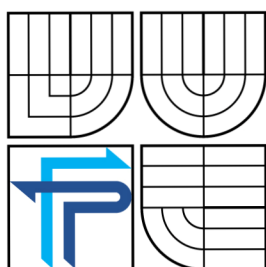


VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ
BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY



**FAKULTA PODNIKATELSKÁ
ÚSTAV EKONOMIKY**

FACULTY OF BUSINESS AND MANAGEMENT
INSTITUT OF ECONOMICS

ZHODNOCENÍ A NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ POSKYTOVÁNÍ HYPOTÉČNÍCH ÚVĚŘŮ V RAIFFEISENBANK, A.S.

THE EVALUATION AND PROPOSALS FOR THE IMPROVEMENT OF EXTENDING
MORTGAGE CREDITS IN RAIFFEISENBANK, A.S.

DIPLOMOVÁ PRÁCE
MASTER'S THESIS

AUTOR PRÁCE
AUTHOR

BC. PETR KAŠTYL

VEDOUCÍ PRÁCE
SUPERVISOR

ING. VÁCLAV ZEMAN

BRNO 2007

Vysoká škola: Vysoké učení technické v Brně

Akademický rok: 2006/2007

Fakulta: podnikatelská

Ústav: ekonomiky

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Petr Kaštyl

6208T090 - Podnikové finance a obchod

Ředitel ústavu v souladu se zákonem č. 111/1998 o vysokých školách, Studijním a zkušebním řádem VUT v Brně a Směrnicí děkana pro realizaci bakalářských a magisterských studijních programů Vám zadává diplomovou práci s názvem:

Zhodnocení a návrhy na zlepšení poskytování hypotéčních úvěrů v Raiffeisenbank, a.s.

The Evaluation and Proposals for the Improvement of Extending Mortgage Credits in Raiffeisenbank, a.s

Pokyny pro vypracování:

Úvod

Vymezení problému a cíle práce

Teoretická východiska práce

Analýza problému a současné situace

Vlastní návrhy řešení, přínos (efektivnost) návrhů řešení

Závěr

Seznam použité literatury



Podle § 60 zákona č. 121/2000 Sb. (autorský zákon) v platném znění, je tato práce "Školním dílem". Využití této práce se řídí právním režimem autorského zákona. Citace povoluje Fakulta podnikatelská Vysokého učení technického v Brně. Podmínkou externího využití této práce je uzavření "Licenční smlouvy" dle autorského zákona.

Rozsah grafických prací: dle potřeby
Rozsah původní zprávy: cca 65 stran

Seznam odborné literatury:

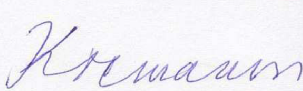
HANAUER, K., KOCIANOVÁ, J., KŘEČEK, S. aj. Zákony o bydlení. Praha: Sondy, 2004. 352 s. ISBN 80-86846-03-2.
SELUCKÁ, M., PETROVÁ R. Vlastnictví bytu. Brno: Computer Press, 2006. 184 s. ISBN 80-251-1115-6.
SYROVÝ, P., Financování vlastního bydlení. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001. 84 s. ISBN 80-247-0127-8.
POLIDAR, V., Management bank a bankovních obchodů. 2. vyd. Praha: Ekopress, 1999. ISBN 80-86119-11-4.
PAVELKA, F., BARDOVÁ, D. a OPLTOVÁ, R. Úvěrové obchody. 1. vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2001. 279 s. ISBN 80-7265-037-8.
DVOŘÁK, P. Komerční bankovníctví pro bankéře a klienty. 244. publ. Praha: Linde, 1999. 475 s. ISBN 80-7201-141-3.

Vedoucí diplomové práce: Ing. Václav Zeman

Datum zahájení diplomové práce: 28. dubna 2006

Datum odevzdání diplomové práce: 25. května 2007




Doc. Ing. Alena Kocmanová, Ph.D.
Ředitelka ústavu


Doc. Ing. Miloš Koch, CSc.
Děkan

V Brně dne: 23. března 2007

**LICENČNÍ SMLOUVA
POSKYTOVANÁ K VÝKONU PRÁVA UŽÍT ŠKOLNÍ DÍLO**

uzavřená mezi smluvními stranami:

1. Pan/paní

Jméno a příjmení: Bc. Petr Kaštyl
Bytem: Konečného nám. 3, Brno 602 00
Narozen: 27. května 1980, v Brně

(dále jen „autor“)

a

2. Vysoké učení technické v Brně

Fakulta podnikatelská
se sídlem Kolejní 2906/4, 612 00, Brno
jejímž jménem jedná na základě písemného pověření děkanem fakulty:
Doc. Ing. Alena Kocmanová, Ph.D., ředitelka Ústavu ekonomiky

(dále jen „nabyvatel“)

**Čl. 1
Specifikace školního díla**

1. Předmětem této smlouvy je vysokoškolská kvalifikační práce (VŠKP):

- disertační práce
 - diplomová práce
 - bakalářská práce
 - jiná práce, jejíž druh je specifikován jako
- (dále jen VŠKP nebo dílo)

Název VŠKP: Zhodnocení a návrhy na zlepšení poskytování hypotéčních
úvěrů v Raiffeisenbank, a.s.
Vedoucí/ školitel VŠKP: Ing. Václav Zeman
Ústav: Ústav ekonomiky
Datum obhajoby VŠKP: Červen 2007

VŠKP odevzdal autor nabyvateli v*:

- tištěné formě – počet exemplářů 1
- elektronické formě – počet exemplářů 1

* hodící se zaškrtněte

2. Autor prohlašuje, že vytvořil samostatnou vlastní tvůrčí činností dílo shora popsané a specifikované. Autor dále prohlašuje, že při zpracování díla se sám nedostal do rozporu s autorským zákonem a předpisy souvisejícími a že je dílo dílem původním.
3. Dílo je chráněno jako dílo dle autorského zákona v platném znění.
4. Autor potvrzuje, že listinná a elektronická verze díla je identická.

Článek 2

Udělení licenčního oprávnění

1. Autor touto smlouvou poskytuje nabyvateli oprávnění (licenci) k výkonu práva uvedené dílo nevydělečně užít, archivovat a zpřístupnit ke studijním, výukovým a výzkumným účelům včetně pořizování výpisů, opisů a rozmnoženin.
2. Licence je poskytována celosvětově, pro celou dobu trvání autorských a majetkových práv k dílu.
3. Autor souhlasí se zveřejněním díla v databázi přístupné v mezinárodní síti
 - ihned po uzavření této smlouvy
 - 1 rok po uzavření této smlouvy
 - 3 roky po uzavření této smlouvy
 - 5 let po uzavření této smlouvy
 - 10 let po uzavření této smlouvy(z důvodu utajení v něm obsažených informací)
4. Nevýdělečné zveřejňování díla nabyvatelem v souladu s ustanovením § 47b zákona č. 111/1998 Sb., v platném znění, nevyžaduje licenci a nabyvatel je k němu povinen a oprávněn ze zákona.

Článek 3

Závěrečná ustanovení

1. Smlouva je sepsána ve třech vyhotoveních s platností originálu, přičemž po jednom vyhotovení obdrží autor a nabyvatel, další vyhotovení je vloženo do VŠKP.
2. Vztahy mezi smluvními stranami vzniklé a neupravené touto smlouvou se řídí autorským zákonem, občanským zákoníkem, vysokoškolským zákonem, zákonem o archivnictví, v platném znění a popř. dalšími právními předpisy.
3. Licenční smlouva byla uzavřena na základě svobodné a pravé vůle smluvních stran, s plným porozuměním jejímu textu i důsledkům, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.
4. Licenční smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

V Brně dne:

.....
Nabyvatel


.....
Autor

Abstrakt

Předmětem diplomové práce je zanalyzování stávajícího stavu, nalezení případných nedostatků a navrnutí konkrétních kroků ke zlepšení v poskytování hypotečních úvěrů v Raiffeisenbank, a.s. s cílem zvýšení konkurenceschopnosti společnosti v oblasti hypotečního bankovníctví. Hodnocení a návrhy na zlepšení jsou prováděny v několika dílčích celcích, a to v oblasti technických parametrů, úvěrového procesu a podpory prodeje. Dílčím cílem je navrnutí nového produktu k rozšíření současné nabídky.

Abstract

The master's thesis deals with the analysis of the present state, the finding of the contingent deficiencies and the presentation of the improvement suggestions including the concrete measures in granting mortgage credits by Raiffeisenbank, Inc. with a view to advance the competitive strength of the company in the field of mortgage banking. The evaluation and the improvement suggestions are conducted in several component units: in the fields of technical parameters, credit procedure and sales promotions. A partial aim of the thesis concerns the introduction of a new product for the extension of the current supply.

Klíčová slova

hypoteční úvěr, technické parametry hypotečních úvěrů, úvěrový proces, variabilní hypotéka, hypotéka pro mladé

Keywords

mortgage credit, technical parameters of mortgage credits, credit procedure, variable mortgage, mortgage destined for young people

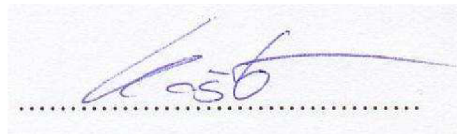
Bibliografická citace

KAŠTYL, P. *Zhodnocení a návrhy na zlepšení poskytování hypotečních úvěrů v Raiffeisenbank, a.s.*. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta podnikatelská, 2006. 88 s. Vedoucí diplomové práce Ing. Václav Zeman.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou diplomovou práci „*Zhodnocení a návrhy na zlepšení poskytování hypotéčních úvěrů v Raiffeisenbank, a.s.*“ vypracoval samostatně pod vedením Ing. Václava Zemana a použil jen prameny, které cituji a uvádím v seznamu literatury.

V Brně, 10. května 2007



Poděkování

Děkuji panu Ing. Václavu Zemanovi za cenné připomínky a odborné rady, kterými přispěl ke zdárnému vypracování diplomové práce.

Obsah

Úvod	10
1 Definování problémů a cíle diplomové práce	13
2 Úvěr	14
2.1 Hypoteční úvěr.....	14
2.2 Členění hypotečních úvěrů	16
2.3 Úroky z hypotečních úvěrů.....	16
2.4 Fixace úrokové sazby.....	17
2.5 Posouzení úvěryšchopnosti dlužníka	17
2.6 Zajištění hypotečního úvěru.....	19
2.7 Čerpání hypotečního úvěru	19
2.8 Splácení hypotečního úvěru	20
2.9 Úvěrový proces	21
2.10 Podpora prodeje hypotečních úvěrů	22
3 Popis banky a její charakteristika.....	25
3.1 Ekonomická analýza banky	25
3.1.1 Kapitálová přiměřenost banky	29
3.1.2 Poměrové ukazatele	30
4 Analýza poskytování hypotečních úvěrů Raiffeisenbank, a.s.....	33
4.1 Produktová řada	33
4.2 Zhodnocení technických parametrů hypotečních úvěrů	36
4.2.1 Úroková sazba.....	37
4.2.2 Fixace úrokové sazby.....	39
4.2.3 Délka poskytnutého úvěru	41
4.2.4 Minimální a maximální výše hypotečního úvěru	42
4.2.5 Doba potřebná k vyřízení úvěru.....	42
4.2.6 Administrativní náročnost při vyřizování hypotečního úvěru	43
4.2.7 Poplatky	45
4.2.8 Zhodnocení technických parametrů v komparaci s konkurencí	46
4.3 Úvěrový proces	49
4.3.1 Přípravná fáze	49

4.3.2 Schvalovací fáze	51
4.3.3 Realizační fáze	53
4.3.4 Správa úvěrů	54
4.4 Spokojenost klientů.....	55
4.4.1 Dotazník pro finanční poradce o spokojenosti klientů	55
4.4.2 Vyhodnocení dotazníků pro finanční poradce o spokojenosti klientů.....	57
4.5 Podpora prodeje	58
4.5.1 Marketing a reklama	58
4.5.2 Finanční poradenství.....	61
4.6 SWOT analýza.....	62
5 Návrhy na zlepšení poskytování hypotečních úvěrů v Raiffeisenbank, a.s.	63
5.1 Oblast technických parametrů	63
5.1.1 Návrh na nový hypoteční produkt STUDENT	64
5.1.2 Návrh na nový hypoteční produkt KLASIK Variabil.....	68
5.1.3 Návrh na předhypoteční úvěr pro družstevní byty.....	71
5.1.4 Inspirace ze zahraničí.....	72
5.2 Oblast úvěrového procesu.....	73
5.3 Oblast podpory prodeje.....	76
Závěr	80
Seznam literatury.....	84
Seznam tabulek, grafů a obrázků.....	86
Seznam příloh.....	88

Úvod

Hypoteční úvěry v současné době zažívají nebývalý růst. Jde o nejčastější formu financování nemovitostí a pro svoji možnost dlouhodobého splácení se staly dostupnými široké veřejnosti. Tato vyšší dostupnost hypotečních úvěrů je dána především nízkými úrokovými sazbami, zvyšujícími se příjmy obyvatelstva a životní úrovně, rozvojem trhu s nemovitostmi a v neposlední řadě velmi silnou konkurencí ze strany hypotečních ústavů s cílem získat klienta.

Zadlužení obyvatelstva v ČR na účely bydlení strmě stoupá a z porovnání s průměrem EU se dá odvodit, že tento trend bude pokračovat i nadále (*ČR dosahuje pouze 1/5 průměru EU u ukazatele zadlužení obyvatelstva na bydlení k HDP*). Toho si jsou banky působící v České republice velmi dobře vědomy a mnoho z nich investuje do hypotečního bankovníctví nebývalé množství prostředků a aktivity. Hypoteční úvěry se stávají pro banky velmi výnosným obchodem, a proto strategie mnohých bank se zaměřuje právě na tuto oblast. Nepochybně jednou z těchto bank je Raiffeisenbank, a.s..

Tato práce se snaží zjistit a zanalyzovat současný stav v poskytování hypotečních úvěrů u Raiffeisenbank, a.s., nalézt nedostatky a problematické oblasti a navrhnout konkrétní kroky a opatření pro zlepšení. Primárním cílem bude zvýšení konkurenceschopnosti a nalezení konkurenčních výhod do budoucna. Cíle a problémy jsou definovány v první kapitole.

V druhé kapitole bych se chtěl věnovat hypotečnímu úvěru, jako takovému. Definuji, co je to úvěr a hypoteční úvěr, jak se úvěry dělí a kam se hypoteční úvěr řadí. Pokusím se co nejkomplexněji popsat jednotlivé atributy hypotečního úvěru, se kterými budu dále pracovat v praktické části této práce a obecně popíši proces poskytování a splácení úvěru.

Ve třetí kapitole bych představil Raiffeisenbank, a.s. s krátkou historií a na základě hrubé analýzy, pomocí některých finančních ukazatelů bych nastínil pozici banky na českém bankovním trhu, její tržní podíl, podíl na poskytnutých hypotečních úvěrech, podíl bilanční sumy banky na celkové bilanční sumě všech bank, apod.

Čtvrtou kapitolu bych věnoval již praktické části této práce, kde bych analyzoval poskytování hypotečních úvěrů u Raiffeisenbank, a.s.. Nejprve popíši produktovou řadu, tedy jednotlivé úvěrové produkty hypotečního bankovníctví, se stručným popisem, charakteristikami a atributy a poté začnu zkoumat technické parametry

hypotečního úvěru a prostřednictvím komparace s konkurencí budu zjišťovat, jak si v kterém parametru banka stojí. Mezi zkoumané parametry zahrnu ty, které mohou mít na výběr klienta vliv, což jsou: výše úrokové sazby, délka fixace úrokové sazby, minimální a maximální délka úvěru, minimální a maximální výše hypotečního úvěru, doba potřebná k vyřízení úvěru, administrativní náročnost při vyřizování úvěru a také poplatky spojené s úvěrem. V rámci těchto sedmi nejzákladnějších technických parametrů zjistím na základě dotazníkového šetření významnost jednotlivých kritérií pro výběr úvěru, resp. hypoteční banky, a na základě zjištěných váhových kritérií a výsledků komparace u jednotlivých parametrů posoudím, jak si Raiffeisenbank, a.s. stojí v porovnání s konkurencí.

Vzhledem k faktu, že každá banka nabízí několik druhů hypotečních úvěrů, zaměřím se čistě na nejprodávanější, tj. nejzákladnější hypoteční produkt, který budu srovnávat s obdobnými konkurenčními produkty.

Poté se zaměřím na samotný úvěrový proces, který se dělí na přípravnou fázi, schvalovací fázi, realizační fázi a správu úvěru. V rámci přípravné fáze uvedu, jaké podklady jsou k žádosti o hypoteční úvěr u Raiffeisenbank, a.s. potřebné a popíši klasický průběh přípravné fáze úvěrového procesu. V rámci schvalovací fáze posoudím způsob, jakým banka postupuje při konečném rozhodnutí, zda úvěr žadateli poskytne či nikoliv. Zaměřím se na způsob ověřování bonity klienta a bonity garance úvěru.

Otázkou spokojenosti klientů se zabývám v další podkapitole. Vzhledem k obtížím spojeným s přímým zjišťováním spokojenosti klientů v souvislosti se zachováním bankovního tajemství a specifičnosti bankovního podnikání jsem se rozhodl, že průzkum provedu prostřednictvím dotazníkového šetření adresovaného finančním poradcům, kteří zprostředkovávají hypoteční produkty pro Raiffeisenbank, a.s.. Zjišťování spokojenosti klientů provedu separátně v několika oblastech a poté zjistím celkovou spokojenost klientů s hypotečním bankovníctvím Raiffeisenbank, a.s..

Dále se pokusím zjistit, které druhy reklam na hypoteční produkty jsou nejúčinnější a jak jich Raiffeisenbank, a.s. využívá. V rámci podpory prodeje se budu zabírat i externí sítí finančních poradců pro Raiffeisenbank, a.s.

Celou čtvrtou kapitolu uzavřu SWOT analýzou, kde jasně nastíním silné a slabé stránky banky, příležitosti a hrozby v oblasti hypotečního bankovníctví.

V páté kapitole se již budu zabírat návrhy na zlepšení poskytování hypotečních úvěrů v Raiffeisenbank, a.s.. Jednotlivé návrhy na zlepšení rozdělím v návaznosti na předcházející kapitolu na návrhy v oblasti technických parametrů, v oblasti úvěrového procesu a v oblasti podpory prodeje. V rámci návrhů v oblasti technických parametrů se pokusím zpracovat pro Raiffeisenbank, a.s. nový hypoteční produkt či modifikaci stávajícího produktu a také pro inspiraci uvedu hypoteční produkty ze zahraničí, které se na českém hypotečním trhu nevyskytují.

1 Definování problémů a cíle diplomové práce

Ve své práci budu hodnotit poskytování hypotečních úvěrů Raiffeisenbank, a.s., zjišťovat nedostatky a navrhnout kroky ke zlepšení. Hlavním problémem, kterým se budu zabývat, bude především objektivní zhodnocení stávajícího stavu poskytování hypotečních úvěrů. Toto zhodnocení a následné hledání nedostatků v několika samostatných celcích budu částečně provádět na základě komparace s konkurencí a částečně pomocí podpůrných metod. V případě návrhů na zlepšení budu vycházet ze zjištěných nedostatků, ale také se zaměřím na oblasti, ve kterých Raiffeisenbank, a.s. na poli hypotečních úvěrů vyniká, ale kde zároveň existuje potenciální prostor pro zlepšení s cílem udržení konkurenční výhody a náskoku před konkurencí.

Hlavním cílem této práce tedy bude po zanalyzování stávajícího stavu nalézt případné nedostatky a navrhnout konkrétní kroky a opatření ke zlepšení v poskytování hypotečních úvěrů Raiffeisenbank, a.s. s cílem zvýšení konkurenceschopnosti společnosti. To budu provádět v několika dílčích celcích, a to v samotných parametrech poskytovaných hypotečních produktů, tedy v jejich vlastnostech, v úvěrovém procesu a v oblasti podpory prodeje. Dílčím cílem pak bude navrhnout pro banku (*resp. pro produktového manažera banky*) nový hypoteční produkt, který by rozšířil současnou nabídku hypotečních úvěrů.

2 Úvěr

Poskytování úvěrů, půjček a další formy financování patří mezi nejdůležitější obchody komerčních bank. Obecně je bankovní úvěr definován jako časově omezené, úplatné přenechání peněz obchodní bankou jejím klientů k volnému nebo smluvně vázanému použití. Z ekonomického hlediska řeší úvěr rozpor, kdy na jedné straně vzniká dočasný přebytek prostředků a na straně druhé jejich dočasný nedostatek. Úvěrové obchody patří mezi aktivní obchody banky, které zvyšují pohledávky za dlužníky a projeví se tak u banky zvýšením aktiv. Banky tedy zde vystupují v pozici věřitele.

Poskytování úvěrů je jednou ze základních činností banky. V zákoně č. 21/1992 Sb., o bankách ve znění pozdějších předpisů je v § 1 odst. 1 banka definována jako právnická osoba se sídlem v České republice, založená jako akciová společnost, která přijímá vklady od veřejnosti a poskytuje úvěry a která k výkonu těchto činností má bankovní licenci, přičemž úvěrem podle tohoto zákona se rozumí jakákoliv forma dočasně poskytnutých peněžních prostředků. (29)

Úvěry pak lze členit podle několika hledisek, a to podle hlediska subjektu, objektu, zajištění, doby splatnosti, metody jejich poskytování a splácení, měny, ve které je úvěr poskytován, apod. Samotné třídění úvěrů však není jednoduchou záležitostí. Standardně se používá členění z hlediska doby splatnosti na krátkodobé s dobou splatnosti do jednoho roku, střednědobé s dobou splatnosti do pěti let a dlouhodobé, jejichž splatnost přesahuje pět let. Mezi základní úvěry pak patří úvěr kontokorentní, eskontní, spotřební a hypoteční.

2.1 Hypoteční úvěr

„Hypoteční úvěr v *širším* slova smyslu je chápán jako úvěr zajištěný zástavním právem k nemovitosti. V *užším* slova smyslu pak jako úvěr poskytnutý na investice do nemovitosti, který je zajištěn zástavním právem k této nebo i jiné nemovitosti.“ (10, str. 156) Hypoteční úvěr patří k nejstarším druhům úvěrů a v dnešní době představuje nejvýznamnější formu financování investic do bydlení. Základním definičním znakem hypotečního úvěru je zajištění zástavním právem, dále pak nižší úročení a delší doba splatnosti. Tyto specifické rysy hypotečních úvěrů vedly k vytvoření zvláštních technik jejich poskytování a splácení. Banky si postupně začaly vytvářet hypoteční centra, která

obsazovaly vyškolenými pracovníky, specializující se výhradně na vyřizování hypotečních úvěrů.

Poměrně nízké úročení hypotečních úvěrů pramení mimo jiné z jejich relativně nízké rizikovosti. Nemovitosti jsou jednou z nejkvalitnějších záruk, které mohou jednotlivci bance poskytnout. Mají stabilní hodnotu, která může dokonce růst. Představují také obvykle nejcennější část majetku, což přispívá ke zvýšení odpovědnosti dlužníků a posiluje jejich snahu o splnění závazků vůči hypoteční bance.

Tuzemský trh hypoték se v posledních dvou letech stal hlavním motorem růstu úvěrů obyvatelstvu. Na konci roku 2003 činilo celkové zadlužení domácností 211 mld. Kč, koncem roku 2005 to bylo již 380 mld. Kč, přitom poměr hypoték na celkovém zadlužení obyvatelstva vzrostl o 10% z původních 37% na 47%. Současný poměr zadlužení obyvatelstva ČR na účely bydlení dosahuje 9% HDP (včetně úvěrů ze stavebního spoření). Přitom v zemích EU15 se pohybuje tento poměr na pětinasobné úrovni. Z čehož se dá usuzovat další zadlužování obyvatelstva ve prospěch bydlení. Z toho se však dá odvodit pouze směr, nikoliv rychlost a velikost růstu trhu, neboť toto srovnání pomíjí místní specifika. (15 str. 12-14)

Za poslední roky došlo také k výraznému růstu průměrné výše hypotečních úvěrů. Zatímco v roce 2003 byla průměrná výše hypotečních úvěrů okolo 1.150.000,- Kč, v březnu 2007 už byla průměrná výše poskytnutých hypotečních úvěrů ve výši 1.658.000,- Kč. (17)

Důvodů, proč roste zadlužování obyvatelstva na účely bydlení, je hned několik. Na straně nabídky to jsou především nízká hladina úrokových sazeb a zvyšující se konkurence na bankovním trhu. Banky díky sílící konkurenci na trhu hypoték se neustále snaží zjednodušovat administrativní proces vyřízení hypotéky. „Vyřízení hypotéky je dnes otázkou dnů. Nabídka bytů a nemovitostí je dostatečně široká, takže zájemce o vlastní nemovitost se může z nájemního bydlení do vlastního přestěhovat velice rychle, a zbavit se tak placení leckdy dosti vysokého nájmu. Výzkum, který pro Hypoteční banku provedla společnost Factum Invenio ukázal, že plným 47 procentům klientů trvalo pořízení vlastního bydlení od okamžiku rozhodnutí do okamžiku nastěhování méně než šest měsíců. V rozmezí půl až jednoho roku si bydlení pořídilo 22 procent respondentů.“ (16, str. 1)

Na straně poptávky je to již výše zmiňovaný růst životní úrovně obyvatelstva. Postupná deregulace nájemného přivádí mnoho lidí k myšlence pořídit si vlastní nemovitost, neboť již nyní jsou v některých regionech splátky hypoték na téměř stejné úrovni jako výše regulovaného nájemného. Dalším důvodem je předpokládaný přesun bytové výstavby do základní 19% sazby DPH, a to již od roku 2008, tzn. že mnozí ve snaze ušetřit nemalou část nákladů na pořízení nemovitosti ve výši rozdílu budoucí a současné sazby DPH na bytovou výstavbu začínají nebo v blízké době začnou se stavbou před touto změnou DPH.

2.2 Členění hypotečních úvěrů

Členit hypoteční úvěry můžeme z několika hledisek. Za základní členění se považuje členění dle účelu, tj. na účelové hypoteční úvěry a neúčelové hypoteční úvěry (tzv. americké hypotéky). Neúčelový hypoteční úvěr nemá pro klienta žádné omezení, na co vypůjčené peníze použije na rozdíl od účelového úvěru, kde jsou předem přesně vymezeny stanovené účely (*zpravidla jde o investice do nemovitostí.*).

Dle způsobu splácení se úvěry dělí na:

- úvěry s anuitním splácením
- úvěry s progresivním splácením
- úvěry s degresivním splácením
- úvěry s odloženou splátkou jistiny

Dle doby splatnosti se hypoteční úvěry dělí na:

- krátkodobé (1 – 5 let) – v praxi není příliš běžnou záležitostí, avšak v odborné literatuře se uvádí
- střednědobé (5 – 15 let)
- dlouhodobé (nad 15 let)

A dále se dají hypoteční úvěry dělit podle výše částky, kterou může klient od banky získat, apod.

2.3 Úroky z hypotečních úvěrů

Úroková sazba z hypotečních úvěrů je primárně odvozena od ceny zdrojů, které banka používá k financování. Banky, které vydávají hypoteční zástavní listy stojí vůči klientům v pozici dlužníka a pro banku představují tyto úroky z hypotečních zástavních

listů náklady, které musí uhradit ze svých výnosů. Těmito výnosy jsou hlavně úroky z hypotečních úvěrů. Úrok z hypotečních úvěrů se tak skládá z nákladových úroků z hypotečních zástavních listů a bankovní marže. Bankovní marže je pak relativně stabilní částí.

Úroková sazba může být stanovena jako pevná po celou dobu splatnosti nebo pohyblivá, v závislosti na vývoji tržních sazeb. U nás je v rámci hypotečních úvěrů používána kombinace obou výše uvedených způsobů prostřednictvím fixace, což představuje pevnou úrokovou sazbu vždy po určitý počet let odpovídající době fixace.

Na tomto místě je důležité zmínit roční procentní sazbu nákladů (RPSN), což je ukazatel, který v sobě mimo úrokové sazby obsahuje i další náklady, především poplatky s úvěrem související a platby pojistného vztahující se k hypotečnímu úvěru.

2.4 Fixace úrokové sazby

Fixace úrokové sazby znamená neměnnost úrokové sazby hypotečního úvěru po sjednanou dobu. Vždy po uplynutí doby fixace je nastavena nová úroková sazba, která se odvíjí od aktuální hladiny úrokových sazeb určených Českou národní bankou. Pokud tedy Česká národní banka zvýší hladinu úrokových sazeb, komerční banky na toto zvýšení zareagují zvýšením svých úrokových sazeb u jimi poskytnutých úvěrů a tím se pro klienta stává úvěr dražším a naopak. Fixace úrokové sazby má vlastně pro klienta ochrannou funkci před nárůstem úrokových sazeb. Doby fixace bývají standardně 1, 3, 5, 10 a 15 let a platí zde pravidlo přímé úměry, tedy čím delší dobu fixace si klient zvolí, tím vyšší dostane od banky úrokovou sazbu.

Nutno však dodat, že pokud úroková sazba roste rychleji, než s čím počítá trh, potažmo banka, plyne úspora druhé straně, která má úvěr na delší dobu fixace, neboť po celou dobu fixace platí anuitní splátky vypočtené na základě nízkých úrokových sazeb oproti klientovi, který by měl např. s jednorocní fixací každým rokem vyšší anuitní splátky se vzrůstající úrokovou sazbou. Přes tato možná rizika, ukazuje dnešní trend vzrůstající podíl jednorocních fixací.

2.5 Posouzení úvěryschopnosti dlužníka

Ve své práci se zabývám pouze hypotečními úvěry pro fyzické osoby a od úvěrů pro právnické osoby zde abstrahuji z důvodu omezeného rozsahu, neboť jen posouzení a

analýza úvěruschopnosti dlužníka, analýza celkového podnikatelského rizika a hodnocení podnikatelských záměrů při investičním úvěru by v případě právnických osob rozsah této práce přinejmenším zdvojnásobil).

Banky rozlišují fyzické osoby na podnikatele a nepodnikatele. Toto rozdělení se však netýká rozdílu v právní subjektivitě a oprávnění jednat, ale způsobu prokázání zdroje příjmů, popř. oprávnění provádět podnikatelskou činnost, ke které má být úvěru použito.

Fyzické osobě nepodnikateli neplynou příjmy z podnikatelské činnosti, ale hlavním zdrojem příjmů jsou příjmy ze závislé činnosti a dále důchody a úroky z vkladů a cenných papírů apod. Pro fyzickou osobu - podnikatele jsou pak hlavním zdrojem příjmů, příjmy z podnikatelské činnosti. K prokázání existence fyzické osoby stačí její fyzická přítomnost při jednání a prokázání totožnosti příslušným dokladem (v ČR např. občanský průkaz, u cizinců pas a povolení k trvalému pobytu). Fyzická osoba je tedy identifikována jménem a příjmením, bydlištěm a rodným číslem (u cizinců datem narození). K prokázání „morální zachovalosti“ se může vyžadovat výpis z trestního rejstříku, ale v praxi je dostačující doklad o zaměstnání, o tom, že není často měněno, a o stabilitě příjmů z tohoto zaměstnání. Další podmínka žadatele ke způsobilosti vstupovat do závazku je spojena s věkem 18 let, tedy zletilostí (v případě zletilé osoby s omezenou způsobilostí jedná za osobu její zákonný zástupce). U společného jmění manželů musí i druhý z manželů dát souhlas k závazku.

Pro poskytnutí hypotečního úvěru je pro žadatele nezbytnou podmínkou prokázat schopnost řádně splácet úvěr ze svých příjmů. Základním používaným ukazatelem je poměr čistých měsíčních (ročních) příjmů k měsíčním (ročním) splátkám úvěru. Zkušenosti z praxe ukazují, že pokud splátky hypotečního úvěru (popř. dalších úvěrů) přesahují v součtu 1/3 čistých příjmů, dostane se klient dříve či později do finančních problémů. Banka proto v průběhu procesu uzavírání smlouvy o poskytnutí hypotečního úvěru k zjištění finanční situace klienta a jeho důvěryhodnosti vyžaduje množství různých dokumentů a potvrzení. Jedná se o podklady požadované k zajištění úvěru, podklady k příjmům a podklady požadované k jednotlivým účelům úvěru.

2.6 Zajištění hypotečního úvěru

Podmínkou poskytnutí hypotečního úvěru je zajištění zástavním právem k nemovitosti, přičemž zastavovaná nemovitost nemusí být přímo objektem úvěru, ale musí se nacházet na území ČR. Zástavní hodnotu zastavených nemovitostí stanovuje banka, která je povinna stanovit ve svých předpisech pravidla pro stanovení zástavních hodnot zastavovaných nemovitostí. Platí, že zastavené nemovitosti se oceňují cenou obvyklou a stanovená zástavní hodnota nesmí převyšovat cenu obvyklou. Při oceňování nemovitosti se přihlíží k trvalým a dlouhodobě udržitelným vlastnostem nemovitosti, výnosu dosažitelným třetí osobou při řádném hospodaření s nemovitostí, práv a zásad s nemovitostí spojených a k místním podmínkám trhu s nemovitostmi včetně jeho vlivů a předpokládaného vývoje.

Zástavní právo k nemovitostem vzniká vkladem do katastru nemovitostí. U nemovitostí, které nejsou předmětem evidence v katastru nemovitostí, vzniká zástavní právo zápisem do Rejstříku zástav vedeného Notářskou komorou České republiky.

Při splacení dluhu, který je jistěn zástavním právem si dlužník nechá u banky vystavit kvitanci (dokument, který deklaruje zánik pohledávky vůči dlužníkovi, který musí být úředně ověřen). Na základě kvitance je Katastrální úřad povinen provést výmaz zástavního práva z listu vlastnictví zástavce, a to do 30 dnů od doručení žádosti.

V případě, že dlužník neplní své závazky a podmínky splacení úvěru, podává banka žalobu proti dlužníkovi na nesplnění závazku a následně v návrhu na výkon rozhodnutí zpeněží zástavu na základě vykonatelného rozsudku (exekučního titulu).

Pro zvýšení zajištění poskytovaného úvěru může banka po dlužníkovi vyžadovat další nástroje zajištění. Jedná se především o pojištění zastavované nemovitosti a jeho vinkulace ve prospěch banky, o životní pojištění a jeho vinkulaci ve prospěch banky, zajištěním spoludlužníků a ručitelů a např. zřízení zástavního práva k věcem movitým.

2.7 Čerpání hypotečního úvěru

Čerpání úvěru se provádí bezhotovostní formou. V případě účelových úvěrů jsou peníze přímo převedeny na účet prodávajícího (dodavatele) na základě faktur, kupní smlouvy, aj. Žadatel o úvěr se tak prakticky s těmito obnosy nikdy nesetká. V případě neúčelových úvěrů (amerických hypoték) jsou peníze přímo zaslány na účet žadatele o úvěr a od této chvíle s nimi může libovolně nakládat.

Čerpání úvěru může probíhat dvojnásobem. Buď se jedná o koupě nemovitosti, tedy již existující nemovitost, v tomto případě jde o jednorázové čerpání, anebo v případě výstavby, rekonstrukce či oprav se úvěr čerpá postupně. Postupné čerpání hypotečních úvěrů může komplikovat situaci, kdy zákon stanoví maximálně možnou výši krytí hypotečního úvěru nemovitostí. V průběhu postupného čerpání platí většinou klient jen úrok z půjčené částky a až po posledním čerpání se začíná se splácením jistiny úvěru. Většina bank v případě nedočerpání úvěru klienty sankcionuje, takže je důležité si výstavbu předem dobře naplánovat.

2.8 Splácení hypotečního úvěru

Jak již bylo výše uvedeno, splácení úvěru může být jednorázové nebo průběžné. V případě průběžného splácení se může jednat o úvěry s anuitním splácením, kdy klient platí po celou dobu fixace stejnou částku, jedná se o nejběžnější formu. Anuita v sobě obsahuje jak splátku dluhu (úmor), tak odpovídající úrok. S průběhem doby splácení se anuita nemění, ale mění se v ní podíl úmoru a úroku. V počátcích splácení hypotečního úvěru převažuje podíl úroků, ke konci splácení pak podíl úmoru. Další možností průběžného splácení je progresivní splácení, kdy dlužník zpočátku platí nižší měsíční splátky, které se postupně v rámci jednotlivých fixačních období zvyšují. Tento druh splácení je výhodný především pro mladé lidi, kteří nemají zpočátku příliš mnoho finančních prostředků, avšak je u nich predispozice vyšších výdělků do budoucna a zároveň v době žádání o úvěr splňují kritéria pro poskytnutí úvěru. Třetí variantou postupného splácení úvěru je regresivní splácení, kdy dlužník platí zezáčátku vyšší měsíční splátky, které se postupně v čase snižují. Výhodou tohoto splácení je úspora na placených úrocích z poskytnutého úvěru.

U jednorázového splácení hypotečního úvěru se jedná o úvěry s odloženou splátkou jistiny. Jde o kombinaci hypotečního úvěru s životním pojištěním (kapitálovým nebo investičním), kde splácení jistiny je zajištěno zástavou pohledávek z životního pojištění dlužníků. To znamená, že dlužník před uzavřením žádosti o úvěr uzavře životní pojištění pro případ dožití a smrti na částku minimálně ve výši úvěru, na kterou si banka zřídí zástavu. Klient po celou dobu trvání úvěru platí pojišťovně pojistné a bance platí pouze úroky. Na konci doby úvěru je jistina splacena z pohledávky z životního pojištění dlužníka, banka si však nechá pouze část pojistného plnění ve výši

zástavy, tedy ve výši úvěru a podíly na výnosech pojišťovny jsou poslány klientovi na účet. V případě úmrtí klienta během trvání úvěru vyplatí pojišťovna (pokud jsou splněny pojistné podmínky pojišťovny) bance celou dlužnou jistinu a pozůstalí mají tímto okamžikem zcela splacenou nemovitost. Jistou nevýhodou této kombinace jsou především vyšší měsíční výdaje oproti klasické běžně splácené hypotéce. Výhody pak spočívají především v pojištění dlužníka po celou dobu trvání úvěru a také v tom, že peníze, které si stírá v pojišťovně se mu zhodnocují a za dobu trvání úvěru a pojištění mu vytvoří na konci pojistné doby v podobě podílů na výnosech nemalý obnos (*u investičního životního pojištění je vyšší než u kapitálového*). Výše podílu na výnosech se nedá předem určit (*pojišťovna garantuje jen minimální výnos v případě kapitálového životního pojištění*), ale současné predikce naznačují, že tento obnos by měl pokrýt rozdíl mezi měsíčními výdaji na kombinaci finančních produktů a výdaji na klasicky splácenou hypotéku za celou dobu trvání úvěru.

2.9 Úvěrový proces

Úvěrový proces při poskytování hypotečních úvěrů se v základním členění dělí na část přípravnou, schvalovací a realizační. Mimo tyto tři základní fáze se sem řadí i správa úvěru, což spadá do kompetence stejnojmenného oddělení banky, zpravidla při centrále banky, které má na starosti přepočítávání úrokových sazeb pro nové fixační období, změny smluv, vedení mimořádných splátek, vydávání potvrzení o zaplacených úrocích z hypotečního úvěru (*pro odpočet od základu daně*), kontrolu závazků, upomínky, sankce, apod.

V rámci přípravné fáze jde o první kontakt klienta s bankou (*finančním poradcem*), kdy se formou řízeného dialogu zjišťují potřeby klienta a na základě jeho finanční a majetkové situace se provádí předběžná kalkulace. V případě, že klient má zájem o hypoteční úvěr u dané banky, podá si na pobočce banky žádost o hypoteční úvěr včetně všech příložených, bankou požadovaných dokumentů. Jedná se o doklady potvrzující příjem žadatele, podklady požadované k zajištění úvěru a další doklady. Přípravná fáze končí zasláním žádosti ke schválení na příslušný úsek banky.

Ve schvalovací fázi se kontroluje správnost a úplnost údajů uvedených v žádosti a příložených dokumentech, ověřuje se příjem žadatele, posuzují se rizika úvěrového případu, stupeň jeho zajištění a provádí se supervize odhadu zastavované nemovitosti.

Dále si banka ověřuje, zda nemá žadatel negativní záznam v interním black listu banky a dalších databázích jako je databáze SOLUS (*Sdružení bankovních subjektů*) a CBCB (*Sdružení nebankovních subjektů, nově včetně mobilních operátorů*). Pokud je úvěr schválen, sepíše se úvěrová smlouva a zašle se na pobočku, ve které byla žádost o hypoteční úvěr podána (*bud' se zasílá v listinné, nebo elektronické podobě*).

Realizační fáze představuje čerpání a splácení úvěru, eventuálně vymáhání dluhu (*realizace zástavy*). Podklady k čerpání má na starosti pobočka a peníze se proplácí po kontrole přímo z centrály banky. V momentě vyčerpání úvěru, je celý úvěrový případ (*složka*) převezena do oddělení správy úvěrů při centrále banky, která již má úvěr až do jeho úplného splacení na starosti.

2.10 Podpora prodeje hypotečních úvěrů

Při distribuci finančních služeb je důležitá otázka nejrozličnějších zprostředkovatelů stejně jako je u distribuce průmyslových produktů. Průmyslové výrobky je možno distribuovat přímo prostřednictvím dealerských sítí konečnému spotřebiteli. Vzhledem k jedinečnosti finančních služeb je oprávněné použít dealerských sítí pro nábor klientů, ale konečné uzavření smluv je vždy na úrovni finančních institucí. Při otvírání bankovních účtů, poskytování úvěrů, uzavírání leasingových smluv, smluv o pojištění apod. prostřednictvím dealerů, je s klientem vždy sepsán pouze návrh na uzavření smluv a platné smlouvy jsou uzavírány na úrovni příslušné finanční instituce. Tyto odlišnosti se pochopitelně musí promítnout i do jejich marketingu. V marketingu finančních služeb jsou proto „výroba“, distribuce a spotřeba jediným procesem **(13, str. 165)**.

Distribuce je významnou součástí marketingového mixu a jejím prostřednictvím jsou finanční produkty umísťovány na trh. Zároveň distribuce odlišuje jednu finanční instituci od druhé. Distribuce vyžaduje vždy velké finanční investice a velké úsilí. V bankovníctví se marketingové distribuční cesty rozdělují na přímé (*bez prostředníka přímo na pobočce banky*) a nepřímé prostřednictvím prostředníka, tedy dealerského prodeje (*finanční poradenství*).

U bankovních služeb již není takový rozdíl mezi jednotlivými bankami v jejich službách a cenách. Rozdíl je v marketingové komunikaci, distribuci, lidech a fyzické přítomnosti. Samotné bankovní služby je snadné napodobit, a proto rozdíly mezi nimi

nemají takovou životnost jako u výrobků. Proměnné marketingového mixu v bankovníctví jsou:

- reklama – jejím smyslem je informovat klienta o bance a přilákat jej do ní. Problém je zde ve specifikaci bankovníctví – pokud se banka snaží vzbudit značné očekávání, vzbuzuje současně i nedůvěru (Může opravdu nabídnout tak nízké úročení úvěru a nízké poplatky? Není to na úkor její stability?)
- distribuční cesty (místa) – v nich dochází ke styku klienta s bankou. Mimo poboček jsou to dále externí prodejci, kteří zprostředkovávají úvěry pro banku
- účastníci a proces – odrážejí v sobě jakost poskytovaných služeb a také náročnost klientů
- fyzická přítomnost – odráží investice banky do svého image

Mezi hlavní média využívané k propagaci hypotečních úvěru patří:

- televize – nejvhodnější médium pro komunikaci s velkými segmenty potenciálních klientů (masové měřítko), především formou vysílání krátkých, jednoduchých sdělení. Nevýhodou je značně vysoká cena prezentace v tomto médiu a také vysoké náklady na výrobu kvalitního televizního spotu.
- tisk – obecně se předpokládá, že prezentace v tisku není tak atraktivní jako v televizi. To však neznamená, že není účinná. Umožňuje jemnější segmentaci, je levnější, vhodnější pro delší, složitější sdělení. Má svou vlastní vnitřní a trvalejší hodnotu sdělení a je vynikající doplněk televizní reklamy.
- rozhlas – jeho význam roste především s rozvojem lokálních rozhlasových stanic. Nízké náklady a možnost zvolit cílové segmenty podle posluchačů různých programů v různých denních dobách způsobují, že reklama v rozhlase je investicí s vysokou návratností.
- kin – reklamy v kině je používáno pro oslovení širokých vrstev různorodého obyvatelstva. Není příliš vhodný pro prezentaci speciálních, složitějších produktů a služeb. Dle žánru filmu se dá předurčit typ diváka.
- billboardy a výlepní plochy – jsou vynikající způsob připomenutí a posílení reklamní kampaně. Patří sem jak velkoplošná reklama, tak i naváděcí systém a maloplošná reklama

- materiály v místě prodeje – opět jsou vynikajícím doplňkem reklamní kampaně. Pomáhají znovu připomínat a posilovat sdělení poskytnutím podrobnějších informací.
(13, str. 168 - 171)

3 Popis banky a její charakteristika

Raiffeisenbank, a.s. je univerzální bankou, která získala bankovní licenci 15.6.1993 a činnost zahájila 1.7.1993. „Raiffeisenbank, a.s., je významným bankovním ústavem, který v České republice nabízí široké spektrum bankovních služeb soukromé i podnikové klientele. Banka je součástí rakouské finanční skupiny Raiffeisen, která v České republice nabízí produkty a služby rovněž v oblasti stavebního spoření (Raiffeisen stavební spořitelna), pojištění (UNIQA pojišťovna) a leasingu (Raiffeisen-Leasing, Raiffeisen-Leasing Real Estate a MB Leasing).

Majoritním akcionářem Raiffeisenbank, a.s. je rakouská finanční instituce Raiffeisen International Bank Holding AG, jejíž mateřskou společností je Raiffeisen Zentralbank (RZB). Dalšími akcionáři banky jsou Raiffeisenlandesbank Niederösterreich Sien AGT s 24 procenty a RB Prag-Beteiligungs GmbH, která drží 25 procent. Rakouská bankovní skupina Raiffeisen poskytuje finanční služby již více než 140 let a je jednou z nejsilnějších finančních společností působících na poli komerčního a investičního bankovníctví v celé střední a východní Evropě. V tomto regionu působí skupina na 15 trzích, na konci roku měla více než dva tisíce prodejních míst a obsluhovala více než dvanáct milionů klientů v regionu.“ (21)

V oblasti úvěrových obchodů došlo v posledních dvou letech k nebývalému nárůstu, a to především díky hypotečním úvěrům soukromým osobám.

Dle metodiky České národní banky se Raiffeisenbank, a.s. řadí do skupiny středních bank (kritérium pro zařazení je výše bilanční sumy, v tomto případě se jedná o rozmezí 20 – 100 mld Kč).

3.1 Ekonomická analýza banky

V této podkapitole hodnotím ekonomickou situaci banky jako celku. Výchozími daty pro tuto analýzu byly informace z výročních zpráv banky, kde je banka povinna pravidelně zveřejňovat klíčové údaje, dle Opatření ČNB č. 1/2003, kterými se stanoví minimální požadavky na uveřejňování informací bankami. Finanční výkazy banky (tj. rozvaha a výkaz zisku a ztráty) za rok 2006 je uveden v příloze č. 1.

Objem bilanční sumy banky – podle objemu bilanční sumy, můžeme nejlépe určit velikost banky v porovnání s konkurencí. Raiffeisenbank, a.s. měla k 31.12.2006

bilanční sumu ve výši 89.681.960 tis Kč, což v porovnání s celkovou bilanční sumou za všechny banky s licenci ke stejnému datu (3.150.699.000 tis Kč) představuje 2,85%. V následující tabulce jsou znázorněny sestupně největší banky dle objemu bilanční sumy a jejich podíl na bilanční sumě za všechny banky.

Tabulka č. 1 – Porovnání bilančních sum vybraných bank k 31.12.2006

banka	bilanční suma (v tis. Kč)	porovnání podle bilanční sumy
Československá obchodní banka, a.s.	615 353 396	19,53%
Komerční banka, a.s.	597 555 000	18,97%
Česká spořitelna, a.s.	585 071 085	18,57%
HVB Bank Czech Republic, a.s.	170 594 255	5,41%
Citibank a.s.	102 949 918	3,27%
Raiffeisenbank, a.s.	89 681 960	2,85%
GE Money Bank, a.s.	72 788 639	2,31%
Hypoteční banka, a.s.	67 557 584	2,14%
Živnostenská banka, a.s.	52 410 000	1,66%
Českomoravská záruční a rozvojová banka, a.s.	42 909 236	1,36%
BAWAG Bank CZ a.s.	33 301 447	1,06%
Česká exportní banka, a.s.	25 674 881	0,81%
Volksbank CZ, a.s.	25 413 608	0,81%
eBanka, a.s.	21 516 469	0,68%
ostatní (dalších 24 bank a pob. zahr. bank v ČR)	647 921 522	20,56%
Celkem	3 150 699 000	100,00%

Zdroj: Hospodářské výsledky jednotlivých bank

Z tabulky vyplývá, že k 31.12.2006 Raiffeisenbank, a.s. dle tohoto měřítka zaujímá 6. místo na českém bankovním trhu. Zde je nutné podotknout, že během roku 2006 skoupil majoritní akcionář Raiffeisenbank, a.s., Raiffeisen International Bank-Holding AG eBanku, a.s., která k 31.12.2006 měla podíl 0,68% na celkové bilanční sumě všech bank v České republice. V současné době dochází k postupnému spojování Raiffeisenbank, a.s. a eBanky, a. s., které by mělo výhledově vyvrcholit v jeden bankovní subjekt. Podle neověřených informací by název měl být **eRaiffeisenbank, a.s.** Spojením těchto dvou subjektů by skupina Raiffeisen zaujímala v ČR 5. místo, co se výše bilanční sumy týče s 3,53 % podílem.

Podíl na poskytnutých hypotečních úvěrech v ČR pro fyzické osoby – z tabulky č. 2 je patrné, kolik hypotečních úvěrů pro fyzické osoby a v jaké výši banky poskytly. Údaje jsou agregované za všechny roky (od druhého čtvrtletí 2005 došlo ke změně metodiky vykazování hypotečních úvěrů pro Ministerstvo pro místní rozvoj. Od této doby mj. nezahrnují údaje nově podepsané neúčelové hypoteční úvěry).

Tabulka č. 2 – Struktura hypotečních úvěrů poskytnutých fyzickým osobám podle jednotlivých bank k 31.12.2006

banka	počet hypotečních úvěrů	smluvní jistina celkem v mil. Kč	podíl na počtu v %	podíl na objemu v %
Česká spořitelna, a.s.	83 008	109 303	32,47	33,40
Hypoteční banka, a.s.	70 217	78 828	27,47	24,08
Komerční banka, a.s.	59 133	75 784	23,13	23,15
GE Money Bank, a.s.	16 076	19 488	6,29	5,95
Raiffeisenbank, a.s.	11 554	16 356	4,52	5,00
HVB Bank Czech Republic, a.s.	4 856	11 118	1,90	3,40
Živnostenská banka, a.s.	3 852	7 625	1,51	2,33
Wüstenrot hypoteční banka a.s.	3 135	3 340	1,23	1,02
eBanka, a.s.	2 591	4 075	1,01	1,25
Československá obchodní banka, a.s.	1 223	1 386	0,48	0,42
Celkem	255 645	327 303	100,00	100,00

Zdroj: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR

Z tabulky je patrné, že Raiffeisenbank, a.s. zaujímá 5 místo v ČR v počtu poskytnutých hypotečních úvěrů pro fyzické osoby i v jejich objemu. Pokud bychom vzali v úvahu, že Raiffeisenbank, a.s. poskytla 4,52 % hypotečních úvěrů z celkem poskytnutých hypotečních úvěrů v ČR a přitom má jen 2,85 % podíl na celkové bilanční sumě, dá se z těchto čísel usuzovat, že banka se na poskytování hypotečních úvěrů pro fyzické osoby soustřeďuje a výsledky lze označit za velmi dobré.

Pokud bychom si roztřídili banky dle metodiky ČNB na malé (bilanční suma menší než 20 mld. Kč), střední (bilanční suma v rozmezí 20 – 100 mld. Kč) a velké (bilanční suma vyšší než 100 mld. Kč), zjistíme, že Raiffeisenbank, a.s. patří mezi střední banky (89,7 mld. Kč) a v těchto středních bankách zaujímá 2. místo (za GE Money Bank, a.s.). Snahou Raiffeisenbank, a.s. je mj. stát se 4. nejvýznamnějším poskytovatelem hypotečních úvěrů pro fyzické osoby a tedy předběhnout v pořadí GE

Money Bank, a.s. (Postavení první trojce poskytovatelů hypotečních úvěrů nemůže Raiffeisenbank, a.s. v nejbližší době nějak ohrozit vzhledem k obrovskému rozdílu ve velikosti bank, a tím i možností získání levnějších zdrojů pro úvěrování. To ovšem neznamená, že jim nemůže snížovat tržní podíl ve svůj prospěch).

Pokud bychom se podívali na strukturu účelových hypotečních úvěrů poskytnutých fyzickým osobám podle jednotlivých bank pouze za rok 2006, zjistíme, že Raiffeisenbank, a.s. poskytla 7,97% hypotečních úvěrů z celkem poskytnutých hypotečních úvěrů v ČR a za rok 2006 je tak čtvrtým největším poskytovatelem hypotečních úvěrů v České republice. Viz tabulka č.3.

Tabulka č. 3 – Struktura hypotečních účelových úvěrů poskytnutých fyzickým osobám podle jednotlivých bank za rok 2006

banka	počet hypotečních úvěrů	smluvní jistina celkem v mil. Kč	podíl na počtu v %	podíl na objemu v %
Česká spořitelna, a.s.	23 114	35 715	34,32	35,42
Hypoteční banka, a.s.	16 747	24 353	24,87	24,15
Komerční banka, a.s.	14 458	20 214	21,47	20,05
Raiffeisenbank, a.s.	5 367	8 235	7,97	8,17
GE Money Bank, a.s.	3 726	5 689	5,53	5,64
Živnostenská banka, a.s.	1 267	2 218	1,88	2,20
Wüstenrot hypoteční banka a.s.	1 262	1 406	1,87	1,39
eBanka, a.s.	964	1 574	1,43	1,56
HVB Bank Czech Republic, a.s.	418	1 414	0,62	1,40
Československá obchodní banka, a.s.	21	22	0,03	0,02
Celkem	67 344	100 840	100,00	100,00

Zdroj: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR

Počet poboček, bankomatů a průměrný přepočtený stav zaměstnanců

Tato měřítka můžeme brát jako podpurná, výsledky přibližně odpovídají podílům bank na celkové bilanční sumě. Platí, že čím více poboček a bankomatů banka má, tím blíže je banka klientovi. Klient tak banku může mít prostřednictvím poboček a bankomatů více na očích, má v ní větší důvěru. S nástupem elektronického bankovníctví se začalo uvažovat o snižování počtu poboček a jejich celkové zmenšování, neboť se vycházelo z předpokladu, že když bude mít klient zřízení nějaký alternativní kanál k dálkovému ovládní svého účtu a výběr hotovosti může uskutečňovat prostřednictvím bankomatové

sítě, nemusí prakticky banku navštěvovat (*kromě zřízení účtu a jiných zásadních operací*). Banky by tak prostřednictvím těchto změn mohly ušetřit nemalé prostředky na provoz jednotlivých poboček a na osobních nákladech.

Tento trend se ale v praxi nějak zvláště neprojevil, neboť dnešní klient má potřebu vidět budovy a bankomaty banky, v které má své peníze uloženy. Vyvolává to v něm větší důvěru v tuto instituci, vidí něco hmotného a hodnotného a nejen imaginární reklamy. To také zvyšuje jeho věrnost a snižuje fluktuaci zákazníků. Ukázalo se, že i když klienti rádi využívají pohodlného ovládání účtu na dálku, do banky stejně musí chodit a osobní kontakt s pracovníkem banky zůstává důležitým konkurenčním prvkem boje o zákazníka.

V následující tabulce je zobrazen počet poboček, bankomatů a zaměstnanců u třech největších bank a Raiffeisenbank, a.s.

Tabulka č. 4 – Počet poboček, bankomatů a zaměstnanců vybraných bank k 31.12.2006

	počet poboček	počet bankomatů	počet zaměstnanců
Československá obchodní banka, a.s.	234*	599	6 750
Česká spořitelna, a.s.	673	1 087	10 809
Komerční banka, a.s.	378	651	8 266
Raiffeisenbank, a.s.	53	58	1 252

*Československá obchodní banka, a.s. využívá i pošty jako obchodní místa, které zde nejsou zahrnuty
Zdroj: Oficiální Internetové stránky uvedených bank

3.1.1 Kapitálová přiměřenost banky

Kapitálová přiměřenost představuje ohodnocení bezproblémového chodu finanční instituce v budoucnosti (tzn. že je ukazatelem finanční síly a důvěryhodnosti banky). Podstatou je změření rizik daného subjektu a stanovení odpovídající minimální úrovně kapitálu. Základní vzorec pro výpočet kapitálové přiměřenosti podle BASEL I je poměr kapitálu k rizikově váženým aktivům. Od roku 2007 musí banky řídit své riziko podle systému BASEL II. Minimální úroveň kapitálové přiměřenosti je 8% a je třeba ji dodržet na konci každého pracovního dne (*vykazuje se bankovnímu dohledu měsíčně*).

Hodnoty kapitálové přiměřenosti Raiffeisenbank, a.s. za léta 2002-2006 jsou vyznačeny v tabulce. Tyto hodnoty jsou zaneseny do grafu v časové řadě a pro

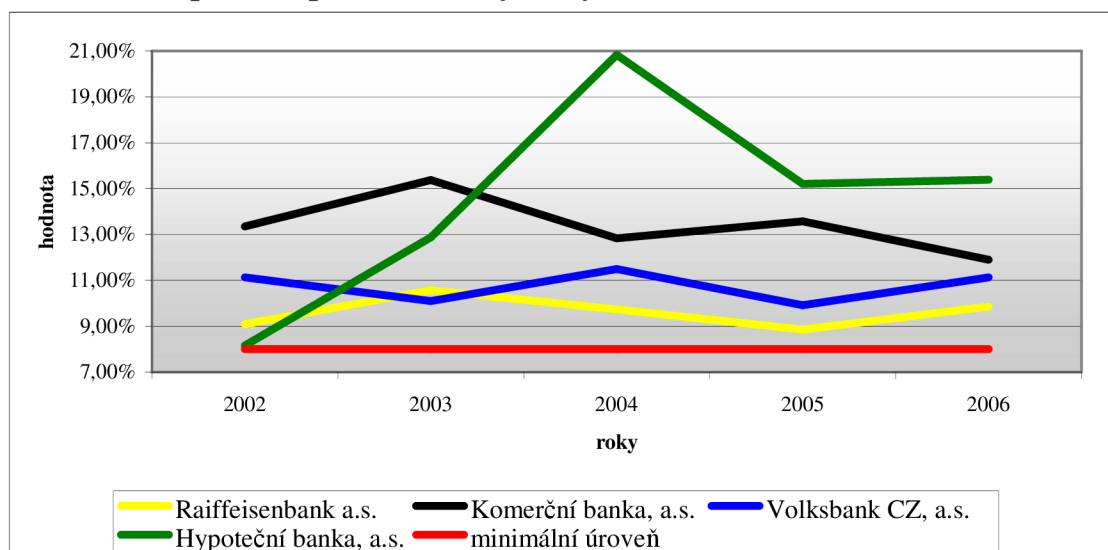
porovnání jsou zde zaneseny i hodnoty Komerční banky, a.s., Hypoteční banky, a.s. a Volksbank CZ, a.s..

Tabulka č. 5 – Kapitálová přiměřenost Raiffeisenbank, a.s. za období 2002 - 2006

2002	2003	2004	2005	2006
9,09%	10,58%	9,74%	8,86%	9,86%

Zdroj: Internetové stránky Raiffeisenbank, a.s.

Graf č. 1 – Kapitálová přiměřenost vybraných bank za období 2002 – 2006



Zdroj: Výroční zprávy jednotlivých bank

Z grafu vyplývá, že všechny banky splňují podmínku minimální úrovně (v opačném případě by hrozily bankám sankce ze strany ČNB). Z křivky představující kapitálovou přiměřenost Raiffeisenbank, a.s. lze vysledovat spíše stagnující tendenci v nepříliš velkém odstupu od požadované minimální úrovně. Pokud bychom se zaměřili na konstrukci kapitálové přiměřenosti je jasné, že růst aktiv s nenulovou rizikovostí na sebe váže nutné zvýšení kapitálu v případě, že banka nemá dostatečnou rezervu od hranice 8%. V budoucnu se proto dá očekávat navýšení základního kapitálu, pokud banka zamýšlí další expanzi v oblasti aktivních obchodů.

3.1.2 Poměrové ukazatele

Pomocí poměrových ukazatelů můžeme lépe srovnat výkonnost banky než je tomu v absolutním srovnání. Poměrové ukazatele jsou dle Opatření ČNB č. 1/2003 povinně uveřejňovány ve čtvrtletních zprávách. Opatření ČNB č. 1/2003 stanoví minimální

požadavky na uveřejňování informací bankami s cílem podpořit bezpečnost a stabilitu bankovního systému cestou zvýšení jeho transparentnosti. Mezi tyto povinné poměrové ukazatele patří: rentabilita průměrných aktiv ROAA, rentabilita průměrného vlastního kapitálu ROAE, aktiva na 1 zaměstnance, správní náklady na 1 zaměstnance, čistý zisk na 1 zaměstnance, apod.

Rentabilita průměrných aktiv – ROAA

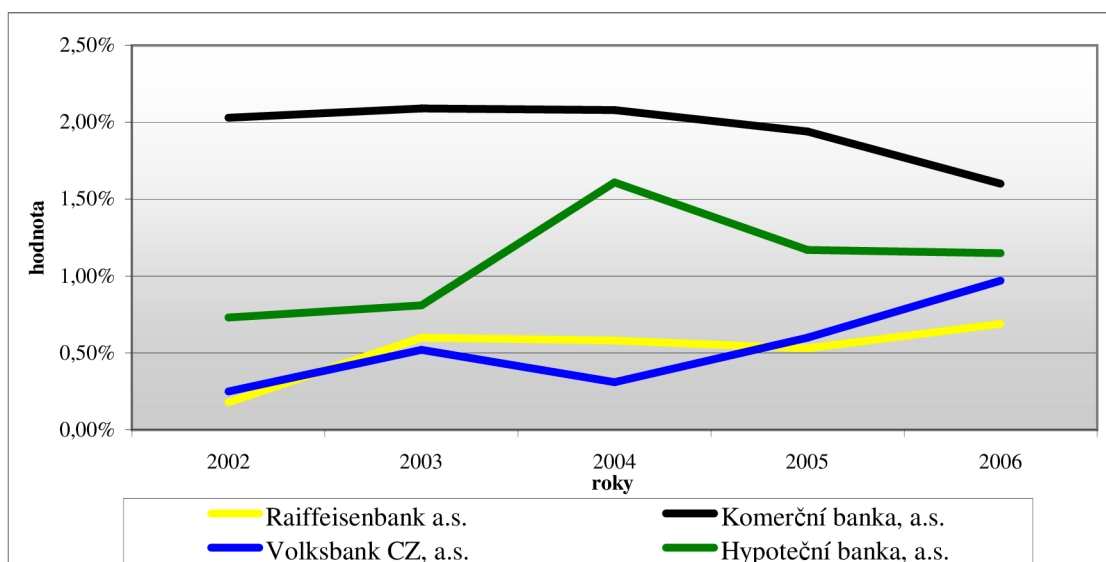
Je jedním z povinných ukazatelů, které musí banka povinně v čtvrtletních intervalech zveřejňovat. Základní vzorec pro jeho výpočet je podíl zisku na aktivech celkem, vyjádřen v procentech. Udává efektivitu a návratnost bankovních aktiv. Hodnoty poměrového ukazatele ROAA za roky 2002-2006 jsou vyznačeny v tabulce č. 6. Tyto hodnoty jsou zaneseny do grafu v časové řadě a pro porovnání jsou zde opět zaneseny i hodnoty Komerční banky, a.s., Hypoteční banky, a.s. a Volksbank CZ, a.s..

Tabulka č. 6 – Rentabilita průměrných aktiv – ROAA za období 2002 – 2006

2002	2003	2004	2005	2006
0,18%	0,60%	0,58%	0,53%	0,69%

Zdroj: Internetové stránky Raiffeisenbank, a.s.

Graf č. 2 – Rentabilita průměrných aktiv – ROAA vybraných bank za období 2002 – 2006



Zdroj: Výroční zprávy jednotlivých bank

Rentabilita průměrného vlastního kapitálu ROAE

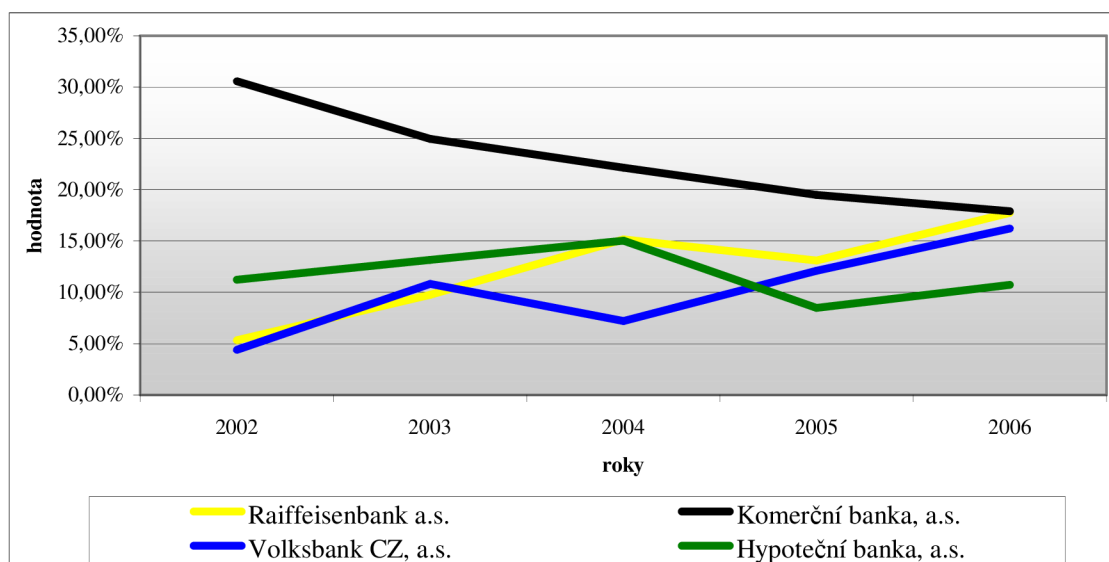
Jedná se o povinně zveřejňovaný poměrový ukazatel. Vypočítá se jako poměr zisku k Tier 1 vyjádřen v procentech. Udává efektivitu a návratnost vlastního jmění. Hodnoty poměrového ukazatele ROAE za roky 2002-2006 jsou vyznačeny v tabulce. Tyto hodnoty jsou zaneseny do grafu v časové řadě a pro porovnání jsou zde opět zaneseny i hodnoty Komerční banky, a.s., Hypoteční banky, a.s. a Volksbank CZ, a.s..

Tabulka č. 7 – Rentabilita vlastního kapitálu – ROAE za období 2002 – 2006

2002	2003	2004	2005	2006
5,33%	9,77%	15,17%	13,10%	17,74%

Zdroj: Internetové stránky Raiffeisenbank, a.s.

Graf č. 3 – Rentabilita průměrného vlastního kapitálu – ROAE vybraných bank za období 2002 – 2006



Zdroj: Výroční zprávy jednotlivých bank

4 Analýza poskytování hypotečních úvěrů Raiffeisenbank, a.s.

4.1 Produktová řada

KLASIK – je základním hypotečním úvěrem, který Raiffeisenbank, a.s. poskytuje. Jedná se o typický hypoteční účelový úvěr k zajištění vlastního bydlení. Objekt úvěru nemusí být na území ČR a žadatelem může být fyzická osoba - občan ČR, občan EU s povolením k přechodnému pobytu delšímu než 3 měsíce, k dlouhodobému nebo trvalému pobytu a cizinec z nečlenského státu EU s povolením k trvalému pobytu v ČR. Právnícká osoba může být pouze v kombinaci s fyzickou osobou cizincem, za předpokladu, že vznikla a funguje podle českých zákonů. Pro zajištění je požadována vinkulace pojištění nemovitosti, vinkulace životního pojištění (při zástavní hodnotě nemovitosti nad 70 %) a rozhodčí doložka (při zástavní hodnotě nemovitosti nad 90% a vždy u cizinců z nečlenských států EU).

STABILITA je účelový hypoteční úvěr kombinovaný s kapitálovým životním pojištěním. Splacení jistiny je zajištěno zástavou pohledávek z životního pojištění dlužníků, přičemž splátky úroků jsou měsíční. Banka umožňuje nastavení individuálních splátek jistiny v závislosti na sjednané výplatě pojistného plnění. Součet pojistných částek sjednaných ve smlouvách musí být přinejmenším shodný se sjednanou částkou hypotečního úvěru (*může být sjednáno více pojistných smluv*). Pojištění musí být sjednáno pro případ dožití a smrti a pojistné musí být placeno měsíčně nebo čtvrtletně (*platby jednou ročně banka akceptuje jen do 70 % zástavní hodnoty nemovitosti*) a je nutné ho započítat do výpočtu bonity klienta. Žadatelem může být fyzická osoba - občan ČR, občan EU s povolením k přechodnému pobytu delšímu než 3 měsíce, k dlouhodobému nebo trvalému pobytu a cizinec z nečlenského státu EU s povolením k trvalému pobytu v ČR. Pro zajištění je požadována vinkulace pojištění nemovitosti, rozhodčí doložka a zástavní smlouva k pohledávkám z životního pojištění ve stoprocentní výši úvěru. Banka akceptuje taxativně vyjmenované pojistky u 13 pojišťoven (*UNIQA, Česká pojišťovna, ING. Nationale Nederlanden, Komerční pojišťovna, Kooperativa, ČSOB Pojišťovna, Pojišťovna České spořitelny, První americko-česká pojišťovna – AMCICO AIG Live, Allianz, AXA životní pojišťovna a.s., Generali pojišťovna, Viktoria Volksbanken pojišťovna, AEGON pojišťovna*)

STABILITA invest je modifikací hypotečního úvěru kombinovaného s životním investičním pojištěním (*výhradně s jednou pojistnou smlouvou účastníka*

úvěru, který dokládá příjem) a nelze akceptovat hrazení pojistného zaměstnavatelem. Splacení hypotečního úvěru je v tomto případě zajištěno z výnosu investičního životního pojištění, přičemž splátky úroků jsou měsíční. Na rozdíl od předcházejícího produktu je zde možná pouze jediná pojistka. Úvěr je poskytnut v maximální výši 80 % zaplaceného pojistného za celou pojistnou dobu sjednanou v pojistné smlouvě. Žadatelem může být fyzická osoba - občan ČR, občan EU s povolením k přechodnému pobytu delšímu než 3 měsíce, k dlouhodobému nebo trvalému pobytu a cizinec z nečlenského státu EU s povolením k trvalému pobytu v ČR. Banka akceptuje investiční životní pojištění pouze od pojišťoven UNIQA pojišťovna, ING pojišťovna a Generali pojišťovna (*banka do budoucna počítá s rozšířením nabídky akceptovatelných investičních životních pojistek*).

UNIVERZÁL (*tzv. americká hypotéka*) jedná se o neúčelovou hypotéku, což znamená, že k ní není možné čerpat státní finanční podporu a zaplacené úroky nemohou příjemci úvěru odpočítat od základu daně z příjmů. Na rozdíl od klasických hypotečních úvěrů je zde vždy čerpání převodem na účet klienta k jeho volné dispozici. Maximální výše poskytnutí úvěru je do 70 % zástavní hodnoty nemovitosti. Čerpání je standardně jednorázové, přičemž k čerpání musí dojít do 6 měsíců od schválení úvěru. Vzhledem k tomu, že tento úvěr má charakter spotřebitelského úvěru podle zákona č. 321/2001 Sb., má klient právo provést kdykoliv mimořádnou splátku, a to do výše nesplacené jistiny (*banka si za mimořádnou splátku účtuje poplatek ve výši 1 % z předčasně splacené jistiny a požaduje, aby klient bance oznámil plánovanou mimořádnou splátku alespoň 30 dní před zamýšleným termínem splacení*). Žadatelem může být fyzická osoba - občan ČR, občan EU s povolením k přechodnému pobytu delšímu než 3 měsíce, k dlouhodobému nebo trvalému pobytu a cizinec z nečlenského státu EU s povolením k trvalému pobytu v ČR. Pro zajištění je požadována vinkulace pojištění nemovitosti a rozhodčí doložka.

EQUI – podstatou tohoto hypotečního úvěru je skutečnost, že klient prokazuje bance schopnost splácet úvěr pouze vyplněním žádosti o úvěr obsahující čestné prohlášení o příjmech a majetku. Žadatel tak pouze vyplní zvláštní žádost s úředně ověřeným podpisem a jiné doklady o příjmech již nepředkládá. Pokud se jedná o účelový úvěr je účelovost úvěru dokládána a kontrolována v průběhu čerpání. Objekt úvěru se musí nacházet na území ČR a žadatelem může být pouze občan České

republiky. Úvěr se poskytuje do maximální výše 50 % ze zástavní hodnoty. Tento úvěr se nedá kombinovat s životním pojištěním a je zde vždy nastavena produktová přírážka v závislosti na typu produktu, výši úvěru dle procenta z odhadu nemovitosti, typu zástavy, účelu a úvěrové historii. Zastavovaná nemovitost může být ve vlastnictví i jiné osoby, než je hlavní žadatel (*v takovém případě jsou vedlejšími žadateli o úvěr vždy všichni spoluvlastníci takové nemovitosti*). U úvěrů nad 5 mil Kč musí žadatel povinně předložit notářský zápis s uznáním dluhu, přivolení k přímé vykonatelnosti a zřídit věcné předkupní právo ve prospěch banky na základě zvláštní smlouvy o zřízení předkupního práva. Vzhledem k tomu, že banka nefinancuje aktivity v odvětvích, definovaných jako nepřipustné, není možné poskytnout neúčelový úvěr žadatelům, kteří deklarují nebo prokazují příjem z taxativně vyjmenovaných odvětví, aby nedošlo ke skrytému financování takového podnikání (*např. výroba zbraní nebo vojenského zařízení, kasina, hrací automaty a sázkové kanceláře, výroba jaderné energie, sportovní kluby, ilegální aktivity, multi-level marketing, pornografie, apod.*)

PROFIT – je určen k financování nemovitostí (*i komerčních prostor, kanceláří, hotelů do 20 lůžek, penzionů, nevýrobních prostor,...*), generujících pro žadatele příjmy z pronájmu podle § 9 Zákona o dani z příjmů, a to i v případě, že nemovitost využívá žadatel částečně k vlastnímu bydlení. Klient zde může do příjmů ke splácení hypotečního úvěru (*bonity*) započítat mimo standardních položek také příjmy z nájemného z nemovitosti, pokud již existuje nájemní smlouva nebo smlouva budoucí o smlouvě nájemní, eventuálně odhadce stanoví v odhadu výnosovou metodou budoucí hodnotu nájmu. Klient v tomto případě může do svých příjmů zahrnout 55 % čistého nájemného bez služeb, stanoveného odhadcem v rámci odhadu nemovitosti. Tento produkt se neposkytuje v případě, že žadatel o úvěr má v předmětu svého podnikání pronájem nemovitosti nebo vykazuje příjmy z pronájmu jako příjmy ze samostatné výdělečné činnosti a pokud je záměrem koupě nemovitost od společnosti, ve které je žadatel společníkem či statutárním orgánem. Tento úvěr se nedá kombinovat s životním pojištěním a je zde vždy nastavena produktová přírážka.

VARIABILNÍ HYPOTÉKA – princip tohoto hypotečního úvěru je obdobou kontokorentního úvěru, tzn., že je nastaven úvěrový rámec a v rámci něj je možno libovolně čerpat, snižovat vyčerpanou částku, vklady na účet, čerpat opakovaně, odložit splátku apod. Doba, po kterou je nastaven úvěrový rámec, je ve smlouvě označena jako

období čerpání. U anuitně splácené hypotéky se období čerpání sjednává na polovinu doby trvání úvěrové smlouvy, u hypotéky vázané na zástavu pohledávky z životního pojištění je nastaveno po celou dobu platnosti úvěrové smlouvy.

Produkt je především určen lidem, kteří chtějí mít na svém účtu v bance pohotovou rezervu peněz na nepředvídané výdaje a zároveň chtějí mít možnost ovlivňovat splácení hypotečního úvěru podle své okamžité finanční situace. Tato variabilní hypotéka může být pochopitelně poskytnuta jen jako neúčelová a lze jí poskytnout s jednorázovou splatností (kombinace s životním pojištěním) nebo s odloženým splácením anuity.

4.2 Zhodnocení technických parametrů hypotečních úvěrů

V této podkapitole jsem zjišťoval technické parametry hypotečních úvěrů poskytovaných Raiffeisenbank, a.s. platné k 31.3.2007 a následně jsem prováděl komparaci jednotlivých parametrů s parametry u konkurenčních produktů.

Pro zjednodušení jsem dále vycházel z technických parametrů základního nosného produktu hypotečního bankovníctví Raiffeisenbank, a.s., tedy úvěru KLASIK, který je nejčastěji uzavírán, a komparace s produkty obdobného charakteru bude přehlednější. Komparaci s konkurenčními produkty budu provádět se třemi nejvýznamnějšími bankovními institucemi na poli hypotečního bankovníctví, tedy s produkty České spořitelny, a.s., Hypoteční banky, a.s. a Komerční banky, a.s..

V následující tabulce jsou uvedeny technické parametry hypotečního úvěru seřazené podle významnosti ze strany klienta. Data jsem získal z dotazníkového šetření, kdy bylo respondentům předloženo sedm parametrů a ti měli dle svého uvážení rozdělit 10 bodů mezi výše zmíněné parametry (*body mohly být přiděleny jednomu, více nebo všem parametrům, vždy v celkovém součtu 10 bodů*). Respondenti odpovídali na otázku: „které parametry jsou pro Vás nejdůležitější, pokud byste se rozhodovali mezi hypotečními úvěry“. Celkem odpovědělo 104 respondentů. Dotazníkové šetření jsem prováděl v období od 15.2.2007 do 31.3.2007. Vzor dotazníku včetně jeho vyhodnocení je uveden v příloze č. 3.

Tabulka č. 8 – Nejdůležitější technické parametry hypotečního úvěru ze strany zákazníků banky

technický parametr	počet bodů	procento	koefficient
úrokové sazby	566	54,42%	0,54
poplatky	211	20,29%	0,20
administrativní náročnost	73	7,02%	0,07
min. a max. délka úvěru	66	6,35%	0,06
doba k vyřízení úvěru	57	5,48%	0,05
fixace úrokové sazby	39	3,75%	0,04
min. a max. výše úvěru	28	2,69%	0,03
kontrolní součet	1040	100,00%	1,00

Zdroj: Vlastní výzkum

4.2.1 Úroková sazba

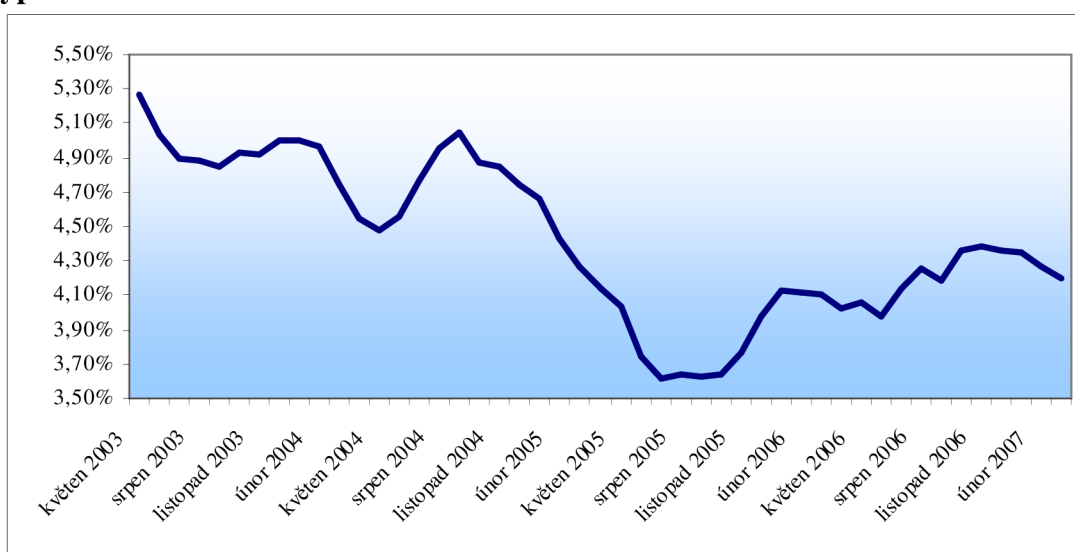
Úroková sazba je pro klienta první věc, o kterou se začne zajímat v případě zájmu o hypoteční úvěr, což vyplývá i z tabulky číslo 8. V podstatě nám říká, kolik nás bude úvěr ve finále stát, tedy kolik zaplatíme bance za vypůjčené peníze (*pokud budeme abstrahovat od poplatků a případných sankcí*). Zde však narážíme na první problém a tím je délka fixace úrokové sazby. Pokud vezmeme v úvahu rostoucí trend v krátkodobých fixacích (*v červenci 2006 bylo 92,77 % hypotečních úvěrů sjednáno s fixací do 5 let, viz graf č. 5*), pak je zřejmé, že klient zná cenu, za kterou si půjčuje peníze pouze pro část období. Banky v rámci konkurenčního boje o zákazníky lákají v reklamních spotech klienty na nízké úrokové sazby (*na veřejnosti propagovaná úroková sazba je téměř vždy s jednorocní fixací, pokud není uvedeno jinak, a za neoptimálnějších předpokladů, které klient zpravidla nemusí splňovat*), ovšem po obrátce úrokové sazby se může stát a také se tak děje, že banka stanoví na další fixační období vyšší úrokovou sazbu, než která odpovídá zvýšené úrokové sazbě v závislosti na aktuálních sazbách ČNB. V současné době však banky zavádějí zjednodušující proceduru při refinancování hypotečních úvěrů, tedy zaplacení jedné hypotéky jinou hypotékou u jiného finančního ústavu za výhodnějších podmínek, což by do budoucna mohlo praktiky umělého navyšování úrokových sazeb při obrátkách fixací podstatně utlumit.

Velmi důležitým ukazatelem, úzce související s úrokovou sazbou hypotečních úvěrů je tzv. RPSN (*roční procentní sazba nákladů*). Zahrnuje nejen výši ročních úroků v procentech, ale i veškeré poplatky s úvěrem související. Jedná se o parametr, který

souhrnně vypovídá o ročních nákladech na úvěr a uvádí se i v úvěrové smlouvě. Klient by měl vždy při uzavírání úvěrové smlouvy znát výši RPSN pro nadcházející fixační období. Raiffeisenbank, a.s. výši RPSN uvádí přímo v úvěrové smlouvě.

Tržní vývoj úrokových sazeb a nízké nastaveny primární úrokové sazby ČNB daly v posledních letech příznivý vývoj hypotečnímu bankovníctví. Pro ilustraci uvádím v následujícím grafu tzv. **FINCENTRUM HYPOINDEX** internetového portálu fincentrum.cz, který představuje váženou průměrnou úrokovou sazbu poskytnutých hypotečních úvěrů v čase od 11 bank za období od května 2003 do března 2007.

Graf č. 4 – Vývoj vážených průměrných úrokových sazeb poskytnutých hypotečních úvěrů od května 2003 do března 2007



Zdroj: Vlastní graf sestavený na základě dat z internetového portálu <http://fincentrum.idnes.cz>

Z grafu lze vyčíst, že vývoj úrokových sazeb hypotečních úvěrů v ČR má celkově klesající tendenci, přičemž historického minima bylo dosaženo v červenci 2005 kdy vážená průměrná úroková sazba poskytnutých hypotečních úvěrů od 11 bank byla na úrovni 3,62%. Od tohoto minima sice úroková míra stoupla přibližně o 0,6 procentního bodu, což v porovnání s dřívějšími lety je stále na velmi nízké úrovni.

Výchozí úrokové sazby u sledovaných hypotečních úvěrů jsou uvedeny v tabulkách č. 9 a 10. Důležité je dodat, že se jedná o nejnižší, bankou deklarované úrokové sazby, tzn. že klient může u daného úvěru s odpovídající výši zástavní hodnoty a doby fixace dostat úrokovou sazbu vyšší, která se odvíjí od jednotlivých parametrů daného úvěru a je stanovena automaticky prostřednictvím kalkulátoru s případnou možností změny oprávněnou osobou v rámci dovoleného rozhraní.

Tabulka č. 9 – Minimální výše úrokových sazeb u vybraných hypotečních produktů do výše 70% zástavní hodnoty nemovitosti k 31.3.2007

Hypoteční úvěr	doba fixace			
	1 rok	5 let	10 let	15 let
Komerční banka, a.s. - KLASIK	3,37%	4,01%	4,30%	4,44%
Česká spořitelna, a.s. - Hypotéka České spořitelny	3,39%	4,19%	4,69%	4,99%
Raiffeisenbank, a.s. - KLASIK	3,56%	4,07%	4,36%	4,57%
Hypoteční banka, a.s. - Hypoteční úvěr	3,74%	4,35%	4,78%	4,78%

Zdroj: Oficiální internetové stránky uvedených bank

Tabulka č. 10 – Minimální výše úrokových sazeb u vybraných hypotečních produktů do 100% výše hodnoty nemovitosti k 31.3.2007

Hypoteční úvěr	doba fixace			
	1 rok	5 let	10 let	15 let
Komerční banka, a.s. - PLUS	3,63%	4,32%	4,58%	4,69%
Česká spořitelna, a.s. - Hypotéka 100%	3,99%	4,79%	5,39%	5,59%
Raiffeisenbank, a.s. - KLASIK	4,06%	4,57%	4,86%	5,07%
Hypoteční banka, a.s. - Hypoteční úvěr do 100%	4,14%	4,75%	5,18%	5,18%

Zdroj: Oficiální internetové stránky uvedených bank

4.2.2 Fixace úrokové sazby

Každá banka nabízí několik délek fixací u jednotlivých produktů (*banka může mít v rámci jednotlivých produktů rozšířenou délku doby fixace oproti jiným, jí nabízeným standardním délkám fixace*). Mezi standardní délky fixace patří 1,3,5,10 a 15 let. V tabulce č. 11 jsem uvedl u sledovaných bank délku jí nabízených fixací úrokových sazeb u hypotečních úvěrů.

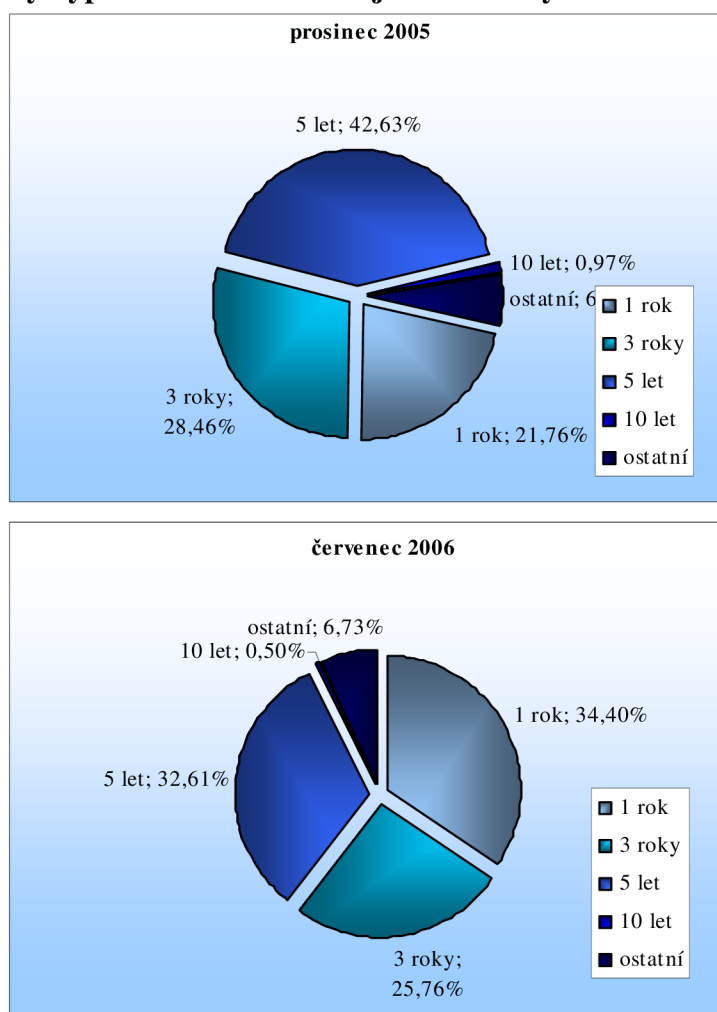
Tabulka č. 11 – Délky fixací nabízených bankami u hypotečních úvěrů k 31.3.2007

Hypoteční úvěr	délky fixací	počet druhů fixací
Komerční banka, a.s. - KLASIK	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,15	11
Raiffeisenbank, a.s. - KLASIK	1,2,3,4,5,6,7,10,15	9
Česká spořitelna, a.s. - Hypotéka České spořitelny	1,2,3,4,5,10,15,20	8
Hypoteční banka, a.s. - Hypoteční úvěr	1,3,5,10,15	5

Zdroj: Oficiální Internetové stránky uvedených bank

Raiffeisenbank, a.s. dle počtu jednotlivých fixací drží pevně krok s vedoucími konkurenty na trhu a ve srovnání s ostatními srovnávanými bankami skončila k 31.3.2007 jako druhá v počtu nabízených fixací u standardního hypotečního produktu. Nutno dodat, že fixační doby na 2,4,6 a 7 let přibyly teprve v průběhu roku 2007 a jejich zavedení souvisí s integračními procesy s eBankou, a.s., která tyto fixační období nabízela u svých hypotečních úvěrů.

Graf č. 5 – Podíly hypotečních úvěrů dle sjednané doby



Zdroj: Vlastní grafy sestavené na základě dat z internetového portálu <http://fincentrum.idnes.cz>

Pro ilustraci současného trendu v oblibě krátkodobých fixací jsem uvedl předcházející dva grafy, ve kterých jsou znázorněny podíly hypoték podle sjednané doby fixace v roce 2005 a 2006, z nichž je patrná orientace na úvěry s jednoroční fixací úrokové sazby. Vůbec poprvé v novodobé historii českého hypotečního bankovníctví se staly nejčastěji sjednáváné hypotéky s fixací na jeden rok. Tento trend souvisí jednak

s nižší úrokovou sazbou u kratších fixací a také s praktickými aspekty, neboť banky dnes umožňují klientům při obrátce úrokové sazby (*konec jednoho fixačního období a začátek nového s novou úrokovou sazbou*) uskutečnit mimořádnou splátku úvěru bez sankcí. Důvod změny je zřejmý, jestliže se podíváme na graf č. 4. V prosinci 2005 byly úrokové sazby hypotečních úvěrů nejnižší a zlehka začínaly mít rostoucí tendenci. Lidé si proto tuto nízkou sazbu zafixovávali na pětileté období.

4.2.3 Délka poskytnutého úvěru

Hypoteční úvěry se obecně řadí k dlouhodobým úvěrům, tedy s dobou splatnosti nad 15 let. Banky si v rámci jednotlivých úvěrových produktů stanovují minimální a maximální hranice délky splatnosti, jejichž hodnoty jsou uvedeny v tabulce č. 12.

Tabulka č. 12 – Minimální a maximální hranice splatnosti hypotečních produktů k 31.3.2007

Hypoteční úvěr	minimální doba splatnosti	maximální doba splatnosti
Raiffeisenbank, a.s. - KLASIK	5 let	40 let
Hypoteční banka, a.s. - Hypoteční úvěr	5 let	40 let
Komerční banka, a.s. - KLASIK	5 let	30 let
Česká spořitelna, a.s. - Hypotéka České spořitelny	5 let	30 let

Zdroj: Oficiální internetové stránky uvedených bank

Raiffeisenbank, a.s. spolu s Hypoteční bankou, a.s. jsou k 31.3.2007 jedinými bankami na trhu, která nabízí delší maximální dobu splatnosti jak 30 let (*tato prodloužená doba splatnosti je v platnosti u Raiffeisenbank, a.s. teprve od 1.3.2007 a s ohledem ke konkurenčnímu boji se dá předpokládat, že ostatní banky se k této hranici začnou postupně přidávat*). Podmínkou pro poskytnutí takto dlouhé doby splatnosti úvěru je, že v roce splatnosti úvěru bude dlužníkovi, který dokladoval příjem maximálně 70 let.

Ve světě je obecně trend v poskytování dlouhodobých hypotečních úvěrů, například v Anglii je třetina hypotečních úvěrů se splatností delší jak 40 let a dokonce 2 ze 125 anglických poskytovatelů hypotečních úvěrů, které portál MoneyExpert.com sledoval, poskytují úvěry se splatností delší jak 50 let. (20)

4.2.4 Minimální a maximální výše hypotečního úvěru

Maximální výše může být určena v absolutním vyjádření nebo v procentním vyjádření z ceny zastavované nemovitosti. Zatímco horní limit v absolutním vyjádření nemá pro klienty většinou omezující charakter, neboť se pohybuje řádově v desítkách milionů korun, popřípadě je bez omezení, procentní vyjádření z ceny zastavované nemovitosti naopak limituje žadatele o úvěr. Platí zde přímá úměra, tzn., že čím vyšší procento z ceny nemovitosti tvoří výši úvěru, tím vyšší je úroková sazba.

Naopak minimální hranice hypotečního úvěru je poněkud zavádějící okrajový parametr. Neboť vzhledem k tržním cenám nemovitostí a stavebních prací je evidentní, že tento faktor nepůsobí nikterak limitujícím charakterem (*pokud by klient měl zájem o zafinancování jeho bytových potřeb v částce nižší než je minimální výše hypotečního úvěru, může využít například spotřební úvěr, kreditní kartu, apod.*). V následující tabulce uvádím minimální a maximální výši úvěru.

Tabulka č. 13 – Minimální a maximální výše hypotečních produktů k 31.3.2007

Hypoteční úvěr	minimální výše úvěru	maximální výše úvěru	
		v absolutní výši	v % z ceny nemovitosti
Česká spořitelna, a.s. - Hypotéka 100%	není	neomezeno	100%
Komerční banka, a.s. - PLUS	200 tis Kč	neomezeno	100%
Hypoteční banka, a.s. - Hypoteční úvěr 100%	300 tis Kč	neomezeno	100%
Raiffeisenbank, a.s. - KLASIK 100%	300 tis Kč	30 mil Kč	100%

Zdroj: Oficiální internetové stránky uvedených bank

I když na rozdíl od ostatních bank má Raiffeisenbank, a.s. omezenou absolutní maximální výši úvěru, nejedná se o striktní limit, který nelze překročit. Po individuálním schválení je možno si v Raiffeisenbank, a.s. vzít úvěr vyšší než je deklarovaných 30 mil Kč.

4.2.5 Doba potřebná k vyřízení úvěru

Dobou pro vyřízení úvěru se v tomto případě myslí doba mezi podáním žádosti o úvěr a přípravou smlouvy k podpisu. Je třeba si ovšem uvědomit, že samotnému podání kompletní žádosti o úvěr se všemi náležitostmi (*tj. doklady, potvrzení, odhad nemovitosti, pojistné smlouvy,...*) předchází určitá doba potřebná k obstarání těchto

náležitostí. Tato doba je ovšem plně v kompetenci klienta a banka tento čas nemůže prakticky ovlivnit, proto se ve svém hodnocení rychlosti vyřízení úvěru, věnují od chvíle podání kompletní žádosti do doby připravenosti smlouvy k podpisu (*záměrně neuvádím do doby podpisu smlouvy, neboť klient nemusí mít hned při připravenosti smlouvy čas a tím vznikne časová prodleva, kterou nemůže banka ovlivnit*).

Snahou bank v rámci konkurenčního boje je zkracování této délky. Zjištění těchto dob jsem prováděl jednak prostřednictvím bankou oficiálně deklarovaných dob a dále pomocí dotazníku v příloze č.2. Pro konečné hodnocení v podkapitole č. 4.2.8 jsem vycházel z informací od finančních poradců.

Tabulka č. 14 – Doba potřebná k vyřízení hypotečního úvěru

Hypoteční úvěr	deklarovaná doba (počet prac. dní)	doba zjištěná na základě dotazníku (počet prac. dní)
Česká spořitelna, a.s. - Hypotéka České spořitelny	3	3
Hypoteční banka, a.s. - Hypoteční úvěr	3-5	4
Raiffeisenbank, a.s. - KLASIK	5	5
Komerční banka, a.s. - KLASIK	14	5

Zdroj: Oficiální internetové stránky uvedených bank a vlastní dotazníkové šetření

4.2.6 Administrativní náročnost při vyřizování hypotečního úvěru

Administrativní náročností se myslí množství a rozsah formulářů, dokladů, potvrzení a jiných dokumentů, které je potřeba doložit k žádosti o úvěr. V posledních letech je snahou bank zjednodušit administrativní náročnost při poskytování hypotečních úvěrů a tak tyto úvěry více přiblížit klientovi. Banky se v posledních letech snažily v rámci konkurenčního boje snížit počet potřebných dokumentů ke schválení úvěru a mnohé využívají snížené požadované administrativy ve svých marketingových aktivitách. Tento trend lze vysledovat i u hypotečních úvěrů, ovšem jen v omezené míře, neboť vzhledem k charakteru hypotečních úvěrů, tedy hlavně k průměrné výši úvěrů, jejich délce, legislativě a hlavně jejich zajištění, nelze příliš ze současných požadavků slevovat.

Standardně se na základě orientačního propočtu vypočítávají jednotlivé parametry úvěru (*typ hypotečního produktu, délka splatnosti, délka fixace, úroková sazba, výše*

anuitních splátek,...) a stanoví se potřebné dokumenty a potvrzení, které bude potřeba doložit k žádosti o úvěr. Poté klient oficiálně požádá o úvěr pomocí bankou standardizované žádosti o úvěr s příloženými požadovanými dokumenty. Jsou to především doklady, které průkazně dokládají příjmy klienta, doklady prokazující vlastnictví nebo spoluvlastnictví zastavované nemovitosti v podobě listu vlastnictví z katastru nemovitostí (*nebo z pozemkových knih*), nabyvacího titulu, snímku z pozemkové mapy, apod., ověřený odhad ceny zastavované nemovitosti (*s fotografií zastavovaného objektu*) provedený podle požadavků jednotlivých bank, doklad o pojištění nemovitosti, doklad o uzavřeném životním pojištěním klienta, atd.

Zhodnocení administrativní náročnosti jsem původně chtěl provést pomocí komparace počtu požadovaných dokumentů a jejich rozsahu, kdy jsem chtěl vycházet z modelového případu. Po shromáždění potřebných informací pro vytvoření přehledné komparativní tabulky jsem však došel k závěru, že všechny srovnávané banky mají téměř naprosto stejné nároky na množství a rozsah požadovaných dokumentů. Proto jsem od vytvoření takovéto tabulky upustil a uvedl zde jen všeobecný přehled požadovaných dokumentů za všechny banky, bez komparace.

K žádosti o úvěr je zapotřebí doložit:

- Potvrzení o výši příjmů od zaměstnavatele nebo daňového přiznání s razítkem finančního úřadu žadatele o hypotéku, případně spoludlužníků či ručitelů.
- Podklady k nemovitosti, k níž má být zřízeno zástavní právo – originál aktuálního výpisu z katastru nemovitostí, originál snímku katastrální mapy, nabyvací titul k nemovitosti, kde je uveden současný vlastník i to, zda na ní nevázne jiné zástavní právo či věcné břemeno, ocenění nemovitosti zpracované smluvním odhadcem banky.
- Při koupi nemovitosti – smlouva nebo její návrh či smlouva o smlouvě budoucí.
- U koupě stavebního pozemku – doložení, že pozemek je určen k zastavění (stavební povolení, územní rozhodnutí), vyjádření stavebního úřadu.

- U koupě družstevního podílu – smlouva o převodu členských práv a povinností, doklad o členství převodce v bytovém družstvu (např. potvrzení o členství, list vlastnictví předmětné nemovitosti,..)
- Při úhradě členského podílu – kupní smlouva uzavřená s bytovým družstvem a prodávajícím, list vlastnictví, kopie výpisu z obchodního rejstříku bytového družstva, výzva bytového družstva k úhradě členského podílu,...

Mimo dokumenty potřebné k doložení žádosti o úvěr je třeba se zmínit o dokumentech, které jsou následně nutné pro postupné čerpání úvěru. Jedná se zpravidla o faktury za stavební práce a materiál, které banka postupně proplácí dodavatelům, popř. aktuální ocenění současné hodnoty rozestavěné nemovitosti. Jediné rozdíly, které v rámci jednotlivých bank existují, jsou opět poměrně nepatrné a jen těžko srovnatelné, jde především o interní postupy banky a lhůty k doložení dokladů. Problematikou interních postupů a celého úvěrového procesu se zabývám dále v podkapitole 4.3.

4.2.7 Poplatky

Největší položkou, co se týká poplatků souvisejících s hypotečním úvěrem, je poplatek za posouzení žádosti o úvěr. Raiffeisenbank, a.s. na rozdíl od České spořitelny, a.s., Hypoteční banky, a.s. a Komerční banky, a.s. má posouzení žádosti o úvěr zdarma a klient platí poplatek až za poskytnutí úvěru, tedy při podpisu smlouvy o úvěr, což je velmi vstřícné gesto ze strany banky a podstatný argument v konkurenčním boji (*klient může u banky podat žádost, která se zpracuje a vyhotoví se smlouva o úvěru a v případě, že si klient v tomto stádiu úvěr rozmyslí, nemusí platit žádné poplatky ani sankce*). Dalšími poplatky jsou poplatek za vedení úvěrového účtu, který se platí měsíčně, poplatky za čerpání úvěru, (*zpravidla při postupném čerpání*), za potvrzení o zaplacených úrocích, za poradenství nad rámec standardních služeb, za výzvy k úhradě a upomínky a poplatky za změny, dále pak poplatky sankčního charakteru například za mimořádné splátky úvěru, úroky z prodlení, sankce za nedočerpání dohodnuté výše úvěru, poplatek za nesplnění závazků definovaných v úvěrové smlouvě, apod.

V současné době některé banky včetně Raiffeisenbank, a.s. zavádí tzv. „hypodny“, kdy banka nabízí hypoteční úvěry bez vstupních poplatků a klienti tak

mohou ušetřit řádově tisíce korun. Tyto akce provádí Raiffeisenbank, a.s. přibližně 3 – 4 ročně vždy po dobu 2 dnů, kdy během těchto bezpoplatkových akcí banka zaznamenává velký nárůst zájmu ze strany žadatelů o úvěr a podaných žádostí. Celkově se dá říci, že Raiffeisenbank, a.s. uplatňuje politiku nízkých poplatků, co se týče hypotečního bankovníctví.

Tabulka č. 15 – Poplatky související s hypotečním úvěrem k 31.3.2007

Hypoteční úvěr	posouzení žádosti o úvěr	vedení účtu měsíčně
Hypoteční banka, a.s. - Hypoteční úvěr	0,7 % (min. 6.000,- Kč, max. 25.000,- Kč)	150,- Kč
Raiffeisenbank, a.s. - KLASIK	0,8 % (min. 6.000,- Kč, max. 29.000,- Kč)	150,- Kč
Komerční banka, a.s. - KLASIK	0,8 % (min. 9.000,- Kč, max. 28.000,- Kč)	150,- Kč
Česká spořitelna, a.s. - Hypotéka České spořitelny	0,9 % (min. 9.500,- Kč, max. 25.000,- Kč, nad 5 mil Kč min. 35.000,- Kč)	150,- Kč

Zdroj: Oficiální internetové stránky uvedených bank

4.2.8 Zhodnocení technických parametrů v komparaci s konkurencí

Nyní se pokusím na základě komparace s konkurencí (*Česká spořitelna, a.s., Hypoteční banka, a.s. a Komerční banka, a.s.*) ukázat a posoudit, jak si Raiffeisenbank, a.s. stojí v porovnání s nejvýznamnějšími poskytovateli hypotečních úvěru v České republice v oblasti technických parametrů.

Východiskem pro toto srovnání mi bude tabulka č. 8, kterou jsem vytvořil na základě dotazníkového šetření, kde jsem u respondentů zjišťoval, která kritéria jsou pro respondenta nejdůležitější, pokud by se rozhodoval pro hypoteční úvěr. V porovnávání jednotlivých kritérií v podkapitolách 4.2.1 až 4.2.7 jsem vždy vytvořil přehlednou tabulku s pořadím od nejlepšího, jak se která banka se svým nosným hypotečním produktem umístila. Celkem jsem tedy vždy srovnával 4 banky vč. Raiffeisenbank, a.s..

Podle pořadí umístění u jednotlivých kritérií jsem uděloval body, a to tak, že nejlepší vždy získal 4 body a nejhorší 1 bod (*celkem za každé kritérium jsem tedy udělil vždy 10 bodů (4+3+2+1)*, v případě že se některé banky umístily na stejném místě, udělil jsem každé z nich body z pořadí odpovídající součtu bodů, které by získaly, kdyby se umístěny za sebou, poděleno počtem bank, které se umístily na stejném místě). Tyto body jsem pak vynásobil přiřazeným koeficientem pro dané kritérium z tabulky č. 8.

V tabulce č. 16 jsou ve sloupcích X uvedené získané body z pořadí (*nejlepší možný výsledek je 4, nejhorší pak 1*), ve sloupcích Y jsou koeficienty odpovídající příslušným kritériím a ve sloupci Z jsou hodnoty pro konečné hodnocení získané vynásobením sloupců X a Y. V posledním řádku jsou tyto hodnoty ze sloupců Z sečteny a vyjadřují konečné umístění jednotlivých bank v rámci technických parametrů jimi nabízených hypotečních úvěrů.

Tabulka č. 16 – Zhodnocení technických parametrů v komparaci s konkurencí

	Komerční banka, a.s.			Raiffeisenbank, a.s.			Hypoteční banka, a.s.			Česká spořitelna, a.s.		
	X	Y	Z	X	Y	Z	X	Y	Z	X	Y	Z
úrokové sazby	4	0,54	2,16	2	0,54	1,08	1	0,54	0,54	3	0,54	1,62
poplatky	2	0,20	0,40	3	0,20	0,60	4	0,20	0,80	1	0,20	0,20
administrativa	2,5	0,07	0,18	2,5	0,07	0,18	2,5	0,07	0,18	2,5	0,07	0,18
délka úvěrů	1,5	0,06	0,09	3,5	0,06	0,21	3,5	0,06	0,21	1,5	0,06	0,09
doba k vyřízení	1,5	0,05	0,08	1,5	0,05	0,08	3	0,05	0,15	4	0,05	0,20
fixace úr. sazby	4	0,04	0,16	3	0,04	0,12	1	0,04	0,04	2	0,04	0,08
výše úvěru	3	0,03	0,09	1	0,03	0,03	2	0,03	0,06	4	0,03	0,12
celkové body	3,15			2,29			1,98			2,49		

Zdroj: Vlastní výpočet

Z tabulky je patrné, že Raiffeisenbank, a.s. se ze umístila ze zkoumaného pohledu na třetím místě, v těsném závěsu za Českou spořitelnou, a.s., což je dle mého názoru velmi dobré umístění, pokud vezmeme v úvahu, že banky, které se v této komparaci umístily před Raiffeisenbank, a.s. mají přibližně šestkrát větší bilanční sumu. Navíc v technických parametrech předčila Hypoteční banku, a.s., která i jako Česká spořitelna, a.s. a Komerční banka, a.s. poskytují přibližně o šestapůlkrát více hypotečních úvěrů.

Výsledky z této provedené komparace jsou pro Raiffeisenbank, a.s. velmi příznivé. Bance se daří dlouhodobě udržovat pro klienty relativně přijatelné úrokové sazby i přes poměrně velký rozdíl ve velikosti v porovnání s vedoucí trojicí na poli hypotečních produktů, což je velmi důležité, neboť, jak je z provedené ankety patrné, úroková sazba je pro klienty zcela jednoznačně nejdůležitějším hlediskem při výběru bankovního ústavu, u kterého si chtějí zažádat o hypoteční úvěr. Úrokové sazby se stanovují na základě primárních úrokových sazeb stanovovaných ČNB a na základě řízení aktiv a pasiv banky, tedy získáváním co nejlevnějších zdrojů pro úvěrování (*platí zde přímá úměra, že čím větší banka, tím má větší potenciál k získání levnějších zdrojů pro úvěrování*).

Druhým nejdůležitějším hlediskem jsou poplatky a i zde drží Raiffeisenbank, a.s. krok s konkurencí. Poplatky drží na relativně nízké úrovni a poměrně často uskutečňuje tzv. hypodny, tj. zpravidla 2-3 denní akce, kdy je žadatelům prominut poplatek za podpis úvěrové smlouvy.

Banka nabízí několik hypotečních produktů s různými vlastnostmi a charakteristikami, nicméně většina parametrů vychází ze základního nosného produktu KLASIK. Významné je také poměrně velké množství délek fixací.

Oblastí, kde by se měla banka naopak snažit více o zlepšení, je především čas potřebný k vyřízení. Domnívám se, že je v této oblasti velký potenciál pro zlepšení (*viz následující kapitola*).

Dále stojí za zvážení, zda v produktových listech uvádět maximální výši poskytnutého úvěru, tedy oněch 30 mil. Kč, jestliže banka v zápětí dodává, že tato hranice není definitivní a po individuálním posouzení není problém poskytnout úvěr vyšší. Pokud vezmeme v úvahu, že vyšší úvěry, než je obvyklé, prochází intenzivnější kontrolou ze strany risk managementu, pak není důvod, proč uvádět maximální hranici, která stejně může být překonána. Klient, který by měl zájem o vyšší úvěr než 30 mil. Kč a uvidí v nabídce toto omezení, půjde spíše ke konkurenci než, aby podstupoval případné peripetie s odsouhlasováním výjimky (*hypoteční úvěry nad 30 mil. Kč pro fyzické osoby jsou stále spíše raritou, ale i tak se může banka připravit o poměrně výnosný obchod*).

4.3 Úvěrový proces

Celý proces banka člení do čtyř základních fází, přičemž každá fáze spadá do kompetencí jednotlivých úseků v rámci banky. Tyto fáze jsou: přípravné, schvalovací, realizační a správa úvěrů.

4.3.1 Přípravná fáze

Zde se jedná o první kontakt klienta s bankou. Hypoteční specialisté na pobočce seznámí klienta se základními podmínkami k získání hypotečního úvěru u Raiffeisenabank, a.s.. Především se jedná o úvěrovou solventnost, tzn. zda klient má dostatečný příjem pro získání úvěru, dále splnění minimálního požadovaného věku, možnosti případných zástav, předmět úvěru, apod. V kladném případě je na základě vedeného dialogu zjištěna klientova potřeba a je mu nabídnut produkt, pro něj za daných podmínek nejvýhodnější, popř. s několika možnými variantami. Klient tak obdrží velmi přehledný formulář „Orientační propočet“ se všemi číselnými údaji týkající se jeho případu (*úroková sazba, výše měsíční splátky, poplatek za vyřízení, roční procentní sazba nákladů, vzor splátkového plánu, RPSN, apod.*).

Klientovi je pak předložena žádost o hypoteční úvěr vč. seznamu jednotlivých příloh - dokladů, které je nutno k žádosti o úvěr přiložit. Tento seznam je v podobě formuláře, do kterého pracovník banky zakřížkuje klientovi ty doklady, které je třeba k doložení jeho konkrétního případu. Jedná se o tyto doklady:

a) podklady požadované k zajištění úvěru

- zajištění nemovitosti (*odhad ceny zpracovaný podle požadavků banky ne starší než 12 měsíců obsahující mimo jiné kopie výpisu z katastru nemovitostí a snímek z katastrální mapy či geodetického plánu*)
- životní pojištění v případě požadavku na hypoteční úvěr Stabilita, Stabilita Invest nebo Variabilní hypotéka kombinovaná s životním pojištěním (*pojistná smlouva, návrh na pojistku akceptovanou pojišťovnou a obchodní podmínky, popř. dodatek k pojistné smlouvě*)

b) podklady požadované k jednotlivým účelům úvěru

- koupě nemovitosti (*návrh kupní smlouvy či smlouvy o budoucí kupní smlouvě, popř. nabývací titul s doložkou o provedeném vkladu v katastru nemovitostí*)

- výstavba či rekonstrukce nemovitosti (*smlouva o dílo, stavební povolení, rozpočet stavby či záměru*)
- vypořádání majetkových poměrů (*smlouva či dohoda podepsaná všemi stranami, notářský zápis o rozdělení nebo zúžení společného jmění manželů, rozsudek o rozvodu,...*)
- refinancování úvěru půjčky (*smlouva o úvěru, čestné prohlášení, vyjádření věřitele – souhlas věřitele s předčasnou splátkou,...*)

c) podklady k příjmům

- příjem ze závislé činnosti (*potvrzení o výši pracovního příjmu od všech zaměstnavatelů, v případě, že žadatel pobírá mzdu ve firmě, ve které má majetkový podíl a jedná se o malou organizaci, je nutné i potvrzení o vyměřovacím základu sociálního pojištění vydaný od příslušné správy sociálního zabezpečení*)
- příjem z podnikání (*přiznání k dani z příjmů fyzických osob potvrzené finančním úřadem*)
- příjem z pronájmu dle § 9 (*přiznání k dani z příjmů fyzických osob potvrzené finančním úřadem, nájemní smlouva, výpis z účtu, kam přichází platby,...*)
- příspěvky, sociální dávky, ostatní typy příjmů (*příslušné doklady o vyměření ostatních příjmů*)
- příjmy ze zahraničí (*potvrzení o výši pracovního příjmu od všech zaměstnavatelů, ne starší než 60 dní, výpisy z běžného účtu s vyplácenou mzdou za poslední 3 měsíce, daňové přiznání v případě příjmů z podnikání,...*) (21)

U většiny bankovních institucí se při podání žádosti o hypoteční úvěr platí poplatek řádově v tisících korun, viz tabulka č 15. Raiffeisenbank, a.s. jako první v ČR zavedla novinku (*a zatím jako jedna z mála bank jí uplatňuje*) a sice, že poplatek za poskytnutí úvěru se naplatí za podání žádosti, ale až při podpisu smlouvy o hypoteční úvěr (*tento poplatek je dále možno rozdělit do splátek až na 5 let*). Pokud by tedy klient zažádal o hypoteční úvěr prostřednictvím podání žádosti o úvěr, a ten by mu pak z nějakého důvodu nebyl schválen, nebo by si klient v mezičase úvěr rozmyslel, tak celé

podání žádosti jej nestálo nic v porovnání s ostatními bankami, kde je poplatek za žádost o úvěr splatný při podání žádosti (*pokud budeme abstrahovat o náklady na pořízení požadovaných dokladů k žádosti o hypoteční úvěr, především odhad nemovitosti a různá potvrzení*). Banka tak podstupuje riziko, že přípravné a schvalovací činnosti jejich pracovníků nebudou klientem zaplaceny. Banka zde spoléhá na to, že pokud si klient nechá vypracovat odhad nemovitosti, za který musí zaplatit, tak nebude v jeho zájmu, aby od zamýšleného podpisu úvěrové smlouvy opustil (*každá banka má své smluvní odhadce a banka vyhotovený odhad nemovitosti pro jinou banku zpravidla neakceptuje, tudíž by klient za odhad pro jinou banku musel zaplatit podruhé*).

Domnívám, že poplatek splatný až ke dni podpisu úvěrové smlouvy je velkou konkurenční výhodou, ovšem v poslední době poněkud pozbývá na významu, neboť banky začaly aplikovat tzv. bezpoplatkové dny, kdy klienti, kteří si podají žádost o úvěr ve stanoveném období, jsou zproštěni od placení zřizovacího poplatku.

Přípravné a kalkulační činnosti mohou být vykonávány také prostřednictvím externí prodejní sítě, tj. prostřednictvím finančních poradců a smluvních partnerů banky.

Přípravná fáze končí kompletací žádosti o úvěr. Žádost o úvěr musí být kompletní se všemi náležitostmi a přílohami a vlastnoručně podepsaná. Pokud u některých dokladů potřebných pro podání žádosti stačí bance pouze kopie, je nutné, aby žadatel donesl při podání žádosti o úvěr originál a pracovník banky pak kopii ověří, stejně tak, jako ověří totožnost žadatele a kompletnost celé žádosti. Poté hypoteční poradce zadá žádost do systému, včetně všech navrhovaných podmínek, parametrů, podmínek čerpání, závazků klienta, popř. závazků banky, navrhovanou úrokovou sazbu dle aktuálního sazebníku (*hypoteční poradce na pobočce zadávající úvěr do systému má v odůvodněných případech pravomoc změnit úrokovou sazbu až o 0,5%, než jaká vychází dle aktuálního sazebníku a kalkulátoru*), ověří si totožnost žadatele, zkontroluje veškeré potřebné dokumenty a originály přiložených dokumentů okopíruje a vloží do složky, která následující den dorazí do střediska schvalování úvěru na centrálu banky.

4.3.2 Schvalovací fáze

Zaslané elektronické žádosti na schválení čekají ve frontě k vyřízení. Tato doba se pohybuje průměrně okolo 3-5 dnů (*záleží na množství žádostí o úvěr, čekající ke*

schválení). Žádost pak přebírá pracovník risk managementu, který kontroluje veškeré zadané údaje. Kontroluje správnost a úplnost údajů uvedených v žádosti. Dále se posuzují rizika úvěrového případu, stupeň jeho zajištění a konkretizují se některé podmínky poskytnutí, splácení a čerpání úvěru.

Ve schvalovací fázi se banka v podstatě rozhoduje o poskytnutí či neposkytnutí hypotečního úvěru. Vyhodnocuje se především bonita úvěrovaného subjektu (*klienta*) a bonita garance (*kvalita a vhodnost zástavy*).

Bonita úvěrovaného subjektu (klienta) - úvěrovaný subjekt je osoba, které je hypoteční úvěr poskytnut a která je zavázána úvěr splatit. Analýza hodnocení bonity klienta je primárně uskutečněna již na pobočce při zadávání údajů do systému. V rámci ověřování bonity klienta dochází k verifikaci příjmů. Verifikaci provádí pracovníci banky k tomu určení, kdy na základě telefonického hovoru ověřují ve firmě, která potvrzení o příjmech vystavila, jeho pravost. Dále se ověřuje, zda dotčený nemá podíl v této firmě (*v opačném případě by musel doložit vyměřovací základ z MSSZ*), ověřuje se, zda číslo občanského průkazu je platné, zda tento občanský průkaz nebyl ztracen či odcizen. Dále je ověřováno, zda žadatel nemá negativní záznam v interním black listu, v databázi SOLUS (*Sdružení bankovních subjektů*) a v databázi CBCB (*Sdružení nebankovních subjektů, nově včetně mobilních operátorů*). V případě, že se objeví negativní nález v některé z databází, popřípadě dojde ke zjištění nesrovnalostí v dokladech, banka zpravidla rozhodne o neposkytnutí úvěru, navrhne přírážku na úrokové sazbě nebo dozajištění úvěru.

Bonita garance (kvalita a vhodnost zástavy) - kvalitou nemovitostí se v tomto případě míní její aktuální tržní cena (*tj. cena za kterou je možné danou nemovitost v daném čase prodat*). Rozhodujícími faktory jsou její charakter, použitelnost, stáří, poloha, opotřebení, popřípadě věcná břemena, předkupní práva nebo jiné omezení uvedené v listu vlastnictví, apod.

Při poskytování hypotečního úvěru se zásadně vychází z „odhadu nemovitosti“. Tento odhad vypracovávají oficiální bankou nasmlouvaní odhadci a znalci. Pracovník pobočky nebo finanční poradce předá klientovi seznam odhadců, vč. informací, kteří z nich mají v současné době dovolenou, nebo jsou v pracovní neschopnosti, a klient si může sám vybrat, u kterého odhadce si nechá vypracovat odhad, nebo mu odhad zprostředkuje přímo finanční poradce. Všichni odhadci mají bankou stanovené

maximální ceny svých služeb a maximální délku pro vypracování odhadu. Při odhadu bytové jednotky se cena odhadu pohybuje v současné době standardně do 6.000,- Kč a doba k vypracování je stanovena do 5 pracovních dnů (*u rodinných domů, popř. činžovních domů je pak cena a doba k vypracování odhadu úměrně vyšší*). Klient si také seznam odhadců může najít sám přímo na internetových stránkách banky. Klienti dostanou odhad ve dvou originálech v papírové podobě a také v elektronické podobě, která se při schvalování zasílá supervizorovi. Oba originály v papírové podobě zůstávají žadateli, banka pracuje pouze s elektronickým odhadem.

Odhadci zpracovávají odhad pomocí softwaru a takovýto odhad má pro banku standardizovanou podobu. Hodnota stanovená odhadcem se nazývá odhadní hodnota. Odhad zpracovaný odhadcem je pak v rámci schvalovací fáze podroben supervizi. Supervizor buď odhad nemovitosti schválí a odhadní hodnota se tak stává pro banku zástavní hodnotou, nebo může mít výhrady a stanoví způsoby dalšího řešení.

Raiffeisenbank, a.s. od 1.3.2007 přichází na trh s novinkou v rámci odhadu nemovitosti, kdy finanční poradci a pobočkoví hypoteční pracovníci mohou na základě obhlídky nemovitosti a s pomocí kalkulátoru odhadnout cenu nemovitosti (*interní oceňování*). Pro klienta to má výhodu rychlosti a úsporu finančních prostředků za odhad od odhadců a znalců. Takto určená odhadní cena pro potřeby banky vychází vždy o něco méně než od profesionálního odhadce.

V případě, že ani supervize odhadu nemá výhrad, sepíše se na centrále v Praze úvěrová smlouva v elektronické podobě a elektronicky se pošle pracovníkovi na pobočku, který úvěr zadával do systému. Pobočkový pracovník si tuto smlouvu vytiskne a je povinen tuto smlouvu formálně zkontrolovat. Poté informuje klienta, že jsou smlouvy na pobočce připraveny k podpisu a sjedná si s ním pevný termín. Po projednání případných dotazů a nejasností je smlouva podepsána a klient je informován o dalším postupu směřujícím k čerpání úvěru, tedy s podmínkami čerpání.

4.3.3 Realizační fáze

Realizační fáze úvěrového procesu znamená čerpání a splácení úvěru, eventuálně vymáhání dluhů (*realizace zástavy*). Čerpání úvěru je podmíněno podpisem úvěrové smlouvy, podpisem zástavní smlouvy k nemovitosti ve prospěch banky, vkladem zástavního práva do katastru nemovitosti, uzavřením pojistky na zastavovanou nemovitost

vč. vinkulace pojistného plnění ve prospěch banky, popř. uzavření životní pojistky vč. vinkulace pojistného plnění ve prospěch banky a splnění ostatních podmínek čerpání v úvěrové smlouvě.

Jestliže se jedná o koupi nemovitosti, je čerpání úvěru zpravidla jednorázové a podmínkou pro toto čerpání je doložení příslušných smluv dokládající nákup nemovitosti. V případě výstavby či rekonstrukce se většinou jedná o průběžné čerpání, kdy klient dostává finanční prostředky postupně, na základě aktuální hodnoty dané nemovitosti a postupně se proplácí vydané finanční prostředky na základě faktur za stavební materiál, práci a další daňové doklady.

Čerpání úvěru probíhá na základě doložených dokladů k čerpání, které pracovník hypotečního oddělení zkontroluje a zadá do systému. Na základě zadaných údajů pošle banka přes centrálu peníze na příslušný účet klienta, či prodávajícího. Čerpání má tedy na starosti pracovník, který zadával úvěr do systému.

4.3.4 Správa úvěrů

V případě, kdy dojde k vyčerpání úvěru je zbytek fyzické složky klienta zkompletován dle vnitřních směrnic banky, sepsán předávací protokol (*jednou pro pobočku, jednou pro centrálu banky*) a složka se prostřednictvím spediční firmy převezde na centrálu banky na oddělení správy úvěrů (*převáží se více složek naráz, zpravidla jednou za měsíc*).

Oddělení správy úvěrů na centrále v Praze po převzetí sepíše archivační protokol, potřebné dokumenty vyskenuje a uloží do patřičné elektronické složky podle čísla úvěru a originály uloží na místo tomu určené a dále se pracuje pouze s dokumenty v elektronické formě. Správa má tak zaznamenaná data přepočtu úrokových sazeb (*konce fixačních období*) a splatnosti úvěru. Originály se používají jen při řešení případných právních sporů a případných pochybností.

Správa úvěrů má tedy na starosti přepočítávání úrokových sazeb pro nové fixační období, změny smluv, vedení mimořádných splátek a mimořádného splacení úvěru, vydávání potvrzení o zaplacených úrocích z hypotečního úvěru (*pro odpočet od základu daně*), kontrolu závazků, upomínky, sankce apod. Prostřednictvím správy úvěru se řeší i hypoteční zástavní listy, což jsou cenné papíry, které mohou být vystaveny, jestliže byl zadán vklad vlastnictví do katastru nemovitostí.

Správu úvěru až do splacení celého úvěru má na starosti speciálně k tomu vytvořené oddělení v bance přímo na centrále. Pro pracovníka pobočky končí práce a odpovědnost v momentě převzetí složky správou úvěrů.

4.4 Spokojenost klientů

„Spokojenost zákazníků roste, jestliže roste hodnota pro zákazníky u výrobků a služeb, které mu podnik nabízí. Za hlavní faktory hodnoty pro zákazníka se považují:

- vlastnosti výrobků a služeb (*funkčnost, cena, kvalita*)
- vztahy se zákazníky (*kvalita servisu, dobré vztahy se zákazníky*)
- image a reputace podniku

Spokojenost zákazníků se ve světě rychle rozvíjí a představuje významný podíl činnosti poradenských organizací a organizací pro průzkum veřejného mínění. Metodika měření a forma prezentace výsledků se postupně sjednocuje a konečným výsledkem je index spokojenosti zákazníků I_{SZ} , což je syntetický ukazatel skládající se z výsledků měření tvrdých a měkkých ukazatelů.“ (9, str. 62)

Rozhodující však nejsou vypočtené hodnoty jednotlivých ukazatelů a celkového indexu spokojenosti zákazníků, ale poznání trendů spokojenosti v čase. Vzhledem k faktu, že budu zjišťovat pouze současnou spokojenost zákazníků (*data z minulého období nemám k dispozici*), nebudu hodnotu I_{SZ} počítat, ale pouze budu vycházet z logiky, na které je index založen. Tedy na dotazníkovém šetření a samotném způsobu sestavování dotazníku, přitom se omezím pouze na měkká data o spokojenosti svých zákazníků. Tvrdými daty a počítáním indexu se z důvodu omezeného rozsahu této práce nebudu zabývat.

4.4.1 Dotazník pro finanční poradce o spokojenosti klientů

Prostřednictvím dotazníků adresovaných finančním poradcům jsem zjišťoval spokojenost klientů s produkty hypotečního bankovníctví a s jejich poskytováním, přitom jsem oslovil pouze ty externí spolupracovníky banky, kteří spolupracují s Raiffeisenbank, a.s. na nevýhradní bázi, což znamená, že mimo Raiffeisenbank, a.s. poskytují poradenství na poli hypotečních úvěrů minimálně pro jednu další bankovní instituci. Dle metodiky I_{SZ} by měl být tento dotazník adresován přímo konečným zákazníkům - žadatelům, ale z důvodu jisté specifičnosti bankovního podnikání a

především zachování bankovního tajemství (*a tudíž nemožnosti zjistit objektivně data o klientech banky*) jsem byl nucen data o spokojenosti zákazníků vytvořit na základě dat poskytnutých právě finančními poradci. Finanční poradenství je činnost neustálého monitorování vývoje na finančních trzích, sledování aktuálních úrokových sazeb, poplatků, produktů a služeb, postupů a novinek a na základě takto zmapované situace nastupuje samotné poradenství, které spočívá v porovnávání a doporučování jednotlivých finančních produktů pro své klienty, které vyhledává a v samotném zprostředkování finančních produktů.

Finanční poradce je člověk, který je dennodenně konfrontován klienty a bankami (*omezím-li v rámci této práce finanční poradenství, pouze na hypoteční složku*). Finanční poradce pohybující se nějakou dobu ve svém oboru získá dobrý přehled o hypotečních úvěrech (*kteřý si musí pochopitelně neustále aktualizovat*) a ze své zkušenosti a praxe je schopen určit priority klientů a má povědomí o tom, co lidé vyhledávají a co je odrazuje. Díky informacím získaným od finančních poradců jsem schopen zjistit měkká data k zjištění spokojenosti zákazníků, jejich preference a na základě nich pak hledat možnosti zlepšení na poli poskytování hypotečních úvěrů v Raiffeisenbank, a.s..

Dotazník je koncipován z části jako 5ti bodová hodnotící stupnice, *tzv. Likértív formát* a z části je tvořen otevřenými otázkami. Tyto dotazníky jsem nechal vyplnit celkem 12 finančními poradci. Oslovil jsem ty finanční poradce, které znám buď osobně, nebo na které jsem dostal kontakt, přičemž jsem stanovil dvě podmínky, které musí daný poradce splňovat, abych mohl informace z jeho vyplněného dotazníku použít pro zjištění spokojenosti zákazníků. Jednou podmínkou byla aktivní činnost finančního poradce v oblasti hypotečních úvěrů pro Raiffeisenbank, a.s. a minimálně jednu další bankovní instituci a druhou podmínkou bylo provozování finančního poradenství minimálně jeden rok, z důvodu většího portfolia klientů a větší vypovídací schopnosti jím vyplněným dotazníkem. Dotazník, který byl předložen finančním poradcům včetně vyhodnocení je v příloze č. 2.

V praxi to znamená, že každý finanční poradce vystupuje ve vyplňování těchto dotazníků jak sám za sebe z profesního hlediska, tak také zastřešuje zkušenosti a názory svých klientů v jakési průměrné podobě. Pokud se vezmou jednotlivé vyplněné dotazníky, kde vlastně každý z nich představuje agregaci dat o x klientech a vyhodnotí

se výsledky ze všech 12 dotazníků dohromady, dostaneme měkká data o spokojenosti zákazníků.

4.4.2 Vyhodnocení dotazníků pro finanční poradce o spokojenosti klientů

Bylo hodnoceno celkem 12 dotazníků. Vyhodnocení v bodech 1-7 je formou *Likértova modelu*, kde se odpovídalo zakřížkováním jedné z pěti možností „od nejlepší po nejhorší“. Odpovědí „*velmi dobře, velmi spokojen*“ odpovídalo hodnocení 1 a odpovědí „*velmi špatně, velmi nespokojen*“ odpovídalo hodnocení 5. Získané hodnoty jsem pak aritmetickým průměrem zprůměřoval a získal konečné hodnocení pro danou otázku. Vyhodnocení je následující:

1) Spokojenost s kvalitou a parametry hypotečních produktů RB

Zde byly výsledky pro Raiffeisenbank, a.s. velmi dobré. S kvalitou a parametry byly finanční poradci a jejich klienti v devíti případech velmi spokojeni a pouze jeden byl nespokojen. Výsledek je: **1,147**.

2) Spokojenost se současnou nabídkou hypotečních úvěrů u RB

Zde se opět respondenti shodli na tom, že s nabídkou jsou spokojeni. Výsledek je: **1,500**.

3) Spokojenost s chováním a přístupem obsluhujícího personálu hypotečního oddělení RB

Nutno podotknout, že kromě dvou, jsou všichni respondenti z jižní Moravy a tudíž má toto hodnocení spíše regionální charakter (*na druhou stranu jsou přímo brněnské pobočky po Praze druhé nejproduktivnější, co se hypotečních úvěrů týká*). Hodnocení je: **2,167**.

4) Spokojenost s odborností a kompetenčností obsluhujícího personálu hypotečního oddělení RB

Opět regionální záležitost. Zde bylo dosaženo o poznání lepšího výsledku než v předchozím hodnocení: **1,500**.

5) Spokojenost s řešením „nestandardních případů“ v rámci hypoték a vstřícnost ze strany RB?

Pokud se jedná o nestandardní případy, kdy se zpravidla jedná o „zmírnění“ požadavků, kladených na žadatele, není rozhodně pozitivní, pokud banka vyhoví

každé výjimce, neboť banka se musí řídit zásadou obezřetného podnikání a dobrého hospodáře a eliminovat potenciální rizika. Proto dosaženou známka **1,833** je možné považovat za neoptimálnější výsledek.

6) Cenová politika (poplatky) v rámci hypotečních produktů RB

Výsledek **1,333** je opravdu velmi dobrý a koresponduje s údaji ve zjišťování technických parametrů. 9 z 12 odpovědělo „*velmi spokojen*“.

7) Úroveň úrokových sazeb u hypotečních produktů RB

Zde částečně výsledek opět koresponduje s údaji v technických parametrech. Hodnota **3,500** je dosti vysoká, ovšem hladina úrokových sazeb je v kompetenci řízení aktiv a pasiv banky a odráží se zde vliv velikosti banky a pružnost a rychlost na reakce na změnu úrokových sazeb ČNB.

Pokud bychom zprůměrovali jednotlivé vypočítané hodnoty z předcházejících sedmi otázek, dostaneme hodnotu 1,893. Zokrouhleno na celá čísla je výsledek hodnocení 2, což odpovídá slovnímu označení „**spokojen**“. Tento výsledek (*výsledná známka*) se dá považovat za dobré ohodnocení. Na druhou stranu zde existuje ještě velký prostor pro zlepšování. Banka by se měla soustředit dle těchto výsledků především na své personální zdroje, investovat do svých zaměstnanců. Banka by měla zintenzivnit současné školení zaměstnanců, měla by prostřednictvím vedoucích poboček tlačit na zaměstnance, pozměnit organizaci práce na hypotečních centrech na pobočce, atd. viz kapitola 5.

4.5 Podpora prodeje

4.5.1 Marketing a reklama

Marketing v bankovníctví se značně liší od klasického marketingu a propagace zboží. Autoři v odborných publikacích se shodují v teorii, že vzhledem k nehmotnosti a abstrakci služeb je nutné, aby reklama vytvářela realitu, tedy že hypoteční úvěry je třeba prezentovat jako snadné řešení, jak financovat koupi, rekonstrukci či výstavbu nemovitosti. Je třeba v těchto propagacích naznačit jednoduchost v řešení klientových představ a potřeb, obrazně naznačit spokojenost a pocit bezpečí, které klientům hypoteční úvěry nabízí. Je důležité, aby reklama byla přitažlivá, pro klienta zřetelná a zajímavá. Vždy je třeba založit takovou reklamu na jednoduchém sloganu, či heslu s připojením loga banky. Banka by měla zvolit takové komunikační prostředky, které

zasáhnou co nejvíce potenciálních klientů, s požadovaným účinkem a četností, při co nejnižších nákladech. Zpravidla se jedná o reklamu v televizi, v rádiu, v denním tisku a odborných periodikách, reklama na internetu, billboardové plochy, popř. další reklamu s přímou odezvou a propagační materiály v místě prodeje služeb.

Na základě dotazníku zaslaném finančním poradcům zprostředkujícím hypoteční produkty pro Raiffeisenbank, a.s. (viz kapitola 4.4.1 a příloha č. 2) jsem zjišťoval, která média potenciální klienty nejvíce oslovují. Výsledky z tohoto dotazníku týkající se marketingu a reklamy jsou vyznačeny v následující tabulce.

Tabulka č. 17 – Účinnost jednotlivých reklam na hypoteční úvěry

Médium	počet získaných bodů	procentní zastoupení
Televize	9	75,00%
Internet	2	16,67%
Rádio	1	8,33%
Denní tisk	0	0,00%
Billboardové plochy	0	0,00%
Ostatní reklama	0	0,00%

Zdroj: Výsledky z dotazníkové šetření

Z tabulky je zřetelná orientace na televizní média, dále pak na internet a rádio. Banka by proto měla investovat co nejvíce finančních prostředků právě do televizních spotů, vysílaných v odpoledních a večerních hodinách s ohledem na segmentaci potenciálních zákazníků.

Na základě výsledků z předchozí tabulky jsem v období od 2.4. do 8.4.2007 zjišťoval frekvence reklam na hypoteční produkty u již dříve srovnávaných bank, tedy u České spořitelny, a.s., Hypoteční banky, a.s., Komerční banky, a.s., a Raiffeisenbank, a.s.. Během tohoto období jsem každý den od 17.00 do 21.00 sledoval televizní vysílání na třech největších českých televizních stanicích (ČTI, NOVA, PRIMA). Každou reklamu jsem si zaznamenal a na konci období jsem počet reklam na hypoteční úvěry u jednotlivých bank sečetl a výsledek zanesl do následující tabulky.

Tabulka č. 18 – Frekvence reklamy na hypoteční úvěry u sledovaných bank

Banka	počet reklamních spotů
Česká spořitelna, a.s.	2
Hypoteční banka, a.s.	6
Komerční banka, a.s.	4
Raiffeisenbank, a.s.	0

Zdroj: Vlastní výzkum

Výsledky jsou pro Raiffeisenbank, a.s. z pohledu předchozí tabulky velmi žalostné. Důvody, proč tomu tak je, mohou plynout z faktu, že banka v současné době vydává nemalé finanční prostředky na televizní presentaci banky jako takové a snaží se o získání všeobecného povědomí občanů o postupně probíhající slučování Raiffeisenbank, a.s. a eBanky, a.s.. Dle mého názoru si však poněkud odporují veřejně proklamované prohlášení banky o současné orientaci se na hypoteční produkty, při prakticky nulové propagaci hypotečních produktů v televizi, jakožto nejdůležitějším komunikačním prostředku.

Je zřejmé, že náklady na opakovanou reklamu v televizním vysílání jsou nemalé. Bankovní management si musí sám určit, zda je reklama na hypoteční produkty v televizi pro ní finančně únosná a zda se bance vyplatí. Vzhledem k faktu, že cílem mé diplomové práce není kalkulace nákladů na reklamu a nákladů vůbec, nezabývám se zde proto nákladovou stránkou banky ani finančních přínosů, které mohou bance reklamní spoty v televizním vysílání přinést (*dokumenty, dle kterých bych byl schopen provést alespoň hrubou analýzu, mi nejsou k dispozici*).

V dotazníku jsem dále zjišťoval, zda si finanční poradci myslí, že je současná reklama na hypoteční úvěry v Raiffeisenbank, a.s. dostatečná, či nikoliv. Deset respondentů z dvanácti odpovědělo, že není a dva odpověděli, že je dostatečná jen při nárazových marketingových akcích (*jako jsou bezpoplatkové dny*). Banka by proto měla minimálně zvážit, zda nezintenzivnit reklamu v jiném médiu než televizi, pokud by z finančních důvodů reklamu v televizním vysílání neschvalovala. V kapitole návrhy na zlepšení se otázkou marketingu Raiffeisenbank, a.s. zabírám dále.

4.5.2 Finanční poradenství

Finanční poradenství dnes představuje významný a důležitý distribuční kanál pro úvěrové produkty.

Dle slov Radky Likérové Truhelkové (*ředitelky odboru řízení sítí externích finančních poradců Raiffeisenbank, a.s.*) přivádějí dnes právě finanční poradci pro banku velmi zajímavé klienty, především co se bonity a spolehlivosti týče. Tyto závěry vyplynuly z dlouhodobých statistik a analýz, kde si banka mimo jiné zpracovala do nejmenších detailů typologií klientů podle věku, příjmů, vzdělání a dalších sociologických hledisek. (19)

Z dotazníkového šetření mj. také vyplynulo, že u úvěrů, které byly zprostředkovány prostřednictvím finančních poradců, bylo konečné rozhodnutí provedeno pro Raiffeisenbank, a.s. z 67,08% na základě finančního poradenství a pouze u 32,92% byli klienti i při využití finančního poradce od začátku rozhodnutí pro Raiffeisenbank, a.s.. Z toho plyne, že finanční poradci v rámci svého poradenství mají velkou váhu při rozhodování klienta a banka si jich proto, jak již bylo zmíněno výše, velmi pochvaluje.

Zde se naskýtá myšlenka, zvláště pokud banka v poslední době jde zřejmě cestou úspory za reklamu, investovat nějakým vhodným způsobem do finančních poradců, kteří mají s bankou smluvní vztah. Konkrétní návrhy jsou řešeny v podkapitole 5.3.

Banka dále uplatňuje přednost pro své poradce v provizním odměňovacím systému oproti konkurenčním bankám. U většiny bankovních institucí se provize dělí na dvě části, tzv. ziskatelská a zpracovatelská. Ziskatelská provize je vyplacena, jestliže poradce přivede klienta do banky. Aby získal i druhou část provize (*poměr těchto provizí je zhruba 1 : 1*), musí klientovi zpracovat žádost a zajistit celou kompletní žádosti včetně všech požadovaných dokumentů. U Raiffeisenbank, a.s. dostává externí poradce celou provizi, jestliže dovede klienta do banky. Pak už je zcela na libovůli poradce, zda bude klientovi dále pomáhat s kompletní žádostí, s dokládáním při čerpání úvěru, jeho změnách atd.. To může být z pohledu smluvních externistů další plus pro Raiffeisenbank, a.s.. Většina finančních poradců si je však vědoma, že nové klienty získá většinou na základě referencí od svých stávajících klientů, a tak ve většině případů s úvěrem klientovi nadále vypomáhají. Nutno ještě dodat, že provize se vyplácí

až na základě podepsané úvěrové smlouvy a nikoliv na základě žádosti o hypoteční úvěr.

4.6 SWOT analýza

Nyní na základě doposud uvedených dat a charakteristik uvádím SWOT analýzu v poskytování hypotečních úvěrů v Raiffeisenbank, a.s..

Tabulka č. 19 – SWOT analýza

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> - Silná externích síť prodejců - Široká produktová řada - Nízké bankovní poplatky - Interní oceňování nemovitostí - Dobré jméno banky - Schopnost neustálých inovací - Dlouhodobé zkušenosti - Znalosti trhu 	<ul style="list-style-type: none"> - Nižší bilanční suma - Nižší počet poboček - Vyšší úrokové sazby - Slabá marketingová podpora prodeje
Příležitosti	Hrozby
<ul style="list-style-type: none"> - Růst hypotečního trhu - Růst životní úroveň obyvatelstva - Růst příjmů obyvatelstva 	<ul style="list-style-type: none"> - Možnosti růstu úrokových sazeb - Hrozba poklesu poptávky po úvěrech - Hrozba vstupu nového konkurenta

Zdroj: Vlastní analýza

Banka by měla především využít svých silných stránek a příležitostí, a naopak by se měla pokusit minimalizovat nebezpečí ze strany hrozeb, např. omezením slabých stránek. Hlavní silné stránky společnosti jsou kvalita a zkušenost spojená s poskytováním hypotečních úvěrů, její dobré jméno a neustálé inovace, se kterými přichází na trh. Slabými stránkami banky je naopak její velikost a její počet poboček, nicméně budoucím spojením s eBankou, a.s. získá banka o něco větší podíl na trhu. Slabší marketingová podpora prodeje v televizním vysílání je kompenzována silnou organizovanou sítí externích prodejců hypotečních úvěrů. Hrozby jsou pak spojeny především s budoucím makroekonomickým vývojem, tedy s vývojem úrokových sazeb a případnými legislativními změnami. S růstem úrokových sazeb se bude růst poskytnutých hypotečních úvěrů zpomalovat.

5 Návrhy na zlepšení poskytování hypotečních úvěrů v Raiffeisenbank, a.s.

Ve svých návrzích na zlepšení poskytování hypotečních úvěrů v Raiffeisenbank, a.s. budu vycházet především ze zjištěných poznatků z kapitoly 4 a z vyplněných dotazníků od finančních poradců, jehož vzor je v příloze č. 2. Jednotlivé návrhy na zlepšení jsem v návaznosti na předchozí kapitolu rozdělil do tří základních oblastí, a to oblast technických parametrů, oblast úvěrového procesu a oblast podpory prodeje.

5.1 Oblast technických parametrů

Úroková sazba – vzhledem k faktu, že výše úrokové sazby je odvislá od ceny, za kterou banka nakupuje své zdroje (*řízení aktiv a pasiv banky*) a úrokové sazby se primárně odvozují od základních sazeb stanovených ČNB, nebudu s ohledem na rozsah a zaměření této práce dávat doporučení na zlepšení tohoto parametru

Fixace úrokové sazby – Raiffeisenbank, a.s. disponuje poměrně velkou škálou fixací úrokových sazeb, která byla rozšířena v průběhu prvního čtvrtletí 2007 z důvodu přípravy na spojování hypotečních procesů v Raiffeisenbank, a.s. a eBanky, a.s.. Zde vyvstává otázka, zda by nebylo rozumné rozšířit fixační období ještě o 8 a 9 let a tím mít kompletnější nabídku fixací 1-10 a 15 let. Jestliže banka zvládla implementovat do svého systému v krátkém období 4 nová fixační období (2,4,6 a 7), tak by neměl být žádný problém provést toto dodatečně navrhované rozšíření. Vzhledem k orientaci se na krátkodobé fixační období se však jedná jen o okrajovou záležitost.

Dále bych u fixací navrhoval bance zavést področní fixaci, která by umožňovala klientům, aby jejich úvěry byly pružněji přizpůsobovány aktuálním úrokovým sazbám a zároveň by mohli klienti častěji uplatnit mimořádnou splátku úvěru bez sankce. Takovouto področní fixací mám na mysli půlroční fix.

Na druhou stranu, s ohledem na konzervativní klienty, by bylo jistě zajímavé zavést fixaci úrokové sazby na celou dobu trvání úvěru (*zřejmě kvůli obtížím s predikcí budoucího vývoje by bylo rozumné tuto dobu omezit na úvěry s celkovou dobou splatnosti 25 či 30 let*). Je zřejmé že při současných nízkých úrokových sazbách i po zohlednění přírážky za delší dobu fixace, může klient do budoucna s takto nastaveným

fixačním období po celou dobu splatnosti úvěru, profitovat na možném rozdílu s budoucí úrokovou sazbou a sazbou, kterou bude mít u banky po celou dobu úvěru garantovanou. *(Takovéto hypoteční úvěry dokonce už začala v průběhu prvního čtvrtletí 2007 nabízet Československá obchodní banka, a.s.)*

Výše poskytnutého úvěru – Zde bych jednoznačně navrhol zrušit v produktových listech banky maximální hranici úvěru v absolutní výši, tedy do 30 mil Kč. Dle mého názoru ztrácí poněkud na významu, jestliže banka v zápětí dodává, že tato hranice není definitivní a po individuálním posouzení není problém poskytnout úvěr vyšší. Pokud vezmeme v úvahu, že vyšší úvěry, než je obvyklé, prochází vždy intenzivnější kontrolou ze strany risk managementu, pak není důvod, proč uvádět maximální hranici, která stejně může být překonána. Klient, který by měl zájem o vyšší úvěr než 30 mil. Kč a uvidí v nabídce toto omezení, tak půjde spíše ke konkurenci, než aby podstupoval případné peripetie s odsouhlasováním výjimky *(hypoteční úvěry nad 30 mil. Kč pro fyzické osoby jsou stále spíše raritou, ale i tak se může banka připravit o poměrně výnosný obchod)*.

Doba potřebná k vyřízení úvěru – otázka doby vyřízení úvěru souvisí s personální organizací úvěrového procesu, který je řešen v podkapitole 5.2.

5.1.1 Návrh na nový hypoteční produkt STUDENT

Na základě vyplněných dotazníků od finančních poradců a srovnávání nabídek jednotlivých hypotečních bank jsem i přes poměrně širokou a obsáhlou nabídku hypotečních produktů, které Raiffeisenbank, a.s. nabízí, došel k závěru, že bance chybí produkt s orientací se na mladé lidi, kteří mají do budoucna velký potenciál na vyšší příjmy, než kterými momentálně disponují. Tím mám na mysli studenty vysokých škol a jejich čerstvé absolventy ve věku od 21 do např. 27 let. Jednalo by se o hypoteční produkt s odkladem splátky jistiny, tedy žadatelovi o úvěr by byl úvěr poskytnut, ale splácet by jej začal až po nějaké době *(např. po 1 – 5 letech)*. V době mezi poskytnutím úvěru a začátkem anuitního splácení by klient platil pouze úroky z úvěru.

Hlavní myšlenkou je, že by studenti vysokých škol či absolventi, kteří mají alespoň určitý příjem, si mohli zažádat o hypoteční úvěr, ačkoliv by v době žádosti

nesplňovali podmínky pro poskytnutí úvěru dle klasických hledisek. Banka by vycházela ze dvou premisí. Za první, že po uplynutí lhůty odkladu splácení jistiny by již žadatelé disponovali vyšším příjmy, které budou dostačující pro splácení úvěru, a za druhé, že studenti vysokých škol většinou nebydlí sami, ale s někým, např. v pokojích po dvou jako na vysokoškolských kolejích, po skupinách na privátech, apod. a tento trend by se uplatňoval i v předmětné, úvěrované nemovitosti a díky rozložení placení na více jedinců, mohou být náklady na bydlení levnější než na privátě či dokonce v některých případech i než na kolejích. Studenti či čerství absolventi by tak mohli začít bydlet ihned od osamostatnění se od rodičů ve svém. Pro klienty by to mělo výhodu jistoty bydlení a získání vlastního bydlení v době, kdy by většinou na úvěr nedosáhli.

Bance by tento produkt přinesl do budoucna solventní klienty, po dobu odkladu splátky jistiny by získávala konstantně vysoký úrok, tedy vyšší zisky a především konkurenční výhodu. Je zřejmé, že při takto navrhovaném produktu podstupuje banka jisté riziko spojené s budoucí příjmovou složkou žadatelů. Vzhledem k podstupovanému riziku by banka zřejmě určila maximální výši úvěru u tohoto produktu. Zde bych navrhoval absolutní výši např. do 2,5 mil, ale i relativní hranici např. do 90% zástavní hodnoty nemovitosti (*tento limit by byl zřejmě hlavní překážkou pro mladé, ale banka by se tak pojistila před žadateli, kteří by měli spekulativní úmysly*). Pro potřebné zajištění by si banka mohla na základě vlastní analýzy a statistických údajů vypracovat metodickou tabulku, ve které by dle studovaných oborů žadatele určila specifické limity (*například pro žadatele který studuje dějiny umění by byla maximální možná výše úvěru nižší než třeba pro studenty právnické fakulty, či studenta stomatologie, apod.*). S ohledem na maximální výši úvěru by jeho předmětem byla jen koupě bytu popř. i domu.

Velmi důležitý by zde byl odlišný způsob výpočtu čistého příjmu, kde by na rozdíl od stávajících hypotečních úvěrů mohly být do výpočtu čistého příjmu započítány i studijní stipendia a hodnota pronájmu lůžek v předmětné nemovitosti, stanovena např. 1.000,- Kč na jedno lůžko, max. však 2.000,- Kč za jeden pronajímáný pokoj.

Tabulka č. 20 – Návrh produktového listu hypotečního úvěru STUDENT

Hypoteční úvěr STUDENT	
Účel	Úvěr k zajištění vlastního bydlení jen formou koupě.

Objekt úvěru	Jen bytová jednotka
Žadatel	Fyzická osoba – občan ČR, student minimálně 3 semestru vysoké školy, nebo absolvent vysoké školy
Počet žadatelů	Maximálně 4
Věková hranice hlavního žadatele	Od 21 do 27 let
Minimální čistý příjem 1 žadatele	10.000,- Kč
Minimální čistý příjem více žadatelů	15.000,- Kč
Splatnost	5 až 40 let
Forma splácení	Měsíčně, anuitní splátky, možnost odkladu splátek jistiny až na 5 let (platba jen aktuálních úroků)
Mimořádná splátka bez sankce	Až po pěti letech, jen při datu změny úrokové sazby.
Minimální výše úvěru	300.000,- Kč
Maximální výše úvěru – absolutně	2.500.000, Kč
Maximální výše podílem ze zástavní hodnoty nemovitosti	90% ze zástavní hodnoty nemovitosti
Doba fixace úrokové sazby	- prvních pět let vždy 1 roční fix - další roky : 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 a 15 let
Možnost kombinace s ŽP	NE
Zajištění	- objekt úvěru určený k bydlení - jiná nemovitost určená k bydlení nebo individuální rekreaci - vinkulace pojištění nemovitosti
Další specifikace	- do příjmu lze započítat stipendia a pronájem za lůžka v bytě

Zdroj: Vlastní návrh

Modelový případ k návrhu hypotečního úvěru STUDENT

Čtyři studenti (*kamarádi*), kteří začali studovat v Brně druhým rokem fakulty informatiky se domluvili a jeden z nich, který pracuje po večerech a víkendech v jedné významné firmě jako správce sítě, si zažádal o hypoteční úvěr STUDENT na koupi bytu 2+1, který si vybrali v relativní blízkosti své školy, s tím, že po dobu studia tam budou všichni čtyři bydlet a o náklady na byt po tuto dobu se budou dělit stejným dílem. Byt stál 1.850.000,- Kč (*cena je shodná s cenou stanovenou odhadcem*) a úvěr byl poskytnut ve výši 90% zástavní hodnoty nemovitosti tedy 1.665.000,- Kč. Student zaplatil 185.000,- Kč hotově (*10 % z ceny bytu*) z úspor, ze stavebního spoření a s přispěním rodičů. Cena nemovitosti vychází ze skutečné nabídky v dané lokalitě k 31.3.2007 a úroková sazba byla použita z tabulky č. 10. Pro zjednodušení dále abstrahuji od ročního pohybu úrokových sazeb.

Tabulka č. 21 – Modelový případ k návrhu hypotečního úvěru STUDENT

Žadatel	
Státní příslušnost	Česká
Věk	22 let
Pohlaví	Muž
Rodinný stav	Svobodný
Aktivní studium	Ano
Semestr (pololetí)	3.
Vysoká škola	Vysoké učení technické v Brně
Fakulta	Fakulta informačních technologií
Získaný titul	-----
Převažující příjem	Zaměstnanec
Délka pracovního poměru	1,5 roku
Zaměstnán jako	IT technik
Současné závazky	Žádné

Úvěr	
Typ produktu	STUDENT
Účel úvěru	Koupě bytu 2+1
Využití nemovitosti	Vlastní bydlení
Délka fixace	1 rok
Délka splatnosti	25 let (20 + 5 let odklad)
Věk žadatele při splacení úvěru	47 let
výše úvěru	1.665.000,- Kč
Podíl úvěru ze zástavní hodnoty	90%
Úroková sazba	4,06%

Příjem	
Příjem ze závislé činnosti	9.261,- Kč (11.000,- Kč - hm)
Přiznaná studijní stipendia	2.000,- Kč
Přiznaný příjem z pronájmu lůžek	3.000,- Kč (1.000,- Kč za lůžko)
Celkový příjem	14.261,- Kč

Splácení		
Délka splácení	20 let + 5 let odklad	30 let + 5 let odklad
Měsíční úrok 1. rok v odkladu	5.634,- Kč	5.634,- Kč
Anuitní splátka 1. rok bez odkladu	10.142,- Kč	8.007,- Kč
Měsíční náklady na provoz bytu	3.500,- Kč	3.500,- Kč
Měsíční náklady na bydlení při odkladu celkem	9.134,- Kč	9.134,- Kč
Měsíční náklady na bydlení na jednoho studenta při odkladu	2.283,50 Kč	2.283,50 Kč
Měsíční náklady na bydlení při splácení úvěru celkem	13.642,- Kč	11.507,- Kč
Měsíční náklady na bydlení na jednoho studenta při splácení	3.410,5 Kč	2.876,75 Kč

Zdroj: Vlastní výpočet

Průměrná cena ubytování na kolejích Vysokého učení technického v Brně pro akademický rok 2007/08 je 1.823,- Kč (28), což je o 460,50 Kč méně, než kolik by platili studenti v prvních pěti letech při placení úroku bance v tomto modelovém případě. Pokud by však měl student, který si žádal o úvěr, příjmy ihned od počátku

vyšší, mohl by se s ostatními studenty domluvit, že budou platit podnájem žadatelovi o úvěr, ve výši průměrné ceny ubytování na kolejích, tedy zaplatí všichni tři měsíčně 5.469,- Kč a student, který žádal o hypotéku nevyužije odkladu splácení jistiny a bude platit 8.173,- Kč (6.038,- Kč při 30tileté splatnosti úvěru), což představuje rozdíl mezi součtem anuitní splátky úvěru a nákladů na bydlení, a zaplaceným nájemným od spolubydlících. Takto budou spolubydlíci bydlet za stejnou cenu jako na kolejích a žadatel bude ihned od počátku splácet úvěr nižšími částkami díky příjmu z pronájmu. Důležitá výhoda však spočívá v kvalitě bydlení a v jistotě bydlení na celou dobu studia, neboť zdaleka ne všichni získají místo na kolejích, ale je třeba si uvědomit, že o tento úvěr může za stejných podmínek žádat i čerstvý absolvent vysoké školy, který na ubytování na kolejích již nemá nárok.

Po uplynutí maximální přípustné doby pro odklad splácení jistiny úvěru by se žadatel splácející úvěr stal prakticky „klasickým žadatelem“ splácejícím „klasický úvěr“, nebo by se mohl nadále dělit o byt se spolubydlíci v závislosti na jeho aktuálním příjmu.

Pokud by žadatel využil odkladu splácení jistiny po dobu 5ti let, banka by získala na zaplacených úrocích po dobu odkladu splácení jistiny při nezměněných podmínkách **337.995,- Kč**.

Na tomto zjednodušeném modelu jsem chtěl demonstrovat příklad, jaké výhody by mohl mít tento, mnou navrhovaný produkt.

5.1.2 Návrh na nový hypoteční produkt KLASIK Variabil

Tento můj druhý návrh se týká spíše modifikace stávajících produktů s důrazem na větší flexibilitu. Jednalo by se o úvěr s jednorocní fixací úrokové sazby, kde by si klient sám určoval, jak velké splátky bude každý rok splácet v rámci určitého tolerančního pásma. Toto toleranční pásmo by mělo spodní hranici určenou výší měsíčního úroku z aktuální dlužné jistiny a horní hranice by tvořil dvojnásobek klasicky vypočítané anuitní splátky.

Při uzavření úvěrové smlouvy by byla vypočítána anuitní splátka jako u jiných hypotečních produktů s tím, že klient vždy měsíc před obrátkou úrokové sazby by si mohl změnit výši splátky z vypočítané anuitní splátky na takovou, která mu bude dle jeho aktuální finanční situace vyhovovat. Takže se klient může rozhodnout, že například první tři roky bude platit pouze nejnižší možnou splátku, tedy jen úrok, aby ušetřil

peníze na vybavení nové domácnosti, a další roky platil už podle aktuálních vypočítaných splátek, které budou o něco vyšší vzhledem k tomu, že první tři roky nedošlo k žádnému umoření jistiny a celá jistina se pak rozpočítá do o tři roky menšího počtu měsíčních anuitních splátek. Nebo například může klient využít tohoto tolerančního pásma při náhlých, nečekaných životních událostech, nečekaných výdajů, ztrátě zaměstnání či naopak při povýšení a pobírání vyššího platu, apod.

Samozřejmostí však zůstává, že celá jistina včetně úroků a příslušenství musí být zcela splacena do konce délky úvěru. Banka by si proto měla vytvořit kontrolní mechanismy a určit přesná pravidla formou relativních a poměrových ukazatelů a limitů, aby průběžně docházelo k dostatečnému splácení jistiny. *Například: do poloviny úvěrového období zaplatit minimálně 30% jistiny, nebo ke snížení splátek může požádat maximálně v tolika letech, aby počet těchto let, ve kterém žádá o snížení nepřesáhl 20% z celkového počtu let splácení, apod.*

Administrativa s tímto produktem bude samozřejmě o něco vyšší, než u klasických úvěrů (*pokud klient bude skutečně žádat o změny výše splátek*), nicméně po zadání žádosti o změnu splátek do systému by měl počítač sám vygenerovat potřebná data a provádět kontrolní činnosti tak, aby příliš nezatěžoval administrativní pracovníky. Přepočítávání vždy aktuálních anuitních splátek po provedených změnách by probíhalo automaticky pomocí informačního systému tak, jak se v současné době přepočítávají aktuální anuity po provedení mimořádných splátek u stávajících úvěrů

Dle mého názoru by byl takovýto produkt pro klienty velmi lákavý a i s ohledem na o něco zvýšenou administrativu by mohla banka poskytovat tento produkt za stejných podmínek (*i úrokových*), jako produkt KLASIK. Když si klient vybere tento druh hypotečního úvěru, neznamená to, že o změnu výše splátky musí skutečně žádat a úvěr je tak ve finále naprosto shodný s hypotečním úvěrem KLASIK s tím, že dává dlužníkovi právo využít změny výše splátek. Dá se předpokládat, že klienti si budou brát tento hypoteční produkt s tím, že počítají s využíváním možnosti minimálních splátek v prvních letech pro vybavení domácnosti nebo se chtějí chránit před dočasnou neschopností splácet úvěr v návaznosti na neočekávané události.

Pro banku může tento produkt znamenat jednak velkou konkurenční výhodu a náskok před konkurencí a také vyšší zisky, pokud si uvědomíme, že někteří klienti budou využívat nižších splátek, tedy odkladu jistiny, pak je zřejmé, že jistina se po

nějakou dobu neumožňuje a pouze se úročí. Banka tak bude mít vyšší úrokovou marži z těchto produktů.

V případě, že klient nebude po celou dobu splácení využívat možnosti změny výše měsíčních splátek, bude administrativní náročnost spojená se správou úvěru totožná se stávajícími hypotečními produkty. Pokud by však klienti využívali možnosti změn dle charakteru produktu je zcela zřejmé, že většina klientů bude žádat spíše o snížení splátky, což jak jsem uvedl výše, znamená pro banku vyšší úrokové výnosy a případné zvýšení administrativní náročnosti spojené se správou úvěru by v tomto případě bylo zcela hrazeno ze zdrojů, plynoucích z vyšších úrokových výnosů.

Při poskytování těchto úvěrů je důležité, aby banka dobře prověřila bonitu žadatele, neboť odklad splátek řeší pro klienta krátkodobě jeho finanční možnosti, ale v dlouhodobém horizontu úvěr prodražuje a hrozí neschopnost klienta splácet úvěr v budoucnu. Proto je důležité stanovit pravidla a opatření, kterými by banka zajistila, aby se úvěr skutečně průběžně splácel. Dále bych u tohoto produktu navrhl povinně rozhodčí doložku, která může rychle a operativně řešit problematiku splácené úvěry.

Banka by také při změně výše splátek pro nadcházející rok mohla inkasovat poplatek.

Je na zvážení, zda by v rámci tohoto produktu nemohla banka zavést področní fixaci úrokové sazby např. půlroční fixaci. Hypoteční úvěr se tak stane mnohem flexibilnější a více bude naplňovat svoji výhodu a výjimečnost v individuálním určování výše měsíčních splátek v návaznosti na neočekávané změny.

Tabulka č. 22 – Návrh produktového listu hypotečního úvěru KLASIK Variabil

Hypoteční úvěr KLASIK Variabil	
Účel	Úvěr k zajištění vlastního bydlení na: <ul style="list-style-type: none"> - koupě - vypořádání majetkových poměrů - výstavba a rekonstrukce - refinancování úvěru či půjček
Objekt úvěru	<ul style="list-style-type: none"> - bytová jednotka - rodinný dům - bytový / obytný dům - rekreační objekt pro individuální rekreaci - stavební pozemek - vedlejší stavby tvořící s nemovitostí funkční celek

Žadatel	<ul style="list-style-type: none"> - fyzická osoba – občan ČR - fyzická osoba – občan EU s povolením k přechodnému pobytu delšímu než 3 měsíce, k dlouhodobému nebo trvalému pobytu - fyzická osoba – cizinec z nečlenského státu EU s povolením k trvalému pobytu v ČR (nejméně 15% záměru musí financovat z vlastních zdrojů) - právnická osoba – s.r.o. vzniklá a fungující podle českých zákonů pouze v kombinaci s fyzickou osobou
Počet žadatelů	Maximálně 4
Věková hranice hlavního žadatele	Od 21 do 70 let
Minimální čistý příjem 1 žadatele	<ul style="list-style-type: none"> - 12.000,- Kč u úvěrů do 90% zástavní hodnoty nemovitosti - 17.000,- Kč u úvěrů nad 90% zástavní hodnoty nemovitosti vč.
Minimální čistý příjem více žadatelů	<ul style="list-style-type: none"> - 15.000,- Kč u úvěrů do 90% zástavní hodnoty nemovitosti - 25.000,- Kč u úvěrů nad 90% zástavní hodnoty nemovitosti vč.
Splatnost	5 až 40 let
Forma splácení	Měsíčně, anuitní splátky, při zažádání odklad splácení jistiny, tedy splácení pouze aktuálního úroku, popř. dvojnásobek anuitní splátky
Mimořádná splátka bez sankce	Až po pěti letech, jen při datu změny úrokové sazby.
Minimální výše úvěru	300.000,- Kč
Maximální výše úvěru – absolutně	neomezeno
Maximální výše podílem ze zástavní hodnoty nemovitosti	100 % ze zástavní hodnoty nemovitosti
Doba fixace úrokové sazby	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 a 15 let
Možnost kombinace s ŽP	NE
Zajištění	<ul style="list-style-type: none"> - objekt úvěru, či jiná nemovitost určená k bydlení nebo individuální rekreaci - vinkulace pojištění nemovitosti - rozhodčí doložka
Další specifikace	<ul style="list-style-type: none"> - klient může splácet nižší splátky než aktuální anuity minimálně ve výši aktuálního měsíčního úroku. O toto snížení může žádat maximálně ve 20% let z celkové doby splatnosti úvěru - Do poloviny doby úvěru musí mít klient zapláceno min. 30% jistiny

Zdroj: Vlastní návrh

5.1.3 Návrh na předhypoteční úvěr pro družstevní byty

Takzvaný předhypoteční úvěr je krátkodobý, účelově vázaný, nezajištěný spotřebitelský úvěr, který předchází hypotečnímu úvěru a který začaly konkurenční banky v nedávné době nabízet svým klientům. Tento produkt se hodí především pro financování koupě družstevního bytu s následným převodem do osobního vlastnictví. Hypoteční úvěr je ze

zákonu spjat s nemovitostí a klienti, kteří si chtějí pořídit družstevní byt, tak nemohou využít klasického hypotečního úvěru, neboť při koupi družstevního bytu kupují podíl v družstvu nikoliv nemovitost.

Dle mého názoru existuje množství klientů, které Raiffeisenbank, a.s. nemůže takto v současné době obsloužit a implementací obdobného produktů by se tak měl produktový management banky do budoucna zabývat.

5.1.4 Inspirace ze zahraničí

Švýcarské hypotéky – jedná se o hypoteční produkty s délkou splatnosti až 50 let, kdy klient platí úroky vždy dvakrát do roka na půl roku dopředu. V době platby úroku klient může umořit jistinu dle svého uvážení s tím, že úvěr musí být splacen do konce doby splatnosti úvěru.

Dědičné hypotéky – původ tohoto produktu pochází z USA a často je využíván například ve Francii. Klient si vezme hypoteční úvěr na nemovitost, kterou zastaví ve prospěch banky. Podstatou je, že klient stále platí pouze úroky, neumožňuje se jistina a úvěr se stále dědí. Podle odborníků by však podmínkou pro realizaci těchto úvěrů v České republice bylo zapotřebí legislativních změn, umožňující mimo jiné rychlou realizaci zástavního práva. Jedná se v podstatě o období placení nájemného s tím rozdílem, že výše měsíční splátky je odvislá od úrokové sazby a pokud hladina úrokové sazby je nízká, znamená to levnou formu bydlení. Realizace takovýchto hypotečních produktů je s ohledem na krátkou dobu fungování novodobého bankovního trhu u nás poněkud nadčasová a spíše naznačuje možný směr do budoucna.

Hypotéka „Equity release“ - jde o hypotéku, která je založena na hodnotě nemovitosti. Klient dá do zástavy svou nemovitost a dostane určitý objem finančních prostředků a již nic neplatí. Každý měsíc se mu v bance kromě jistiny úročí také úroky z úroků. Ve chvíli, kdy klient zemře nebo například odejde do domova důchodců, banka nemovitost prodá, splatí si dluh a pokud něco zůstane, dá to klientovi. Takovýto hypoteční produkt může být pro starší občany, kteří vlastní nemovitost a nemají žádné dědice. Dle Radomíry Papouškové, národní koordinátorky pro ČR při Evropské

hypoteční federaci, se o implementaci takového produktu a potřebných legislativních změnách zatím neuvažuje.

5.2 Oblast úvěrového procesu

Junior hypoteční pracovník

Jako hlavní návrh na zlepšení stávajícího úvěrového procesu vidím především v reorganizaci v oblasti čerpání úvěrů. Čerpání úvěru má na starosti pracovník hypotečního oddělení na pobočce, který žádost o úvěr zadával do systému. To je sice logické a účelné, neboť pracovník nemusí při zadávání dokladů k čerpání znovu případ studovat, ale po stránce procesní se jedná o poněkud nepraktickou záležitost. Tímto narážím na časový fond pracovníka hypotečního oddělení, kdy jsou tyto hypoteční poradci v současné době doslova zahlceni prací kolem čerpání úvěru, místo toho, aby se plně věnovali přípravné fázi úvěru, řešení postupů a problémů s žadatelem o úvěr a finančními poradci, včasnému zadávání žádosti do systému a domlouvání termínů podpisů smluv. Pokud bychom se podrobně podívali, co konkrétně obnáší činnost kolem čerpání úvěru, zjistíme, že se jedná o jednoduchou administrativní činnost, která je však, co se času týče relativně náročná. Jedná se o sepisování a zadávání jednotlivých dokladů k proplacení bankou. Řeč je o postupném čerpání např. při výstavbě či rekonstrukci nemovitosti (*u jednorázového čerpání, tedy zpravidla při koupi nemovitosti je administrativní činnost pochopitelně podstatně menší*).

Dle mého názoru by každá pobočka, která má hypoteční pracoviště, by měla mimo klasických hypotečních poradců mít i tzv. „junior hypotečního pracovníka“, který by od jednotlivých hypotečních poradců přebíral složky klientů, kteří už mají podepsanou úvěrovou smlouvu, ale nemají doposud vyčerpáno. Náplní práce tohoto pracovníka by byla administrativa spojená s čerpáním úvěrů, kompletace složky klientů a zajištění předávání složek na správu úvěru. Mimo tyto činnosti by do jeho kompetencí patřila obhlídka nemovitostí a jejich interní oceňování, popř. vyřizování spojené s katastrem nemovitostí, apod. Tento pracovník by tedy obstarával méně náročnou práci (*pomineme-li interní oceňování, k jehož provádění by byl patřičně proškolen*) a byl by současně brán jako čekatel na pozici klasického hypotečního poradce.

Pokud bychom se podívali na dlouhodobý trend v zadlužování obyvatelstva na bydlení a promítli do něj nastávající postupnou deregulaci nájemného, je jasné, že

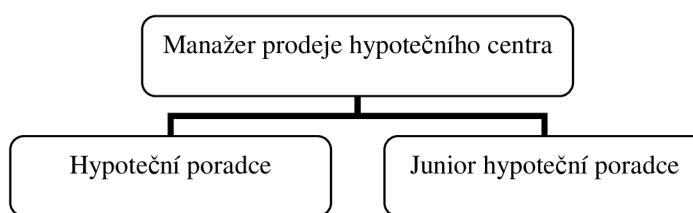
potřeba hypotečních pracovníků na pobočkách (*ale i na centrále banky*) bude stále stoupat. Banka si tak bude prostřednictvím pozice „juniora“ průběžně vyškolovat plně odborně kvalifikované pracovníky, schopné podávat stoprocentní výkon v okamžiku kariérního růstu „juniora“ na pozici hypotečního poradce.

V případě velkých hypotečních center by měl takovýto „junior pracovník“ své pracoviště, kde by v dopoledních hodinách přebíral od klientů doklady k čerpání a v odpoledních hodinách by pak tyto doklady kontroloval, sepisovat a zadával do systému a také by prováděl obhlídku nemovitostí a obstarával pro hypoteční poradce potřebné dokumenty např. na katastru nemovitostí.

V případě malých poboček, kde se hypotečními úvěry zabývá jen jeden pracovník je na zvážení, zda takového „junior hypotečního pracovníka“ zavádět. Zde bych doporučoval individuální přístup na základě interních statistik banky o počtech uzavíraných hypotečních úvěrů jednotlivými pobočkami. Na těchto malých hypotečních pracovištích, bych volil podobu „juniora“ spíše jako univerzálního osobního bankéře, který by dle potřeby vypomáhal hypotečnímu poradci.

Diagram s navrhovaným úvěrovým procesem obsahující „juniora hypotečního pracovníka“ je v příloze č. 4. Schéma navrhované organizace hypotečních center na pobočce by bylo následující:

Obrázek č. 1 – Navrhované schéma hypotečního centra na pobočce



Zdroj: Vlastní diagram

Call centrum

Dalším návrhem je vybudovat samostatné call centrum jen pro hypoteční úvěry. Vycházím ze své profesní zkušenosti i ze zkušeností klientů, kteří ve snaze získat informace týkajících se hypotečních úvěrů, zavolali na call centrum Raiffeisenbank, a.s. (*je alokováno v Teplicích*), kde získaly pouze základní informace, které je možno získat na internetu, nebo byli v mnoho případech doslova mystifikováni.

Myslím si, že tak rychle a dynamicky se vyvíjející odvětví, jako je hypoteční bankovníctví, které je do budoucna velmi perspektivní, by si zasloužilo samotné call centrum, sloužící jak klientům (*žadatelům*), tak finančním poradcům i popř. bankovním pracovníkům, které by bylo obsazeno odborníky jen z oblasti hypoték, kteří by byli schopni podat přesné a kompletní informace včetně např. předběžného propočtu jen po telefonu.

Co se týká organizační a technické stránky věci, existují v zásadě dvě možnosti. První je, že na centrálním call centru se vyhradí několik pracovníků, kteří budou dokonale vyškoleni na hypoteční úvěry (*nejlépe s krátkou praxí přímo na hypotečním oddělení*). Druhou možností by mohlo být zřízení nové zelené linky, která by spadala přímo pod oddělení „Správy úvěrů“ na centrále v Praze, kde by na základě hesla mohli klienti získávat aktuální informace o svém úvěru a dalších možných postupech.

Pro rozhodnutí o realizaci takového call centra, je zapotřebí mít k dispozici podrobné data o fungování call centra a správy úvěrů a dále počtu telefonátů na call centrum týkající se hypotečních úvěrů. Je třeba brát zřetel na finanční stránku věci tedy na potřebný obnos investice, tak i provozní náklady.

Takovéto call centrum by mimo výše popsaných činností mohlo sloužit i pro automatické přesměrování hovorů, které by směřovaly původně na jednotlivé linky hypotečních poradců, kteří by daný hovor nezvedli např. do třetího zazvonění. Pokud má pracovník hypotečního oddělení schůzku s klientem, tak nemá možnost řešit telefonáty a na volající klienty, kteří se nemohou dovolat, to vrhá špatný stín, stejně jako neustálé vyzvánění telefonů na klienty, kteří mají s hypotečním pracovníkem zrovna jednají. Pokud tedy má hypoteční poradce schůzku, nebo je např. na obědě, byl by třetím zazvoněním hovor automaticky přesměrován na call centrum, kde by jeho dotaz či informaci zodpověděli s pomocí informačního systému nebo by tento dotaz obratem přeoslali mailem danému pracovníkovi i s uvedením telefonního čísla, na který má pracovník klientovi dát vědět. Kromě praktické stránky věci a usnadnění práce bankovním poradcům by zavedení takovéto služby znamenalo pro klienty větší servis a pocit exkluzivity, která se všeobecně od bank očekává.

Otvírací doby hypotečních oddělení

Dle mého názoru je třeba jít s dobou a je třeba umožnit lidem, kteří mají klasickou pracovní dobu, aby mohli řešit otázky financování svého bydlení v době svého volna, pokud se brání využívání služeb finančních poradců. Je zcela zřejmé, že rozšíření otvírací doby i na víkendy by bylo pro banku nerentabilní.

Můj návrh je jednoduchý: zavést pojem např. „hypoteční sobota“, kdy např. vždy první sobotu v měsíci budou mít hypoteční centra v sobotu dopoledne otevřeno. Myslím si, že pokud se tento nápad podpoří dobrou marketingovou akcí a osvědčí se, mohl by přilákat další klienty. Popřípadě by se mohli ve větších městech ve velkých nákupních centrech, kde je velká koncentrace lidí, otevřít malé pobočky, které by aktivně nabízely hypoteční úvěry, tak jak to praktikují jiné banky.

5.3 Oblast podpory prodeje

V oblasti prodeje se zaměřím na již dříve zmiňovanou síť externích finančních poradců, jakožto velmi významný distribuční kanál pro hypoteční úvěry. Banka by dle mého názoru měla investovat právě do externích finančních poradců. Tím však nemám na mysli plošné zvyšování provizí, které by bylo jistě hodně účinné, zvláště u těch „poradců“, kteří doporučují produkty, dle výše své provize. Můj návrh pro investování do externích partnerů banky by byl spíše ve formě zvyšování znalostí a povědomí o produktech, dále v zjednodušení práce pro externisty, v poskytování přehledných a objektivních srovnávání svých produktů s konkurenčními a na modelových příkladech prezentovat výhody (*i nevýhody*) kombinovaných a variabilně odlišných produktů od základních. Tyto bankou vyhotovené materiály a pomůcky by měla banka předávat nejlépe v tištěné formě, zasílané rovnou na adresu poradců. Dle mého názoru jsou finanční poradci (*a nejenom oni*) přímo přesyceni neustálými informačními maily a elektronickými bulettiny, ve kterých jednotlivé finanční instituce zasílají svým distributorům nejaktuálnější informace, změny a novinky. Je pak zřejmé, že spousta těchto mailů zůstanou externisty nepřečtené (*alespoň ne podrobně a důkladně*) a k prostudování těchto novinek se vrací v momentě, kdy aktuálně sjednává zprostředkování finančního produktu, a to je dle mého názoru pozdě.

Bulletin, který by se zasílal např. 2-4 do roka, by byl přehledně opatřen veškerými aktuálními návody, nabídkami, kontakty, analýzami a komparacemi

s konkurencí, dále rozhovory a predikcí dalšího vývoje, porovnáním s dosavadními výsledky a zajímavými články z oblasti úvěrování, atd.. Spolu s bulettinem bych navrhol zasílat určitý počet často používaných tiskopisů a formulářů, které by si poradce nemusel sám tisknout a představovalo by to pro externistu vyšší komfort ze strany banky. Domnívám se, že takový papírový bulettin by si naprostá většina externistů prošla, a tím by se zvýšily jejich znalosti a zároveň by poradci pocítovali, ať už vědomě, či podvědomě větší sounáležitost s bankou a v jejich očích, a tedy i v konečném rozhodování jejich klientů, by se zvýšila hodnota banky a jí nabízených produktů. Přitom všem náklady na takovýto bulettin (*náklad řádově ve stovkách kusů*) a jeho rozeslání externistům by byly z hlediska banky minimální.

Stejný bulettin by však musel být vyvěšený na intranetu v elektronické podobě s vyznačenými aktuálními změnami, ke kterým by došlo po vytištění nejaktuálnějšího bulettinu. Myslím si, že externí spolupracovníci by si na tuto službu velmi dobře zvykli a přijali by ji velmi pozitivně.

Pokud bych měl srovnat přístup bank ke svým externím spolupracovníkům, tak mohu říci, že Raiffeisenbank, a.s. má ke svým externistům poněkud vřelejší vztah. Od 1.1.2007 zavedla novinku, zasílání jakýchkoliv změn (*především pak změny úrokových sazeb*) a novinek na mobil formou sms a také na mail. Poradce tak ví, že došlo ke změnám a nemusí průběžně brouzdat intranetem banky a dívat se na termín vystavení dokumentu, ze kterého by usoudil, zda došlo ke změnám.

Dále banka na konci roku 2006 zavedla zasílání automaticky generovaných zpráv finančním poradcům o průběhu úvěru v úvěrovém procesu těch úvěrů, které bance zprostředkoval, tzn. že např. pokud, nedostane v krátkém časovém horizontu zprávu o tom, že úvěr, jehož úvěrovou smlouvu spolu s klientem donesl bance, ještě nebyl zadán do systému, může včas urgovat bankovního pracovníka, aby došlo co nejrychleji k nápravě a finanční poradce měl u svých klientů dobrou vizitku, co se rychlosti a spolehlivosti týče.

Dalším návrhem v oblasti podpory prodeje hypotečních produktů je zvýraznění, popřípadě odlišení hypotečního centra od celého prostředí pobočky. Toto zvýraznění a odlišení by mělo být zřetelné s jasným vyznačením, že se jedná o hypoteční centrum, ale zároveň by mělo být řešeno s citem pro estetiku, aby do pobočky zapadlo a nepůsobilo nikterak kýčově a „levně“. Navrhoval bych řešit toto odlišení

prostřednictvím světelných elementů, vytvořením a užíváním loga pro hypoteční oddělení, které by bylo užíváno společně s logem Raiffeisenbank, a.s., a také vyznačení z ulice, že v dané pobočce se nalézá hypoteční centrum.

5.4 Vyhodnocení návrhů

U návrhů, které jsou uvedeny v kapitole 5, jsem bral velkou zřetel na realističnost a efekty, které tyto návrhy mohou přinést. Návrhy, týkající se technických parametrů hypotečních úvěrů, jsou dle mého názoru ve velké míře realizovatelné a mohou být snadno implementovány. V rámci technických parametrů jsem navrhoval i dva nové hypoteční produkty pro rozšíření stávající nabídky hypotečních úvěrů. Návrh na produkt KLASIK Variabil je dle mého názoru velmi realistický, konkurenceschopný úvěr, který má potenciál oslovit širší spektrum klientů a po bankou stanovených jasných kritériích, pravidlech a opatřeních pro zajištění průběžného splácení úvěru i snadno implementovaný do stávajícího informačního systému banky. Navrhovaný hypoteční úvěr STUDENT ukazuje, jakým způsobem lze nabízet hypoteční úvěry zatím neoslovené skupině osob. V rámci konkurenčního boje hypotečních bank se dá předpokládat, že se banky v budoucnu zaměří i na mladší vrstvu obyvatelstva, tedy i na studenty vysokých škol a jejich čerstvých absolventů, kteří v době žádání o hypoteční úvěr splňují minimální bankou stanovený příjmový požadavek. Mnou navrhovaný hypoteční produkt STUDENT je vhodný pro ty žadatele, kteří v současné době disponují minimálními příjmy potřebnými pro poskytnutí úvěru, avšak do budoucna očekávají vyšší příjmovou stránku. V tomto produktu je promítnuta i zvyklost studentů či čerstvých absolventů v bydlení, tedy bydlení více osob v jedné domácnosti, které se podílí na nákladech na bydlení. Podmínky pro poskytnutí úvěru a technické parametry jsem poněkud modifikoval se zřetelem na realizovatelnost úvěru. Konkrétní parametry takového produktu, pokud by se jej banka rozhodla nabízet, by pak vycházely ze vzájemného kompromisu jednotlivých, participujících oddělení banky, jako je produktový management, vedení banky, oddělení řízení rizik, výbor pro řízení aktiv a pasiv, oddělení marketingu, apod.

Včlenění mnou navrhovaného „Junior hypotečního poradce“ do úvěrového procesu považuji za nejschůdnější, nejlevnější a nejelegantnější řešení stávajícího problému, který spočívá v přehlcení práce jednotlivých hypotečních poradců,

v důsledku čehož se celý úvěrový proces zpomaluje. Výsledkem tohoto návrhu by bylo celkové zrychlení úvěrového procesu, pružnost a vyšší odborná kvalifikace personálu hypotečních oddělení (*spočívající jednak v specializaci, ale také kariérním postupem z Junior hypotečního poradce na hypotečního poradce*).

Vytvoření samostatného call centra pro hypoteční úvěry považuji za realizovatelný návrh, který umožní všem zainteresovaným osobám získávat kvalifikované informace a usnadní práci hypotečním poradcům a externím distributorům, což ve finále může opět představovat zrychlení úvěrového procesu, zvýšení kvality bankou poskytovaných služeb, větší servis pro klienty, kteří mohou pociťovat vyšší exkluzivitu od banky. To vše představuje vyšší konkurenční schopnosti společnosti.

Zřízení bankovních expozitur ve velkých nákupních center, jejíž otvírací doba by byla shodná s otvírací dobou celého nákupního centra považují do budoucna za nutnost, naopak zavedení „hypotečních sobot“ v hypotečních center na pobočkách je otázkou spadající spíše do kompetencí vedení společnosti, která by měla být podložena důkladným marketingovým výzkumem.

Rozhodně by banka neměla slevovat ze školení a vzdělávání svého personálu.

Návrhy, které jsem zde presentoval, považuji z celkového hlediska za reálné, schopné implementace do stávajícího systému. Bance by tyto návrhy a náměty mohly opět o něco zvýšit její konkurenceschopnost a tedy ve finále i její ziskovost.

Závěr

Hypoteční úvěry se postupně stávají součástí našeho života. Je to nejčastější a nejschůdnější způsob, jakým si můžeme pořídit vlastní bydlení. Nízká hladina úrokových sazeb, zvyšující se příjem obyvatelstva a růst jejich životní úrovně současně s vyššími životními nároky, jsou faktory, které výrazně přispívají k novodobému fenoménu hypotečního bankovníctví. Pro banky znamená poskytování hypotečních úvěrů výnosný a ziskový obchod, a proto se jednotlivé hypoteční banky snaží v neustálém konkurenčním boji přicházet s výhodnými nabídkami svých úvěrů, s lákavou úrokovou sazbou, či nízkými poplatky, se zjednodušujícím a stále se zrychlujícím úvěrovým procesem a také s novými produkty hypotečního trhu.

Raiffeisenbank, a.s. získala v roce 2006 ocenění „Nejdynamičtější banka roku“, což znamená, že dle poroty dosáhla ve svých službách největšího zlepšení (*Mimo toto ocenění byla zvolena i bankou s nejlepším internetovým bankovníctvím podle časopisu Global Finance*). Dle slov generální ředitele a předsedy představenstva Lubora Žalmana, představují hypoteční úvěry pozici klíčového produktu banky. Za rok 2006 poskytla Raiffeisenbank, a.s. více než 7.600 hypotečních úvěrů v objemu 10,3 mld. Kč. To představuje meziroční růst o více než 130 %, což je nejsilnější tempo růstu mezi domácími bankami. Raiffeisenbank, a.s. působící na českém bankovním trhu dosáhla v hypotečním bankovníctví nejlepších výsledků i co se týká celé skupiny Raiffeisen působící na 15 trzích střední a východní Evropy, za což získala další ocenění. (21) Podle nejnovějších informací dosáhl podíl Raiffeisenbank, a.s. a eBanka, a.s. na účelových hypotečních úvěrech za první čtvrtletí 2007 téměř 13 %. To vše jen potvrzuje silné strategické zaměření Raiffeisenbank, a.s. právě na poskytování hypotečních úvěrů.

Svou práci jsem zaměřil na hypoteční úvěry poskytované soukromé sféře. Na základě komparace s konkurenčními produkty a dotazníkového šetření jsem zanalyzoval současný stav hypotečního bankovníctví v Raiffeisenbank, a.s., v oblasti technických parametrů hypotečních úvěrů, v oblasti úvěrového procesu a v oblasti podpory prodeje. Na základě zhodnocení stávajícího stavu, jsem vypracoval návrhy na zlepšení v jednotlivých, výše uvedených oblastech. Veškeré údaje se vztahují k datu 31.3.2007, pokud není uvedeno jinak (*např. finanční výkazy, poměrové ukazatele banky, apod. se vztahují důvodů k 31.12.2006*).

Tuto práci jsem vypracoval pro Raiffeisenbank, a.s., neboť sám pro ní, jako externí finanční poradce, zprostředkovávám hypoteční úvěry a jakékoliv zlepšení týkající se hypotečního bankovníctví znamená zvýšení konkurenceschopnosti banky a tedy zvýšení její ziskovosti. Zároveň tato zlepšení, týkající se hypotečního bankovníctví znamenají pro mne, jakožto i pro ostatní externí distributory, zlepšení, zjednodušení a zrychlení mé práce, což má vliv i na příjmovou stránku poradců. Tedy svou práci doručím na centrálu banky.

Hlavní nedostatek, který jsem v bance objevil, spočívá především ve stávajícím úvěrovém procesu, kde dochází ke kumulaci úvěrových případů na stolech hypotečních poradců na pobočkách. Poradci bývají často zahlceni prací a mnohdy i přesčasový jednotlivých pracovníků nezabrání tomu, aby docházelo ke zpomalování celého úvěrového procesu. Další podstatný nedostatek jsem objevil v call centru banky, kde operátoři na dotazy klientů, týkající se hypotečních produktů, mnohdy nejsou schopni podat správné a kompetentní informace. Dále jsem zjistil, že na českém hypotečním trhu existuje stále neoslovená skupina zákazníků, kteří mohou pro banku do budoucna představovat velmi ziskovou skupinu zákazníků. Tím jsou studenti vysokých škol a jejich čerství absolventi. I přes velmi širokou nabídku hypotečních úvěrů, které banka nabízí, nemá ve svém portfoliu takový produkt, který by umožňoval větší variabilitu, a to po celou dobu trvání úvěru, a dále není banka schopná v současné době zafinancovat nákup družstevního bytu, což představuje další skupinu zákazníků, které banka není schopna uspokojit. V oblasti technických parametrů jsem objevil několik drobných nedostatků, které jsou spíše okrajovou záležitostí.

V úvěrovém procesu navrhuji zřídit na pobočkách pracovní pozici „Junior hypoteční poradce“, jehož hlavní náplní práce by byla veškerá činnost související s čerpáním úvěrů a kompletací jednotlivých složek po dočerpání úvěru. Hypoteční pracovník tak po podpisu úvěrové smlouvy předá složku „Juniorovi“ a tím pro něj práce s úvěrovým případem končí a může se tak plně věnovat zadávání nových úvěrů do systému a dalším činnostem související s přípravnou fází. Mimo tyto činnosti, by do kompetence „Juniorů“ patřila obhlídka nemovitostí a jejich interní oceňování, popř. vyřizování spojené s katastrem nemovitostí. Zároveň by takovýto „Junior hypoteční poradce“ byl brán jako čekatel na pozici klasického hypotečního poradce a banka by si tak zajistila díky kariéernímu růstu „Juniorů“ plně kvalifikované pracovníky, schopné

podávat již zpočátku stoprocentní výkon. Dále navrhuji s ohledem na strategické zaměření banky na hypoteční úvěry, zřídit samostatné call centrum jen pro hypoteční úvěry, kdy by se jednalo o vyčlenění některých pracovníků ve stávajícím call centru nebo zřízení zcela nového call centra při oddělení správy úvěrů na centrále v bance, kde by klienti mohli po zadání hesla získávat i aktuální informace o svém úvěru. Toto call centrum by bylo koncipováno nejen pro zákazníky, ale i pro externí finanční poradce a samotné pracovníky hypotečního centra. Byla by zřízena služba pro přeměrování hovorů, kdy hovory, které by směřovaly původně na jednotlivé linky hypotečních poradců, by po třetím zazvonění byly automaticky přepojeny na navrhované call centrum a operátor by daný dotaz zodpověděl s využitím informačního systému nebo by daný dotaz obratem přeposlal emailem danému pracovníkovi s uvedením telefonního čísla, na který má hypoteční poradce dát klientovi vědět. Zároveň bych navrhoval, aby bylo toto call centrum více využíváno externími distributory, a tím se méně zatěžovali hypoteční poradci na pobočkách.

Co se týká objevené mezery na trhu v podobě neoslovené skupiny mladých lidí, tedy vysokoškoláků a čerstvých absolventů vysokých škol, kteří mají do budoucna velký potenciál na vyšší příjmy, než kterými momentálně disponují, navrhl jsem pro tuto skupinu potenciálních klientů produkt právě pro ně. Pokud má klient minimální bankou stanovený příjem (*o něco nižší než, u stávajících úvěrů*), do kterého si může započítat i studijní stipendia a budoucí příjem z dlouhodobého pronájmu dalšího lůžka v bytě a splňuje další podmínky poskytnutí úvěr, může si zažádat o mnou navrhovaný hypoteční produkt STUDENT. Hlavní myšlenkou je, že by si mohl klient zažádat o odklad splátky jistiny až na 5 let, kdy se předpokládá, že po této době by již disponoval vyššími příjmy (*po dobu odkladu splátky jistiny by platil klient pouze úrok*). Banka by zde zároveň kalkulovala, že žadatel bude uplatňovat návyky studentského bydlení, tj. více osob v domácnosti, podílející se na nákladech bydlení a žadatel by si tak mohl do příjmu zahrnout i budoucí pronájem lůžek. Tento úvěr rozhodně není vhodný pro každého studenta, či absolventa, ale pokud se dobře nastaví, mohou se náklady na bydlení pro budoucí obyvatele předmětné nemovitosti pohybovat na úrovni ceny ubytování na vysokoškolských kolejích a hlavně představuje jistotu bydlení po celou dobu studia. Banka tímto způsobem získá nové klienty, kterým v budoucnu může nabídnout i další své produkty, jako kreditní karty, produktové balíčky, apod.

Dále jsem vypracoval návrh pro nový vysoce variabilní hypoteční úvěr, který je vlastně modifikací stávajícího hypotečního úvěru KLASIK, jež jsem nazval KLASIK Variabil. Jednalo by se o úvěr s jednorocní fixací úrokové sazby (*lépe však pololetní – pololetní fixaci úrokové sazby – kterou však banka zatím nenabízí*), kde by si klient sám určoval, jak velké splátky bude pro každý rok splácet v rámci určitého tolerančního pásma, které by mělo spodní hranici určenou výší měsíčního úroku z aktuální dlužné jistiny úvěru a horní hranice by tvořil dvojnásobek klasicky vypočítané anuitní splátky. Celý úvěr by se choval stejně jako KLASIK, s tím rozdílem, že klient by měl v průběhu splácení úvěru právo zažádat o změnu výše splátky pro nadcházející fixační období. Samozřejmostí zůstává, že celá jistina včetně úroků musí být zaplacená do konce splatnosti úvěru a banka si tak musí vypracovat kontrolní mechanismy a určit pravidla a opatření, pomocí kterých bude docházet ke skutečnému splácení jistiny.

Realizace všech návrhů (*snad až na vybudování call centra pro hypoteční úvěry*) jsou schopné implementace v relativně krátkém časovém horizontu. Implementování navrhovaných produktů předchází konkrétní specifikace jednotlivých kritérií, na kterých se zúčastní všechny participující oddělení, jako jsou produktový management, vedení banky, výbor pro řízení aktiv a pasiv, řízení rizik, oddělení marketingu, apod. Poté se připraví smluvní dokumentace pro tyto úvěry, implementují se do IS včetně potřebných kalkulátorů, připraví se podklady pro prodejce, dojde k proškolení personálu, připraví se marketingové aktivity a tím je úvěr připraven pro aktivní nabízení klientům.

Na závěr mohu prohlásit, že Raiffeisenbank, a.s. má velmi dobře propracované úvěrové produkty, neustále inovuje současnou nabídku a snaží se přiblížit hypoteční úvěr co nejširšímu okruhu potenciálních žadatelů, přichází na trh s novinkami a odvážnými kroky a díky nim je vždy o krok dopředu před konkurencí, což ji zajišťuje a posiluje konkurenční výhodu.

Ve své práci jsem se pokusil především o osobitý přístup v hodnocení celkového hypotečního bankovníctví v Raiffeisenbank, a.s., snažil jsem se provést komparaci a hodnocení jednotlivých oblastí z jiného pohledu než jsou prováděna srovnávání bankovních produktů na specializovaných internetových portálech a v odborném tisku. Z jednotlivých analýz, srovnávání a hodnocení jsem zjistil, jaké oblasti a parametry působí pozitivně na udržování konkurenční výhody, i oblasti, ve kterých má společnost mezery a kde existuje prostor pro zlepšování a dal návrhy na jejich řešení.

Seznam literatury

Monografické publikace

- (1) DVOŘÁK, P. *Komerční bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha: Linde, 1999. 475 s. ISBN 80-7201-141-3.
- (2) HANAUER, K., KOCIANOVA, J. a KŘEČEK, S. *Zákony o bydlení*. Praha: Soudy, 2004. 352 s. ISBN 80-86846-03-2.
- (3) PAVELKA, F. *Úvěrové obchody*. 1 vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2001. 241 s. ISBN 80-7265-037-8.
- (4) PETRJÁNOŠOVÁ, B. *Bankovní management*. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2002. 135 s. pilotní verze
- (5) POLIDAR, V., BARDOVÁ, D. a OPLTOVÁ, R. *Úvěrové obchody*. 1 vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2001. 279 s. ISBN 80-7265-037-8.
- (6) REVENDA, Z. *Centrální bankovníctví*. Praha: Management Press, 2001. 782 s. ISBN 80-7261-051-1.
- (7) REVENDA, Z. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Praha: Management Press, 2001. 613 s. ISBN 80-7261-031-7.
- (8) SELUCKÁ, M., PETROVÁ, R. *Vlastnictví bytu*. Brno: Computer Press, 2006. 184 s. ISBN 80-251-1115-6.
- (9) SOLAŘ, J., BARTOŠ, V. *Rozbor výkonnosti firmy*. 1 vyd. Brno: PC-DIR Real, 2001. 147 s. ISBN 80-214-1969-5.
- (10) SUVOVÁ, H., PAVELKA, F. a DEGEN, Z. *Specializované bankovníctví*. 2 vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 1997. 343 s. ISBN 80-902243-2-6.
- (11) SYROVÝ, P. *Financování vlastního bydlení*. 2 vyd. Praha: Grada Publishing, 2001. 84 s. ISBN 80-247-0127-8.
- (12) ŠEVČÍK, A. *Bankovníctví 1*. 1 vyd. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2002. 159 s. ISBN 80-210-3019-4.
- (13) TORRES, M., BERNARDO, I. A CIGANKOVÁ, S. *Marketing bankovních služeb*. 1 vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 1996. 278 s.

Články seriálových publikací

- (14) BARTOŠ, J. Nebojte se hypotéky. *Osobní finance*, říjen 2006, č. 10, s. 46-51. ISSN:1213-7405

- (15) CHUCHVALCOVÁ, J. Hypotéky stále bodují. *Bankovníctví*, prosinec 2006, roč. XIV, č.12, s.12-14. ISSN:1212-4273
- (16) SLADKOVSKÝ, J. Snaha lépe bydlet růst hypoték ještě zvýší. *Bankovníctví*, duben 2006, roč. XIV, č.4, s.1. ISSN:1212-4273

Internetové zdroje

- (17) JAROŠOVÁ, J. *Hypotéky jsou opět levnější klienty* [on-line]. 25.4.2007, [cit. 2007-05-09]. Dostupný na www: <http://fincentrum.idnes.cz/hypoteky-jsou-opet-levnejsi-dg4-/hypoinde.asp?c=A070424_213957_fi_osobni_jjj>
- (18) KURKOVÁ, M. *Splátkový prodej: Když splátky, tak za vlastní bydlení!* [on-line]. 21.11.2006, [cit. 2006-11-22]. Dostupný na www: <<http://aktualne.centrum.cz/finance/priloha/splatkovy-prodej/clanek.phtml?id=288019>>
- (19) MAJER, J. *Poradci nám přivádějí dobré klienty* [on-line]. 5.9.2006, [cit. 2007-05-02]. Dostupný na www: <<http://www.investujeme.cz/?object=toptema&sid=124>>
- (20) *40-year mortgages „becoming norm“*. [on-line]. 8.11.2006, [cit. 2006-11-22]. Dostupný na www: <<http://news.bbc.co.uk/2/hi/business/6129014.stm>>
- (21) *Webové stránky Raiffeisenbank, a.s.* [on-line] < www.rb.cz >
- (22) *Webové stránky České spořitelny, a.s.* [on-line] < www.csas.cz >
- (23) *Webové stránky Komerční banky, a.s.* [on-line] < www.kb.cz >
- (24) *Webové stránky Hypoteční banky, a.s.* [on-line] < www.hypotecnibanka.cz >
- (25) *Webové stránky Volksbank, a.s.* [on-line] < www.volksbank.cz >
- (26) *Webové stránky České národní banky* [on-line] < www.cnb.cz >
- (27) *Webové stránky Ministerstva pro místní rozvoj ČR* [on-line] < www.mmr.cz >
- (28) *Webové stránky Vysokého učení technického v Brně* [on-line] < www.vutbr.cz >

Právní normy

- (29) Zákon 21/1992 Sb., o bankách
- (30) Zákon 530/1990 Sb., o dluhopisech

Seznam tabulek, grafů a obrázků

Tabulky

Tabulka č. 1	Porovnání bilančních sum vybraných bank k 31.12.2006	26
Tabulka č. 2	Struktura hypotečních úvěrů poskytnutých fyzickým osobám podle jednotlivých bank k 31.12.2006	27
Tabulka č. 3	Struktura hypotečních úvěrů poskytnutých fyzickým osobám podle jednotlivých bank za rok 2006	28
Tabulka č. 4	Počet poboček, bankomatů a zaměstnanců vybraných bank k 31.12.2006	29
Tabulka č. 5	Kapitálová přiměřenost Raiffeisenbanka a.s. za období 2002 – 2006	30
Tabulka č. 6	Rentabilita průměrných aktiv – ROAA vybraných bank za období 2002 - 2006	31
Tabulka č. 7	Rentabilita průměrného vlastního kapitálu – ROEA za období 2002 - 2006	32
Tabulka č. 8	Nejdůležitější technické parametry hypotečního úvěru ze strany zákazníků banky	37
Tabulka č. 9	Minimální výše úrokových sazeb u vybraných hypotečních produktů do výše 70 % zástavní hodnoty nemovitosti k 31.3.2007	39
Tabulka č. 10	Minimální výše úrokových sazeb u vybraných hypotečních produktů do 100 % výše hodnoty nemovitosti k 31.3.2007	39
Tabulka č. 11	Délka fixací nabízených bankami u hypotečních úvěrů k 31.3.07	39
Tabulka č. 12	Minimální a maximální hranice splatnosti hypotečních produktů k 31.3.2007	41
Tabulka č. 13	Minimální a maximální výše hypotečních produktů k 31.3.2007	42
Tabulka č. 14	Doba potřebná k vyřízení hypotečního úvěru	43
Tabulka č. 15	Poplatky související s hypotečním úvěrem k 31.3.2007	45
Tabulka č. 16	Zhodnocení technických parametrů v komparaci s konkurencí	47
Tabulka č. 17	Účinnost jednotlivých reklam na hypoteční úvěry	59
Tabulka č. 18	Frekvence reklamy na hypoteční úvěry u sledovaných bank	60
Tabulka č. 19	SWOT analýza	62
Tabulka č. 20	Návrh produktového listu hypotečního úvěru STUDENT	65

Tabulka č. 21 Modelový případ k návrhu hypotečního úvěru STUDENT	67
Tabulka č. 22 Návrh produktového listu hypotečního úvěru KLASIK Variabil	70

Grafy

Graf č. 1	Kapitálová přiměřenost vybraných bank za období 2002 – 2006	30
Graf č. 2	Rentabilita průměrných aktiv – ROAA vybraných bank za období 2002 – 2006	31
Graf č. 3	Rentabilita průměrného vlastního kapitálu vybraných bank za Období 2002 – 2006	32
Graf č. 4	Vývoj vážených průměrných úrokových sazeb poskytnutých hypotečních úvěrů od května 2003 do března 2007	38
Graf č. 5	Podíly hypotečních úvěrů dle sjednané doby	40

Obrázky

Obrázek č. 1	Navrhované schéma hypotečního centra na pobočce	74
--------------	---	----

Seznam příloh

- Příloha č. 1 Rozvaha a výkaz zisku a ztráty za rok 2006
- Příloha č. 2 Dotazník č. 1, adresovaný finančním poradcům, vč. vyhodnocení
- Příloha č. 3 Dotazník č. 2, adresovaný občanům, vč. vyhodnocení
- Příloha č. 4 Vývojový diagram zachycující zjednodušený úvěrový proces v Raiffeisenbank, a.s.

Příloha č. 1 – Rozvaha a výkaz zisku a ztráty za rok 2006

Raiffeisenbank, a.s.
IČ: 49240901
Olbrachtova 2006/9
Praha 4, 140 21

ROZVAHA K 31. PROSINCI 2006

<u>Aktiva:</u>	<u>31.12.2006</u>	<u>31.12.2005</u>
	v tis. Kč	v tis. Kč
1. Pokladní hotovost a vklady u centrálních bank	1 604 972	1 877 202
2. Státní bezkupónové dluhopisy a ostatní cenné papíry přijímané centrální bankou k refinancování	506 298	1 333 430
v tom: a) vydané vládními institucemi	506 298	1 333 430
3. Pohledávky za bankami	18 322 192	24 046 675
v tom: a) splatné na požádání	1 456 193	472 218
b) ostatní pohledávky	16 865 999	23 574 458
4. Pohledávky za klienty	66 799 303	46 189 920
v tom: a) splatné na požádání	537 025	219 584
b) ostatní pohledávky	66 262 278	45 970 336
5. Dluhové cenné papíry	540 943	810 188
v tom: b) vydané ostatními osobami	540 943	810 188
6. Akcie, podílové listy a ostatní podíly	140 092	139 913
7. Účasti s podstatným vlivem	283 276	283 276
v tom: a) v bankách	258 088	258 088
b) ostatní	25 188	25 188
8. Účasti s rozhodujícím vlivem	20 885	20 885
v tom: b) ostatní	20 885	20 885
9. Dlouhodobý nehmotný majetek	161 002	152 025
v tom: c) ostatní	161 002	152 025
10. Dlouhodobý hmotný majetek	272 619	324 050
v tom: a) pozemky a budovy pro provozní činnost	127 113	148 672
b) ostatní	145 506	175 378
11. Ostatní aktiva	968 719	871 966
13. Náklady a příjmy příštích období	61 659	34 525
Aktiva celkem	<u>89 681 960</u>	<u>76 084 055</u>

Raiffeisenbank, a.s.
 IČ: 49240901
 Olbrachtova 2006/9
 Praha 4, 140 21

<u>Pasiva:</u>	<u>31.12.2006</u>	<u>31.12.2005</u>
	v tis. Kč	v tis. Kč
1. Závazky vůči bankám	13 319 772	12 290 423
v tom: a) splatné na požádání	1 107 150	1 640 320
b) ostatní závazky	12 212 622	10 650 104
2. Závazky vůči klientům	56 472 201	48 245 021
v tom: a) splatné na požádání	34 379 279	35 59 689
b) ostatní závazky	22 092 922	12 985 332
3. Závazky z dluhových cenných papírů	10 275 780	8 559 341
v tom: a) emitované dluhové cenné papíry	10 272 453	8 557 639
b) ostatní	3 327	1 702
4. Ostatní pasiva	2 585 581	1 996 618
5. Výnosy a výdaje příštích období	24 584	21 905
6. Rezervy	194 851	40 546
v tom: b) na daně	92 198	0
c) ostatní	102 653	40 546
7. Podřízené závazky	1 635 578	1 397 269
8. Základní kapitál	2 500 000	2 500 000
v tom: a) splacený základní kapitál	2 500 000	2 500 000
10. Rezervní fondy a ostatní fondy ze zisku	110 636	92 061
12. Kapitálové fondy	1 231 817	117 817
13. Oceňovací rozdíly	1 431	-188
v tom: a) z finančních aktiv k prodeji	1 431	-188
14. Nerozdělený zisk z předchozích období	767 517	451 688
15. Zisk za účetní období	<u>562 212</u>	<u>371 553</u>
Pasiva celkem	<u>89 681 960</u>	<u>76 084 054</u>

Raiffeisenbank, a.s.
 IČ: 49240901
 Olbrachtova 2006/9
 Praha 4, 140 21

**VÝKAZ ZISKU A ZTRÁTY
 ZA ROK 2006**

	1.1.-31.12. 2006	1.1.-31.12. 2005
	v tis. Kč	v tis. Kč
1. Výnosy z úroků a podobné výnosy	3 533 626	2 747 935
v tom: a) úroky z dluhových cenných papírů	66 437	51 772
b) ostatní úrokové výnosy	3 463 534	2 683 610
2. Náklady na úroky a podobné náklady	- 1 204 357	- 947 108
v tom: a) z emitovaných dluhových CP	- 224 956	- 215 132
b) z krátkých prodejů dluhových CP	- 926	- 1 719
c) ostatní úrokové náklady	- 972 587	- 708 367
Úroková marže	2 329 269	1 800 827
3. Výnosy z akcií a podílů	21 796	17 058
4. Výnosy z poplatků a provizí	1 012 481	828 327
5. Náklady na poplatky a provize	- 230 949	- 175 561
Čistý zisk z poplatků a provizí	781 532	652 766
6. Čistý zisk z finančních operací	526 369	383 841
7. Ostatní provozní výnosy	23 986	20 502
Čisté výnosy	3 682 952	2 874 994
8. Ostatní provozní náklady	- 67 385	- 66 986
9. Správní náklady	- 2 151 185	- 1 718 295
v tom: a) náklady na zaměstnance	- 1 098 312	- 915 635
z toho: aa) mzdy a platy	- 790 962	- 656 665
ab) sociální a zdravotní pojištění	- 277 817	- 231 080
ac) ostatní náklady na zaměstnance	- 29 533	- 27 890
b) ostatní správní náklady	- 1 052 873	- 802 660
11. Odpisy, tvorba a použití rezerv a opravných položek k dlouhodobému hmotnému a nehmotnému majetku	- 183 407	- 194 975
Čisté provozní náklady	- 2 401 977	- 1 980 256
12. Rozpuštění opravných položek a rezerv k pohledávkám a zárukám, výnosy z dříve odepsaných pohledávek	382 606	369 037
13. Odpisy, tvorba a použití opravných položek a rezerv k pohledávkám a zárukám	- 829 651	- 814 673
14. Rozpouštění opravných položek k účastem s rozhodujícím a podstatným vlivem	0	10 000
15. Ztráty z převodu účasti s rozhodujícím a podstatným vlivem, tvorba a použití opravných položek	0	- 20 000
17. Tvorba a použití ostatních rezerv	- 69 608	56 796
Tvorba, použití a rozpuštění opravných položek a rezerv	- 516 653	- 398 840
19. Zisk za účetní období z běžné činnosti před zdaněním	764 321	495 897
Zisk za účetní období z běžné a mimořádné činnosti před zdaněním	764 321	495 897
23. Daň z příjmů	- 202 109	- 124 344
Zisk za účetní období po zdanění	562 212	371 553

Zdroj: Povinně čtvrtletně zveřejňované údaje o hospodářských výsledcích banky, dle Opatření ČNB č. 1 z 10. července 2002 dostupné na oficiálních internetových stránkách na: <http://www.rb.cz/default.aspx?section=344&server=1&article=328>

(údaje v rozvaze jsou kompenzovány o opravné položky a oprávký)

Příloha č. 2 – Dotazník č. 1, adresovaný finančním poradcům, vč. vyhodnocení

Dotazník pro finanční poradce vztahující se ke úvěrovým produktům Raiffeisenbank, a.s. (pro účely diplomové práce)

1) **Jak jste spokojeni s kvalitou a parametry hypotečních produktů RB?**

Velmi spokojen	Spokojen	Neutrální	Nespokojen	Velmi nespokojen
1	2	3	4	5

2) **Jak jste spokojeni se současnou nabídkou hypotečních úvěrů u RB?**

Velmi spokojen	Spokojen	Neutrální	Nespokojen	Velmi nespokojen
1	2	3	4	5

3) **Jak jste spokojeni s chováním a přístupem obsluhujícího personálu hypotečního oddělení RB?**

Velmi spokojen	Spokojen	Neutrální	Nespokojen	Velmi nespokojen
1	2	3	4	5

4) **Jak jste spokojeni s odborností a kompeteností obsluhujícího personálu hypotečního oddělení RB?**

Velmi spokojen	Spokojen	Neutrální	Nespokojen	Velmi nespokojen
1	2	3	4	5

5) **Jak jste spokojeni s řešením "nestandardních případů" v rámci hypoték a vstřícností ze strany banky RB?**

Velmi spokojen	Spokojen	Neutrální	Nespokojen	Velmi nespokojen
1	2	3	4	5

6) **Jak hodnotíte cenovou politiku (poplatky) v rámci hypotečních produktů RB?**

Velmi dobře	Spíše dobře	Neutrální	Spíše špatně	Velmi špatně
1	2	3	4	5

7) **Jak hodnotíte současnou úroveň úrokových sazeb v rámci hypotečních produktů RB v porovnání s konkurencí?**

Velmi dobře	Spíše dobře	Neutrální	Spíše špatně	Velmi špatně
1	2	3	4	5

8) **Co by podle Vás měla RB změnit na poli hypotečního bankovníctví?**

9) **V čem vidíte silné stránky RB v hypotečním bankovníctví v rámci konkurenčního boje?**

10) **Co Vám chybí v současné nabídce RB?**

Dotazník pro finanční poradce vztahující se ke úvěrovým produktům Raiffeisenbank, a.s. (pro účely diplomové práce)

11) Vyřizovali jste již refinancování úvěru z jiné banky u RB?

ano ne

12) Co bylo příčinu rozhodnutí klienta k refinancování?

13) Vyřizovali jste již refinancování původního úvěru z RB u jiné banky?

ano ne

14) Co bylo příčinu rozhodnutí klienta k refinancování?

15) V případě nejasností a upřesňujících dotazů se obračíte na: *(zahrňte)*

hypotečního specialistu, na nějž jste kontaktováni
kteréhokoliv hypotečního specialistu
centrálu banky na příslušné oddělení
na jiné osoby.....*(doplň)*
veškeré informace mám na intranetu banky, nepotřebuji se dotazovat

16) Jaké máte výhrady k informacem na intranetu RB pro finanční poradce:

17) Jaká forma reklamy na hypoteční úvěry je podle Vás pro klienty nejúčinnější? *(zahrňte jen 1 možnost)*

reklama v televizi	<input type="checkbox"/>	reklama na internetu	<input type="checkbox"/>
reklama v rádiu	<input type="checkbox"/>	billboardové plochy	<input type="checkbox"/>
reklama v denním tisku	<input type="checkbox"/>	ostatní reklama	<input type="checkbox"/>

18) Je podle Vás reklama na hypoteční produkty RB v současné době dostatečná? *(zahrňte jen 1 možnost)*

ano
ne
je dostatečná jen při marketingových akcích

19) Kolikrát průměrně navštíví klient pobočku RB, než začne čerpat úvěr?

20) Jak dlouho přibližně trvá vyřízení hypotéky u RB? dní

21) Uveďte prosím procentní podíl Vašich klientů, kteří byli na základě vlastního přesvědčení ihned zpočátku rozhodnutí pro hypoteční úvěr u RB a klientů, kteří se rozhodli pro RB až na základě Vašeho poradenství:

klienti, kteří byli rozhodnuti sami %
klienti, kteří byli rozhodnuti na základě Vašeho poradenství %

Vyplněný dotazník prosím zašlete zpět v elektronické podobě na email: petr.kastyl@seznam.cz nebo poštou na adresu: Petr Kaštyl Konečného nám. 3, Brno 602 00. Děkuji Vám za Váš čas věnovaný vyplněním tohoto dotazníku. Data získaná z tohoto dotazníku budou použita jen pro účely mé diplomové práce. (informace o respondentech nebudou zveřejněny!).

Vyhodnocení dotazníku č. 1

Hodnocení otázek č. 1-7:

Otázka č. 1		Otázka č. 2		Otázka č. 3		Otázka č. 4	
Hodnota	Četnost	Hodnota	Četnost	Hodnota	Četnost	Hodnota	Četnost
1	9	1	7	1	4	1	6
2	2	2	4	2	5	2	3
3	0	3	1	3	0	3	2
4	1	4	0	4	3	4	1
5	0	5	0	5	0	5	0
Hodnocení: 1,147		Hodnocení: 1,500		Hodnocení: 2,167		Hodnocení: 1,500	

Otázka č. 5		Otázka č. 6		Otázka č. 7	
Hodnota	Četnost	Hodnota	Četnost	Hodnota	Četnost
1	7	1	9	1	0
2	3	2	2	2	2
3	0	3	1	3	3
4	1	4	0	4	6
5	1	5	0	5	1
Hodnocení: 1,833		Hodnocení: 1,333		Hodnocení: 3,500	

Celkové hodnocení za otázky 1-7:	1,893
---	--------------

Hodnocení otázky č. 15 (Na koho se finanční specialista obrací v případě nejasností a upřesňujících dotazů?):

Hypoteční specialista na něž je finanční poradce kontaktován	10
Kterýkoliv hypoteční specialista	1
Centrála banky na příslušné oddělení	0
Jiné osoby	0
Veškeré informace jsou na intranetu, není třeba se dotazovat	1

Hodnocení otázky č. 17 (Jaká forma reklamy je podle finančních poradců pro klienty nejúčinnější?):

reklama v televizi	9	reklama na internetu	2
reklama v rádiu	1	billboardové plochy	0
reklama v denním tisku	0	ostatní reklama	0

Hodnocení otázky č. 18 (Je podle finančních poradců reklama na hypoteční produkty v současné době dostatečná?):

ano	0
ne	10
jen při marketingových akcích	2

Hodnocení otázky č. 19 (Kolikrát průměrně navštíví klient pobočku RB, než začne čerpat úvěr?):

Počet dní	2	3	4
Četnost	3	7	2

Průměr	2,9167
---------------	---------------

Hodnocení otázky č. 20 (*Jak dlouho přibližně trvá vyřízení hypotéky u RB?*):

Počet dní	3	4	5	6	7
Četnost	1	2	3	4	2

Průměr	5,333
---------------	--------------

Hodnocení otázky č. 21 (*Uvedení procentního podílu klientů finančních poradců, kteří byli na základě vlastního přesvědčení ihned zpočátku rozhodnutí pro hypoteční úvěr u RB a klientů, kteří se rozhodli pro RB až na základě poradenství.):*

sami	na základě poradenství
0%	100%
30%	70%
50%	50%
30%	70%
40%	60%
20%	80%
30%	70%
30%	70%
30%	70%
40%	60%
45%	55%
50%	50%

průměr	
32,92%	67,08%

Odpovědi na otázky č. 8-14 a 16 byly použity jako podklad k hledání návrhů na zlepšení.

Příloha č. 3 – Dotazník č. 2, adresovaný občanům, vč. vyhodnocení

Dotazník č.:.....

V tabulce jsou uvedeny kritéria pro výběr banky, u které si chcete vzít hypoteční úvěr. Uveďte prosím, podle kterých kritérií by jste se rozhodoval(a) Vy, pokud by jste uvažoval(a) o hypotečním úvěru. Mezi sedm kritérií prosím rozdělte 10 bodů, podle důležitosti jednotlivých kritérií. Můžete je rozdělit jen mezi některé, nebo mezi všechny (*podle Vašich preferencí můžete dát všech 10 bodů i jen jednomu kritériu*), důležité však je, aby součet dával 10 bodů!!! Čím větší počet bodů udělíte danému kritériu, tím je pro Vás důležitější (*minusové body nejsou přípustné*).

Výše úrokové sazby	
Délka fixace úrokové sazby	
Maximální délka splatnosti úvěru	
Minimální a maximální výše hypotečního úvěru	
Doba potřebná k vyřízení úvěru	
Administrativní náročnost pro vyřízení úvěru	
Poplatky	
Kontrolní součet	

Vyplněný dotazník prosím zašlete zpět v elektronické podobě na email: petr.kastyl@seznam.cz nebo poštou na adresu: Petr Kaštyl, Konečného nám. 3., Brno 602 00. Děkuji Vám za Váš čas věnovaný vyplnění tohoto dotazníku. Data získána z tohoto dotazníku budou použita jen pro účely mé diplomové práce. Informace o repondentech nebudou zveřejněny!.

Zdroj: Vlastní dotazník

Vyhodnocení dotazníku č. 2

dotazník číslo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	součet
úrokové sazby	5	10	3	4	6	5	7	8	6	4	3	2	10	5	4	8	10	3	4	6	113
fixace				1							2	2						2	1		8
délka úvěru	2			3								2			2				2	3	14
výše úvěru										3	1							2			6
doba k vyřízení úvěru			2		1	3				2		2			1					1	12
admin. náročnost	2		2		1	2		1	1						3					1	13
poplatky	1		3	2	2		3	1	3	1	4	2		5		2		1	2	2	34
<i>kontrolní součet</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>200</i>

dotazník číslo	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	součet
úrokové sazby	5	5	3	7	2	7	6	5	9	3	8	7	4	8	3	10	7	5	3		107
fixace		1			2					1			1		2					2	9
délka úvěru	2	2	3	1	1								3		2			2			16
výše úvěru					1		1			1					2						5
doba k vyřízení úvěru		1			1		1		1	1									2	3	10
admin. náročnost					1					1	1							2	2	2	9
poplatky	3	1	4	2	2	3	2	5		3	1	3	2	2	1			3	1	3	44
<i>kontrolní součet</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>200</i>

dotazník číslo	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	součet
úrokové sazby	8	5	6	6	7	6	3	8	4	3	10	7	3	4	3	2	6	8	4	8	111
fixace									1				2	2		2			1		8
délka úvěru		2							3				2			2			3		12
výše úvěru						1							2								3
doba k vyřízení úvěru						1	2			2				2	2	2					11
admin. náročnost		2	1	1			2			2				2	2	1	1				14
poplatky	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3		3	1		3	1	3	2	2	2	41
<i>kontrolní součet</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>200</i>

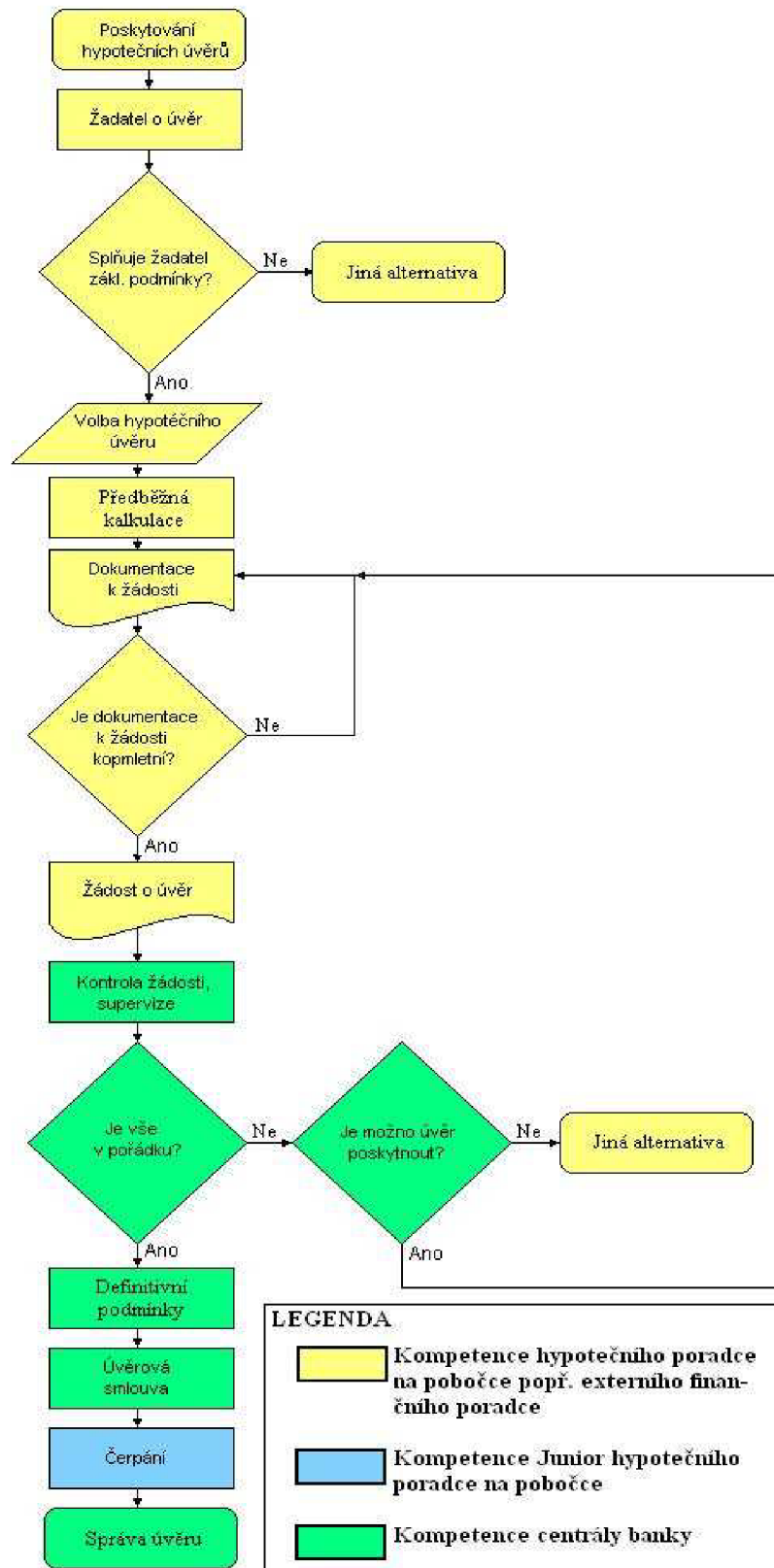
dotazník číslo	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	součet
úrokové sazby	4	7	6	5	8	3	7	3	8	1	3	3	3	5	7	6	10	5	8	2	104
fixace	1		2					2					2							2	9
délka úvěru			2	2				2			1	1	1					2		1	11
výše úvěru								2		1		2	1			1				1	8
doba k vyřízení úvěru	1				1	2				2	2	2	1			1				1	13
admin. náročnost	1			2	1	2				2	2	2	1					2		1	16
poplatky	3	3		1		3	3	1	2	4	3		1	5	3	2		1	2	2	39
<i>kontrolní součet</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>200</i>

dotazník číslo	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	součet
úrokové sazby	4	5	5	10	7	6	6	8		3	10	3	10	3	5	3	7	3	3	5	106
fixace	1									2									2		5
délka úvěru		2								2					2			1	2	2	11
výše úvěru						1				2								1	2		6
doba k vyřízení úvěru						1			1			2		2		2		1			9
admin. náročnost	1	2	1				1		1			2		2	2	2		1		2	17
poplatky	4	1	4		3	2	3	2	8	1		3		3	1	3	3	3	1	1	46
<i>kontrolní součet</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>200</i>

dotazník číslo	101	102	103	104	součet
úrokové sazby	10	5	3	7	25
fixace					0
délka úvěru		2			2
výše úvěru					0
doba k vyřízení úvěru				2	2
admin. náročnost		2	2		4
poplatky		1	3	3	7
<i>kontrolní součet</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>40</i>

CELKOVÉ VYHODNOCENÍ		
úrokové sazby	566	54,42%
fixace	39	3,75%
min a max délka úvěru	66	6,35%
min a max výše úvěru	28	2,69%
doba k vyřízení úvěru	57	5,48%
administrativní náročnost	73	7,02%
poplatky	211	20,29%
<i>kontrolní součet</i>	<i>1040</i>	<i>100,00%</i>

Příloha č. 4 – Vývojový diagram zachycující zjednodušený úvěrový proces v Raiffeisenbank, a.s.



Zdroj: Vlastní diagram