosti, inovácie napredujú a práve preto by som navrhla pre staršiu populáciu vhodné vzdelávanie a technológie primerané k ich veku.

Digitalizáciu a nové technológie ľudia využívajú v širokom okruhu:

- niektorý na základe svojich pracovných činností,
- študenti kvôli štúdiu,
- formy úhrad súvisiace s bývaním,
- platby za réžie,
- pri objednávkach z internetových portálov,
- splácanie úverov,
- prevody medzi bežnými účtami.

Už takmer každá inštitúcia, firma zasiela mzdu na bežný účet zamestnanca, sociálna poisťovňa vo väčšine prípadov zasiela dôchodky na seniorsky účet dôchodcu, čo znamená menej administratívy, zároveň je to rýchle, transparentné, a ekologické.

Digitálny svet a technológie sú síce neoddeliteľnou súčasťou nášho života, treba byť aj obozretný a konať v súlade so zákonom. Deti a mládež už v rannom veku sú otvorený k novým technológiám a hlavne digitálnemu svetu, preto je edukácia v školách dôležitá.

3.1 IT bezpečnosť v bankovom sektore

V bankovom sektore benefity a kritické miesta v IT (information technology) informačné technológie bezpečnosti súvisia s ochranou finančných prostriedkov, citlivých údajov a informácií klientov. Medzi hlavné výhody IT bezpečnosti v bankovom sektore patria:

- ochrana finančných prostriedkov – informačné technológie pomáhajú bankám bezpečne ochrániť finančné prostriedky klientov pred prípadnými podvodmi, krádežami, a pred zneužitím financií,
- zvyšovanie dôvery – bezpečné použitie efektívnych opatrení v informačných technológiách pomáhajú zvyšovať dôveru klientov v bankových službách,
- zníženie rizík – informačné technológie bezpečne pomáhajú bankám predísť rizikám ohľadom straty finančných prostriedkov a údajov klientov,
- dodržiavanie regulácií – efektívne opatrenia v informačných technológiách sú dôležité a kľúčové pre ochranu osobných údajov klientov, banky musia dodržiavať všetky zákony a regulácie týkajúce sa týchto prísnych nastavení,
- zlepšenie procesov – k zvýšeniu efektivity v bankovom sektore môže pomôcť vylepšenie procesov, správne zabezpečené IT systémy a správna infraštruktúra.

Kritické miesta IT bezpečnosti v bankovníctve:

- kybernetické útoky – banky sú stále viac terčom kybernetických útokov, za cieľom získať prístup k finančným prostriedkom alebo údajom klientov,
- zneužitie klientskych údajov – banky prísne musia chrániť osobné údaje klientov a informácie o financiách, aby sa zabránilo ich krádeži alebo zneužitiu,
- bezpečnosť platobných brán – a systémových procesov na spracovanie finančných transakcií je dôležitá pre ochranu finančných prostriedkov a správnym zabezpečením ich bezpečných tokov v bankovom sektore,
- interná bezpečnosť – banky si musia stanoviť efektívne riešenia na kontrolu a ochranu pred neoprávneným prístupom nekompetentných zamestnancov k interným systémom a dôležitým informáciám,
- zálohovanie a obnova dát – bezpečné a rýchle zálohovanie a obnovenie dát sú dôležitým krokom pre zníženie rizika straty citlivých údajov v prípade výpadku bankového systému alebo iného neočakávaného incidentu. [23]

3.1.1 Riešenia na zlepšenia IT bezpečnosti v bankovom sektore

V bankovom sektore existuje niekoľko možných riešení, ktoré by mohli pomôcť vylepšiť IT bezpečnosť. Medzi niektoré z týchto riešení patria:

Viacúrovňová autentifikácia – viacúrovňová autentifikácia znamená napríklad heslo + token alebo biometrické údaje ako sú odtlačky prstov, hlas, tvár, môžu prispieť k chránenému prístupu k bankovým účtom a tým zabezpečiť, že prístup k dôležitým finančným informáciám majú len oprávnené osoby.

Implementácia ochrany proti malwaru – inovácie a používanie prísnej ochrany proti malwaru môžu pomôcť dobre zabezpečiť, že bankové systémy a ich dáta sú chránené pred škodlivým softvérom napríklad s kvalitným antivírusovým programom, firewallom a s ďalšími bezpečnostnými nástrojmi.

Bezpečné správanie sa používateľov – banky by mali zainvestovať do náučných simulačných tréningov používateľov, aby sa naučili správne a rozumne narábať s bankovými systémami a uistiť sa, že nezadávať dôležité a citlivé údaje na neoverených internetových stránkach alebo neotvárajú škodlivé webové odkazy.

Kontrola prístupu – stála kontrola prístupov k dôležitým systémom a citlivým údajom by mala byť sústavne a efektívne monitorovaná. Banky by mali mať vopred daný a prísny plán kontroly vstupov pre zamestnancov banky, klientov a ostatné inštitúcie.

Šifrovanie dát – používanie šifrovania citlivých údajov a uchovávanie bankových dát v bezpečnom a šifrovanom formáte pomôže chrániť bankové údaje pred neoprávneným prístupom.

Neustála aktualizácia – softvéry a systémy by banky mali sústavne aktualizovať na najnovšie verzie a v prípade objavení bezpečnostných chýb čo najskôr ich opraviť a odstrániť.

Monitorovanie a reakcia na incidenty – banky musia mať stále inovácie ohľadom plánov monitorovania a reakcií v prípade bezpečnostných incidentov, na ktoré musia byť schopné rýchlo a efektívne reagovať v prípade úniku citlivých údajov alebo iného bezpečnostného incidentu. Ak dôjde k úniku citlivých údajov, bezodkladne nahlásiť na príslušné bezpečnostné oddelenie banky, následne analyzovať incident a eliminovať prípadné škody.

3.1.2 Ochrana osobných údajov

GDPR v plnom názve General Data Protection Regulation - Všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov fyzických osôb je Európske nariadenie, ktoré upravuje nové pravidlá pre spracovanie osobných údajov v rámci Európskej Únie. GDPR nariadenie nadobudlo účinnosť 25. mája 2018, ktoré je rovnocenne platný na všetky inštitúcie a organizácie, ktoré spracúvajú osobné údaje. [24]

GDPR aj v bankovníctve upravuje, že osobné údaje klientov boli spracovávané v súlade s nariadeniami upravujúce tento zákon. Banky musia zachovať transparentnosť a preukázateľnosť ohľadom získavania a používania osobných údajov svojich klientov s možnosťou kontrolovať tieto údaje.

GDPR určuje aj to, že ľudia majú možnosť prístupu k vlastným osobným údajom, s možnosťou kedykoľvek ich upraviť alebo vymazať, banky ako aj iné inštitúcie sú povinné tieto nariadenia akceptovať. Banky sú povinné dodržiavať, aby údaje ich klientov boli spracovávané podľa presných a transparentných pravidiel, na základe nariadenia GDPR. Ani v bankových sektoroch by sa nemali vyskytnúť porušenia GDPR, ak sa náhodou vyskytnú musia promptne a efektívne reagovať na takéto porušenia.

V priebehu práce s osobnými údajmi musia byť technológie, informačné systémy veľmi prísne zabezpečené aby bola ochrana údajov každého klienta v bezpečí. Banky musia mať prísne pripravené postupy na zvládnutie neočakávaných bezpečnostných incidentov a v prípade vyskytnutia takého bezpečnostného incidentu musia promptne, efektívne a neodkladne reagovať.

Za každé okolnosti banky musia dodržiavať prísne pravidlá GDPR musia opatrne spracovávať osobné údaje svojich klientov. Ak sa klient spýta ako a kde sa spracovávajú jeho osobné údaje, v banke ako aj v iných inštitúciách majú za povinnosť tieto informácie poskytnúť. Všetky inštitúcie, bankové sektory by mali veľmi opatrne a bezpečne zaobchádzať aj so skartáciou dokumentov.

Osobné údaje znamenajú všetky tie údaje, ktorými sa dá identifikovať osoba.

GDPR – General Data Protection Regulation - Všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov je zákon v Európskej únii, ktorý bol prijatý v roku 2016 s nadobudnutím účinnosti v máji 2018. Cieľom nariadenia je chrániť osobné údaje občana Európskej únie a zosúladiť právne predpisy o ochrane osobných údajov v celej Európe.

GDPR určí pravidlá pre zbieranie, uchovávanie, spracovanie a ochranu osobných údajov občanom Európskej únie. Na základe GDPR musia firmy a inštitúcie, ktoré pracujú s osobnými údajmi, dohliadať na ich prísnu bezpečnosť pred stratou a zneužitím a ochrániť pred neoprávneným prístupom.

GDPR predstavuje rovnocennú zbierku práv pre každého občana, ktorým sú spracovávané osobné údaje, nariadenie umožňuje právo na prístup k vlastným osobným údajom, právo na ich opravu a na vymazanie so systémov. Firmy a inštitúcie sú povinné poskytnúť možnosti občanom k týmto právam, aby predišli k porušeniu nariadenia GDPR musia ich prísne rešpektovať.

GDPR upravuje aj pokuty pre firmy a inštitúcie, ktoré porušujú nariadenie. Dané pokuty môžu byť udelené až do hodnoty 4 % z celkových obrátov spoločnosti alebo 20 miliónov Eur, podľa vyššej sumy je udelená. Tieto pokuty môžu byť ak sa porušia základné zásady ohľadom spracovania osobných údajov alebo zákonných podmienok pri udelení súhlasov so spracovaním osobných údajov. Ak sa vyskytne porušenie s ochranou osobných údajov, je podstatná spolupráca, neodkladné nahlásenie porušenia a hlavne súčinnosť s Úradom na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky.

V súčasnej dobe je GDPR – všeobecné nariadenie na ochranu osobných údajov rozhodujúcim zákonom v oblasti ochrany osobných údajov v Európskej únii a má významné následky pre inštitúcie, organizácie a firmy, ktoré spracúvajú a archivujú osobné údaje občanov. [24]

Preto je veľmi dôležité zodpovedne pristupovať k ochrane osobných údajov ako v každodennom živote, tak aj v pracovných oblastiach. Inštitúcie a firmy majú pravidelné školenia na ochranu osobných údajov. Navrhovala by som aj školským zariadeniam edukáciu ohľadom ochrany osobných údajov so zaujímavou formou vzdelávať, aby deti a mládež už od mladého veku získali aj v tomto smere vedomosti.

3.2 Elektronický podpis v bankovníctve

Elektronické podpisovanie je veľmi dôležitou pomocou v oblasti bankovníctva, poisťovníctva, v administratíve, na pracoviskách, vo verejnej správe. Vzhľadom na neustále vyššiu elektronizáciu administratívy sa zvyšuje aj význam elektronického podpisovania. Najmä v dnešnej dobe veľa ľudí oceňuje možnosť vybavenia rôznych úkonov elektronicky. Elektronická komunikácia však aj za bežných okolností uľahčí

a zrýchli vybavenie mnohých procesov, preto je výhodné vybaviť si elektronický podpis, ktorý zabezpečí zasielané dokumenty či informácie.

E-podpis v bankovom sektore umožní klientom a bankám uzatvárať zmluvy a vykonávať transakcie bez používania papierových tlačív. E-podpis je digitálny podpis, ktorý je rovnako právne platný ako štandardný podpis v papierovej forme. Elektronický podpis znamená elektronické identifikačné údaje autora elektronického dokumentu pripojené k nemu. V bankovom sektore sa používa aj na overenie totožnosti klienta a uzatvorenie finančných obchodov.

E-podpis sa realizuje prostredníctvom mnohými technológiami, napríklad použitím biometrických údajov, akými sú odtlačky prstov, nahratý hlas, naskenovanie tváre. Vo väčšine prípadov v praxi sa používa kvalifikovaný elektronický podpis, ktorý je overený certifikačnou autoritou a dodržiava zákonom stanovené požiadavky na bezpečnosť podľa právnych noriem.

V bankovníctve sa elektronický podpis využíva na viaceré úkony, ako sú napríklad overenie totožnosti klienta, podpisovanie zmlúv o úveroch, zmenách údajov v bankových účtoch a elektronické podpisovanie platobných prevodných príkazov. E-podpis zlepšuje efektívnosť bankových procesov a zároveň znižuje náklady a tým umožňuje rýchlejšie a efektívnejšie uzatváranie finančných obchodov.

Pri používaní e-podpisu v bankovom sektore je nevyhnutné brať ohľad aj na bezpečnostné riziká, ktoré sa vyskytujú pri jeho použití. V bankách zamestnanci musia dohliadať na to, aby boli elektronické podpisy chránené pred neoprávnenými prístupmi, krádežami alebo zneužitím, a musia byť dodržiavané prísne právne predpisy pri ich použití. Banky investujú do opatrení, akými sú napríklad viacúrovňová autentifikácia, šifrovanie údajov, kontrola prístupov a iné interné bezpečnostné technológie, ktoré pomáhajú znižovať riziká pred prípadným vznikom bezpečnostných problémov. [25]

Proces, pri ktorom sa použije elektronický podpis, závisí od konkrétneho použitia a technológie. V bankovom sektore sú všeobecné postupy, ktoré sa môžu aplikovať na väčšinu prípadov použitia e-podpisu:

- identifikácia a autentifikácia - klient sa s pomocou svojich prihlasovacích údajov identifikuje a autentifikuje prístup, tým môžu byť používateľské meno, heslo a biometrické údaje. Banka následne verifikuje klienta a systém vyhodnotí, že klient môže oprávnené používať elektronický podpis,

- vytvorenie tlačiva, dokumentu: k podpísaniu e-podpisom banka môže vytvoriť dokumenty, napríklad zmluvy, žiadosti o úver, platobné príkazy,
- podpis dokumentov: elektronické podpisy na dokumentoch musia prísne spĺňať dané zákonné požiadavky podľa právnej platnosti, ktoré klient podpíše svojim vlastnoručným elektronickým podpisom,
- overenie podpisu: po podpise si banka overí platnosť e-podpisu, uistí sa, že je aktuálny a neboli vykonané zmeny ani po podpísaní klientom
- uloženie dokumentu: v systéme banky sa archivujú podpísané dokumenty v elektronickom formáte aby mohli byť kedykoľvek k dispozícii a skontrolované.

Tieto procesy uistia bezpečne, že e-podpis je v súlade s právne platnými úkonmi a vo veľkej miere znižuje riziká chybovosti v procesoch podpisovania dokumentov a s tým spojených výdavkov.

Napriek výhodám, ktoré elektronické podpisovanie prináša a s tým uľahčuje proces podpisovania dokumentov v bankovom sektore, treba preskúmať aj nevýhody, a tým sú objektívne faktory, ktoré sú rozhodujúce :

- Z dôvodu bezpečnosti e-podpis musí byť správne uchovávaný, aby sa znižovalo riziko zneužitia alebo použitia na to nekompetentnými osobami. Je prioritné ochrániť súkromie a citlivé údaje klienta.
- Ohľadom integrity e-podpis musí byť zabezpečený tak, aby sa úplne odstránila možná zmena v podpísanom dokumente. Dokumenty musia byť bezpečne prepojené s podpisom a v čase podpisu v nezmenenom formáte.
- Kvôli identifikácii je dôležité klienta presne identifikovať, ktorý e-podpis vytvoril. Banka sa musí zabezpečiť, že ide o správnu osobu, totožnú s tou osobou, ktorá má oprávnenie vytvárať daný e-podpis.
- Na základe spôsobilosti elektronický podpis musí spĺňať požiadavky podľa právnych noriem. Elektronický podpis musí byť vytvorený s pomocou kvalifikovaného platného certifikátu a elektronické podpisy musia byť chránené tak, aby neboli zmenené ani po jeho podpísaní.
- Dôkazom o podpise - banka musí byť dôveryhodná a vedieť dostatočne dokázať, že daný dokument klient skutočne podpísal vlastnoručne s pomocou e-podpisu. Takéto dôkazy musia byť veľmi bezpečné a zároveň chránené tak, aby neboli zmenené a ani potom sfalšované.

- Reguláciou e-podpis musí spĺňať kritériá v bankovom sektore na základe prísnych regulatívnych a zákonných predpisov. Banka musí dodržiavať tieto predpisy a v prípade kontroly alebo auditu byť pohotovosťná a schopná spolupracovať.

Proces podpísania dokumentov s elektronickým podpisom musí byť zabezpečený, aby bol dôveryhodný a bezpečný pre klientov a banku, preto je potrebné v bankovom sektore predpisy a nastavenia dodržiavať na základe právnych predpisov. [25]

3.3 Vplyv digitalizácie na populáciu a návrhy opatrení

V posledných rokoch sa veľmi osvedčilo elektronické podpisovanie, hlavne počas obdobia COVID-u (infekčné ochorenie vyvolané koronavírusom). Elektronické podpisovanie zmluvy uľahčilo uzavretie napríklad poisťných zmlúv na diaľku, čo vlastne bolo dobrým riešením v období COVID-u.

Finančné sektory fungovali aj napriek pandémie, ľudia si museli riešiť aj svoje ekonomické potreby. Finančné inštitúcie umožnili svojim klientom úkony spojené s elektronickým podpisovaním.

Elektronické podpisovanie zmluvy je aj veľmi vhodné riešenie z dôvodu ochrany životného prostredia, nakoľko podpis sa vykoná na to určitom zariadení a tým pádom sa nemusí tlačiť zmluva a šetrí sa s papierom. Je to rýchle, efektívne a ekologické riešenie. V neposlednom rade je elektronické podpisovanie aj riešením na podpisovanie na diaľku.

Aj keď kvalifikovaný elektronický podpis predstavuje spôsob, kde totožnosť toho, kto podpisuje, je jednoznačne a preukázateľne identifikovateľná, musí byť takýto podpis vytvorený na základe kvalifikovaného certifikátu pre ktorý elektronický podpis (ktorý vydáva výlučne kvalifikovaný poskytovateľ dôveryhodných služieb) a s použitím kvalifikovaného zariadenia na vyhotovenie elektronického podpisu.

Zavedenie elektronického podpisovania prináša so sebou niekoľko výhod, ktoré firmám urýchlia, šetrí čas aj financie. Firmy a podnikatelia si takúto formu rýchlo obľúbia, kde sa takáto zmena elektronického podpisovania implementuje.

Je niekoľko dôvodov pre zavedenie do praxe:

- jednoduchosť,
- väčší komfort,

- podpisovanie kedykoľvek a kdekoľvek,
- väčší prehľad,
- rýchlejšie podpisovanie zmlúv,
- archivácia zmlúv,
- digitalizácia administrácie,
- zníženie počtu papierových dokumentov,
- zníženie nákladov (posielanie s poštou),
- vplyv na životné prostredie.

V súčasnej dobe sa firmy digitalizujú a tým sa zvyšuje aj konkurenčná schopnosť firiem, kde sa využíva elektronické podpisovanie. Elektronické podpisovanie má aj mnoho iných prínosov, a tým je efektívne, rýchle spracovanie elektronických dokumentov, kde sa eliminujú manuálne chyby. Podpisovanie zmlúv, dohôd medzi zmluvnými stranami na diaľku, tým sa šetrí na tlači a skenovaní dokumentov a veľkou výhodou je aj bezpečnosť.

V súčasnej dobe sa digitalizácia stáva štandardom vo viacerých oblastiach každodenného života. Digitalizácia dnešnej doby prináša nie len rýchlosť, efektívnosť, ekologickosť ale aj isté riziká spojené s ním.

Výhody digitalizácie v bankovníctve:

- prístup bankovníctva širokej klientele,
- nižšie poplatky za bankové transakcie a služby oproti bankovým operáciám na pobočke banky,
- prístup k svojmu účtu 24 hodín 7 dní v týždni,
- vždy aktuálny prehľad o svojich bankových produktoch,
- možnosť bankového styku kdekoľvek na svete,
- zadávanie požiadaviek ako zablokovanie platobnej debetnej karty,
- zmena hesla a údajov vo svojom internet bankingu.

Nevýhody digitalizácie v bankovníctve:

- potrebné technické vybavenie k používaniu aplikácií,
- pripojenie k internetu (bez pripojenia sa nedá prihlásiť),
- podvodné stránky napodobňujúce finančné stránky,

- omylom prevedené finančné prostriedky na iný účet.

V nedávnom období sa vyskytli pokusy o podvody aj vo finančnom sektore. Banky a poskytovatelia mobilných operátorov promptne a veľmi efektívne reagujú na tieto pokusy.

Na základe týchto informácií a počas mojej pracovnej činnosti, nakoľko som v dennom kontakte s klientmi odporúčam navrhnúť ako zlepšiť a predísť prípadným pokusom o podvody.

Je ťažké určiť na ktorú vekovú skupinu obyvateľstva sa treba orientovať, nakoľko v každom veku má človek iné priority a aktivity.

V prvom rade odporúčam informovať populáciu:

- edukáciou na školách,
- prednášky zorganizovať aj s príkladmi,
- v médiách hovoriť o prípadných možných podvodoch,
- na sociálnych sieťach informovať ľudí,
- v klube pre mamičky s detičkami,
- v novinách písať články s danou tematikou,
- v klube pre dôchodcov informovať a upozorňovať staršiu populáciu,
- stálu interakciu s obyvateľmi,
- propagáciu kyber poistenia vysvetliť význam,
- sprísnenie opatrení bezpečnosti mobilných telefónov, eliminovať na základe nahlásených prípadov identické pokusy.

Na školách odporúčam zaviesť edukáciu ohľadom financií a opatreniach v rámci vyučovania aj mimoškolských aktivít napríklad krúžkov. Deti a mladiství sa veľmi rýchlo učia a sú otvorení k inováciám, moderným technológiám a digitálnemu svetu. Mladý ľudia majú prvotné skúsenosti s financiami v detskom veku, keď dostanú peniaze a dajú si ich do svojich pokladničiek. Efektívne používanie bankových produktov prvotne bežného účtu, platobných kariet a s tým súvisiacich platbách na internete spoznajú až v neskoršom veku, preto je vhodné naučiť sa ako rozpoznať prípadné hrozby a dať si pozor na zneužitie svojich osobných údajov. Rodičia síce majú možnosť dispozičného práva svojim deťom k bežnému účtu, no často nevedia predvídať situáciu.

Druhou cieľovou skupinou je staršia populácia, na ktorých sú cielené pokusy o podvody, kde ľudia dostávajú falošné správy a telefonické hovory.

Aj staršia populácia sa prispôsobuje digitálnemu svetu v ich každodennom živote s používaním smartfónov, počítačov alebo tabletov. Využívajú bežný účet na svoje každodenné ekonomické a finančné potreby, ako sú:

- prijímanie dôchodku na bežný účet,
- platby súvisiace s bývaním,
- nákup v obchodoch s platobnou kartou,
- výber z bankomatov.

Často počuť ako sú starší ľudia oklamaní falošnými správami, oslovení s telefonátmi, vymyslenými údajmi a s príbehmi od podvodníkov s cieľom získať peniaze.

Navrhujem častejšiu a efektívnejšiu informovanosť a stálu interakciu u staršej populácií, aby nedošlo k finančným podvodom a tým k finančným stratám. V klube pre dôchodcov zaviesť prednášky zaoberajúcimi sa s uvedenou problematikou, v médiách propagovať a upozorňovať na danú tematiku.

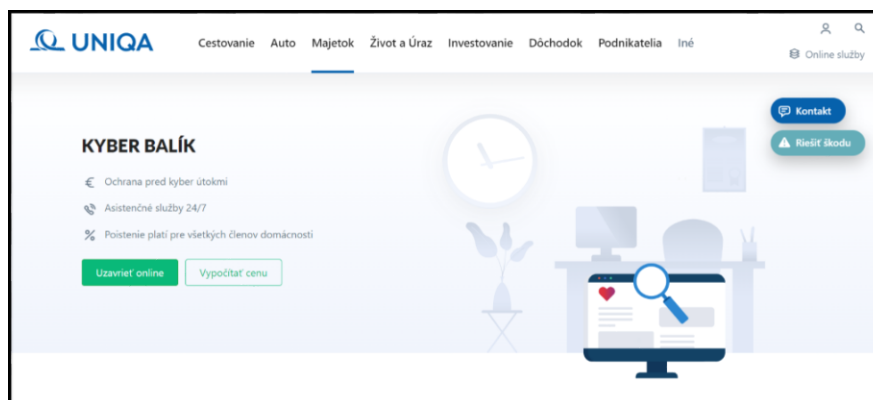
Kyber poistenie v domácnostiach:

Kyber poistenie pozná málo ľudí, pritom komerčné poisťovne ponúkajú tento typ pripoistenia v balíku poistenia nehnuteľnosti a domácnosti. Kyber poistenie chráni celú rodinu v domácnosti proti nebezpečenstvu na internete. V dnešnom modernom digitálnom svete kyber útoky môžu byť častejšie ako iné poistné udalosti.

V rámci balíka kyber poistenie komerčné poisťovne ponúkajú:

- spory s internetovými obchodmi,
- odcudzenie identity,
- zneužitie platobných prostriedkov,
- nákup na internete,
- poškodenie dobrého mena,
- kyberšikana,
- kyberšikana u detí a mladistvých.

V poisťovniach klientske linky sú k dispozícii 24 hodín a 7 dní v týždni, vedia pomôcť v prípade poistnej udalosti okamžite a komunikujú aj v cudzom jazyku, čo je veľkou výhodou pre obyvateľstvo.



Obr. 3.1 Kyber poistenie

Zdroj: [26]

Odporúčam každému si prezrieť ponuky komerčných poisťovní ohľadom kyberpoistenia.

3.3.1 Udržateľný rozvoj v bankovníctve

Pod udržateľným rozvojom v bankovníctve rozumieme, že sa banky zameriavajú na spoločenskú a environmentálnu zodpovednosť a snažia sa o ekonomický rozvoj, ktorý je v súlade s ochranou životného prostredia a zlepšením kvality života a budúcnosti. Cieľom je, aby banka zabezpečila svoju prosperitu a konkurencieschopnosť a zároveň chránila prírodu a zohľadňovala spoločenské a sociálne potreby.

V bankovníctve môže udržateľnosť zahŕňať tieto prvky:

- Finančné produkty a služby na podporu trvalo udržateľného rozvoja – banky môžu poskytovať služby a finančné produkty na podporu investícií a financovanie zelených projektov, ktoré znižujú emisie skleníkových plynov, chránia biodiverzitu a zintenzívnia energetickú efektívnosť.
- Zníženie vlastnej ekologickej a uhlíkovej stopy – banky môžu s inováciami energeticky zefektívniť svoje kancelárie a budovy, používať obnoviteľnú energiu a čím lepšie znížiť používanie papiera a materiálov z ktorých je zbytočný odpad.
- Transparentnosť a zodpovednosť – banky by mali byť transparentné aj z hľadiska investícií financií svojich klientov, akým spôsobom dodržiavajú environmentálne a sociálne normy. Môžu poskytnúť, aby ich klienti mali prístup k informáciám o tom, ako banky pracujú na udržateľnosti a aké kroky podniknú na ochranu životného prostredia a podporu spoločenskej a sociálnej zodpovednosti.

- Budovanie partnerstiev s organizáciami a s inštitúciami, ktoré podporujú trvalo udržateľný rozvoj – banky majú možnosť spolupracovať s viacerými inštitúciami a organizáciami, ktoré sa orientujú na ochranu životného prostredia a podporujú spoločenskú zodpovednosť.

Významom udržateľnosti v bankovníctve je, že banky si uvedomujú svoju spoločenskú zodpovednosť a iniciatívne sa snažia prispievať k udržateľnej budúcnosti.

Banky a investičné spoločnosti v rámci svojich investičných portfólií investujú do zelených technológií a tým podporujú environmentálne projekty.

Populácia môže spoločne zodpovedne pomôcť k získaniu udržateľného rozvoja k chráneniu životného prostredia a k získaniu zdravšej čistejšej planéty.

V tomto smere vieme zodpovedne pristúpiť, akceptovať a bezpečne používať inovácie vo finančnom sektore.

Záver

Cieľom mojej diplomovej práce bolo posúdiť logistické procesy vo vybraných komerčných bankách, priblížiť financovania kúpy nehnuteľnosti a s tým súvisiace logistické procesy. Tento cieľ som splnila na základe vymedzenia teoretických poznatkov, s pracovnými skúsenosťami vo finančnom sektore a s použitím dôkladnej analýzy úverových produktov.

V prvej časti diplomovej práci som najskôr objasnila základné pojmy týkajúce sa logistiky, logistiky služieb, logistiky vo finančnom sektore a logistické procesy v bankovníctve s pomocou teoretických literárnych poznatkov.

Zámerom diplomovej práce je analyzovať a porovnať možnosti financovania kúpy nehnuteľnosti prostredníctvom hypotekárneho úveru, celého logistického procesu v bankovníctve a vo finančnom sektore v aktuálnych podmienkach s nastaveniami národnej banky Slovenskej republiky.

V druhej časti diplomovej práce som podrobne opísala rozdiel medzi hypotekárnym a spotrebným úverom, možnosti financovania na základe platobných schopností klienta a nastavenia podmienok ku schváleniu úveru.

Pre analýzu hypotekárneho úveru som použila modelové situácie klientov v dvoch vybraných komerčných bankách pre porovnanie úrokových sadzieb, poplatkov a ďalších parametrov súvisiacich s úverom. V tejto časti práce sa dôkladne venujem celého postupu od návštevy banky klienta, potrebných dokumentov a dokladov, podania žiadosti o hypotekárny úver, spracovania žiadosti o hypotekárny úver v banke, podpísaniu zmluvnej dokumentácie, podaniu návrhu vkladu na kataster, poisteniu nehnuteľnosti s vinkuláciou a poisteniu úveru.

K poisteniu úveru som sa venovala podrobne, kde som rozpísala rozdiel medzi bankopoistením a poistením úveru v komerčnej poisťovni.

V tretej kapitole som apelovala na návrhy opatrení na zlepšenie a ich zhodnoteniu. Bezpečnosť v bankovom sektore s ochranou osobných údajov, zavedeným elektronického podpisu v bankovníctve a možných rizikách vo finančnom sektore, kde som vymenovala výhody a nevýhody digitalizácie v bankovníctve.

Na základe dôkladnej analýzy a podrobných postupov, navrhujem klientom aby si pred samotným podaním žiadosti o úver preskúmali svoje finančné možnosti a okolnosti. Ak nie sú si istý v daných postupoch, nech sa informujú u finančných sprostredkovateľoch alebo v pobočkách komerčných bánk. Kúpa nehnuteľnosti ako aj splnenie snov môže byť rýchla a pekná spomienka ak je všetko tak ako má byť, v súlade s predpismi.

S návrhom riešenia a možných postupov opisujem ako vplýva digitalizácia na populáciu a ako vieme predísť prípadným pokusom o podvody v každom veku, ako veľmi je potrebná neustála interakcia a edukácia obyvateľstva v každom veku a ako veľmi je dôležitý udržateľný rozvoj na bankovníctvo z environmentálneho hľadiska, aby sme spoločne chránili životné prostredie ako aj budúcnosť našich detí.

Prínosom tejto práce bolo dôkladné preskúmanie logistických procesov vo finančnom sektore, digitalizácie bankovníctva, ako aj návrhy riešení danej problematiky medzi populáciou a zároveň zodpovedné správanie sa vo finančnom sektore.

Zoznam zdrojov

- [1] GROS, Ivan a kolektív. *Veľká kniha logistiky*. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická v Praze, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5.
- [2] LOCHMANNOVÁ, Alena. *Logistika: Základy logistiky*. Prostějov: Computer Media, 2022. ISBN 978-80-7402-449-8.
- [3] HALÁSEK, Dušan a kolektív. *Logistika v odvětvích služeb*. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2013. ISBN 978-80-8717-930-7.
- [4] SIVAK, Rudolf a kolektív. *Financie*. Bratislava: Ekonomická univerzita v Bratislave. 2019. ISBN 978-80-7598-533-0.
- [5] BREZINA, Ivan a Vladimíra ČAVOJOVÁ. *Prečo ľudia potrebujú krízy?* Bratislava: 2021. ISBN 978-80-8242-023-7.
- [6] MAJERČÁKOVÁ, Daniela. *Peniaze a bankovníctvo*. Praha: Wolters Kluwer, 2018. ISBN 978-80-7552-972-5.
- [7] PALEČKOVÁ, Iveta. *Performance Measurement in Banking: Empirical Application to Central and Eastern Europe*. Praha: Professional Publishing, 2018. ISBN 978-80-8826-013-4.
- [8] Financovanie bývania [online]. © 2023 [cit. 05.04.2023]. Dostupné z: https://www.slovensko.sk/sk/agendy/agenda/_uver-na-byvanie/
- [9] Spotrebné úvery [online]. © 2023 [cit. 05.04.2023]. Dostupné z: <https://banky.sk/spotrebne-uvery/>
- [10] Schvaľovanie hypotéky: Na čo si dať pozor, aby vaša žiadosť nebola zamietnutá? [online]. © 2023 [cit. 10.04.2023]. Dostupné z: <https://www.slsp.sk/sk/ludia/uvery/uver-na-byvanie/zamietnuta-hypoteka>
- [11] Nebankový register klientskych informácií [online]. © 2023 [cit. 14.04.2023]. Dostupné z: <https://www.nbcbsk.sk/o-nas>
- [12] Spoločný register bankových informácií [online]. © 2023 [cit. 14.04.2023]. Dostupné z: <https://www.sbcbsk.sk/o-nas>
- [13] 365.bank, a.s. [online]. © 2023 [cit. 14.04.2023]. Dostupné z: <https://365.bank/pozicky-a-hypoteky/hypoteky/hypoteka>

- [14] Prima banka Slovensko, a.s. [online]. © 2023 [cit. 14.04.2023]. Dostupné z: https://www.primabanka.sk/hypokalkulacka?vyska_hypoteky=72000&splatnost=28&fix=3
- [15] Finančný kompas [online]. © 2023 [cit. 14.04.2023]. Dostupné z: <https://www.financnykompas.sk/hypoteka>
- [16] Úvery domácnostiam [online]. © 2023 [cit. 14.04.2023]. Dostupné z: <https://nbs.sk/>
- [17] Elektronické podanie na kataster [online]. © 2023 [cit. 14.04.2023]. Dostupné z: https://www.slovensko.sk/sk/zivotne-situacie/zivotna-situacia/_elektronicke-podanie-na-katast/
- [18] Kataster nehnuteľnosti [online]. © 2023 [cit. 16.04.2023]. Dostupné z: <https://kataster.skgeodesy.sk/eskn-portal/vyhľadavanie>
- [19] Platobný systém eKoloK [online]. © 2023 [cit. 18.04.2023]. Dostupné z: <https://www.posta.sk/sluzby/platobny-system-ekolok>
- [20] Poistenie [online]. © 2023 [cit. 18.04.2023] Dostupné z: <https://www.poistenie.sk/>
- [21] Banky.sk [online]. © 2023 [cit. 20.04.2023] Dostupné z: <https://banky.sk/bezne-ucty-a-baliky-sluzieb/>
- [22] Kde si môžete založiť účet cez internet? [online]. © 2021 [cit. 20.04.2023]. Dostupné z: <https://www.finsider.sk/ucty/ako-si-zalozit-ucet-cez-internet/>
- [23] Bezpečnostné informácie [online]. © 2023 [cit. 20.04.2023]. Dostupné z: <https://www.slsp.sk/sk/ludia/bezpecnost/co-robime-pre-vasu-bezpecnost>
- [24] Ochrana údajov na základe všeobecného nariadenia o ochrane údajov [online]. © 2022 [cit. 20.04.2023]. Dostupné z: https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/data-protection/data-protection-gdpr/index_sk.htm
- [25] Kvalifikovaný elektronický podpis [online]. © 2023 [cit. 20.04.2023]. Dostupné z: <https://www.slovensko.sk/sk/faq/faq-zep/#co1>
- [26] Kyber poistenie [online]. © 2022 [cit. 20.04.2023]. Dostupné z: <https://www.uniqa.sk/kyber-balik/>

Zoznam grafických objektov

Zoznam obrázkov

Obr. 1.1 Služba obecne (vlastnosti, 7 S, prvky)	16
Obr. 2.1 Nebankový register klientskych informácií	28
Obr. 2.2 Spoločný register bankových informácií	29
Obr. 2.3 Logo 365.bank, a.s.	30
Obr. 2.4 Logo Prima banka Slovensko, a.s.	30
Obr. 2.5 Kalkulačka na výpočet hypotekárneho úveru v 365.bank, a.s.	32
Obr. 2.6 Kalkulačka na výpočet hypotekárneho úveru v Prima banka Slovensko, a.s.	33
Obr. 2.7 Kataster nehnuteľnosti webová stránka	41
Obr. 2.11 Systém eKoloK	42
Obr. 3.1 Kyber poistenie	57

Zoznam tabuliek

Tab. 2.1 Porovnanie úverov.....	26
Tab. 2.2 Ponuka banky 365.bank, a.s.	31
Tab. 2.3 Ponuka banky Prima banka Slovensko, a.s.	31

Zoznam grafov

Graf 2.1 Porovnanie úrokových sadzieb a RPMN	34
Graf 2.2 Prehľad úrokových sadzieb hypotekárnych úverov	35
Graf 2.3 Prehľad úrokových sadzieb spotrebiteľských úverov	36

Zoznam skratiek

a.s.	akciová spoločnosť
GDPR	General Data Protection Regulation
IoT	Internet of things – prepojenie zariadení, objektov, ľudí s internetom
IT	Information technology – Informačné technológie
NBCB	Non Banking Credit Bureau
NRKI	Nebankový register klientskych informácií
p.a.	per annum – ročné úrokové obdobie
PIN	Personal identification number
RPMN	Ročná percentuálna miera nákladov
SBCB	Slovak Banking Credit Bureau
SRBI	Spoločný register bankových informácií
VPP	Všeobecné poisťné podmienky
Z. z.	Zbierka zákonov

Autorka DP	Bc. Klaudia Strečková
Název DP	Logistické procesy ve službách bankovníctví
Studijní program	Logistika
Rok obhajoby DP	2023
Počet stran	60
Počet příloh	0
Vedoucí DP	Mgr. Vojtěch Baka, PhD.
Anotace	Diplomová práce sa zameriava na opis logistických procesov v službách bankovníctva a následne sú podrobne vysvetlené logistické procesy v oblasti finančného sektora. Ďalej je kladený dôraz na analýzu logistických procesov vo vybraných dvoch bankách na Slovensku, cez ich porovnanie je priblížené financovanie kúpy nehnuteľnosti hypotekárnym úverom a všetko súvisiace s ním. Cez zhodnotenie výsledkov analýzy sú navrhnuté možné postupy na zlepšenie a skvalitňovanie týchto finančných logistických procesov v oblasti digitalizácie a udržateľnosti rozvoja.
Klíčová slova	logistické služby, finančné toky, bankovníctvo, hypotekárny úver, digitalizácia
Miesto uložení	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
Signatura	