

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra ekonomiky



Bakalářská práce

KBC v porovnání ČSOB

Klára Nová

© 2015 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Katedra ekonomiky

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Klára Nová

Podnikání a administrativa

Název práce

KBC v porovnání s ČSOB

Název anglicky

KBC versus ČSOB

Cíle práce

Cílem práce je vytvořit základní přehled o službách belgické banky KBC a české ČSOB, porovnat tyto služby a identifikovat ty nejvýhodnější produkty dle požadavků klienta.

Metodika

Pro napsání rešeršní části bude autorka čerpat z odborných knih, dále získá informace od bankovních konzultantů, se kterými už má domluvené schůzky. Jsou to konzultanti jak z ČSOB, tak i belgičtí konzultanti z KBC. V práci se autorka nejprve zaměří na základní informace o produktech obou bank a pak porovná jejich služby a požadavky klientů na KBC a na ČSOB.

Doporučený rozsah práce

30 – 40 stran

Doporučené zdroje informací

ADMATI, Anad aand HELWIG, Martin. The banker's new clothes: What's wrong with Banking and What to Do about It. Oxford: PRINCETON UNIVERSITY PRESS, 2013. 398. ISBN 978-0-691-15684-2.

BABORÁK, Jan. Bankovníctví v proměnách času: Sborník textů k 20 letům České bankovní asociace. Praha: Česká bankovní asociace, 2012. 253. ISBN 978-80-260-3016-4.

DVOŘÁK, Petr. Bankovníctví pro bankéře a klienty. 3. přepracované a rozšířené vydání. Praha: Linde a.s., 2005. 681. ISBN 80-7201-515-X.

Elektronické zdroje : www.csob.cz ; www.kbc.com

MEJSTRÍK, Michal a PEČENÁ, Magda. Základní principy bankovníctví: Basic principles of banking. Praha: Karolinum, 2008. 627. ISBN 978-80-246-1500-4.

SCHLOSSBERGER, Otakar. Platební styk. Třetí přepracované vydání. Praha: Bankovní institut vysoká škola, a.s., 2000. 373. ISBN 80-7265-036-X.

Předběžný termín obhajoby

2015/06 (červen)

Vedoucí práce

Ing. Michal Steininger, Ph.D.

Elektronicky schváleno dne 6. 10. 2014

prof. Ing. Miroslav Svatoš, CSc.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 6. 10. 2014

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 10. 03. 2015

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "KBC v porovnání ČSOB" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autorka uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 12.3.2015

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala pracovníkům bank ČSOB a KBC za poskytnutí potřebných informací. Dále bych chtěla poděkovat Ing. Michalu Steiningerovi, Ph. D. za rady a připomínky, které vedly ke zlepšení úrovně práce a k jejímu následnému dokončení. V poslední řadě bych poděkovala mé matce, která mi pomohla se dostat do bankovního prostředí a domluvit si konzultace jak s českými, tak s belgickými konzultanty.

KBC v porovnání s ČSOB

Souhrn

Cílem práce je vytvořit základní přehled o službách belgické banky KBC a službách české banky ČSOB, následně je porovnat a nakonec vybrat ty nejvýhodnější produkty dle požadavků klientů. V literární části jsou definovány jednotlivé pojmy, které jsou pak v praktické části zkoumány. Stanoveného cíle bylo dosaženo dle analýzy vybraných položek výkazu zisku a ztrát a také pomocí dotazníkového šetření, které probíhalo v obou vybraných bankách a bylo zaměřeno pouze na klienty ČSOB a KBC. Bylo zjištěno, že banky nabízejí stejné produkty a to hlavně z důvodu vztahu, který mezi nimi je. Zásadním rozdílem je však využívání služeb elektronického bankovníctví, kde je pozadu banka ČSOB. V České republice si totiž klienti ještě zcela nezvykli na typ tohoto bankovníctví, zatímco v Belgii jsou tyto služby na prvním místě. Pozitivní věc, která byla také při výzkumu zjištěna, je fakt, že obě banky získaly ocenění „Banka roku“, a to ne jen jednou.

Klíčová slova: Bankovní systém, banka, bankovní služby, bankovní produkty, platební styk, elektronické bankovníctví, běžné účty, úvěrové produkty, pojištění

KBC versus CSOB

Summary

The aim is to create a basic overview of the Belgian bank KBC services and the services of a Czech bank CSOB, then compare them and ultimately select the best services and products according to clients' requirements. In the literary section are defined various concepts, which are then examined in the practical part. Stated objective has been achieved according to the analysis of selected items in the Profit and Loss Statement and also through a questionnaire conducted in the two selected banks and focused only on clients CSOB and KBC. It was found that banks offer the same products, because of the relationship between them. The fundamental difference is the using of electronic banking services, which is not so popular in CSOB bank. In the Czech Republic clients don't use this type of banking so much, while in Belgium these services are in the first place. The positive thing, which was also found in the research is the fact that both banks have been awarded the "Bank of the Year", and not just once.

Keywords: Banking system, bank, banking services, banking products, payments, electronic banking, banking accounts, credit products, insurance

Obsah

1	Úvod.....	4
2	Cíl práce a metodika	5
3	Literární rešerše	7
3.1	Bankovní systém.....	7
3.2	Bankovní produkty	12
4	Vlastní práce	26
4.1	Současná situace ČSOB.....	26
4.2	Současná situace KBC	28
4.3	Analýza vybraných položek výkazu zisku a ztrát ČSOB	30
4.4	Analýza vybraných položek výkazu zisku a ztrát KBC	35
4.5	Porovnání profilů bank k 31.12.2014	39
4.6	Výsledky dotazníkového šetření v ČSOB	40
4.7	Výsledky dotazníkového šetření v KBC.....	44
5	Výsledky dotazníkového šetření, jejich porovnání a zhodnocení.....	48
6	Závěr	51
7	Seznam použitých zdrojů.....	53
8	Přílohy.....	55
9	Seznam tabulek a grafů.....	70

1 Úvod

Problematika bank a jejich produktů a služeb je často probírána jak z celkového hlediska, tak i z hlediska samostatných bankovních poboček a samozřejmě i klientů. U bank je vztah mezi nimi a jejich klienty velmi blízký. Díky tomu mají lidé k bankovní sféře blíž a mají pocit, že jí můžou nějakým způsobem ovlivnit a dosáhnout tím mnoha cílů. U menších bank je mnohem výraznější zpětná vazba, a to jak díky mezilidským vztahům, tak i díky menšímu rozsahu bankovních produktů a služeb. U větších bankovních poboček je situace složitější.

V České republice je zaveden dvoustupňový bankovní systém, ve kterém vystupuje Česká národní banka a obchodní (komerční) banky. V poslední době je však velkým trendem univerzálnost bankovníctví, která spočívá v postupném odstraňování rozdílů mezi jednotlivými druhy bank. To je výhodné a pohodlné hlavně pro klienty, jelikož mohou získat veškeré bankovní produkty u jedné banky a ušetří si tím čas. Největšími univerzálními bankami jsou: Česká spořitelna, Československá obchodní banka, Komerční banka a Unicredit. Na trhu je jich více než 50 % a proto jsou považovány za významné subjekty českého bankovníctví.

Na druhé straně jsou v České republice také banky specializované. Ty se zaměřují pouze na některé druhy služeb jako je např. investování, spoření či hypotéky. Nejvýznamějšími specializovanými bankami jsou u nás stavební banky, které se zaměřují především na stavební spoření. Díky univerzálnosti však těchto bank na trhu ubývá.

Další modernizací je v České republice během posledních let tvorba finančních skupin. V současné době na bankovních trzích působí několik finančních skupin. Jsou to např. Erste Bank, Société Générale, Finanční skupina KBC, Finanční skupina ING atd. Jejich budoucnost je ale nejasná, tudíž není možno vědět, co od nich lze očekávat. V Belgii sice žije přibližně stejně obyvatel jako v České republice, ale je tam asi 110 registrovaných bank (v ČR je jich kolem 30), tudíž je tam více bankovních možností. V Belgii je zkrátka banka na každém kroku. Bankovnímu sektoru v Belgii dominují čtyři velké bankovní skupiny: Fortis Bank, Dexia, KBC a ING Bank Belgie.

Belgičané se oproti Čechům naučili spořit a investovat do podílových fondů a akcií. Češi spoří více než dvě třetiny finančních prostředků na běžných účtech, což už není tak výnosné.

Dále je bankovní situace v Belgii lepší v tom, že tam nejsou v kurzu bankovní poplatky, tak jako v české zemi. Za vedení či naopak rušení účtu klienti nic neplatí, tudíž belgické banky patří z nákladového hlediska mezi ty nejlepší.

Dalším rozšířeným bankovním produktem je životní pojištění, které v Česku rozšířené vůbec není, stejně tak jako penzijní pojištění. Klienti belgických bank také využívají elektronické bankovníctví ve větší míře než klienti českých bank.

V Belgii jsou využívány téměř stejné bankovní produkty jako v České republice, avšak s odlišnou mírou využití. což je hlavním obsahem této bakalářské práce.

2 Cíl práce a metodika

Cíl práce

Cílem práce je vytvořit základní přehled o službách belgické banky KBC a službách české banky ČSOB, následně je porovnat a nakonec vybrat ty nejvýhodnější produkty dle požadavků klientů.

Metodika

Teoretická část je zpracována na základě prostudování odborné literatury k danému tématu, která byla poskytnuta bankovní knihovnou ČSOB. Přehled použité literatury je uveden na konci této práce v kapitole 7. Zde byl použit sekundární výzkum pomocí uvedených knižních zdrojů. K dohledání některých informací byly použity odborné internetové zdroje, do kterých patří zejména osobní prezentace bankéřů, které jsou zveřejněny na internetových stránkách nebo byly zaslány osobní emailovou adresou.

V první části literární rešerše je popsán bankovní systém a jeho dělení. Tudíž je zde vysvětlen hlavně jednostupňový a dvoustupňový bankovní systém a také rozdíly mezi nimi. Dále se zde řeší problematika platebního styku a jeho nástrojů. Platební styk je hlavně rozdělen na hotovostní a bezhotovostní platební styk. Dále jsou v práci uvedeny jednotlivé druhy jak hotovostního, tak bezhotovostního platebního styku a samozřejmě rozdíly mezi nimi. V neposlední řadě se řeší problematika platebních karet a jejich druhů, bankomatů či bankovních převodů, které jsou nedílnou součástí bankovní sféry. Na konci literární rešerše jsou vysvětleny jednotlivé bankovní produkty, které obě banky používají a jsou pak analyzovány v praktické části. Týká se to hlavně bankovních účtů, úvěrových produktů, platebních či kreditních karet, elektronického bankovníctví a také životního a neživotního pojištění.

Analytická část je již zaměřena na samotné porovnání služeb a produktů v KBC a ČSOB. V první části analytického výzkumu jsou uvedeny aktuální informace o ČSOB i KBC, kde jsou například uvedeny nejnovější produkty či strategie, na kterou se banky zaměřují. Dále je v této části práce uvedeno několik tabulek a grafů, které vypovídají hlavně o ziskovosti obou bank. Je zde zobrazen výkaz zisku a ztrát, který zobrazuje zisk a podíly akcionářům. Tento výkaz je možno vidět v tabulkách 1 až 8. V grafech 1 až 9 je pak zobrazen vývoj zisku a dalších položek s ním souvisejících od roku 2007 do roku 2014. Dále je zde zobrazena nákladová efektivita či likvidita, opět mezi lety 2007 – 2014. Zobrazení vývoje v těchto letech je důležité hlavně v roce 2008, kdy byla krize na finančním trhu, což je v grafech dobře vidět. Ke konci této první části je zobrazen aktuální profil obou bank, který říká, kolik klientů či zaměstnanců a poboček mají sledované banky. Profil je zobrazen v tabulce číslo 9. Při výzkumu napomohly schůzky s českými a belgickými pracovníky, ze kterých proběhl nejprve sběr dat, dále jejich zpracování a podání výsledků. Pro dohledání dalších informací byly využity oficiální weby obou bank a dále pak výroční zprávy jednotlivých let, které jsou na daných webech publikovány.

V druhé části byl proveden primární výzkum pomocí dotazníkového šetření, které proběhlo elektronickou formou. Dotazníky byly vytvořeny pomocí specializovaného webu www.vyplnto.cz a jeho odkaz byl posílán na emailové adresy klientů. Dotazník byl tedy vytvořen jak v českém, tak i v anglickém jazyce a odpovídali na něj pouze klienti ČSOB či KBC. Vzorový dotazník lze najít v přílohách 3 a 4. Otázky byly v obou případech úplně stejné a to z důvodu toho, aby se daly služby dobře porovnat. Na základě výsledků dotazníkového šetření byly analyzovány služby a nabízené produkty obou bank. Tyto výsledky lze nalézt v kapitolách 4.6 a 4.7.

V závěru analytické části je celkový souhrn a porovnání služeb a produktů v ČSOB a KBC. Výchozím bodem bylo dotazníkové šetření, které bylo zpracováno nejdříve jen za ČSOB, pak za KBC a nakonec celkově za obě dvě banky. Výsledky obou dotazníků lze najít v kapitole 5 a jejich grafická podoba je zobrazena v příloze číslo 5. Analytická část tak zahrnuje výsledky z české banky ČSOB a z jejího belgického vlastníka KBC. Je zde tedy zobrazen rozdíl ve službách a jejich využívání.

3 Literární rešerše

V této části bakalářské práce jsou vysvětleny jednotlivé pojmy, které s tématem souvisí, a které jsou pak zkoumány v analytické části. Patří sem například bankovní systém v ČR i v Belgii a dále jsou zde vysvětleny jednotlivé bankovní produkty jako například úvěry, účty či pojištění. K sepsání literární části pomohlo prostudování knižních zdrojů a prezentací, jejichž seznam je uveden na konci práce v kapitole 7.

3.1 Bankovní systém

Stabilní bankovní systém je významnou částí každé tržní ekonomiky. Pomocí bank proudí do hospodářství peníze a bankovní obchody se tedy stávají správným předpokladem pro fungování rozvoje ekonomiky. Naopak je i stabilita bankovního systému podmíněna výkonem ekonomiky. V České Republice je spojitost bankovních sektorů s ostatními sektory v hospodářství silnější než v ostatních zemích. (Bankovní institut, 2004)

V ekonomickém prostoru působí několik bank, které dohromady tvoří bankovní systém, což je vlastně souhrn bank v určité zemi a jejich vzájemné vazby. Bankovní systém ovlivňuje jeho podstata a rozvinutost, úroveň finančního trhu, měnová stabilita, historický vývoj, tradice a další. Bankovní systémy jsou v různých zemích uspořádány různými principy. Rozdělují se na jednostupňové a dvoustupňové, podle toho, jestli existuje v bankovním systému centrální banka. (Dvořák, 2005)

Bankovní systém a jeho subjekty

V každé zemi je bankovní systém jiný. Závisí to především na ekonomické a politické situaci daného státu. Zaměříme se tedy pouze na bankovní systém České republiky. Sem patří skutečnost, že bankovní systém je formován jako dvoustupňový. Základem bankovního systému je centrální banka a soustava komerčních bank, které vykonávají vlastní obchodní činnost. Podstatou členění je oddělení funkce centrální banky od obchodních bank. (Bankovní institut, 2004)

Jednostupňový bankovní systém

Základem jsou v tomto systému plně univerzální banky, které mohou provádět veškeré bankovní obchody, což znamená, že zde chybí centrální banka, proto tedy jednostupňový systém. S jednostupňovým systémem jsme se mohli setkat v počátečním

období rozvoje bankovníctví. Zánik tohoto systému způsobil vznik centrálních bank. (Dvořák, 2005)

Dvoustupňový bankovní systém

Je soustavou založenou na makroekonomických funkcích, které zabezpečuje centrální banka a na mikroekonomických funkcích, které jsou zabezpečovány sítí komerčních bank. Hlavním cílem centrální banky je dosažení měnové či cenové stability. Komerční banky mají naopak za úkol provádět svou činnost na ziskovém principu. V dnešní době jsou bankovní systémy založeny na dvoustupňovém principu. (Dvořák, 2005)

Finanční systém

Finanční systém lze rozdělit na dva subsystémy: bankovní-orientovaný systém a kapitálově-orientovaný systém. Bankovní-orientovaný systém transformuje informace pomocí bank, které pak vyrovnávají riziko v čase. Probíhají zde tedy vztahy mezi věřitelem a dlužníkem, z čehož vyplývá že tento systém je vhodný pro běžné věřitele a vkladatele. Na druhé straně kapitálově-orientovaný systém transformuje informace pomocí zprostředkovatelů a médií. Riziko nevyrovnávají banky, ale investoři, kteří využívají různé instrumenty jako například dluhopisy, akcie či fondy. Tento systém je tedy vhodný spíše pro akcionáře či investory. (Mejstřík, 2008)

Univerzální bankovní systémy

Univerzální bankovní systémy tvoří na jedné straně centrální banka se svými specifickými úkoly, na straně druhé je to potom síť univerzálních bank, které mohou provádět veškeré bankovní činnosti. Typickou vlastností je zde propojení mezi činnostmi banky, jak v oblasti komerčního, tak i investičního bankovníctví. Jednou z hlavních předností systému je, že klient může získat všechny bankovní produkty od jedné banky, tudíž má vše u jedné banky a tím ušetří spoustu času. Další podstatnou předností univerzální banky je výborná znalost svých klientů, pro které má tím pádem výhodnější nabídky. Na tomto principu je založeno současné bankovníctví v rámci EU, což umožňuje bankám s licenci provozovat univerzální bankovníctví po celém území Evropské unie.

Z toho vyplývá, že i český bankovní systém je založen na principu univerzálního bankovníctví. (Dvořák, 2005)

Banky a jejich úloha v ekonomice

Hospodářství má dvě strany. Na jedné straně se u jednotlivých subjektů vyskytují volné peníze, které vznikají jak v domácnostech, tak v podnicích. Domácnosti si ukládají své příjmy jako úspory, podniky z nich zase hradí určité závazky nebo realizují investiční záměry apod. Na druhé straně vzniká u těchto subjektů potřeba půjčit si prostředky. U domácností je tím myšlen nákup zboží, u podniků je tím myšleno nákup strojů a zařízení. Z toho nám vyplývá potřeba obchodovat s penězi, která je realizována na finančním trhu, který má na starosti prodej a nákup peněz tak, aby to bylo co nejvýhodnější. Finanční služby na trhu poskytují různé instituce, které jsou nazývány finančními zprostředkovateli. Mezi ně se řadí například banky, spořitelny, úvěrová družstva, penzijní fondy, investiční společnosti, pojišťovny apod. Finanční zprostředkovatelé slouží k zřizování a vedení různých druhů účtů, zajišťování platebního styku, nákupu a prodeji valut, úschově cenností, poradenství atd. Banka přijímá různé vklady od klientů a poskytuje veškeré úvěrové služby klientům tak, aby dosáhla co nejvyššího zisku, což je jejím hlavním cílem. (Bankovní institut, 2004)

Banku lze tedy chápat jako finančního zprostředkovatele, který uchovává dočasné volné peněžní prostředky a poskytuje je pak formou půjček různým subjektům. Dále také nabízí řadu dalších služeb, mezi které patří například platební styk. (Mejstřík, 2008)

Obecné principy činnosti bank

Základní činností banky je stanovení optimálního poměru mezi bezpečností, rentabilitou a likviditou. Likvidita je schopnost banky vyrovnat se v termínech splatnosti se svými věřiteli. Rentabilita udává vztah mezi výsledky hospodaření a velikostí kapitálu. Bezpečnost znamená totéž co jistota nebo naopak riziko. Cílem banky je sladění aktiv a pasiv. Další důležitou činností je hospodaření s vklady klientů. Banka také musí ve své obchodní politice uspokojit akcionáře a splnit podmínky, které jí stanoví centrální banka. Likvidita, rentabilita a bezpečnost vytvářejí magický trojúhelník, jelikož cíle těchto jednotlivých položek jsou v rozporu. Např. poskytování rizikových úvěrů může bance přinést velké zisky, ale zároveň je to pro ní i nebezpečí. Banky si proto stále musí hlídat

shodu mezi aktivy a pasivy, vlastní a cizí kapitál, vklady, úvěry, výši úrokové míry apod. tak, aby při udržování likvidity dosahovala co nejvyšší rentability. (Bankovní institut, 2004)

Banka má tedy tři základní funkce a to finanční zprostředkování za úplatu, emisi bezhotovostních peněz a provádění platebního styku. (Mejstřík, 2008)

Bankovní systém ČR

Až do roku 1989 byl bankovní sektor potlačován ve všech činnostech. Důležitým rokem byl rok 1950, kde došlo k likvidaci dosavadního bankovního systému a byl vytvořen jednostupňový systém, který umožňoval státním orgánům kontrolu činností v zemi. Centrální a obchodní bankovníctví bylo spojeno v jednu instituci – Státní banku československou. Pro zajištění ostatních specifických činností existovaly ještě další banky: Česká státní spořitelna, Slovenská státní spořitelna, Československá obchodní banka, Investiční banka a Slovenská státní spořitelna. (Bankovní institut, 2004)

Lze tedy říci, že současná struktura našeho finančního trhu je ovlivněna historií československé ekonomiky. Na území tehdejšího Československa před rokem 1989 existoval jediný typ finanční instituce a to banka, ve které byly uloženy veškeré úspory. To se ale postupem času změnilo. (Mejstřík, 2008)

Český bankovní systém lze nyní označit jako dvoustupňový systém univerzálního bankovníctví. Vyskytují se zde i speciální druhy bank, jako např. stavební spořitelny a hypoteční banky. Současná struktura našeho systému se postupně vytvářela od roku 1990, kdy zde byl velký nárůst počtu bank. Banky se v naší republice člení podle velikosti bilanční sumy (velké banky – Česká spořitelna, střední banky – Raiffeisenbank, malé banky – eBanka, pobočky zahraničních bank – ING Bank, stavební spořitelny – Českomoravská stavební spořitelna). (Dvořák, 2005)

Vývoj českého bankovníctví

Během 20 let českého bankovníctví došlo k řadě významných událostí, které vyplývaly jak z politicko-ekonomického vývoje, tak i z globálních ekonomických problémů. Důležitou dobou byla 90.léta minulého století, ve kterém se v našem bankovníctví vybudoval dvoustupňový bankovní systém založený na tržních principech.

Po celou tu dobu je ale bankovníctví poznamenáváno globální finanční krizí, která způsobuje krachování řady bank. (Dvořák, 2005)

Koncem 90. let měly banky problém s dodržováním standardních pravidel podnikání. ČNB tedy usoudila, že tato situace povede ke zvyšování rizik a tím i k celkovému úpadku. Byla tedy zvýšena kontrola nad českým bankovníctvím, což vedlo k poklesu zprostředkování pomocí českých bank, což vedlo k výraznému omezení přílivu peněz českým podnikům. Mezi lety 1998 – 2000 tedy většinu finančních investic do českých společností měly na starost zahraniční investoři. (Mejstřík, 2008)

České bankovníctví se ale dosud s finanční krizí vypořádalo bez větších problémů, jelikož negativní dopady na Českou republiku nebyly tak silné, aby zhoršily ekonomickou situaci českých firem a domácností (hlavních klientů našich bank), které by pak nebyly schopny splácet své závazky vůči bankám. Na druhé straně na tom měla zásluhu i obchodní politika našich bank, která je orientovaná především na domácí klientelu, což přináší bankám velmi dobrou výnosnost. (Dvořák, 2005)

Bankovní sektor v České republice se dá považovat za vyspělý a dostatečně rozvinutý a bankovní služby a produkty zde mají lokální charakter. Důležitým rokem je rok 1990, kdy došlo k rozdělení Státní banky československé a byly položeny 4 bankovní sektory: SBČS, Česká spořitelna, ČSOB, Živnostenské banky, ke kterým byly později přidány další, a to: Komerční banka a Investiční banka. V tuto chvíli bylo v České republice započato moderní bankovníctví a banky ukázaly, že jsou schopny udržet tempo i krok s nejvyspělejšími trhy. (Baborák, 2012)

Budoucnost českého bankovníctví

Pozitivní výsledky našeho bankovníctví v posledních letech by neměly vést ke ztrátě, ikdyž ekonomické podmínky se můžou velmi rychle měnit. Žádná banka si totiž nemůže být jistá, že má vše plně pod kontrolou. Pro české bankovníctví bude důležité, aby si udrželo svou identitu, což znamená udržet naše banky jako samostatné subjekty. Další vývoj bude ale záviset na realizaci myšlenky o bankovní unii, ikdyž je naše bankovníctví ve velmi dobré kondici. (Dvořák, 2005)

Bankovníctví v Belgii

Bankovnímu sektoru v Belgii vládne kromě centrální emisní banky BNB tzv. velká čtyřka, do které patří KBC Bank, Dexia Bank, ING a Fortis Banque. Tyto nejvýznamější obchodní banky tvoří 70 % podílu v bankovním sektoru. Začátkem roku 1998 se rozhodlo o sloučení 3 institucí, které vládly belgickému finančnímu trhu: Bruselská bursa, Belfox a CIK. Sloučily se v instituci s názvem BEX, což znamená Brussels Exchange. V roce 2000 uzavřela Belgie dohodu s Pařížskou bursou a Amsterdamem o vzniku nové bursy Euronext, která je považována za první krok vytvoření společné bursy Euroland. V letech 2008 až 2011 postihla bankovní sektor krize, kterou vyvolala snaha o převzetí nizozemské banky ABN-Amro. Do vyrovnání krize se pak zapojily i ostatní banky jako Fortis, Dexia i KBC. Tato krize měla ovšem dopad i na Českou Republiku, jelikož banka ČSOB je dceřinou společností KBC. Na burse bylo totiž rozprodáno kolem 40 % akcí ČSOB a Pražskému ČSOB bylo sebráno slovenské oddělení. Záchranou bylo odkoupení banky státem v ceně čtyřech miliard eur. Obecně je známo že v současné době je belgické bankovníctví vyspělejší než to české, jelikož mají úplně jiný systém než banky v České Republice a to zejména v elektronickém bankovníctví. V Belgii totiž většina lidí řeší veškeré finanční věci, co se bankovníctví týče přes internet, a to jak přes počítače a notebooky tak hlavně také pomocí mobilních telefonů. Málom který belgičan chodí v dnešní době do banky osobně. (Katrien van Gijssel, osobní konzultace a prezentace 25.1.2014)

3.2 Bankovní produkty

V této části práce jsou vyjmenovány a popsány nejvíce využívané bankovní produkty, které jsou všude dobře známy. V praktické části jsou pak tyto produkty analyzovány.

Platební styk

Platebním styk je základním produktem (službou), který poskytují např. banky svým klientům. Je poskytován tedy bankami či spořitelními a úvěrními společnostmi. Poskytovatel služeb platebního styku provádí různé operace pomocí platebních instrumentů na příkaz svého klienta. Subjekty jsou pak fyzické nebo právnické osoby, kterým se říká klienti. Je to záležitost mezi tzv. plátcem a příjemcem.

(Schlossberger, 2012)

Platební styk je tedy jedna z nejdůležitějších funkcí banky a je tedy důležitá jeho kvalita, kterou po něm klient požaduje. Základními subjekty jsou tedy plátce a příjemce, kteří mezi sebou provádí platební styk přímo či pomocí nějakého zprostředkovatele, což je ve většině případech banka. Jednotlivé formy platebního styku jsou uvedeny v tabulce číslo 1. (Mejstřík, 2008)

Peněžní platby mohou být uskutečněny tzv. cash formou neboli hotovostně či převodem z účtu na účet neboli bezhotovostně, což je výhodnější pro mnohé transakce dnešní doby. (Balabán, 2011)

Tabulka 1: Formy platebního styku:

Kritéria	Forma
Dle peněžní formy	hotovostní / bezhotovostní / elektronický
Dle místa transakce	tuzemský / zahraniční / přeshraniční
Dle dokumentů	nedokumentární / dokumentární
Dle smlouvy banky	bezzávazkový / závazkový
Dle rychlosti platby	standardní / expresní

Zdroj: Mejstřík, 2008

Hotovostní platební styk

Tento druh platebního styku nám říká, že dochází k předání hotovosti (bankovek či mincí) mezi plátcem a příjemcem. Typickými příklady jsou například platby v obchodech a restauracích či výběr hotovosti z bankomatu. (Mejstřík, 2008)

Hotovostní platební styk je tedy prováděn přímo mezi fyzickými osobami a podniky. Výše hotovostních plateb je našim zákonem omezena na 15 000 euro (viz zákon č. 254/2004 Sb., o omezení plateb v hotovosti). (Dvořák, 2005)

Řadíme sem také poštovní poukázky, pomocí kterých jsou prováděny platby mezi podnikatelskými subjekty a obyvateli. Platbu zprostředkovává Česká pošta a jedná se o platby nájemného, energie, odvozu odpadu či telefonu. (Balabán, 2011)

Bezhotovostní platební styk

Znamená to, že k transferu peněz dochází pomocí zápisu na účtech plátce a příjemce. Zde hrají důležitou roli banky, které jsou zde tzv. zprostředkovateli. Klienti stále

kladou vyšší požadavky na tento druh platebního styku, zejména na jeho spolehlivost a rychlost. Rozlišujeme zde dvě formy placení a to bezpodmínečné a podmíněné. Při bezpodmínečné formě placení neexistují další požadavky či podmínky pro převod. Naopak u podmíněné formy existují určité podmínky jako např. předložení dokumentů. Banky jako zprostředkovatelé si za užívání jejich prostředků účtují poplatky. Bezhotovostní platební styk můžeme tedy realizovat pomocí bankovních úhrad (příkaz k úhradě), inkasní formy placení, šeků, platebních karet, elektronických peněz či směnek. (Mejstřík, 2008)

Z toho tedy plyne že je to převod peněžních prostředků mezi plátcem a příjemcem a je tedy nutné mít uzavřený účet u banky tzv. běžný účet. (Balabán, 2011)

Elektronický platební styk

Jde o platební styk, který je zprostředkován platebním prostředkem, na kterém jsou uloženy peníze v elektronické podobě. Mezi plátcem a příjemcem dochází tedy k elektronickému předání peněz, což znamená, že pomocí terminálu jsou peníze připsány jako bezhotovostní na účet příjemce. (Schlossberger, 2012)

Struktura platebního styku

Platební styk banky provádějí pomocí platebních produktů. Platební styk dělíme z několika hledisek a sice: z hlediska formy plateb na hotovostní a bezhotovostní platební styk, z hlediska teritoria na tuzemský a zahraniční platební styk, z hlediska druhu klientů na retailový a wholesalový platební styk. Hotovostní platební styk je prováděn pouze hotovostí (bankovkami a mincemi). Oproti tomu máme bezhotovostní platební styk, který je prováděn bez využití hotovosti a to prostřednictvím převodů na bankovní účty. Tuzemský platební styk je styk, který probíhá uvnitř dané národní ekonomiky v tuzemské měně. Naproti tomu máme zahraniční platební styk, který představuje platby do zahraničí nebo naopak platby ze zahraničí. Retailový platební styk se vyznačuje tím, že výše platby je relativně nízká, ale počet těchto plateb je zase relativně vysoký. Na druhé straně stojí wholesalový platební styk, který se týká plateb obchodní povahy, u kterých je výše jednotlivých plateb naopak vyšší. (Dvořák, 2005)

Další druhy platebního styku

Tuzemský platební styk probíhá mezi plátcem a příjemcem nacházejících se v jednom státě, kdežto zahraniční probíhá mezi subjekty, které se nacházejí v různých státech. Dále existuje tzv. přeshraniční platební styk, což znamená, že se plátce a příjemce nacházejí v různých státech, ale v EU. Dalšími typy jsou styky dokumentární a nedokumentární. Při dokumentárním styku je platba doprovázena nějakými dokumenty a při nedokumentárním styku probíhá převod bez dokumentů. Bezzávazkovým platebním stylem je myšlen vztah mezi subjekty, při kterém banka transakci pouze zprostředkovává. Oproti tomu existuje tzv. závazkový platební styk, což je vztah mezi plátcem a příjemce, kdy banka nevystupuje pouze jako zprostředkovatel, nýbrž jako plátce. V poslední řadě je rozlišen expresní styk, kdy je odepsání a připsání peněžních prostředků uskutečnil okamžitě v jeden stejný den. Oproti tomu stojí standardní platební styk, při kterém dochází k běžnému přesunu peněžních prostředků. (Schlossberger, 2012)

Platební karty

Platební kartu dnes obdrží každý zcela automaticky ke každému běžnému účtu. V tomto případě se jedná o kartu debetní, která slouží jako platební prostředek nebo může být s úvěrovým rámcem, který slouží pro mimořádné přečerpání limitu. (Baborák, 2012)

Platební karta je tedy základním platebním prostředkem, který slouží pro placení zboží či služby. Lze ji charakterizovat jako instrument, který umožňuje majiteli vzdálený přístup k jeho finančním prostředkům na účtu. Platební karta je dána normou ISO 3554 a musí splňovat určité náležitosti jako např. označení vydavatele karty, jméno a podpis držitele karty, číslo karty neboli BIN, platnost karty, nosič elektronického záznamu a ochranné prvky. (Schlossberger, 2012)

Karty se u nás začaly používat v roce 1992, kdy se objevily i první bankomaty. Nejprve tyto karty mohli používat pouze jen VIP klienti (klienti s dostatkem finančních prostředků na běžném účtu). Platební karty měly v minulosti platnost pouze jeden rok a jejich minimální limit dosahoval až několika desítek tisíc korun. V dnešní době berem jako samozřejmost platnost karty až na 3 roky, zasílání karty a PINu poštou apod a tehdejší systém je nám velice vzdálený. (Baborák, 2012)

Platební karty dělíme na debetní a kreditní (úvěrové). Rozdíl je v tom, že na debetní kartě musí být vždy kladný zůstatek, zatímco na kreditní kartě může být zůstatek i záporný,

což znamená, že banka poskytuje držiteli úvěr. Používání platebních karet je u každého člověka odlišné. Někdo je používá na výběr hotovosti z bankomatu a pak tedy k následné hotovostní platbě. Někteří je zase používají k přímým platbám. (Mejstřík, 2008)

Využívanějším typem karet je karta kreditní. V průběhu několika let se kreditní karta dostala do téměř každé domácnosti a neexistuje zde banka, která by tento produkt nenabízela. (Baborák, 2012)

Bankomaty

V České republice je v dnešní době síť bankomatů velice rozvinutá. Dostupnost bankomatů je vynikající. Hotovostní platby jsou již dnes klesajícím trendem, a proto banky stále investují do vývoje dalších funkcí s ochranných prvků. V nedávné době se zavedla novinka, která nám umožňuje pomocí bankomatu zjistit náš aktuální zůstatek na účtu, podat platební příkaz nebo domítnout tisk stvrzenky. Výjimkou nejsou ani bankomaty, které nám umožňují vkládat peníze na účet či speciální bankomaty přizpůsobené vozíčkářům. (Baborák, 2012)

Elektronická peněženka

Elektronické peníze jsou fenoménem, se kterým se mnoho lidí ani nesetkalo. Různé druhy „předplacených“ karet u nás existují už více než deset let. Karty vydávají převážně nebankovní subjekty. Nejedná se o skutečné elektronické peníze. Tyto karty se váží k jedné nebo k více předem určených službám, tudíž je nelze považovat za platební prostředek. Typickým příkladem je známá Opencard Dopravního podniku v Praze. (Baborák, 2012)

Klientské bankovní účty

Většina vztahů mezi klientem a bankou se odráží právě na účtech, které vede banka. Proto můžeme tyto produkty považovat za základní. Klientský bankovní účet lze chápat jako účet pohledávek a závazků banky, které plynou ze vztahů s klientem. (Dvořák, 2005)

Existuje několik druhů bankovních účtů jako např. běžný účet, běžný účet v cizí měně, dodatkový běžný účet, termínovaný účet, spořicí účet, úvěrový účet atd.

Nejrozšířenějším typem účtu je tzv. běžný účet neboli také sporožiro. Tento typ účtu však nemohou používat právnické osoby, tzn. firmy. (Balabán, 2011)

Zřízení bankovních účtů

Banky a ostatní poskytovatelé mohou zřizovat a vést platební účty jak tuzemcům tak i cizincům, jak fyzickým osobám tak i právnickým osobám. Účty mohou být zřízeny v tuzemské či cizí měně. Platební účty slouží tedy k zajištění platebních služeb tuzemského i zahraničního platebního styku. Zřízení těchto účtů je provedeno na základě smlouvy mezi poskytovatelem a klientem, ke které je potřeba doložení identifikačního dokladu a podpisový vzor. (Schlossberger, 2012)

Součástí klientské dokumentace je tedy smlouva o zřízení účtu, doklad o právní subjektivitě majitele účtu, podpisový vzor a v některých případech i průkaz totožnosti majitele účtu. Základní součástí dokumentace je tedy smlouva o zřízení a vedení účtu, která musí mít tyto náležitosti: smluvní strany, příslušný zákon, den zřízení účtu, měnu účtu, identifikace majitele účtu, obchodní podmínky, cenu služby, datum platnosti smlouvy a podpisy obou smluvních stran. (Schlossberger, 2000)

Vklad peněžních prostředků na účet

Je to nejjednodušší platební služba, jelikož vkladatel nemusí být zároveň majitelem účtu. Nejčastějším způsobem vložení peněz na účet je vklad osobní. Dalším typ vkladu je vklad přes bankomat, což např. v České republice není ještě úplně zažitý zvyk. Banka musí při těchto vkladech vždy zkontrolovat identifikaci vkladatele, pravost a nepoškoditelnost bankovek, zúčtovat přijaté peněžní prostředky a vyhotovit pokladní doklad. Banky mohou vést účty jak v tuzemské tak i cizí měně, proto je nutné na pokladní doklad uvést měnu účtu. (Schlossberger, 2012)

Výběr prostředků z účtu

Druhou základní platební službou je výběr hotovosti z účtu. Nejrozšířenější možností je v dnešní době výběr hotovosti z bankomatu. Podmínkou zde je pouze vlastnictví platební karty, která je vázána k danému účtu a znalost tzv. PIN kódu dané karty. Dále je možno vybírat peníze osobně na bankovní pokladně. Banka musí opět dodržovat zásady, které jsou uvedeny v textu o vkladu peněžních prostředků a to provedení

identifikace osoby, která peníze vybírá, dále pak zúčtovat vyplacené peníze na účet a v poslední řadě vyhotovit pokladní doklad. (Schlossberger, 2012)

Druhy klientských bankovních účtů

Účty se dělí z hlediska jejich použití.

Běžné účty považujeme za základní bankovní produkt. Klientům slouží k uložení dočasných volných prostředků a k provádění bezhotovostního platebního styku.

(Dvořák, 2005)

Běžné účty jsou tedy jednoduchým platebním stykem, pomocí kterého je možno podávat příkazy k úhradě či převádět mzdy a důchody. Tento účet však neslouží ke spoření. Každý měsíc je nám zasílán tzv. výpis z účtu a to jak poštou, tak i elektronicky. Výhodami běžného účtu jsou přístup k bankomatům pomocí platební karty, internetbanking či telebanking. Za vedení účtu si banky mohou účtovat poplatky, které jsou v dnešní době většinou nižší nebo vůbec nejsou. (Balabán, 2011)

Kontokorentní účty jsou kombinací běžného a úvěrového účtu, což znamená jak uložení volných prostředků, tak i čerpání kontokorentního úvěru. Na úvěrových účtech jsou vykazovány úvěry, které banka poskytla klientům. Vkladové termínované účty jsou účty, na kterých jsou vedeny termínované vklady klientů. Termínované vklady jsou vklady, které jsou omezeny dobou splatnosti nebo výpovědní lhůtou. Vkladové úsporné účty slouží k vedení úsporných vkladů. Depotní účty jsou účty, na kterých jsou vedeny cenné papíry. (Dvořák, 2005)

Bankovní převody

Bankovní převody patří v dnešní době k nejrozšířenějším platebním nástrojům jak v tuzemském, tak i v zahraničním platebním styku. Členíme je na příkazy k úhradě a příkazy k inkasu. (Dvořák, 2005)

Za nástroje platebního styku lze považovat tedy druhy dokumentu, na základě kterých banky a ostatní finanční instituce provádějí platební operace. Příkazy k úhradě či k inkasu mohou být trvalé nebo hromadné. Dále máme tzv. payment order neboli platební příkaz pro zahraniční platební styk. Dalším nástrojem je také šek. (Schlossberger, 2000)

Příkaz k úhradě

V dnešní době je tento nástroj používán nejvíce při placení za zboží či služby. Existují dvě formy podání platebního příkazu, a to osobně v bance dle bankovního formuláře nebo elektronicky. Bankovní formulář musí obsahovat několik náležitostí a to: bankovní spojení plátce, bankovní spojení příjemce, měnu, částku, konstantní symbol, datum vystavení příkazu a podpis výstavce. Dále tam může být uveden variabilní symbol, specifický symbol či doplňující údaje. (Schlossberger, 2000)

Příkaz k úhradě je možno zadávat také prostřednictvím elektronického bankovníctví, což má také určité náležitosti a to: číslo běžného účtu (předčíslí a základní část – max. 16 znaků), identifikační kód banky pro určení banky (max. 4 znaky), částku v tuzemské měně, datum splatnosti (den, kdy mají být finanční prostředky doručeny). Dalšími náležitostmi jsou: variabilní symbol (např. mobilní telefon), konstantní symbol či textová zpráva příjemci. (Dvořák, 2005)

Příkaz k inkasu

Příkaz k inkasu je také velmi jednoduchým platebním instrumentem tuzemského platebního styku. Nevychází ale z podnětu plátce, nýbrž z podnětu příjemce platby. Příkaz k inkasu se podává pomocí formuláře, který je stanoven bankou. Náležitosti tohoto typu příkazu jsou stejné jako u příkazu k úhradě. V dnešní době je tento typ platebního styk používán především při úravidelných platbách za elektřinu, plyn, telefon či nájem. (Schlossberger, 2000)

Přeshraniční převody

U přeshraničních převodů je banka povinna připsat částku převodu na účet příjemce ve stanovené lhůtě a to nejdéle do pěti pracovních dnů. (Dvořák, 2005)

Přeshraniční převod neboli Payment Order je nejrozšířenějším platebním nástrojem v zahraničním platebním styku. Dá se použít pro obchodní platby jako např. platby za zboží či služby, dopravu. Dále ho lze použít při neobchodních platbách, např. při úhradě darů, penze, alimentů, stipendií. Musí také obsahovat určité náležitosti a to: název příkazce a číslo jeho účtu, částku v cizí měně, příjemce úhrady a číslo jeho účtu, jméno a adresa peněžního ústavu příjemce, účel úhrady a podpis klienta. (Schlossberger, 2000)

I pro přeshraniční platby platí, že banky jsou povinny převést danou částku bez jakýchkoliv srážek. K usnadnění přeshraničních bankovních převodů se používá mezinárodní číslo bankovního účtu (IBAN) a identifikačního kódu banky (BIC).

(Dvořák, 2005)

IBAN:

C	Z	1	2	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kód země	Kontrolní číslice	Kód banky				Předčíslí účtu						Základní část účtu											

ISO – kód země, kde má banka sídlo (pouze dva znaky)

Kontrolní číslice – umožňují programovou kontrolu čísla účtu

Kód banky a číslo účtu – strukturu si určuje každá země sama

BIC:

A	B	C	D	C	Z	A/1	B/2	A/1	B/2	C/3
Kód banky				Kód země		Kód místa		Kód pobočky		

4 znaky – kód banky vyjádřeny pomocí písmen

2 znaky – kód země se sídlem banky

2 znaky – region či město, ve kterém se banka nachází

3 znaky – určují pobočku banky (nepovinné)

Platební karty

Platební karty jsou považovány za moderní nástroj platebního styku a jsou využívány zejména při úhradě spotřebních výdajů a k výběru hotovosti. První platební karta vznikla roku 1914 ve Spojených státech amerických, což byla tzv. věrnostní karta. Banky začaly vyrábět první bankovní karty v roce 1951. Poslední dobou se zvýšil počet majitelů karet, ale i počet míst, kde můžeme kartami platit. Karty musí mít určité náležitosti a to: vydavatele karty (banky a bankovní asociace, finanční společnosti), jméno držitele platební karty (obvykle majitel účtu), číslo platební karty (má 16 až 19 znaků), platnost platební karty a záznam dat (ve formě alfanumerických znaků). (Dvořák, 2005)

Jak je již známo, pomocí platebních karet může člověk ušetřit, jelikož při výběru hotovosti z bankomatu je nucen zaplatit určitý poplatek. Proto je platba pomocí platební

karty nejen výhodnější, ale také rychlejší a ušetří nám tím pádem čas. Platba probíhá přes společnost VISA či např. MasterCard. Obchodník, který přijme platební kartu, kontaktuje svou banku prostřednictvím elektronického platebního terminálu či účtenky. Banka tedy odepíše skutečnou částku plátcí a tu samou částku připíše na účet obchodníka., který platbu přijal. Karty jsou tedy vydávány různými společnostmi a podle toho pak nesou svůj název: Maestro, VISA, MasterCard, Home Credit, Cetelem či American Express. (Balabán, 2011)

Druhy platebních karet (Dvořák, 2005):

1) z hlediska způsobu zúčtování

- Charge Card – nejstarší typ
- Credit Card – kreditní, úvěrová karta (klient může z karty čerpat i úvěr)
- Debit Card – provedení platby se objeví na účtu ihned

2) z hlediska teritoria užití

- tuzemské karty – používají se pouze na území daného státu
- mezinárodní karty – mohou být využívány i v zahraničí

3) z hlediska držitele

- osobní – určené pro fyzické osoby k uhrazení běžných výdajů
- služební – určeny pro majitele či zaměstnance firmy k uhrazení firemních výdajů

Nejznámějšími typy jsou však ale debetní a kreditní karty. Debetní karta je taková karta, která nepodporuje minusový zůstatek na účtu, což znamená že pomocí jejího prostřednictví není možno si půjčit či platit na dluh. Je možno platit pouze tehdy, pokud je na účtu dostatek peněžních prostředků. Na druhé straně stojí kreditní karta, pomocí které můžeme získat i úvěr, což znamená že je akceptovatelné jít do mínusu. Má tedy univerzální použití a je možno s ní platit v obchodech, restauracích či vybírat z bankomatu. (Balabán, 2011)

Výhody platebních karet

Největší výhodou je, že držitel karty má mnohem jednodušší přístup k finančním prostředkům. Další významným plusem je vyšší bezpečnost prostředků oproti hotovosti. Držitel také jistě ocení úsporu času a poplatků spojených se směnou v hotovosti. Lidé, kteří

jsou majiteli platebních karet, mají k dispozici podrobný přehled o platbách provedených kartou, jelikož obdrží podrobný výpis o pohybech na kartě. (Dvořák, 2005)

Elektronické bankovníctví

Elektronické bankovníctví je v dnešní době velice rozvinutým moderním trendem ve většině zemí. Produkty elektronického bankovníctví představují nejen nový způsob komunikace klienta s bankou, ale také rizika. Zvyšuje se totiž počet klientů, tím pádem roste objem transakcí a dochází k tvorbě potencionálních ztrát. Mezi druhy elektronického bankovníctví patří: platební karty, homebanking, phonebanking, GSM banking, smartbanking či internetbanking. (Dvořák, 2005)

Za platební produkty elektronického bankovníctví lze tedy považovat veškeré produkty, při kterých je kontakt klienta s bankou elektronickou formou. Elektronické bankovníctví nabízí v dnešní době většina bank a je to čím dál rozšířenější módní trend. (Mejstřík, 2008)

Úvěrové produkty

Podobně jako vývoj kreditních karet, byl i vývoj úvěrových produktů velice pomalý. Až po roce 2000 na proběhl nástup v podobě spotřebitelského úvěru nebo hypotéky na český trh. Postupem času probíhala modernizace produktů a dnes je již zcela běžnou praxí, že banka na základě platební historie klienta sama vypočítá klientovi odpovídající rizikový profil, což klienta samozřejmě osloví. (Baborák, 2012)

V dnešní době existuje několik typů úvěrů a půjček, které se liší účelem, dobou splatnosti, formou čerpání či splácení úvěru apod. Obecně však můžeme říci, že nám úvěry slouží k financování podnikatelských aktivit či k financování malých soukromých subjektů. (Mejstřík, 2008)

Banky nabízí celou řadu úvěrových produktů, které slouží k financování nákupu, rekonstrukce, modernizace nemovitostí. Mohou to tedy být úvěry podnikatelské či půjčky občanům. (Bankovní institut, 2004)

Banka rozlišuje typy úvěru dle jeho délky. Krátkodobý úvěr má platnost jednoho roku, střednědobý úvěr je platný po dobu čtyř až pěti let a dlouhodobý úvěr má platnost delší než čtyři roky až pět let, což je např. hypotéka. Pravidlem zde je, že čím delší je úvěr,

tím větší je riziko jeho nesplacení. U úvěrů na delší dobu banka požaduje tzv. zajištění. Úvěr může být poskytnut jak v tuzemské, tak i v zahraniční měně. (Balabán, 2011)

Když chce klient od banky úvěr, musí do banky osobně zajít a podstoupit rozhovor s bankovním poradcem, který musí zjistit pracovní minulost, současnost a budoucnost klienta. Dále musí shromáždit představy a požadavky klienta, zhodnotit možná rizika a na konec mu nabídnout vyhovující produkt a seznámit ho s ním. Jestliže s tím klient bude souhlasit, má možnost podat žádost o úvěr, kde se nachází všeobecné údaje i výše úroku. V závěru tedy klient uzavře s bankou smlouvu o úvěru. (Bankovní institut, 2004)

1) Kontokorentní úvěr

Kontokorentní úvěr je krátkodobým bankovním úvěrem, který poskytuje banka klientovi v určité výši a je čerpán až do sjednané maximální hranice. Dále jsou součástí také došlé a odcházející platby, které se podílí s úvěrem právě na jednom bankovním tzv. kontokorentním účtu. (Bankovní institut, 2000)

Je tedy nejvýznamějším krátkodobým úvěrem, který je poskytován na kontokorentním (běžném) účtu tak, že zůstatek účtu může přejít i do debetu. Klient tedy může platit ze svého účtu i v případě, že na něm nemá dostatek prostředků. Výše debetu i úroků je stanovena maximálním přípustným debetem na daném účtu. Výhodou tohoto úvěru je pro klienta to, že má možnost čerpat úvěr pohotově dle své potřeby. Na druhé straně je zde i nevýhoda, a to sice že úvěr je relativně drahý a že se může snadno stát, že lidé začnou snadno a rychle utrácet více, než si vydělají. Pro banku je tedy výhodná vysoká úroková sazba, která se pohybuje od 14 % do 20 %. Kontokorent je sjednán, na rozdíl od spotřebitelského úvěru, na dobu neurčitou. Podmínkou je však jednou za stanovené období dostání svého účtu do kladných čísel, aby byla smlouva automatiky prodloužena. (Dvořák, 2005)

2) Úvěr ze stavebního spoření

Cílem stavebního spoření je vytvoření lepších předpokladů pro financování bydlení a bytových potřeb občanů. K tomuto účelu slouží právě úvěr od stavebních spořitelen. Pro klienty těchto společností představuje stavební spoření výhodné ukládání peněz a zároveň získání výhodného úvěru právě na bytové potřeby. Tento druh úvěru má hned několik výhod. První výhodou jsou garantované úrokové sazby začínající na 3% p.a. Dalším plusem je doba splatnosti, která může být delší než 20 let. Další výhodou je maximální výše úvěru, která je závislá na výši cílové částky zvolené klientem. Posledním kladem je

fakt, že většina úvěrů od 300 000 až do 500 000 Kč nevyžaduje zástavu nemovitosti. Spořitelny si však musí zajistit zajištění úvěru a to pomocí ručitelů (osob, které ručí za splácení klienta), pomocí zástavou nemovitosti v osobním vlastnictvím či zástavou finančních pohledávek, což není tak často vyskytovaná forma ručení. (Balabán, 2011)

3) Hypoteční úvěr (hypotéka)

Hypoteční úvěry jsou klasickými úvěry, které mají klienti v oblibě. Poskytují se na základě písemné smlouvy, která je uzavřená mezi bankou a klientem. Splacení úvěru včetně úroků si banka jistí zástavním právem k nemovitosti, z čehož vyplývá jejich dlouhodobost a snížení rizika. (Balabán, 2011)

Výše hypotečního úvěru je dána výší disponibilních zdrojů klienta a cenou zástavy. Doba splatnosti je opět dána schopností klienta úvěr splácet po celou dobu splatnosti a také životností nemovitosti, která slouží jako zástava k zajištění úvěru. Způsob čerpání úvěru je buď jednorázový nebo postupný. Způsob splácení je také jednorázový či průběžný. Úroková sazba je zde většinou nižší než u ostatních úvěrů, jelikož riziko je zde nižší. (Dvořák, 2005)

Hypoteční úvěr je tedy takový úvěr, který je poskytován na investice do nemovitostí a jeho splacení je zajištěno tzv. hypotékou. Z toho všeho vyplývá, že hypoteční úvěr slouží k financování nákupu nemovitosti, k financování rekonstrukce či modernizace nemovitosti nebo k financování výstavby, dostavby či přístavby. Důležitou podmínkou je, že musí být zajištěn zástavním právem k nemovitosti tzv. hypotékou. Může být zajištěn např. stavebním pozemkem, rodinným domem, bytovým domem či bytem ve vlastnictví. (Bankovní institut, 2004)

4) Spotřebitelský úvěr

Spotřebitelské úvěry se vyznačují krytím spotřebních výdajů. Máme přímé či nepřímé, jednorázové či revolvingové, nebo účelové či neúčelové. Úrokové sazby jsou zde ale většinou vysoké, s čímž je spojeno riziko banky. Výše splacení úvěru závisí na povaze úvěru a je stanovena Zákonem o spotřebitelském úvěru. Platí zde, že spotřebitel je oprávněn splatit úvěr před dobou stanovenou ve smlouvě. (Dvořák, 2005)

Zde je možnost půjčit si na cokoli, na nákup elektroniky, vybavení domácnosti, nové auto, studium, zdravotní péči či na nákup nemovitosti. Spotřebitelský úvěr je charakterizován třemi věcmi a to anuitní splátkou (stejná a pravidelná – měsíční, roční atd.), pevnou dobou splatnosti a ukazatelem RPSN (roční procentní sazbou nákladů).

Spotřebitelské úvěry jsou mezi lidmi stále oblíbenější a to proto, že většina poskytovatelů půjčuje peníze během jednoho dne a požadují pouze doklad totožnosti a potvrzení o příjmu. Výsledkem pak ale je, že pro poskytovatele je tento úvěr rizikovější a tak je nutno podotknout, že spotřebitelský úvěr patří k těm nejdražším půjčkám na finančním trhu. (Balabán, 2011)

Pojištění (Balabán, 2011)

Pojištění se dá vysvětlit jako vědomá tvorba finanční rezervy, která slouží k úhradě potřeb či škod, které vznikají z nahodilých událostí. Tato rezerva je vytvářena z tzv. pojistného. Základním kritériem je sepsání smlouvy. Pojištění se tedy pak dělí na zákonné a smluvní. U zákonného pojištění se smlouva neseписuje a patří sem například zdravotní pojištění. Naopak u pojištění smluvního se smlouva sepsat musí a řadí se sem například povinné ručení. Dalším kritériem je závislost pojištění na úmrtnosti populace, což je v zemích všem lidem nejvíce známé. V tomto případě se pojištění dělí na životní a neživotní. Dále se pojištění dá dělit na pojištění škodové či obnosové. Mezi obnosová pojištění lze řadit například úrazové pojištění. Do škodových pojištění patří například pojištění věci a majetku či pojištění odpovědnosti za škodu.

1) Životní pojištění

Toto pojištění lze uzavřít pouze do určitého věku, což znamená že toto pojištění nemusí dát pojišťovna každému. Většinou je zde povinná i lékařská prohlídka. Pod tuto kategorii spadá rizikové, rezervotvorné, kapitálové a investiční pojištění. Řadí se sem tedy například pojištění pro případ smrti, svatební pojištění, důchodové pojištění či pojištění pro případ úrazu nebo nemoci.

2) Neživotní pojištění

Je pojištění majetku či pojištění odpovědnosti. Do této kategorie spadá například úrazové pojištění, pojištění nemoci, pojištění majetku, havarijní pojištění, pojištění úvěru, pojištění odpovědnosti za škodu či pojištění právní ochrany.

4 Vlastní práce

V analytické části je zobrazen vlastní výzkum, který navazuje na část literární. Pojmy, které jsou vysvětleny v literární rešerši jsou zkoumány právě zde. Praktická část je rozdělena do několika oddílů a odpovídá tedy na tyto podbody:

- 1) Současná situace ČSOB na finančním trhu
- 2) Současná situace KBC na finančním trhu
- 3) Analýza vybraných položek výkazu zisku a ztrát obou bank
- 4) Porovnání profilů bank k 31.12.2014
- 5) Dotazníkové šetření

4.1 Současná situace ČSOB

V této kapitole jsou popsány novinky, které ČSOB zavedla v roce 2014. Do těchto novinek patří půjčka z pohodlí domova, bezkontaktní nálepka, změna PINu zdarma, smartbanking, změny v sazebníku či možnost nákupu pomocí dětské karty. Tyto údaje byly získány z tiskové zprávy z 8.10.2014. V závěru této kapitoly jsou popsány fakta za rok 2014, které byly získány z tiskové zprávy z prosince 2014.

Novinky z ČSOB pro rok 2014

1) Půjčka z pohodlí domova

Od poloviny září přišla banka s novinkou týkající se spotřebitelských úvěrů, která klientům umožní zažádat o půjčku online. Důvodem byla preference klientů řešit vše rychleji a hlavně prostřednictvím internetu kdekoli a kdykoli. Prostřednictvím webu www.pujcka.csob.cz mohou klienti během 5 minut předat všechny informace potřebné k vyhodnocení žádosti o úvěr.

2) Bezkontaktní nálepka k objednání online

Tato bezkontaktní nálepka může být vydána k debetní či kreditní kartě a může být nalepena na cokoli, co člověk nosí každý den u sebe (mobilní telefon či klíče). Umožňuje tedy jednoduché, rychlé a stylové placení, pokud si klient zapomene peněženku s kartou. Nálepku je možno si objednat online na stránkách www.platimbezkontaktne.cz.

3) Změna karetního PINu zdarma

Od září je možno si v každém bankomatu zdarma změnit PIN ke kartě. Stačí vložit kartu do bankomatu, vybrat volbu „*Změna PIN*“, zadat libovolné vyhovující číslo a je hotovo.

4) SmartBanking

V současné době je velice moderním trendem SmartBanking neboli banka v mobilu. Tuto aplikaci podporuje většina chytrých telefonů. Pomocí této aplikace je možno řešit veškeré bankovní operace pomocí mobilního telefonu a to i včetně blokování či odblokování karty.

5) Upravený sazebník

Na základě připomínek a požadavků klientů byl upraven sazebník poplatků pro fyzické osoby. Je tedy jednodušší, přehlednější a kratší.

6) Nákup pomocí dětské karty

Karty k dětskému kontu Sluně mohly být do nedávné doby používány pouze pro výběr kapesného z bankomatu. Nyní mohou však děti pomocí karty VISA Electron Baby platit i v obchodech, samozřejmě po souhlasu rodičů.

Fakta o ČSOB za rok 2014

Čistý zisk byl 13,6 miliard Kč a provozní náklady dosáhly výše 14,9 mld. Kč v důsledku vyšších personálních a IT nákladů. Provozní výnosy byly 31,4 mld.Kč. Generální ředitel ČSOB John Hollows uvedl, že výsledek za rok 2014 potvrdil bankovní výkonnost v klíčových oblastech. Došlo totiž ke kompenzaci negativních nízkých úrokových sazeb pomocí růstu obchodních objemů. Na druhé straně probíhala podpora IT a zaměstnanců, což vlastně způsobilo mírný nárůst nákladů. Úvěrové portfolio stále rostlo až dosáhlo 462 mld.Kč hlavně díky hypotékám, korporátním úvěrům a leasingu. Klienti měli během roku velmi dobrou platební morálku a ztráty ze znehodnocení úvěrů a pohledávek klesly. Ukazatel rizika, který byl v roce 2013 0,24 % klesl na 0,13 %. Dalším faktem je, že ČSOB je největším poskytovatelem úvěrů na bydlení. Hypotéky vzrostly o 8 % na 210,4 mld.Kč a to díky stabilním cenám nemovitostí a rekordně nízké úrokové sazbě. ČSOB poskytla za rok 2014 téměř 18 tisíc nových hypoték a posílila tím svoji vedoucí pozici na trhu. Objem celkových vkladů vzrostl na 573,1 mld.Kč a to hlavně díky nárůstu segmentů. Největší nárůst vykázaly u klientů běžné účty a to o 12 %. Spořicí účty vzrostly

naopak pouze jen o 4 %. V poslední řadě vzrostl i penzijní fond o 13 % a dosáhl tedy 35,8 mld.Kč, a to díky zvýšení průměrného měsíčního příspěvku. ČSOB se stala nejlepší bankou v České republice pro rok 2014. (Tisková zpráva, 31.12.2014)

4.2 Současná situace KBC

Tato kapitola obsahuje informace, které souvisejí se současnou situací KBC. Patří sem hlavní cíle banky, které jsou zaměřeny na tzv. Program Pearl, který je níže vysvětlen. Dále je zde popsána strategie, podle které se banka řídí a v závěru kapitoly jsou uvedena fakta za rok 2014. Data byla získána z osobní prezentace generálního ředitele a z tiskové zprávy z prosince 2014.

Hlavní cíle KBC

Hlavním cílem KBC je podpora vyvážených a trvalých vztahů s klienty, což znamená, že klient je opravdu na prvním místě. Zaměstnanci se soustředují na to, co jim klienti říkají a snaží se jim nabídnout řešení dle jejich potřeb tzv. řešení na míru. Prostor a čas je pro KBC minulostí, zakládá si totiž především na digitálních technologiích, což je nejen úspora času, ale je to i pohodlným řešením pro všechny. Na svých trzích působí tato společnost již desítky let a hodlá tam i zůstat, proto si s klienty buduje dlouhodobé vztahy a zaměstnává schopné pracovníky s kreativitou a talentem. (generální ředitel banky Johan Thijs, osobní prezentace 30.6.2014)

Program PEARL

Je označení pro způsob práce KBC, která spočívá v odpovědnosti a dosažení výsledků. Snaží se identifikovat problémy a najít k nim vhodné řešení. Neustále se do praxe uvádějí nové nápady, které jsou pak zlepšovány. Důležitým bodem je upřednostňování lokálních potřeb, což vede k dosažení skvělých výsledků. Heslem je: „*Naši klienti si zaslouží to nejlepší a právě to jim můžeme nabídnout.*“ (Johan Thijs, osobní prezentace 30.6.2014)

Aktualizovaná strategie KBC „2013 a dál“ (Tisková zpráva, 8.10.2012)

1) Klíčovou strategickou prioritou je lokální odpovědnost, což znamená primární soustředěnost na klienta. Lokální odpovědností je myšleno hlavně aktivní věnování se klientům s cílem vyslechnout jejich potřeby a po té tak vytvořit produkty a služby tak, aby vyhovovaly místním potřebám. Důležité je si vybudovat dlouhodobé vztahy s klienty.

2) KBC se bude nadále orientovat hlavně na klíčové bankovní a pojišťovací produkty a služby. Odkazem je model dlouhodobého zaměření na bankopojišťovnictví, ve kterém společnost vykazuje skvělé výsledky.

3) KBC jasně definuje své klíčové trhy, na kterých jsou nabízeny jejich produkty. Mezi tyto trhy patří Belgie, Česká republika, Slovensko, Maďarsko a Bulharsko.

4) KBC dále podporuje spolupráci na mezinárodní úrovni, pomocí mezinárodních továren neboli „*International Product Factories*“. Podpora probíhá na základě sdílení nejlepší praxe a na předávání zkušeností.

5) KBC vytváří novou organizační strukturu, která plně podporuje odpovědnost. Zahrnuje i vznik nové, samostané divize Česká republika a divize Merchant Banking.

6) KBC posiluje akceschopnost a vnímavost svých pracovníků, tak aby byl ukázán jejich talent.

Strategie KBC staví tedy klienta na první místo a orientuje se na dlouhodobé podnikání. Vytváří tak produkty a služby na míru dle požadavků místních lokalit. KBC je odhodlána dosáhnout těch nejlepších výsledků v oblasti bankopojišťovnictví.

Fakta o KBC za rok 2014

Letní měsíce byly charakterizovány nízkými úrokovými sazbami. Díky Belgii a České republice nebyly ztráty ze snížení hodnoty úvěru vysoké, ale naopak nízké. Dále vzrostl čistý úrokový výnos a to o 6 % a také se zvětšil objem úvěrů a klientských vkladů (ne však v Maďarsku). Dále poklesl zisk z prodeje akcií a dluhopisů. Obchodní divize Česká republika vykázala čistý výsledek a to ve výši 130 milionů eur, přičemž 95 % představovaly bankovní činnosti a 5 % pojišťovací činnosti. Bankovní činnosti dosáhly celkového výsledku 23 milionů eur, zatímco pojišťovací činnosti dosáhly čistého výsledku ve výši jen 4 milionů eur. V zátěžových testech prokázala KBC rezervu 2,8 procentních bodů neboli 2,8 miliard eur, což vykazuje o odolnosti banky. Skupina také prodloužila smlouvy s hlavními akcionáři (Cera, KBC Ancora a MRBB) o dalších 10 let, což zajistí

stabilitu a podporu dalšímu rozvoji. Během roku také vzrostly o 3 % tržby z prodeje životního pojištění. Provozní náklady činily k roku 2014 2 898 milionů eur. KBC zakončila rok 2014 s čistým ziskem ve výši 1 325 milionů eur, což je výborný výsledek, avšak v roce 2013 byl čistý zisk vyšší a to 1 545 milionů eur. Rozdíl byl způsoben hlavně maďarským zákonem o retailových úvěrech. Na konci roku získala několik ocenění např. „Nejlepší soukromá banka v Belgii“. (Tisková zpráva, 31.12.2014)

4.3 Analýza vybraných položek výkazu zisku a ztrát ČSOB

V této části práce je zobrazen vývoj jednotlivých položek, které patří mezi výkaz zisku a ztráty v letech 2007 – 2014. Patří sem například zisk, provozní náklady, provozní výnosy, úvěry, pojištění, likvidita či nákladová efektivita. V první řadě jsou hodnoty zobrazeny v tabulce, po té jsou zobrazeny v grafu. Data byla vzata z oficiálních stránek obou bank, které jsou uvedeny ve zdrojích a z výročních zpráv jednotlivých let, které je možno také vyhledat online. Hodnoty lze vidět v tabulkách 1 – 4, jejich vývoj je pak zobrazen v grafech 1 – 4.

Tabulka 1: ČSOB – Výkaz zisku a ztráty v letech 2007 – 2014 (v mil.Kč)

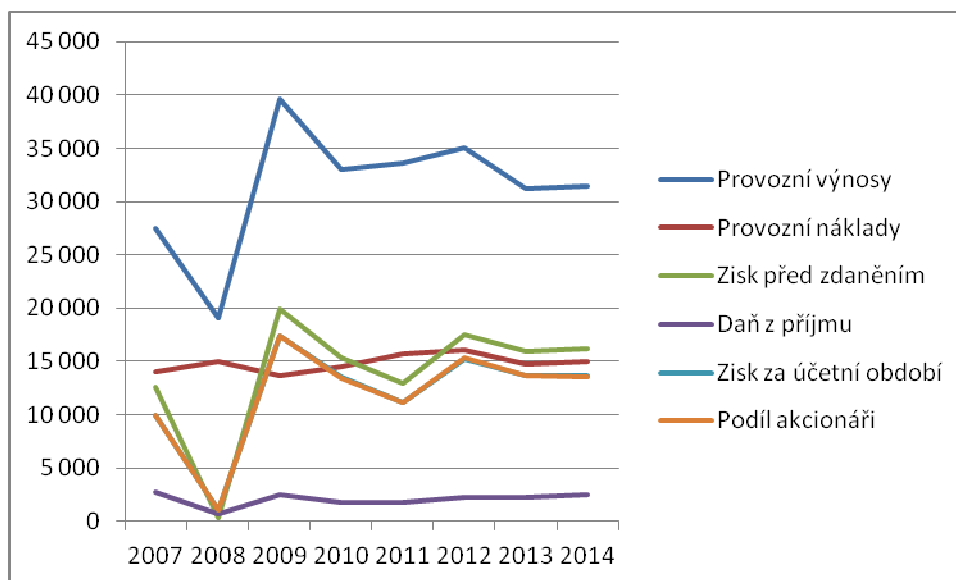
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Provozní výnosy	27 429	19 055	39 665	33 014	33 586	35 015	31 202	31 443
Provozní náklady	14 012	15 014	13 640	14 516	15 699	16 087	14 808	14 981
Zisk před zdaněním	12 638	374	19 876	15 338	12 970	17 539	15 900	16 178
Daň z příjmu	2 699	721	2 459	1 776	1 764	2 258	2 244	2 557
Zisk za úč. období	9 939	1 094	17 417	13 562	11 206	15 281	13 651	13 621
Podíl akcionáři	9 902	1 034	17 368	13 471	11 172	15 291	13 658	13 604

Zdroj: citace online; zdroj: <http://www.csob.cz/cz/Stranky/default.aspx>; vlastní zpracování

V tabulce číslo 1 jsou zobrazeny hodnoty, které se řadí do výkazu zisku a ztráty. Čísla jsou vyjádřena v milionech korun českých. Do výkazu patří provozní výnosy, provozní náklady, zisk před zdaněním, daň z příjmu, zisk za účetní období a podíl, který připadl akcionáři, tedy KBC. Data byla získána z webových stránek ČSOB a z výročních zpráv daných let. Z tabulky je vidět, že kritickým rokem pro téměř všechny položky byl

rok 2008 a to z důvodu krize na finančním trhu. Vývoj jednotlivých ukazatelů je zobrazen v grafu číslo 1.

Graf 1: ČSOB – Výkaz zisku a ztráty v letech 2007 – 2014 (v mil.Kč)



Zdroj: citace online; zdroj: <http://www.csob.cz/cz/Stranky/default.aspx>; vlastní zpracování

Graf číslo 1 zobrazuje vývoj jednotlivých ukazatelů výkazu zisku a ztráty v jednotlivých letech. Jak je vidět z grafu, zisk za účetní období a podíl akcionářů je dá se říct na úplně stejné úrovni. Výrazný pokles provozních výnosů, zisku před zdaněním, zisku za účetní období a podílu akcionářů (KBC) proběhl v roce 2008 a to z důvodu krize, která byla v tu dobu na finančním trhu. Hned v roce 2009 tyto hodnoty opět vzrostly a to tak, že dosáhly svého maxima během vybraných let. Provozní náklady se pohybovaly každý rok kolem 15 000 mil.Kč. Daň z příjmu byla také dá se říct stálá, většinou se pohybovala kolem 2 500 mil.Kč, výjimkou byl rok 2008, kdy byla daň z příjmu 721 mil.Kč. Největší provozní výnosy byly dosaženy roku 2009 a to 39 665 mil.Kč. Nejvyšší zisk byl vykázán také v roce 2009 a dosáhl výše 17 417 mil.Kč.

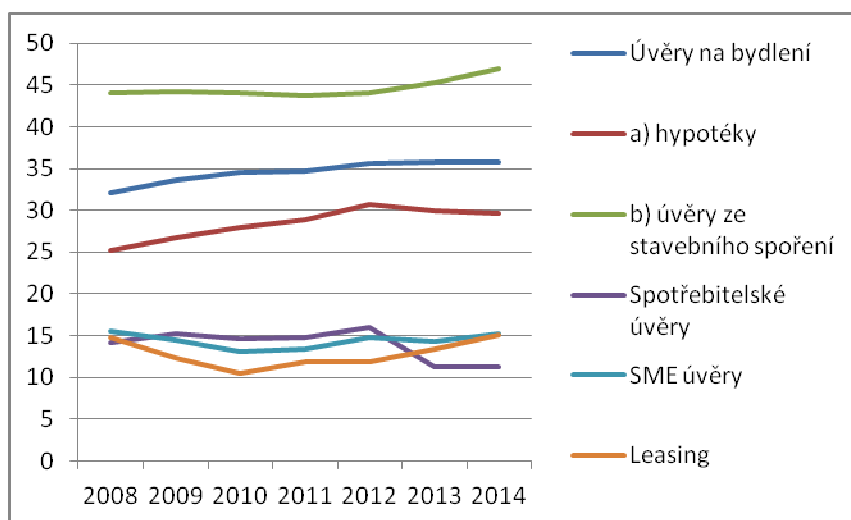
Tabulka 2: Využití úvěrových produktů v ČSOB v letech 2008 – 2014 (v %)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Úvěry na bydlení	32,1	33,6	34,5	34,7	35,6	35,7	35,8
a) hypotéky	25,2	26,8	27,9	28,9	30,7	30	29,6
b) úvěry ze stavebního spoření	44,1	44,2	44	43,8	44,1	45,3	46,9
Spotřebitelské úvěry	14,1	15,3	14,6	14,7	16	11,2	11,3
SME úvěry	15,5	14,4	13,1	13,4	14,7	14,3	15,2
Leasing	14,7	12,3	10,5	11,9	11,9	13,4	15

Zdroj: citace online; zdroj: <http://www.csob.cz/cz/Stranky/default.aspx>; vlastní zpracování

V tabulce číslo 2 je znázorněno zastoupení jednotlivých úvěrových produktů, které banka ČSOB nabízí. Hodnoty jsou vyjádřeny v procentech. Nejnížší procentuálně dosažené hodnoty vykazuje leasing. Naopak nejvyšších hodnot nabývají úvěry ze stavebního spoření, které spadají pod úvěry na bydlení. Detailnější vývoj je možno vidět v grafu číslo 2.

Graf 2: Využití úvěrových produktů v ČSOB v letech 2008 - 2014 (v %)



Zdroj: citace online; zdroj: <http://www.csob.cz/cz/Stranky/default.aspx>; vlastní zpracování

Graf číslo dva ukazuje postupný vývoj úvěrových produktů v letech 2008 – 2014. Mezi úvěrové produkty, které banka ČSOB nabízí patří: úvěry na bydlení (hypotéky a úvěry ze stavebního spoření), spotřebitelské úvěry, SME úvěry (úvěry malým a středním společnostem) a leasing. Dle grafu je možno říci, že nejvyšších hodnot dosahují úvěry ze stavebního spoření a naopak nejnižších hodnot nabývá leasing. Úvěry ze stavebního spoření byly až do roku 2012 konstantní, pak začaly stoupat. Úvěry na bydlení a hypotéky

do roku 2012 stoupaly, pak se projevovaly mírným poklesem či konstancí. Spotřebitelské úvěry dosáhly nejvyšší hodnoty roku 2012 a naopak nejnižší hodnoty roku 2013. O SME úvěrech se dá říci, že stále dosahují téměř stejných hodnot. Leasing byl nejméně využíván v roce 2010 a naopak nejvíce využíván v roce 2014.

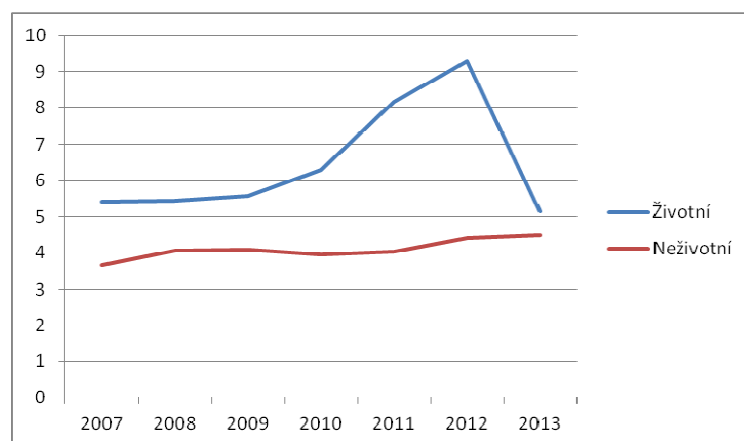
Tabulka 3: Životní a neživotní pojištění v ČSOB v letech 2007 – 2014 (v mld.Kč)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	9M2014
Životní	5,42	5,43	5,57	6,29	8,17	9,29	5,15	3,31
Neživotní	3,64	4,06	4,07	3,94	4,03	4,41	4,47	3,39

Zdroj: citace online; zdroj: <http://www.csob.cz/cz/Stranky/default.aspx>; vlastní zpracování

Tabulka číslo 3 ukazuje podíl životního a neživotního pojištění na pojišťovací činnosti banky ČSOB. Od roku 2007 do roku 2013 jsou v tabulce hodnoty, které byly zaznamenány vždy na konci roku. Co se týče roku 2014, zde jsou vyjádřeny hodnoty jen za 9 měsíců, jelikož prezentace, která se toho týká nebyla ještě veřejně publikována. Dle analýzy je jasně vidět, že vyšší podíl má během daných let životní pojištění. Detailnější vývoj je zobrazen v grafu číslo 3 (kromě 9 měsíců roku 2014).

Graf 3: Životní a neživotní pojištění v ČSOB v letech 2007 – 2013 (v mld.Kč)



Zdroj: citace online; zdroj: <http://www.csob.cz/cz/Stranky/default.aspx>; vlastní zpracování

Graf číslo 3 zobrazuje vývoj pojišťovací činnosti, která zahrnuje jak životní, tak neživotní pojištění mezi lety 2007 – 2013. Nejvyšší životní pojištění bylo vykázáno v roce 2012 a naopak nejnižší v roce 2013. Nejvyšších hodnot nabylo neživotní pojištění v roce 2012 a naopak nejnižších v roce 2007. Z grafu je možno vyčíst, že větší podíl na pojišťovací činnosti má celkově pojištění životní.

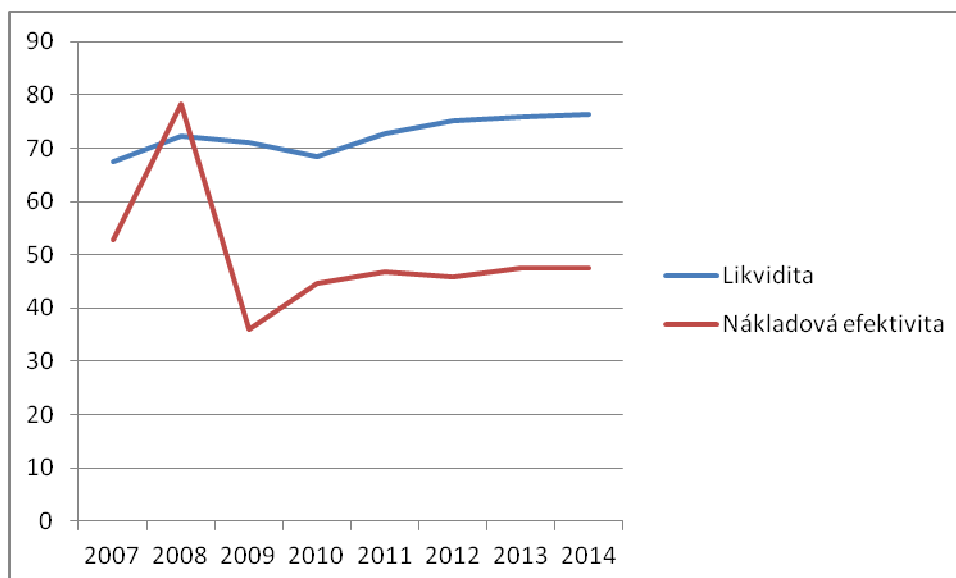
Tabulka 4: Ukazatel likvidity a nákladové efektivity ČSOB v letech 2007 - 2014 (v %)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Likvidita	67,4	72,3	71,1	68,5	72,7	75,2	75,9	76,4
Nákladová efektivita	52,9	78,3	36	44,7	46,7	45,9	47,5	47,6

Zdroj: citace online; zdroj: <http://www.csob.cz/cz/Stranky/default.aspx>; vlastní zpracování

V tabulce číslo 4 jsou zobrazeny procentuální hodnoty likvidity a nákladové efektivity. Likvidita je určena poměrem úvěry/vklady. Nákladová efektivita je vyjádřena poměrem náklady/výnosy. Likvidita dosáhla nejvyšší hodnoty v roce 2014 a nejnižší hodnoty v roce 2007. Nákladová efektivita byla nejvyšší v roce 2008 a nejnižší v roce 2009. Detaily je možno vidět v grafu číslo 4.

Graf 4 : Ukazatel likvidity a nákladové efektivity ČSOB v letech 2007 - 2014 (v %)



Zdroj: citace online; zdroj: <http://www.csob.cz/cz/Stranky/default.aspx>; vlastní zpracování

V grafu číslo 4 jsou zobrazeny procentuální hodnoty, které zobrazují vývoj likvidity a nákladové efektivity. Dle grafu je vidět, že likvidita nevykazovala příliš velké výkyvy během daných let tak jako nákladová efektivita, která měla silné výkyvy v letech 2008 a 2009. Roku 2008 byl poměr náklady/výnosy nejvyšší, a to skoro 80%. Během roku 2009 došlo k silnému poklesu tohoto poměru a 31.12. dosáhl ani ne 40 %. Od roku 2010 byla nákladová efektivita dá se říct konstantní a pohybovala se mezi 40 – 50 %. Likvidita byla nejnižší v letech 2007 a 2010, kdy klesla pod 70 %. Naopak nejvyšší byl tento ukazatel roku 2014, kdy se blížil k 80 %.

4.4 Analýza vybraných položek výkazu zisku a ztrát KBC

V této části práce jsou zobrazeny položky patřící do výkazu zisku a ztráty v letech 2007 – 2014. Patří sem například zisk, náklady, výnosy, úvěry, pojištění atd. Hodnoty jsou zobrazeny jak v tabulkách 5 - 8, tak i graficky v grafech 5 -9 pro zobrazení vývoje v jednotlivých letech. Data byla získána z oficiálního webu banky a z výročních zpráv vybraných let, které jsou na tomto webu zveřejněny.

Tabulka 5: KBC – Výkaz zisku a ztráty v 9 měsících roků 2013 a 2014 (mil.Kč)

	9m2013	9m2014
Neživotní pojištění	11 043	10 503
Životní pojištění	-4 995	-4 617
Provozní výnosy	154 791	132 084
Provozní náklady	77 625	76 383
Zisk před zdaněním	51 165	47 763
Daň z příjmu	15 525	12 528
Zisk po zdanění	35 613	35 235
Akcionářům	35 343	35 235
Úvěry a půjčky klientům	3 396 465	3 399 246

Zdroj: citace online; zdroj: <https://www.kbc.com/MISC/D9e01>; vlastní zpracování

Tabulka číslo 5 zobrazuje data, která jsou součástí výkazu zisku a ztráty. Jsou porovnávány hodnoty za 9 měsíců roku 2013 a roku 2014, jelikož k roku 2014 nebyla ještě vydána výroční zpráva za celý rok. Do výkazu zisku a ztráty patří: neživotní pojištění, životní pojištění, provozní výnosy a náklady, zisk před zdaněním, daň z příjmu, zisk po zdanění, část připadající akcionářům či úvěry a půjčky klientům. Z tabulky je možno vyčíst, že hodnoty za 9 měsíců vybraných let se příliš nelišily, tudíž se dá předpokládat, že i na koncích roků byly velmi podobné. Zajímavé jsou ale hodnoty u životního pojištění, které bylo během obou let záporné, a to z toho důvodu, že v Belgii nemá takovou váhu. Životní pojištění vykazuje tedy nejmenší částky. Naopak nejvyšší částky vykazují úvěry a půjčky klientům, které se nejvíce podílejí na zisku společnosti. V obou letech se tyto částky pohybovaly kolem 4 400 000 mil.Kč.

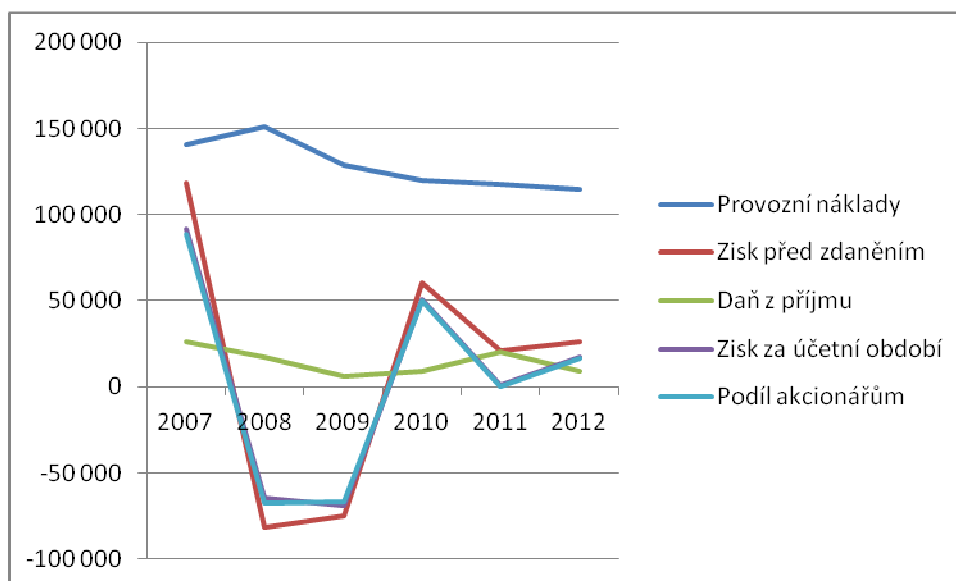
Tabulka 6: KBC – Výkaz zisku a ztráty v letech 2007 – 2012 (v mil.Kč)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Provozní náklady	140 913	151 200	129 033	119 772	117 288	114 696
Zisk před zdaněním	118 071	-81 189	-75 087	60 048	21 222	26 352
Daň z příjmu	26 190	16 983	6 318	9 072	19 953	9 045
Zisk za účetní období	91 881	-64 206	-68 769	50 976	1 269	17 307
Podíl akcionářům	88 587	-67 068	-66 582	50 220	351	16 524

Zdroj: citace online; zdroj: <https://www.kbc.com/MISC/D9e01>; vlastní zpracování

V tabulce číslo 6 jsou zobrazeny položky, které se zahrnují do výkazu zisku a ztráty. Patří sem tedy provozní náklady, zisk před zdaněním, daň z příjmu, zisk za účetní období po zdanění a podíl, který připadl akcionářům. Nejvyšší hodnoty u jednotlivých položek (kromě provozních nákladů) byly vykázány roku 2007. Rok 2008 byl pro všechny tyto položky kritický z důvodu finanční krize. Vývoj je zobrazen v grafu číslo 5.

Graf 5: KBC – Výkaz zisku a ztráty v letech 2007 – 2012 (v mil.Kč)



Zdroj: citace online; zdroj: <https://www.kbc.com/MISC/D9e01>; vlastní zpracování

V grafu číslo 5 je zobrazen vývoj vybraných položek v letech 2007 – 2012. Patří sem provozní náklady, zisk před zdaněním, daň z příjmu, zisk za účetní období po zdanění a podíl akcionářům. Hodnoty jsou vyjádřeny v milionech korun. Provozní náklady dosáhly svého maxima v roce 2008 a naopak svého minima v roce 2012. Nejvyšší zisk byl dosažen v roce 2007, naopak nejnižší v roce 2009. Důvodem byla finanční krize, která vypukla v roce 2008. Zisk byl záporný až do roku 2009. Problémem vždy byla velikost banky a její celosvětové působení, tím pádem i velké finanční rozdíly mezi jednotlivými státy, kde

KBC působí. Z grafu je možno vyčíst, že nejvyšší daň z příjmu byla v roce 2007, v roce 2008 poklesla a v letech 2009 a 2010 byla dá se říct konstantní. V roce 2011 opět mírně vzrostla a během roku 2012 mírně klesala. Podíl, který připadl akcionářům KBC se od zisku za účetní období příliš nelišil, je tedy možno říci, že dosahoval téměř stejných hodnot po celé sledované období.

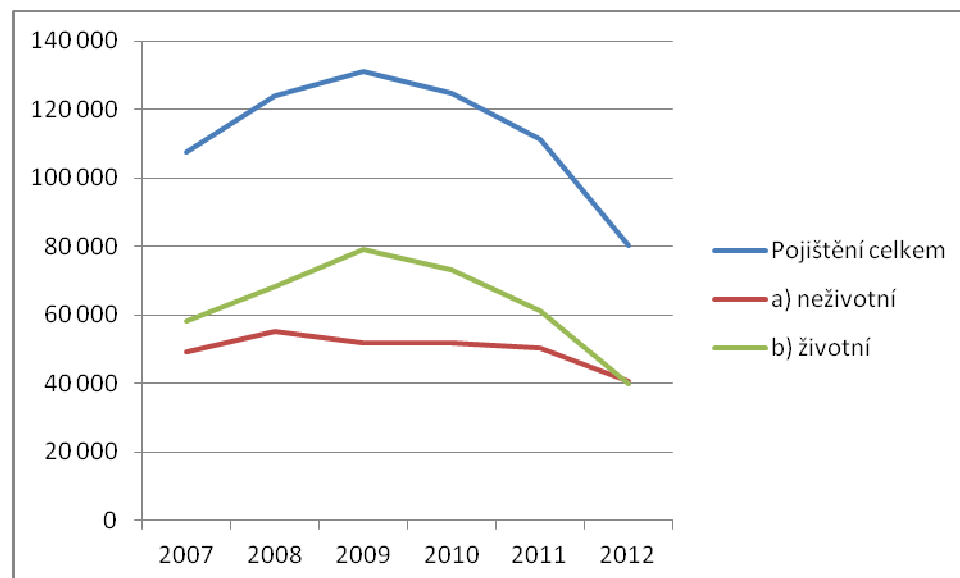
Tabulka 7: Životní a neživotní pojištění v KBC v letech 2007 – 2012 (v mil.Kč)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Pojištění celkem	107 703	123 795	131 112	124 767	111 294	80 325
a) neživotní	49 302	55 404	51 975	51 732	50 247	40 500
b) životní	58 401	68 391	79 137	73 035	61 047	39 825

Zdroj: citace online; zdroj: <https://www.kbc.com/MISC/D9e01>; vlastní zpracování

Tabulka číslo 7 znázorňuje pojišťovací činnost banky KBC. Je v ní znázorněno pojištění celkem a dále pak jaký podíl má pojištění neživotní a jaký životní. Hodnoty jsou vyjádřeny v milionech korun. Je vidět, že větší podíl na celkovém pojištění má pojištění životní, a to ve všech vybraných letech, až na rok 2012. Detailní vývoj je znázorněn v grafu číslo 6.

Graf 6: KBC – Životní a neživotní pojištění v KBC v letech 2007 – 2012 (v mil.Kč)



Zdroj: citace online; zdroj: <https://www.kbc.com/MISC/D9e01>; vlastní zpracování

V grafu číslo 6 je znázorněn postupný vývoj pojišťovací činnosti banky a to v letech 2007 až 2012. Hodnoty jsou vyjádřeny v milionech korun. Pojištění celkem dosáhlo nejvyšší hodnoty roku 2009 a naopak nejnižší hodnoty roku 2012, přičemž po roce

2011 výrazně kleslo. Podíl životního pojištění celkově je větší než podíl pojištění neživotního. Životní pojištění bylo také nejvyšší roku 2009 a nejnižší také roku 2012. Neživotní pojištění dosáhlo však nejvyšší hodnotu v roce 2008 a naopak nejnižší hodnoty v roce 2012. V roce 2012 bylo výjimečně vyšší neživotní pojištění oproti životnímu. Dá se říci, že všechny položky dosáhly nejnižších hodnot v roce 2012.

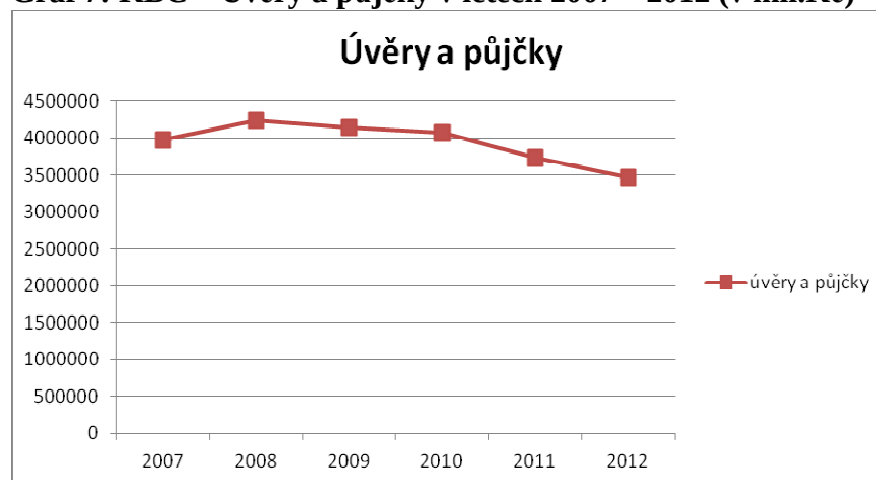
Tabulka 8: KBC – Úvěry a půjčky mezi v letech 2007 – 2012 (v mil.Kč)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Úvěry a půjčky	3 970 377	4 246 992	4 137 210	4 067 982	3 733 668	3 469 284

Zdroj: citace online; zdroj: <https://www.kbc.com/MISC/D9e01>; vlastní zpracování

V tabulce číslo 8 jsou hodnoty, které vyjadřují úvěry a půjčky za sledované období v milionech eur. Nejvyšší hodnoty byly vykázány v roce 2008, a to 4 246 992 milionů korun. Naopak nejnižší hodnoty byly dosaženy roku 2012, a sice 3 469 284 milionů korun. Vývojovou křivku je možno vidět v grafu číslo 7.

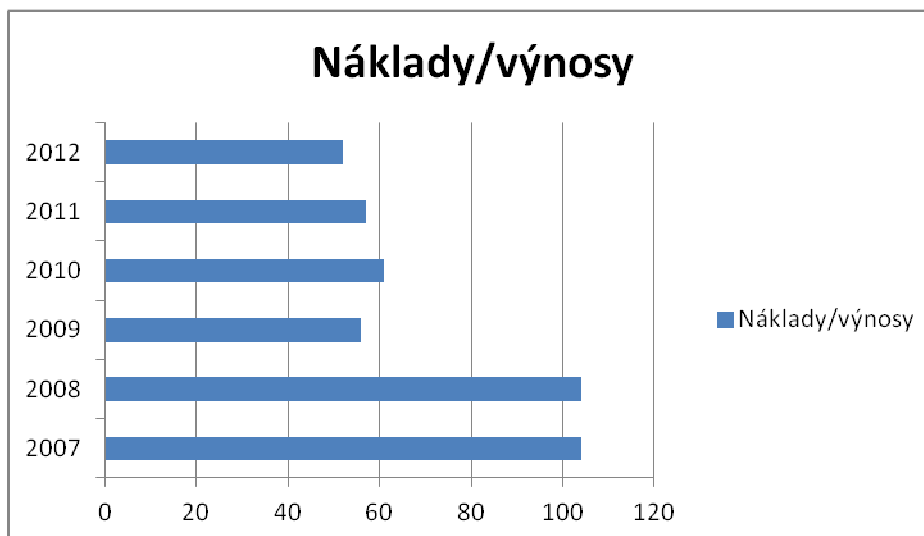
Graf 7: KBC – Úvěry a půjčky v letech 2007 – 2012 (v mil.Kč)



Zdroj: citace online; zdroj: <https://www.kbc.com/MISC/D9e01>; vlastní zpracování

V grafu číslo 7 jsou zobrazeny hodnoty, kterých nabývaly úvěry a půjčky během sledovaných let. Nejvyšších hodnot bylo dosaženo v roce 2008, a to 4 246 992 milionů korun. Od roku 2009 začal počet úvěrů i půjček mírně klesat a klesal až do roku 2012, kdy byla vykázána nejnižší hodnota a to ani ne 3 500 000. Dle grafu lze říci, že úvěry a půjčky nevykazovaly během sledovaného období žádné velké výkyvy.

Graf 8: Ukazatel nákladové efektivity KBC v letech 2007 – 2012 (v %)



Zdroj: citace online; zdroj: <https://www.kbc.com/MISC/D9e01>; vlastní zpracování

V grafu číslo 8 je zobrazen ukazatel nákladové efektivity tedy poměr náklady/výnosy během let 2007 – 2012 v procentech. Dle grafu je možno říci, že nejvyšších hodnot nabyl tento ukazatel v letech 2007 a 2008, kdy přesáhl hodnotu 100 %. V roce 2009 téměř o polovinu klesl a dosáhl ani ne 60 %. V roce 2010 dosáhl hodnoty 60 % a od tohoto roku opět klesal. Nejnižší hodnotu měl tento poměr v roce 2012 a to jen něco málo přes 50 %.

4.5 Porovnání profilů bank k 31.12.2014

V této části práce jsou zobrazeny základní informace a hodnoty, které patří do profilu banky. Je zde například počet zaměstnanců, počet klientů, akcionářů, počet poboček či webové stránky. Data jsou aktuální k 31.12.2014 a byla získána z oficiálních stránek, které jsou v tabulce číslo 9 uvedeny.

Tabulka 9: Porovnání profilů ČSOB a KBC k 31.12.2014

	ČSOB	KBC
Akcionáři	KBC Bank	KBC Ancora, Cera, MRBB
Aktiva celkem	866 mld.Kč	245 mld.eur
Zaměstnanci	7 700	36 000
Klienti	3 mil.	10 mil.
Pobočky	555	1 650
Působení	ČR a Slovensko	Belgie, S a V Evropa
Internet	www.csob.cz	www.kbc.com

Zdroj: citace online; zdroje : <https://www.kbc.com/MISC/D9e01> a

<http://www.csob.cz/cz/Stranky/default.aspx>; vlastní zpracování

V tabulce číslo 9 je zobrazen profil obou bank. Do profilu jsou zahrnuti akcionáři bank, celková výše aktiv, počet zaměstnanců, počet klientů, počet poboček, místa působení a webové stránky. Jak je vidět KBC je ve všem nad ČSOB. Má 3 akcionáře, zatímco ČSOB má akcionáře pouze jednoho, a to KBC. KBC také zaměstnává o 28 300 zaměstnanců více než ČSOB a má o 7 milionů klientů více. V České republice je vystaveno 555 poboček ČSOB, kdežto KBC má na svých trzích vystaveno 1 650 poboček. ČSOB působí hlavně v České republice, dále pak také na Slovensku. KBC působí hlavně v Belgii, dále pak v Severní a Východní Evropě. Jak KBC, tak i ČSOB zveřejňují své bankovní informace na webových stránkách, které jsou také uvedeny v tabulce.

4.6 Výsledky dotazníkového šetření v ČSOB

Dotazníkový výzkum byl proveden, aby se zjistilo, jaké produkty, které banka ČSOB nabízí jsou využívány klienty nejvíce a jestli vůbec mají klienti základní informace o své bance. Dotazník obsahoval 13 otázek a byl podán pouze klientům banky ČSOB. Počet respondentů byl 113 a každý z nich vždy odpověděl na dané otázky.

1. Jste muž nebo žena?

Odpověď	Počet	V procentech
žena	66	58,41%
muž	47	41,59%

První otázka se týkala pohlaví, z výsledků vyšlo, že odpovědělo 66 žen a 47 mužů, z čehož vyplývá, že převažuje pohlaví ženské.

2. Kolik je vám let?

Odpověď	Počet	V procentech
41 a více	42	37,17%
15 – 25	40	35,4%
26 - 40	31	27,43%

Další otázkou byl věk, kde bylo nejvíce respondentů ve věku 41 a více let, dále pak mezi 15 a 25 lety a nejméně dotazovaných bylo ve věku mezi 26 a 40 lety.

3. Jste:

Odpověď	Počet	V procentech
zaměstnanec	62	54,87%
student	30	26,55%
podnikatel	21	18,58%

V další otázce se zjišťovalo, zda je dotazovaný zaměstnanec, student či podnikatel. 62 respondentů je zaměstnán, 30 respondentů studuje a 21 podniká. Nejvíce odpovědělo tedy zaměstnanců.

4. Víte, co znamená zkratka ČSOB?

Odpověď	Počet	V procentech
Československá obchodní banka	93	82,3%
Česká stavební obchodní banka	12	10,62%
Československá osobní banka	8	7,08%

Dále byla položena otázka, zda dotazovaní vědí, co vůbec zkratka ČSOB znamená. Většina (93) tazaných věděla, avšak 20 z nich bohužel nevědělo, jelikož zvolili špatnou odpověď.

5. Víte, kdo je KBC?

Odpověď	Počet	V procentech
vlastník ČSOB	59	52,21%
nevím	33	29,2%
dceřinná společnost ČSOB	21	18,58%

Další otázka řešila, jestli klienti také vědí, kdo je KBC. Zde 59 z nich odpovědělo, že je to vlastník ČSOB, což je správně. Dalších 33 respondentů vybrali odpověď „nevím“ a 21 dotazovaných odpovědělo špatně, což znamená, že vybrali odpověď „dceřinná společnost ČSOB“.

6. Proč využíváte služeb právě u ČSOB?

Odpověď	Počet	V procentech
Mám tam své známé a využívám jejich služeb kdykoliv potřebuji.	43	38,05%
Je to pro mě velice výhodné.	34	30,09%
Pobočka se nachází blízko mého bydliště.	20	17,7%
Pobočka se nachází blízko mého pracoviště.	16	14,16%

Dalším dotazem bylo, proč jsou klienti právě u banky ČSOB. Na výběr měli 4 možnosti a to: mám tam své známé a využívám jejich služeb kdykoliv potřebuji, což bylo nejvíce zodpovězenou možností; 34 klientů odpovědělo, že je to pro ně velice výhodné; 20 klientů zase vybralo možnost, že se pobočka banky nachází blízko jejich bydliště a 16 z celkového počtu dotazovaných vybralo možnost, že se pobočka nachází blízko jejich pracoviště. Nejvíce klientů je u ČSOB tedy právě proto, že tam mají své známé.

7. Jste spokojen/a se službami v ČSOB nebo uvažujete o změně banky?

Odpověď	Počet	V procentech
Ano, jsem spokojen/a.	100	88,5%
Ne, nejsem spokojen/a a uvažuji o změně banky.	13	11,5%

Další dotaz se týkal spokojenosti dotazovaných se službami, které banka nabízí. 100 z nich odpovědělo, že jsou spokojeni a 13 respondentů uvažuje o změně banky. Z toho vyplývá, že velká většina klientů je se službami v ČSOB spokojena, což vypovídá o kvalitním přístupu banky ke klientovi.

8. Jaký druh bankovního účtu využíváte?

Odpověď	Počet	V procentech
osobní	81	71,68%
spořicí	41	36,28%
studentský	27	23,89%
úvěrový	26	23,01%
podnikatelský	18	15,93%

Další otázka řeší, jaký typ účtu se nejvíce používá. Zde měli respondenti možnost vybrat více možností a sice: osobní, spořicí, studentský, úvěrový či podnikatelský. Většina dotazovaných, což je 81, odpovědělo, že využívají osobní účet. 41 z celkového počtu dotazovaných využívají účet spořicí, 27 účet studentský, 26 účet úvěrový a 19 účet podnikatelský.

9. Využíváte nějaký z uvedených úvěrových produktů?

Odpověď	Počet	V procentech
kreditní karta	59	52,21%
žádný	39	34,51%
kontokorentní úvěr	31	27,43%
hypotéka	21	18,58%
Spotřebitelský úvěr	16	14,16%

Dále bylo zjišťováno, zda klienti využívají některé úvěrové produkty. V nabídce měli: kreditní kartu, kontokorentní úvěr, hypotéku, spotřebitelský úvěr či žádnou z možností. Dotazovaní mohli vybrat více možností. Nejvíce z nich (59) odpovědělo, že

využívají kreditní kartu. Druhou nejvíce vybranou možností bylo, že nevyužívají žádný z uvedených úvěrových produktů, na tuto otázku odpovědělo 39 klientů. 31 z dotazovaných využívá kontokorentní úvěr, 21 hypotéku a 16 spotřebitelský úvěr.

10. Využíváte elektronické bankovníctví nebo smartbanking?

Odpověď	Počet	V procentech
ano, elektronické bankovníctví	68	60,18%
obojí	37	32,74%
ano, smartbanking	8	7,08%

Dále byla položena klientům otázka, zda používají elektronické bankovníctví či smartbanking. 68 z dotazovaných vybralo možnost, že využívají elektronické bankovníctví. 37 dotazovaných využívá jak elektronické bankovníctví, tak smartbanking a pouze 8 respondentů používá jen smartbanking. Je zde vidět, že mobilní aplikace smartbanking není u klientů ČSOB příliš oblíbená.

11. Jaký typ obsluhy preferujete?

Odpověď	Počet	V procentech
převážně internetbanking	62	54,87%
osobní přímo na pobočce	41	36,28%
telefon, mail	10	8,85%

V neposlední řadě klienti odpovídali na to, jaký typ obsluhy preferují. Půlka z dotazovaných a sice 62 z nich odpovědělo, že využívají převážně internetbanking, dalších 41 respondentů preferují osobní typ obsluhy přímo na pobočce a pouze 10 z nich má rádo komunikaci pomocí emailu či telefonu. Z této otázky je jasně vidět, že postupem času se lidé pomalu ale jistě vracejí k osobním domluvám přímo na pobočce.

12. Platíte spíše v hotovosti nebo kartou?

Odpověď	Počet	V procentech
kartou	86	76,11%
v hotovosti	27	23,89%

Předposlední otázka se týkala platby. Dotazovaní měli na výběr ze dvou možností a to, že platí kartou nebo v hotovosti. Většina z nich (86) odpověděla, že platí hlavně kartou a 27 zbylých klientů zvolilo možnost platby v hotovosti. Jak je vidět, v dnešní době lidé platí spíše kartou než v hotovosti.

13. Využíváte bankomat pro výběr hotovosti nebo i pro vklad hotovosti?

Odpověď	Počet	V procentech
pouze pro výběr	62	54,87%
pro obě možnosti	49	43,36%
pouze pro vklad	2	1,77%

Poslední otázka zkoumala trend, který se v České republice objevil teprve během roku 2014 a sice využití bankomatu. Respondenti měli na výběr ze tří možností. 62 klientů využívá bankomat pouze pro výběr hotovosti. Dalších 49 dotazovaných odpovědělo, že bankomat jim slouží jak pro výběr tak i pro vklad hotovosti a pouze 2 respondenti využívají bankomat jen pro vklady. Na této otázce je možno vidět rychlý rozvoj moderního trendu během uplynulého roku 2014, jelikož se lidé naučili používat bankomat i pro vklad hotovosti.

Z dotazníku celkově vyplývá, že nejvíce klientů je ve věku 41 a více let. Dále pak, že klienti nejvíce využívají bankovní účty, které jsou jim nabízeny a to zejména účty osobní. Někteří z nich využívají i úvěrové produkty, hlavně tedy kreditní karty, ne však v takové míře jako běžné bankovní účty. Dále bylo dotazníkem zjištěno, že klienti sice využívají elektronické bankovníctví, ne však v takové míře jako v jiných státech, což znamená, že klienti začínají opět preferovat osobní obsluhu na pobočce banky. Dle dotazníkové analýzy je také možnost říci, že drtivá většina lidí platí tam, kde se dá pouze kartou, jen málo z nich platí v hotovosti, důvodem je modernizace služeb, které se týkají plateb v restauracích, obchodních centrech či supermarketech. Dá se tedy říct, že banka ČSOB se snaží jít s moderní dobou a klientům se to líbí. Vzorový dotazník a grafické zobrazení výsledků jsou zobrazeny v přílohách této práce.

4.7 Výsledky dotazníkového šetření v KBC

Dotazníkový výzkum byl proveden, aby se zjistilo, jaké produkty, které banka KBC nabízí, jsou využívány klienty nejvíce a jestli vůbec mají klienti základní informace o své bance. Dotazník obsahoval 13 otázek a byl podán pouze klientům banky KBC a to v anglickém jazyce. Počet respondentů byl rovných 100 a každý z nich vždy odpověděl na dané otázky.

1. Jste muž nebo žena?

Odpověď	Počet	V procentech
muž	58	58%
žena	42	42%

První otázka se týkala pohlaví, z výsledků vyšlo, že odpovědělo 42 žen a 58 mužů, z čehož plyne že odpovědělo více mužů.

2. Kolik je vám let?

Odpověď	Počet	V procentech
41 a více	41	41%
26 - 40	39	39%
15 - 25	20	20%

Další otázkou byl věk, kde bylo nejvíce respondentů ve věku 41 a více let, dále pak mezi 26 - 40 lety a nejméně dotazovaných bylo ve věku mezi 15 – 25 lety, což znamená studentů.

3. Jste:

Odpověď	Počet	V procentech
zaměstnanec	50	50%
podnikatel	31	31%
student	19	19%

V další otázce se zjišťovalo, zda je dotazovaný zaměstnanec, student či podnikatel. 50 respondentů je zaměstnáno, 31 respondentů podniká a puých 19 z nich studuje. Nejvíce respondent je tedy v zaměstnání.

4. Víte, co znamená zkratka KBC?

Odpověď	Počet	V procentech
Ano	85	85%
Ne	15	15%

Dále byla položena otázka, zda dotazovaní vědí, co vůbec zkratka KBC znamená. Většina (85) tázaných věděla, avšak 15 z nich bohužel nevědělo. Dá se ale říci, že většina klientů má základní informace o jejich bance.

5. Víte, kdo je ČSOB?

Odpověď	Počet	V procentech
dceřinná společnost KBC	61	61%
vlastník KBC	20	20%
Nevím.	19	19%

Další otázka řešila, jestli klienti také vědí, kdo je ČSOB. Zde 61 z nich odpovědělo, že je to dceřinná společnost KBC, což je správně. Dalších 20 respondentů odpovědělo, že je to vlastník KBC, což je špatně a zbylých 19 vybralo odpověď „nevím“.

6. Proč využíváte služeb právě u ČSOB?

Odpověď	Počet	V procentech
Je to pro mě velice výhodné.	30	30%
Pobočka se nachází blízko mého pracoviště.	28	28%
Mám tam své přátele a využívám jejich služeb kdykoliv potřebuji.	24	24%
Pobočka se nachází blízko mého bydliště.	18	18%

Dalším dotazem bylo, proč jsou klienti právě u banky KBC. Na výběr měli 4 možnosti a to: je to pro mě velice výhodné, což bylo nejvíce zodpovězenou možností; 28 klientů odpovědělo, že se pobočka nachází blízko jejich pracoviště; 24 klientů zase vybralo možnost, že tam mají své známé a využívají jejich služeb kdykoliv potřebují a 18 z celkového počtu dotazovaných vybralo možnost, že se pobočka nachází blízko jejich bydliště. Nejvíce klientů je u KBC tedy právě proto, že je to pro ně velice výhodné, což vypovídá o kvalitních službách banky.

7. Jste spokojen/a se službami v KBC nebo uvažujete o změně banky?

Odpověď	Počet	V procentech
Ano, jsem spokojen/a.	91	91%
Ne, nejsem spokojen/a a uvažuji o změně banky.	9	9%

Další dotaz se týkal spokojenosti dotazovaných se službami, které banka nabízí. 91 z nich odpovědělo, že jsou spokojeni a pouhých 9 respondentů uvažuje o změně banky. Z toho vyplývá, že velká většina klientů je se službami v KBC spokojena.

8. Jaký druh bankovního účtu využíváte?

Odpověď	Počet	V procentech
osobní	78	78%
spořicí	33	33%
podnikatelský	30	30%
studentský	18	18%
úvěrový	8	8%

Další otázka řeší, jaký typ účtu, kdo používá. Zde měli respondenti možnost vybrat více možností a sice: osobní, spořicí, studentský, úvěrový či podnikatelský. Většina dotazovaných, což je 78, odpovědělo, že využívají osobní účet. 33 z celkového počtu dotazovaných využívají účet spořicí, 30 účet podnikatelský, 18 účet studentský a pouhých 8 účet úvěrový.

9. Využíváte nějaký z uvedených úvěrových produktů?

Odpověď	Počet	V procentech
žádný	44	44%
kreditní karta	22	22%
hypotéka	19	19%
spotřebitelský úvěr	17	17%
kontokorentní úvěr	13	13%

Dále bylo zjišťováno, zda klienti využívají některé úvěrové produkty. V nabídce měli: kreditní kartu, kontokorentní úvěr, hypotéku, spotřebitelský úvěr či žádnou z možností. Dotazovaní mohli vybrat více možností. Nejvíce z nich (44) odpovědělo, že

žádný z nabízených produktů nevyužívají. Druhou nejvíce vybíranou možností byla kreditní karta, kterou používá 22 respondentů. 19 z dotazovaných využívá hypotéku, 17 spotřebitelský úvěr a 13 z nich využívá úvěr kontokorentní. Z toho tedy plyne, že nejvíce klientů nevyužívá úvěrové produkty.

10. Využíváte elektronické bankovníctví nebo smartbanking?

Odpověď	Počet	V procentech
obojí	67	67%
ano, elektronické bankovníctví	23	23%
ano, smartbanking	10	10%

Dále byla položena klientům otázka, zda používají elektronické bankovníctví či smartbanking. 10 z dotazovaných vybralo možnost, že využívají smartbanking. 23 dotazovaných využívá jen elektronické bankovníctví a většina respondentů, tedy 67 využívá jak elektronické bankovníctví, tak smartbanking.

11. Jaký typ obsluhy preferujete?

Odpověď	Počet	V procentech
převážně internetbanking	72	72%
osobní přímo na pobočce	18	18%
telefon, mail	10	10%

V neposlední řadě klienti odpovídali na to, jaký typ obsluhy preferují. Dvě třetiny (72) preferují internetbanking, 18 dotazovaných vybralo možnost, že preferují osobní jednání na pobočce a 10 zbylých nejraději komunikují přes mobilní telefon či mail. Z této otázky je jasné vidět, že postupem časem upadá osobní kontakt s bankéři na pobočce.

12. Platíte spíše v hotovosti nebo kartou?

Odpověď	Počet	V procentech
kartou	68	68%
v hotovosti	32	32%

Předposlední otázka se týkala platby. Dotazovaní měli na výběr ze dvou možností a sice to, jestli platí kartou nebo v hotovosti. Většina z nich (68) odpověděla, že platí hlavně kartou a 32 zbylých klientů zvolilo možnost platby v hotovosti. Jak je vidět, v dnešní době lidé platí spíše kartou než v hotovosti.

13. Využíváte bankomat pro výběr hotovosti nebo i pro vklad hotovosti?

Odpověď	Počet	V procentech
pro obě možnosti	51	51%
pouze pro výběr	47	47%
pouze pro vklad	2	2%

Poslední otázka zkoumala trend, který se v Belgii objevil teprve nedávno a sice využití bankomatu. Respondenti měli na výběr ze tří možností. 47 dotazovaných klientů

využívá bankomat pouze pro výběr hotovosti. Dalších 51 dotazovaných odpovědělo, že bankomat jim slouží jak pro výběr, tak i pro vklad hotovosti a pouze 2 respondenti využívají bankomat jen pro vklady. Na této otázce je možno vidět rychlý rozvoj moderního trendu, jelikož se lidé naučili používat bankomat i pro vklad hotovosti.

Z dotazníku celkově vyplývá, že nejvíce klientů je ve věku 41 a více let. Dále pak, že klienti nejvíce využívají bankovní účty, které jsou jim nabízeny a to zejména účty osobní. Někteří z nich využívají i úvěrové produkty, ale většina z nich žádný z úvěrových produktů nevyužívá. Dále bylo dotazníkem zjištěno, že klienti začínají preferovat internetové bankovníctví či smartbanking v telefonech, než aby zašli na pobočku osobně. Důvodem bude nejen modernizace světového bankovníctví, ale také úspora času. Dle dotazníkové analýzy je také možnost říci, že drtivá většina lidí platí tam, kde se dá pouze kartou, jen málo z nich platí v hotovosti, důvodem je opět modernizace služeb, které se týkají plateb v restauracích, obchodních centrech či supermarketech. Dá se tedy říci, že banka KBC se snaží jít s moderní dobou a klientům se to líbí. Vzorový dotazník a grafické zobrazení výsledků jsou přiloženy v přílohách této práce. Je tedy možno vidět procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí na dané otázky.

5 Výsledky dotazníkového šetření, jejich porovnání a zhodnocení

Výzkum pomocí dotazníků byl proveden, aby se porovnálo využití služeb a nabízených produktů v ČSOB a KBC. V každém dotazníku bylo prověřováno 13 stejných otázek, aby se to dalo lépe porovnat. Na dotazník v ČSOB odpovědělo více žen, v KBC naopak odpovědělo více mužů. Nejvíce zastoupenou věkovou kategorií u české i belgické banky byli lidé od 41 let, nejvíce to byli lidé tedy zaměstnaní. Na otázku, která zkoumala jestli klienti vůbec ví, co zkratka jejich banky znamená odpověděla většina z nich v obou bankách správně, jen pár jedinců odpovědělo špatně. Zdá se tedy, že klienti vědí, kdo ČSOB a KBC vlastně jsou a že je mezi nimi určitý vztah. Dále se řešila otázka, která zkoumala proč jsou klienti právě u těchto bank a využívají jejich služeb. V ČSOB je většina klientů z toho důvodu, že tam mají své známé. V KBC jsou klienti právě z toho důvodu, že je to pro ně velice výhodné a nebo že se pobočka nachází blízko jejich pracoviště. V této otázce je tedy možno vidět rozdíl mezi postojem klientů k ČSOB a ke KBC. Dále bylo řešeno, zda jsou klienti vůbec spokojeni s těmito bankami. Bylo zjištěno, že velká většina klientů je se službami spokojena a pouze minimum z nich uvažuje o

změně banky, což vykazuje o kvalitních službách a produktech obou bank. Dotazník byl dále zaměřen na výzkum využití jednotlivých produktů, které banky nabízejí. Každá banka nabízí stejné druhy bankovních účtů s tím, že nejvíce jsou využívány právě účty osobní a pak spořicí. Co se týče úvěrových produktů, v ČSOB jsou celkem často využívány, zejména tedy kreditní karty. V KBC se tolik úvěrové produkty nevyužívají, a když už, tak jde o kreditní karty či hypotéky. V dnešní době je ale dá se říct normální využívat úvěrové produkty, tudíž nelze říci, že by byla jakási abnormální situace. Dále bylo zkoumáno využití elektronického bankovníctví či smartbankingu, což je v České republice a Belgii velmi rozdílnou situací. Zatímco v Belgii jsou obě tyto možnosti využívány nejvíce, v ČR tomu zatím tak není. Belgičané jsou zvyklí vše řešit elektronicky a každý z nich má počítačovou i mobilní aplikaci. V České republice se více využívá elektronické bankovníctví a smartbanking naopak není používán skoro vůbec. V ČR státě jsou totiž tyto možnosti málo publikovány a mnoho lidí o nich ještě vůbec neví a nebo o ně nestojí. Tato otázka zjistila zásadní rozdíl mezi českými a belgickými klienty. To se pak odrazilo i na otázce následující, která zkoumala, zda klienti preferují osobní jednání s bankéři na pobočce či jednání pomocí internetu. V Belgii klienti do banky takřka nechodí, jelikož je to pro ně ztráta času a dnešní doba jim umožňuje pohodlnější možnosti, což je zejména internetové bankovníctví. V České republice se internetové bankovníctví také celkem rozvinulo, avšak stále se zde vyskytují fronty netrpělivých a nervózních klientů na pobočkách, kteří preferují osobní jednání přímo s bankéři. Dále se řešila problematika, která se týká plateb. Klienti jak u ČSOB, tak i u KBC preferují platbu kartou. V dnešní době se není čemu divit, jelikož v každém obchodě či restauraci existuje možnost platby kartou, což je pro všechny výhodnější i rychlejší. Poslední otázka zkoumala poměrně nový trend a to, bankomat, který umožňuje i vklad hotovosti. Klienti u KBC využívají většinou bankomat jak pro vklad, tak pro výběr hotovosti. Klienti u ČSOB využívají naopak bankomat nejvíce jen pro výběr hotovosti, jelikož tento trend byl v ČR zaveden teprve roku 2014 a lidé si na to ještě moc nezvykli.

Celkově z dotazníkového šetření plyne zásadní rozdíl a to hlavně v elektronickém bankovníctví. Klienti KBC řeší všechno pomocí internetu či mobilního telefonu a když už jdou na pobočku, tak tam mají svého osobního bankéře. Naopak klienti ČSOB si stále ještě zvykají na pohodlí, které jim může elektronické bankovníctví či smartbanking přinést a tudíž řeší své bankovní problémy stále osobně na pobočce.

Z dotazníků také celkově plyne, že nejvyžívanějšími bankovními produkty jsou běžné účty, a to hlavně účty osobní. Tento výsledek vykazala jak banka ČSOB, tak i banka KBC. Samotné dotazníky a grafické zobrazení odpovědí jsou v přílohách 3 až 5 na konci této práce.

6 Závěr

Z analýz vyplývá, že KBC vykazuje ve všech položkách větší hodnoty než ČSOB. Je to však z důvodu velikosti. KBC je oproti ČSOB mnohem větší banka, která působí v Belgii, S a V Evropě, zatímco ČSOB působí v ČR a na Slovensku. Lze to usoudit hlavně z ukazatele ziskovosti bank, který je zobrazen ve výkazu zisku a ztráty těchto bank. Nejnižší zisk, a to 9 939 mil.Kč vykazala banka ČSOB roku 2007. Naopak nejvyššího zisku dosáhla ČSOB roku 2009, a sice 17 417 mil.Kč. KBC vykazala nejvyšší zisky v letech 2008 a 2009, kdy se hodnoty dostaly do záporných hodnot. V roce 2008 činil zisk tedy -64 206 mil.Kč a v roce 2009 -68 769 mil.Kč. Naopak nejvyššího zisku dosáhla banka KBC roku 2007, a to 91 881 mil.Kč. Z tabulek 1 až 8 a z grafů 1 až 8 je možno vidět, že krizovým rokem byl pro obě banky rok 2008 z důvodu krize na finančním trhu, která měla celosvětový dopad. S krizí se obě banky vypořádaly a postupem času dosáhly opět kladného zisku.

V poslední části výzkumu probíhalo dotazníkové šetření v ČSOB i v KBC a to jak v českém, tak anglickém jazyce. Otázky byly založeny tak, aby se porovnálo využití produktů a služeb, které banky nabízejí. Na dotazník, který se týkal ČSOB odpovědělo 113 klientů a na dotazník, který se týkal KBC odpovědělo rovných 100 klientů. Otáze bylo v každém dotazníku 13 a byly úplně stejné, aby se výsledky pak daly dobře porovnat. V obou bankách se dle výzkumu využívají osobní účty a ihned po nich účty spořicí. Lze také říci, že nejvyužívanějšími produkty jsou právě účty osobní, a to v obou bankách. V ČSOB odpovědělo 81 klientů, že využívají právě tento druh účtu. V KBC také odpověděla většina respondentů, a to 78, že také využívají účet osobní. Dále lze také říci, že většina respondentů jsou zaměstnanci ve věku 41 a více let. Co se týče úvěrových produktů, v ČSOB klienti využívají hlavně kreditní karty a hypotéky. V KBC se úvěrové produkty tolik jako v ČSOB nevyužívají, ale nejoblíbenějším úvěrovým produktem je také kreditní karta, kterou využívá 22 z dotazovaných a dále i hypotéka, kterou využívá 19 klientů z celkových 100 klientů. Zásadní rozdíl byl nalezen v používání elektronického bankovníctví, kde jasně vede KBC. V ČSOB sice 68 z respondentů odpovědělo, že využívá služby elektronického bankovníctví, ale v poslední době se v České republice navrací situace, kdy lidé chodí do banky raději osobně. Zatímco v KBC využívá 67 z celkového počtu dotazovaných elektronické bankovníctví i smartbanking a 72 z nich preferuje

elektronický typ obsluhy z pohodlí domova. Znamená to tedy, že v Belgii jsou klienti zvyklí řešit většinu bankovních problémů elektronicky, a to nejen pomocí internetu, ale také pomocí mobilní aplikace smartbanking. Výhodou tohoto typu bankovníctví je pohodlí a úspora času. V České republice se elektronické bankovníctví také samozřejmě používá, ne však v takové míře jako v Belgii. S tímto tématem souvisí tedy i užívání bankomatů. V poslední době se v bankovní sféře objevil nový trend, a sice vklad hotovosti pomocí bankomatu. Belgičtí klienti si na tento zvyk zvykli poměrně rychle, tudíž většina z nich (51) využívá bankomat jak pro výběr, tak i pro vklad hotovosti. Čeští klienti se s tímto trendem teprve seznamují, z čehož plyne, že jen menšina (49) z nich využívá bankomat i pro vklad hotovosti. Je tedy nutno zmínit, že hlavním a zásadním rozdílem ve službách KBC a ČSOB je využití elektronického bankovníctví a mobilní aplikace smartbanking.

Celkově lze říci, že obě banky se snaží jít s modernizací této doby, která probíhá v bankovníctví po celém světě. Jsou schopny efektivně fungovat, vykazovat tak pozitivní zisky a hlavně jsou schopny uspokojovat přání a potřeby klientů, kteří jsou z velké většiny s jejich službami a produkty dle výzkumu spokojeni. Důkazem je fakt, že obě banky získaly již po několikáté ocenění „Banka roku“.

7 Seznam použitých zdrojů

Knižní zdroje:

BABORÁK, Jan. Bankovníctví v proměnách času: Sborník textů k 20 letům České bankovní asociace. Praha: Česká bankovní asociace, 2012. 253 s. ISBN 978-80-260-3016-4.

BALABÁN, Zdeněk; DOSTÁL, Jiří a FIALA, Petr. Slabikář finanční gramotnosti: Učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti. 2. aktualizované vydání. Praha: COFET a.s., 2011. 416 s. ISBN 978-80-9043-96-1-0.

BANKOVNÍ INSTITUT. Základy bankovníctví. 1. vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2004. 146 s. ISBN 80-726-5052-1.

BANKOVNÍ INSTITUT. Bankovníctví v České republice. 4. aktualiz. vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2000. 349 s. ISBN 80-726-5035-1.

DVOŘÁK, Petr. Bankovníctví pro bankéře a klienty. 3. přepracované a rozšířené vydání. Praha: Linde a.s., 2005. 681 s. ISBN 80-7201-515-X.

MEJSTŘÍK, Michal a PEČENÁ, Magda. Základní principy bankovníctví: Basic principles of banking. Praha: Karolinum, 2008. 627 s. ISBN 978-80-246-1500-4.

SCHLOSSBERGER, Otakar. Platební služby. Vyd. 1. Praha: Management Press, 2012. 325 s. ISBN 978-80-7261-238-3.

SCHLOSSBERGER, Otakar. Platební styk. Třetí přepracované vydání. Praha: Bankovní institut vysoká škola a.s., 2000. 373 s. ISBN 80-7265-036-X.

Internetové zdroje:

JOHAN THUIS – generální ředitel banky KBC (osobní prezentace, 30.6.2014)

KATRIEN VAN GIJSEL – belgická konzultantka pracující na centrále ČSOB na Radlicích (osobní prezentace a konzultace, 25.1.2014)

OFICIÁLNÍ WEB BANKY ČSOB. [online]. © 2014. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Stranky/default.aspx>

OFICIÁLNÍ WEB BANKY KBC. [online]. © 2014. Dostupné z: <https://www.kbc.com/MISC/D9e01>

SOUHRNNÁ PREZENTACE ČSOB. [online]. © 2014. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Stranky/default.aspx>

TISKOVÁ ZPRÁVA ČSOB 8.10.2014. [online]. © 2014 [cit. 08.10.2014]. Dostupné z:
<http://www.csob.cz/cz/Stranky/default.aspx>

TISKOVÁ ZPRÁVA ČSOB 31.12.2014. [online]. © 2014 [cit. 31.12.2014]. Dostupné z:
<http://www.csob.cz/cz/Stranky/default.aspx>

TISKOVÁ ZPRÁVA KBC 8.10.2012. [online]. © 2012 [cit. 08.10.2012]. Dostupné z:
<https://www.kbc.com/MISC/D9e01>

TISKOVÁ ZPRÁVA KBC 31.12.2014. [online]. © 2014 [cit. 31.12.2014]. Dostupné z:
<https://www.kbc.com/MISC/D9e01>

8 Přílohy

Příloha číslo 1: Obecně o ČSOB

ČSOB neboli Československá obchodní banka je dceřinou společností KBC Bank, která sídlí v Bruselu v Belgii. Dle právní normy je banka akciovou společností, která je zapsána v obchodním rejstříku. Hlavním sídlem je pobočka v Radlicích v Praze, kde jsou zaměstnání čeští i belgičtí bankéři.

ČSOB poskytuje své služby všem klientům tzn. fyzickým osobám, právnickým osobám či korporátním a institucionálním klientům. Banka působí pod několika značkami jako jsou ČSOB, Era a Poštovní spořitelna. Na všech těchto pobočkách jsou nabízeny služby a produkty celé ČSOB. Pobočková síť nabízí ke svým produktům a službám také např. pojistné a penzijní produkty, které zabezpečuje ČSOB Pojišťovna a ČSOB Penzijní Společnost.

Příloha číslo 2: Obecně o KBC

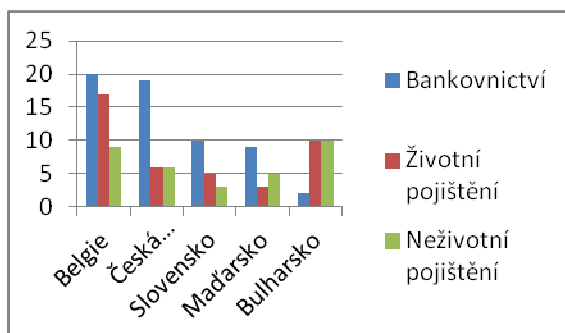
KBC je stoprocentním vlastníkem ČSOB. Byla založena roku 1984 a hlavní sídlo je v belgickém hlavním městě Brusel. Jejím vlastníkem je KBC Group NV. KBC je integrovanou bankopojišťovací skupinou, která je zaměřena spíše na maloobchodní síť a soukromé zákazníky jako takové. Zaměřuje se hlavně na belgické domácí trhy a na některé země ve Střední a Východní Evropě. Zastoupení má na pěti hlavních trzích a to v Belgii, České republice, Slovensku, Bulharsku a Maďarsku, přičemž působí také v Irsku. Mapa trhů je zobrazena v obrázku číslo 1. Podíl jednotlivých států na finanční situaci KBC je zobrazen v grafu číslo 9. Je jednou z nejvýznamějších a největších bankovních institucí v Belgii a patří do tzv. velké čtyřky, která je zmíněna na začátku práce. KBC Group je kontrolována skupinou hlavních akcionářů. S jejími akciemi je obchodováno na burze Euronext v Bruselu a na lucemburské burze. Obecným cílem skupiny je být nezávislým, středním poskytovatelem bankopojištění pro soukromé klienty a podniky ve vybraných evropských zemích na finančních trzích. Má několik dceřiných společností jako např. KBC Bank NV, KBC Bank Insurance atd.

Obrázek 1: 5 hlavních trhů KBC



Zdroj: citace online; zdroj: <https://www.kbc.com/MISC/D9e01>

Graf 9: Podíl jednotlivých států na finančním trhu KBC v (%)



Zdroj: citace online; zdroj: <https://www.kbc.com/MISC/D9e01>; vlastní zpracování

Příloha číslo 3: Vzorový dotazník ČSOB

Služby v bance ČSOB – pouze pro klienty

1. Jste muž nebo žena?

- žena
- muž

2. Kolik je vám let?

- 41 a více
- 26 – 40
- 15 – 25

3. Jste:

- zaměstnanec
- student
- podnikatel

4. Víte, co znamená zkratka ČSOB?

- Československá obchodní banka
- Česká stavební obchodní banka
- Československá osobní banka

5. Víte, kdo je KBC?

- vlastník ČSOB
- nevím
- dceřinná společnost ČSOB

6. Proč využíváte služeb právě u ČSOB?

- Mám tam své známé a využívám jejich služeb kdykoliv potřebuji.
- Je to pro mě velice výhodné.
- Pobočka se nachází blízko mého bydliště.
- Pobočka se nachází blízko mého pracoviště.

7. Jste spokojen/a se službami v ČSOB nebo uvažujete o změně banky?

- Ano, jsem spokojen/a.
- Ne, nejsem spokojen/a a uvažuji o změně banky.

8. Jaký druh bankovního účtu využíváte?

- osobní
- spořicí
- studentský
- úvěrový
- podnikatelský

9. Využíváte nějaký z uvedených úvěrových produktů?

- žádný
- kreditní karta
- hypotéka
- kontokorentní úvěr
- spotřebitelský úvěr

10. Využíváte elektronické bankovníctví nebo smartbanking?

- obojí
- ano, elektronické bankovníctví
- ano, smartbanking

11. Jaký typ obsluhy preferujete?

- osobní přímo na pobočce
- převážně internetbanking
- telefon, email

12. Platíte spíše v hotovosti nebo kartou?

- kartou
- v hotovosti

13. Využíváte bankomat pro výběr hotovosti nebo i pro vklad hotovosti?

- pouze pro výběr
- pouze pro vklad
- pro obě možnosti

Příloha 4: Vzorový dotazník KBC

Services in KBC – just for clients

1. What is your gender?

- female
- male

2. How old are you?

- 41 and more
- 26 – 40
- 15 – 25

3. You are:

- employee
- student
- businessman/woman

4. Do you know what does KBC mean?

- yes
- no

5. Do you know what is CSOB?

- KBC owner
- I don't know
- subsidiary of KBC

6. Proč využíváte služeb právě u ČSOB?

- I have got friends there and they can help me when I need it.
- It's convenient for me.
- Branch is close to my home.
- Branch is close to my workplace.

7. Are you satisfied with services in KBC or are you thinking about changing the bank?

- Yes, I am satisfied.
- No, I am not satisfied and I am thinking about changing the bank.

8. What kind of bank account do you use?

- personal account
- savings account
- student account
- credit account
- business account

9. Do you use some of these loan products?

- none
- credit card
- mortgage
- overdraft
- consumer credit

10. Do you use electronic banking or smartbanking?

- both
- electronic banking
- smartbanking

11. What type of service do you prefer?

- personally at the branch
- predominantly internetbanking
- phone, mail

12. Do you prefer paying by cash or by card?

- by card
- by cash

13. Do you sue an ATM for withdraw cash or for deposit cash?

- for withdraw cash
- for deposit cash
- both

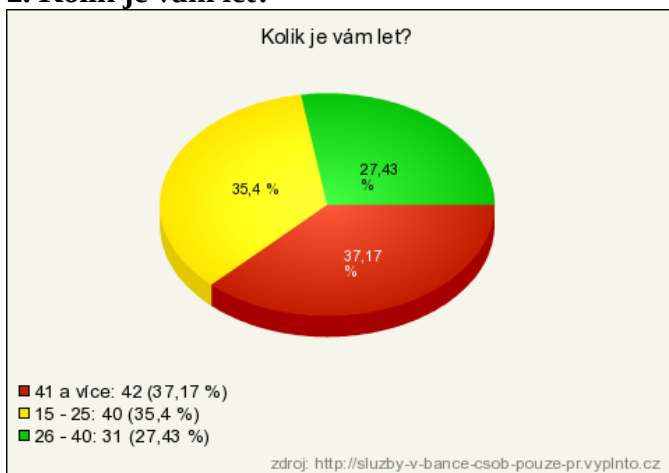
Příloha 5: Grafické zobrazení výsledků dotazníkového šetření

Odpovědi respondentů – ČSOB

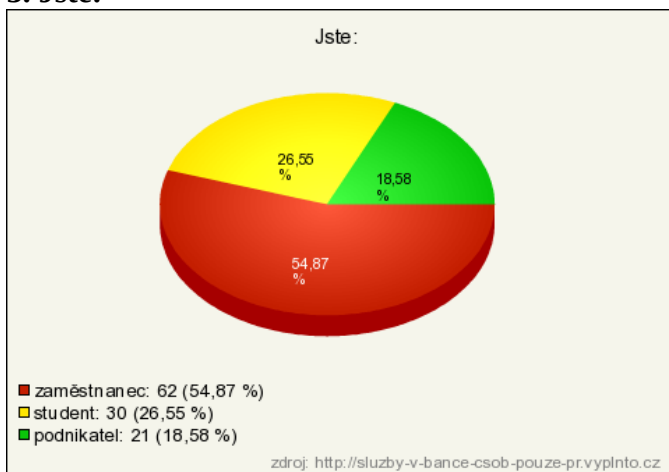
1. Jste muž nebo žena?



2. Kolik je vám let?



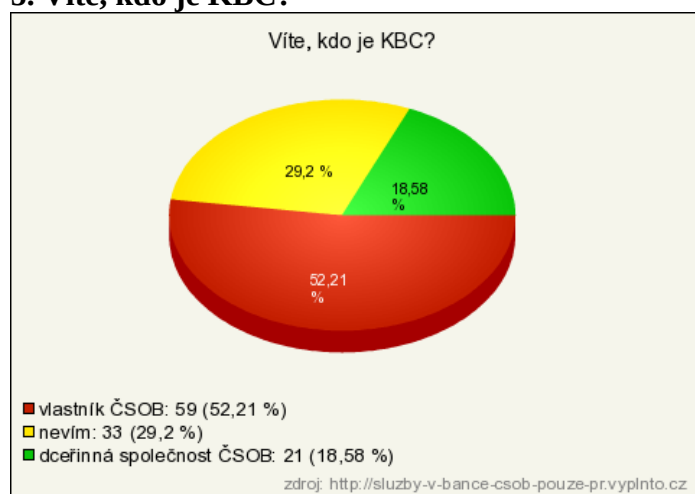
3. Jste:



4. Víte, co znamená zkratka ČSOB?



5. Víte, kdo je KBC?



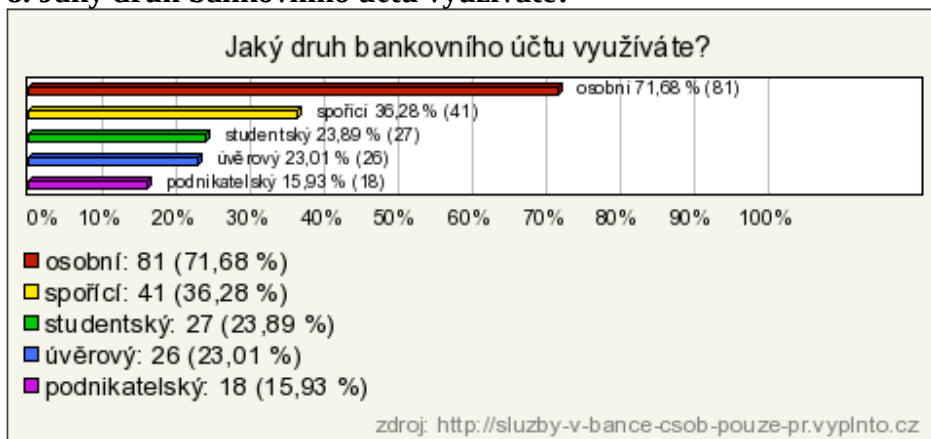
6. Proč využíváte služeb právě u ČSOB?



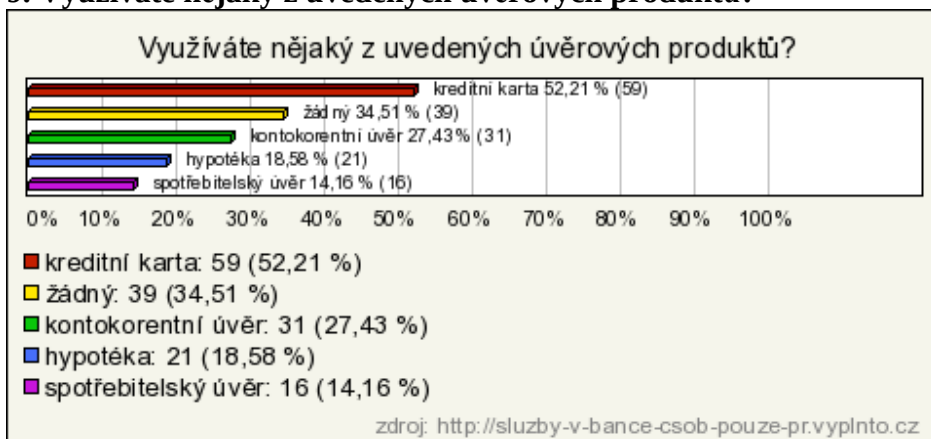
7. Jste spokojen/a se službami v ČSOB nebo uvažujete o změně banky?



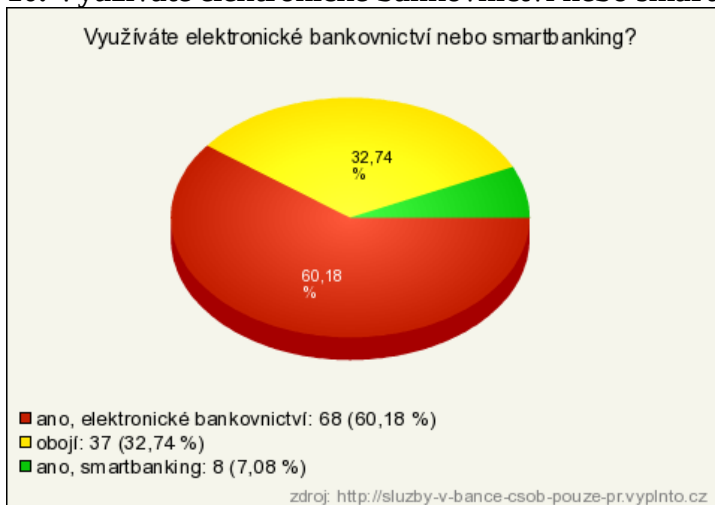
8. Jaký druh bankovního účtu využíváte?



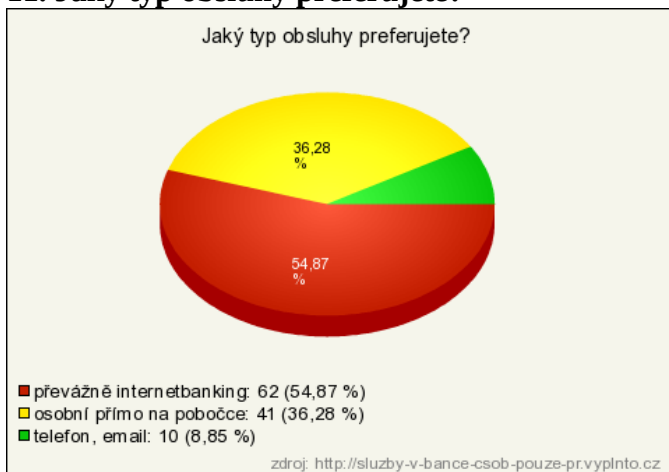
9. Využíváte nějaký z uvedených úvěrových produktů?



10. Využíváte elektronické bankovníctví nebo smartbanking?



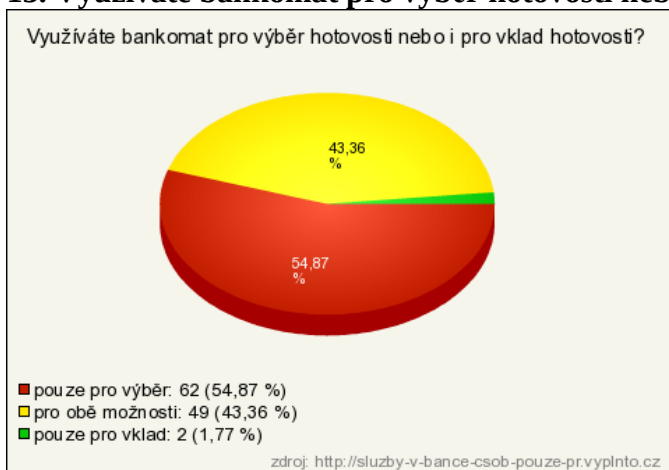
11. Jaký typ obsluhy preferujete?



12. Platíte spíše v hotovosti nebo kartou?

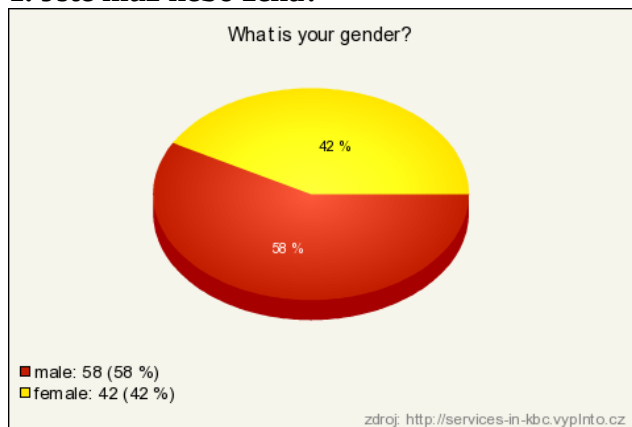


13. Využíváte bankomat pro výběr hotovosti nebo i pro vklad hotovosti?

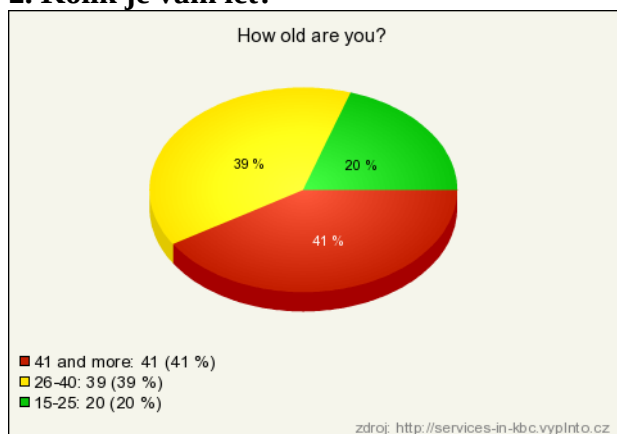


Odpovědi respondentů – KBC

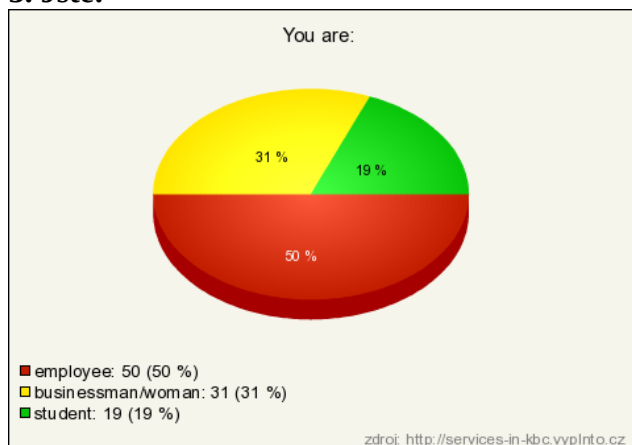
1. Jste muž nebo žena?



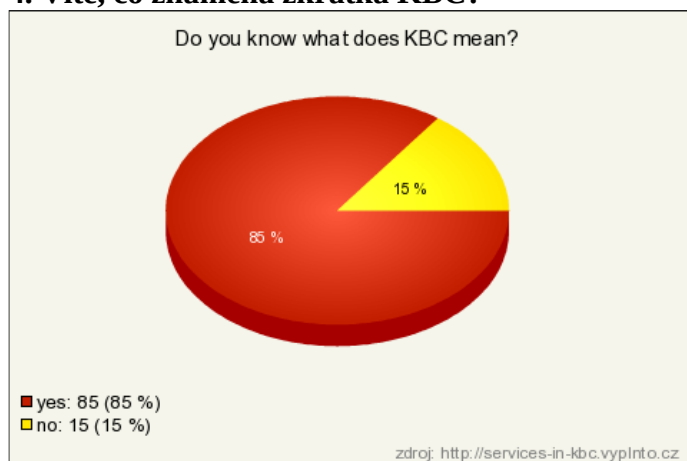
2. Kolik je vám let?



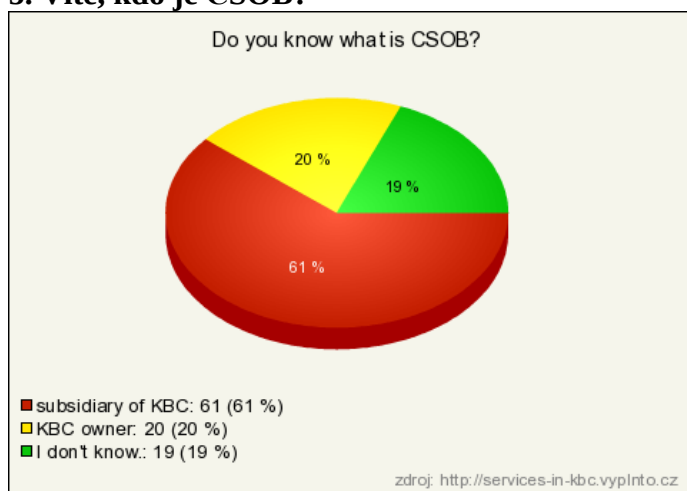
3. Jste:



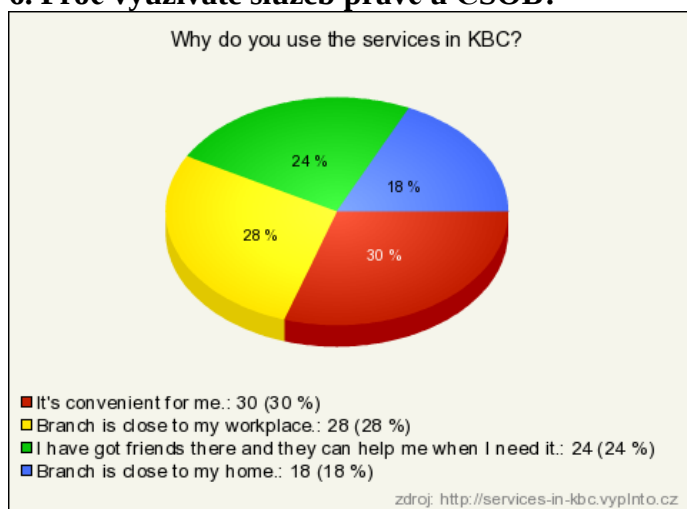
4. Víte, co znamená zkratka KBC?



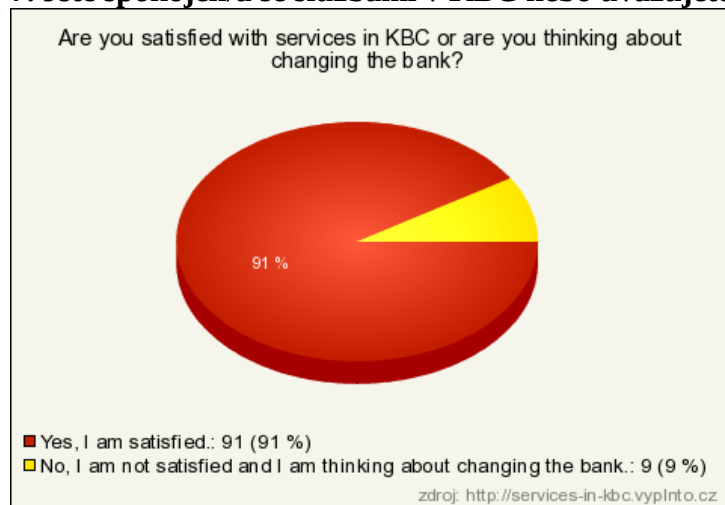
5. Víte, kdo je ČSOB?



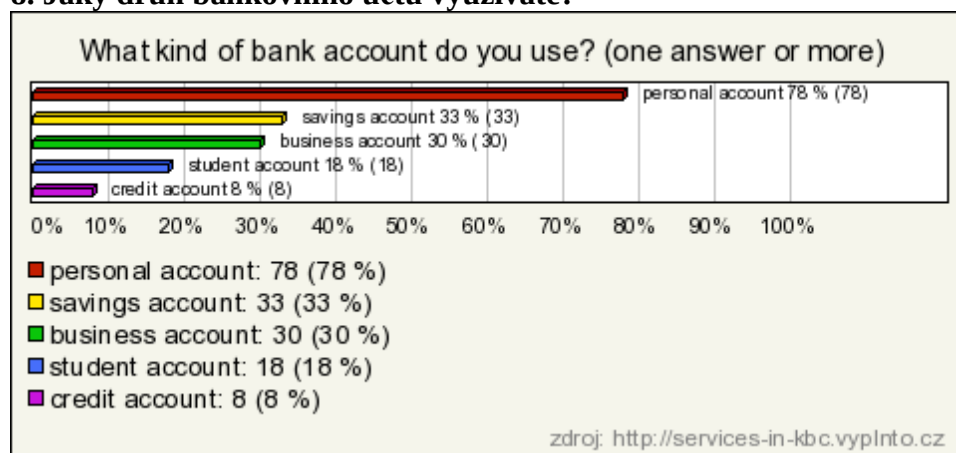
6. Proč využíváte služeb právě u ČSOB?



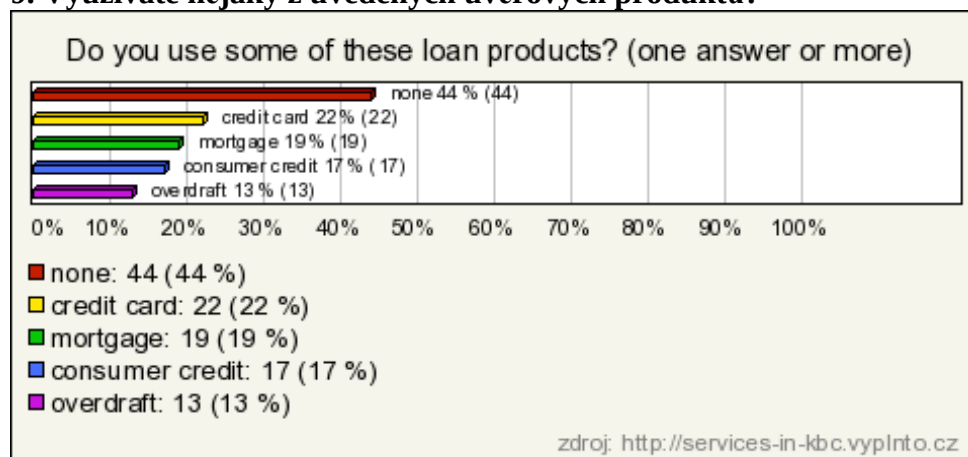
7. Jste spokojen/a se službami v KBC nebo uvažujete o změně banky?



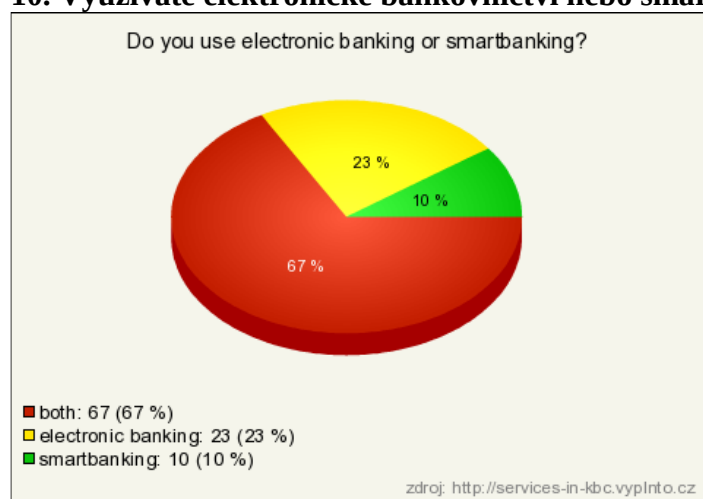
8. Jaký druh bankovního účtu využíváte?



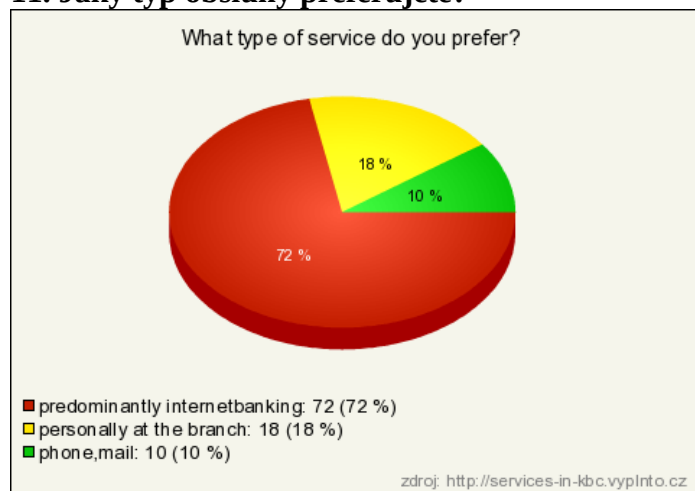
9. Využíváte nějaký z uvedených úvěrových produktů?



10. Využíváte elektronické bankovníctví nebo smartbanking?



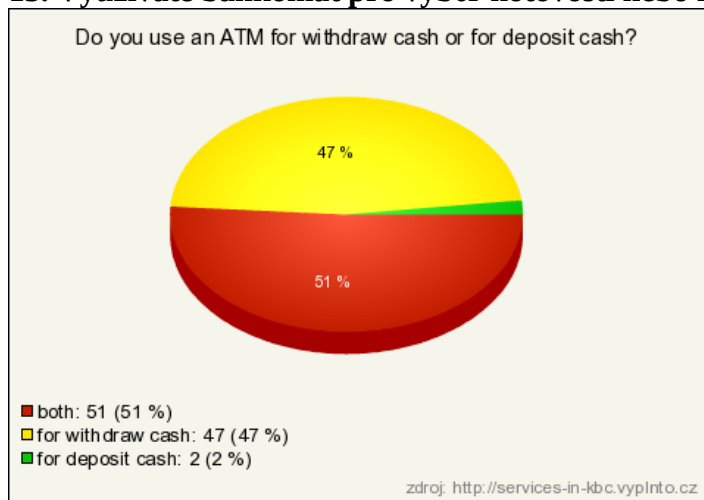
11. Jaký typ obsluhy preferujete?



12. Platíte spíše v hotovosti nebo kartou?



13. Využíváte bankomat pro výběr hotovosti nebo i pro vklad hotovosti?



9 Seznam tabulek a grafů

Tabulka 1: ČSOB – Výkaz zisku a ztráty v letech 2007 – 2014 (v mil.Kč)

Tabulka 2: Využití úvěrových produktů v ČSOB v letech 2008 – 2014 (v %)

Tabulka 3: Životní a neživotní pojištění v ČSOB v letech 2007 – 2014 (v mld.Kč)

Tabulka 4: Ukazatel likvidity a nákladové efektivity ČSOB v letech 2007 – 2014 (v %)

Tabulka 5: KBC – Výkaz zisku a ztráty v 9 měsících roků 2013 a 2014 (v mil.Kč)

Tabulka 6: KBC – Výkaz zisku a ztráty v letech 2007 – 2012 (v mil.Kč)

Tabulka 7: Životní a neživotní pojištění v KBC v letech 2007 – 2012 (v mil.Kč)

Tabulka 8: KBC - Úvěry a půjčky v letech 2007 – 2012 (v mil.Kč)

Tabulka 9: Porovnání profilů ČSOB a KBC k 31.12.2014

Graf 1: ČSOB – Výkaz zisku a ztráty v letech 2007 – 2014 (v mil.Kč)

Graf 2: Využití úvěrových produktů v ČSOB v letech 2008 – 2014 (v %)

Graf 3: Životní a neživotní pojištění v ČSOB v letech 2007 – 2013 (v mld.Kč)

Graf 4: Ukazatel likvidity a nákladové efektivity ČSOB v letech 2007 – 2014 (v %)

Graf 5: KBC – Výkaz zisku a ztráty v letech 2007 – 2012 (v mil.Kč)

Graf 6: Životní a neživotní pojištění v KBC v letech 2007 – 2012 (v mil.Kč)

Graf 7: KBC - Úvěry a půjčky v letech 2007 – 2012 (v mil.Kč)

Graf 8: Ukazatel nákladové efektivity KBC v letech 2007 – 2012 (v %)

Graf 9: Podíl jednotlivých států na finančním trhu KBC (v %)