

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra ekonomiky



Teze diplomové práce

Analýza potřeb klienta ve stavebním spoření

Bc. Šárka Kořínková

© 2015 ČZU v Praze

Souhrn

Cílem diplomové práce je pomocí dotazníkového šetření určit preference při zakládání stavebního spoření a analýza vnímání státní podpory a jejích změn stávajícími i potenciálními klienty stavebního spoření. Obecná část práce podává přehled o problematice finanční gramotnosti, financování bydlení, metodách výzkumu pomocí dotazníkového šetření a hlavně se věnuje stavebnímu spoření. To je probráno podrobně, především jeho historie, spořicí a úvěrová fáze, státní podpora, výhody, nevýhody a legislativní změny. Praktická část se věnuje zjištění nejčastějších parametrů uzavíraných smluv, preferencím klientů a vytvoření modelového klienta a jeho porovnání s produkty, které jsou v současnosti nabízeny stavebními spořitelny. Závěrem je vyhodnoceno, jak stavební spořitelny přizpůsobují své produkty preferencím klientů, a uvedeny návrhy a doporučení na zvýšení klientely spořitelny.

Klíčová slova: stavební spoření, státní podpora, úvěr, úroková sazba, cílová částka, vklad, preference klienta, dotazníkové šetření, modelový klient

Cíl a metodika

Cílem předkládané diplomové práce je pomocí dotazníkového šetření zjistit preference při zakládání stavebního spoření a analýza vnímání státní podpory a jejích změn stávajícími i potenciálními klienty stavebního spoření. Na základě výsledků dotazníkového šetření jsou vymezeny závěry a doporučení.

Cíl je doprovázen čtyřmi dalšími, dílčími cíli. Prvním takovým je vymezení teoretických pojmů souvisejících s tématem stavebního spoření. Druhým dílčím cílem je pomocí dotazníkového šetření zjistit, jaké jsou preference při zakládání spořicí smluv, jaká částka je nejčastěji spořena a další. Třetím dílčím cílem je posouzení, jak lidé vnímají státní podporu a vytvoření modelového klienta. Čtvrtým a posledním dílčím cílem je vymezení závěrů z výsledků dotazníkového šetření. Závěry povedou ke zjištění preferencí klientů při zakládání stavebního spoření, a kterými skutečnostmi jsou klienti nejvíce ovlivňováni. Zároveň budou uvedena doporučení pro zlepšení produktů, které jsou nabízeny spořitelny.

Každý dílčí cíl má jiný metodický postup. Plnění prvního dílčího cíle vychází z analýzy a syntézy literárních a internetových zdrojů týkajících se uvedené problematiky.

Druhý a třetí dílčí cíl je plněn na základě údajů nasbíraných vlastním výzkumem za pomoci jednorázového internetového dotazníkového šetření vytvořeného pomocí webových

stránek Vyplňto.cz. Sběr dat je zaměřen především na generaci aktivního věku. Během publikace dotazníku jej vyplnilo celkem 152 respondentů. Vyhodnocení nasbíraných dat je prováděno převážně popisnou charakteristikou, dále pomocí funkcí a sloupcových grafů programu MS Office Excel. Otázky se týkají všeobecného povědomí o stavebním spoření a zjištění parametrů modelového klienta. Dotazy jsou sestaveny tak, aby zjišťovaly preference klienta, nejčastější parametry smluv a vnímání státní podpory. Dále jsou zde podrobně analyzovány preference cílové skupiny pro vytvoření modelového klienta, což jsou studenti do 30 let věku. Je zde také sestaven pomyslný žebříček nejpreferovanějších výhod stavebního spoření. Mezi výhody jsou zařazeny úroková míra, zhodnocení vkladů, státní podpora, možnost čerpání úvěru, zákonné pojištění vkladů, výhodné jednorázové nabídky při založení nové smlouvy a možnost využití služeb poradce. Státní podpora není analyzována jen v porovnání s ostatními výhodami, ale jsou zjišťovány změny v ochotě dále spořit v souvislosti snižování výše státní podpory, či jejího úplného zrušení. V rámci analýzy je uveden také přehled produktů všech pěti stavebních spořitelů na českém trhu. Poslední dílčí cíl je věnován zhodnocení celé práce a nejpreferovanějším výhodám a parametrům stavebního spoření, na jejichž základě je sestaveno ideální spoření.

Závěry a doporučení

Stavební spoření je produktem vhodným pro zhodnocení finančních prostředků a pro řešení bytové situace. Kromě všech v práci již uvedených výhod je důležitou součástí a výhodou značná variabilita. Stavební spořitelny disponují možnostmi přizpůsobit své služby požadavkům a potřebám klienta v závislosti na jeho finanční situaci. Jaké jsou však požadavky a preference klientů? Zjištění těchto preferencí bylo cílem diplomové práce.

Z vyhodnocení dotazníkového šetření vyplývá, že respondenti, kteří mají v současnosti uzavřenou smlouvu, plánují spořit i v budoucnu a uzavřít novou smlouvu o stavebním spoření. Polovina dotazovaných, kteří smlouvu uzavřenou nemají a nikdy nebyli účastníkem stavebního spoření, se jím v budoucnosti chtějí stát. Dále byly poměřovány výhody stavebního spoření mezi sebou, nejprve v závislosti na respondentově vzdělání a poté pohlaví. U úrokové sazby nejsou žádné velké výkyvy mezi silami preferencí v porovnání podle vzdělání. Více než polovina respondentů v kategoriích střední škola, vysokoškolské vzdělání bakalářského stupně a magisterského stupně označili úrokovou míru silnou preferencí. Naproti tomu u možnosti čerpání úvěru je výkyv u neutrálního vztahu, ten uvedlo 20 % středoškoláků a 8 % vysokoškolsky vzdělaných na úrovni magisterského stupně, ale

vysokoškoláci úrovně bakalářské uvedli neutrální vztah téměř ve 40 %. Zkoumání státní podpory nepřineslo žádné velké výkyvy, respondenti shodně uvádějí silnou preferenci přes 60 %. Zákonné pojištění vkladů se řadí mezi velmi kladně hodnocené výhody. Nejvyšší hodnoty nabývá v kategorii preference, a to nad 50 % u středoškolského vzdělání a vysokoškolského vzdělání bakalářského stupně, u vysokoškolského vzdělání magisterského stupně dokonce 70 %. Aby spořitelny nalákaly nové klienty, často do svých balíčků zařazují lákadla v podobě dárků při uzavření nové smlouvy nebo časově omezené snížení poplatků. Přestože z této výhody neplyne dlouhodobý užitek, respondenti je zařazují většinou do preferencí. Ukazuje se zde však i nepreferovaný vztah a to především u respondentů s vysokoškolským vzděláním magisterského stupně. Poslední zkoumanou výhodou je možnost spolupráce s vlastním finančním poradcem. Největší zvláštností a rozdílem jsou hodnoty nasbírané v neutrálním vztahu u respondentů s titulem Bc. (51 %) a respondentů s titulem Mgr. nebo Ing. (8 %). Příčinou může být, že lidé s titulem Bc. předpokládají pokračování ve studiích a tím se řešení jejich finanční situace posouvá dále do budoucnosti. Averte k využívání možností konzultace s finančním poradcem může plynout z přesvědčení respondentů o slušnosti finančních poradců. Z každé změny smlouvy o stavebním spoření či spořené částky plynou poradci procentní provize. Je tedy na každém poradci, jak ke své práci přistupuje a zda doporučuje svým klientům výhodné produkty a změny nebo se jen snaží o zisk a slepě následuje nařízení spořitelny.

Při sestavení pomyslného žebříčku analyzovaných hodnot by bylo pořadí následovné. Nejlepší a nejpreferovanější výhodou je státní podpora následovaná úrokovou mírou a zákonným pojištěním. Na čtvrtém místě by se umístila možnost čerpání úvěru. I přes pozitivní hodnocení, které bohužel v porovnání s konkurenčními výhodami nedostačuje, musí být dočasné nabídky spořitelny při založení zařazeny až na páté místo. Nejhorší hodnocenou výhodou je potom možnost spolupráce s finančním poradcem.

Rozdíl v preferencích výhod stavebního spoření nastává v rozdělení respondentů dle pohlaví. Ženy i muži vyhodnocují výhodné nabídky při založení jako preferovanější výhodu nežli možnost čerpání úvěru. Přes 70 % respondentů ji označilo jako preferovanou, zatímco nepreferovaný vztah dosahuje maximálně 13 %. Možnost čerpání úvěru dosahuje v preferencích maximálně 65 %, neutrálního vztahu necelých 40 % a nepreferovaný vztah 10 %. Proto musí být pomyslný žebříček analyzovaných hodnot trochu přeskupen. Nejpreferovanějšími výhodami stále zůstávají státní podpora, úroková míra a zákonné pojištění. Na čtvrtém místě budou poté výhodné nabídky při založení smlouvy následované

možností čerpání úvěru a jako poslední výhoda stále zůstává možnost spolupráce s finančním poradcem.

Státní podpora byla zkoumána i z hlediska reakce obyvatel na její potenciální snižování či úplné zrušení. V rozdělní respondentů podle postavení na studenty a zaměstnance jsou reakce téměř stejné. Více než polovina respondentů je ochotna dále spořit, ale pouze s přetrvávajícími výhodnými podmínkami (vysoké úrokové míře), druhá polovina by si novou smlouvu bez státní podpory nesjednala. Výrazné odlišnosti nastávají při rozdělení respondentů na muže a ženy. Ženy mají podle výzkumu na zrušení státní podpory nekompromisní názor a více než polovina by si stavební spoření nesjednala. U mužů by si stavební spoření nesjednalo pouze 20 %. U snižování státní podpory už rozdíly mezi analýzou podle postavení a pohlaví nejsou tak markantní. Při relativně nízkém snížení, o 500 Kč za rok, je ochotna si stavební spoření založit více než polovina oslovených. Při snížení na 1 000 Kč za rok nepřesahují zjištěné hodnoty 20 % a u snížení státní podpory na 500 Kč ročně jsou oslovení ochotni spořit v 5 %.

Cílovou skupinou stavebních spořitelen by měla být především mladá generace, jež tvoří potencionální zaměstnance, podnikatele, rodiče a také zákazníky na trhu nemovitostí. Průměrnému účastníkovi stavebního spoření je mezi 20 a 30 lety, studuje a smlouvu o stavebním spoření má založenou od rodičů, ale ještě neuplynula doba, na kterou byla sjednána a smlouva je stále ve spořicí fázi. Sjednaná doba stavebního spoření je především nejkratší možná, tedy 6 let. Cílová částka je volena mezi 100 000 až 300 000 Kč, čemuž odpovídá nejnižší možný vklad 1 500 Kč za měsíc. Účel využití naspořených prostředků stále koresponduje se základní myšlenkou stavebního spoření a jejich investování je zamýšleno na bytové potřeby, především na koupi bytu či domu nebo výstavbu domu. Při současné ceně realit však pouze naspořená částka ze stavebního spoření nestačí. Částka je tedy považována za určitou „startovací částku do života“, kterou chtějí rodiče poskytnout svým dětem. Průměrný klient požaduje co nejvyšší zhodnocení při minimální vázací době.

Doporučením pro zvýšení klientely spořitelen je zaměřit se především na zvýšení úrokové sazby. Úrokovou sazbu formuje především trh a podmínky na trhu, ale stavební spořitelna má na tento parametr také určitý vliv, na rozdíl od státní podpory a zákonného pojištění, jež je pevně dáno legislativou. Spořitelna se může odlišit a svou úrokovou sazbu výrazně zvýšit, tím by nalákala jistě nespočet klientů. Přestože dočasné výhody při založení nové smlouvy o stavebním spoření jsou podle vyhodnocení preferencí klientů až na předposledním místě, spořitelny by jistě neměly být opomíjeny. Dárek v podobě plyšové

hračky při založení spoření malému dítěti nebo elektroniky u smlouvy pro teenagera přispívá ke zviditelnění spořitelny a znovu přitahuje nové klienty.

Produkt stavební spoření je určen pro veškeré věkové kategorie od těch nejmladších, přes střední generaci až po starší lidi, jež jej využívají především jako rezervu na stáří. Výhody stavebního spoření jsou především ve státní podpoře, která sice tvoří výdajovou položku státního rozpočtu, ale na druhou stranu do státního rozpočtu je přinášena několikanásobně vyšší příjem plynoucí z investic do stavebnictví.

Knižní zdroje

KOCIÁNOVÁ, H: *Finanční gramotnost v kostce aneb co nás měl kdo naučit*. Olomouc: ANAG, 2012. 151 s. ISBN 978-80-7263-767-6

LUKÁŠ, V., KIELER, P. *Stavební spoření a stavební spořitelny*. 2. vydání. Praha: Ekopress, s. r. o., 2014. 132 s. ISBN 978-80-87865-05-7

PRČÍK, T. *Stavební spoření v kostce*. 1. Vydání. Brno: ERA group spol. s r. o., 2002. 124 s. ISBN 80-86517-29-2

RADOVÁ, J., DVOŘÁK, P., MÁLEK, J. *Finanční matematika pro každého*. 8. rozšířené vydání. Praha: GRADA Publishing, a. s., 2013. 175 s, ISBN 978-80-247-4831-3

ŘEZANKOVÁ, H. *Analýza dat z dotazníkových šetření*. 3. aktualizované vydání. Praha: Professional Publishing, 2011. 223 s. ISBN 978-80-7431-062-1

SHILLER, R., J. *Irrational Exuberance*. 2nd edition, Princeton and Oxford: Princeton University Press, 2005. 304 s. ISBN 0-691-12335-7

Internetové a ostatní zdroje

AČSS Asociace českých stavebních spořitel. *Legislativa*. [online]. © 2014e [cit. 5-10-2014]
Dostupné z: <<http://www.acss.cz/cz/prakticke/legislativa/>>

Českomoravská stavební spořitelna (ČMSS). *Návrh na uzavření smlouvy o stavebním spoření*.
Platnost formuláře od 1. 4. 2014