

Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu
Katedra ekonomie

Základní bankovní služby v ČR a zahraničí

Bakalářská práce

Autor: Martin Svoboda

Studijní obor: fm-3

Vedoucí práce: Ing. Ivan Soukal, Ph.D.

Hradec Králové

duben 2017

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracoval samostatně a s použitím uvedené literatury.

V Hradci Králové dne

Martin Svoboda

Anotace:

Smyslem této bakalářské práce bylo analyzovat a porovnat vybrané bankovní produkty ze segmentu základních bankovních služeb mezi státy a v ČR a zjistit úroveň používání a spokojenosti týkající se vybraných bankovních produktů mezi obyvateli města Hradec Králové. V teoretické části této práce jsou popsány důležité charakteristiky bankovních služeb, bankovního systému a vybraných bankovních produktů, včetně metod finanční matematiky, hypotéz a postup marketingového průzkumu. V praktické části je obsaženo šetření občanů používajících i nepoužívajících základní bankovní produkty. Praktická část ukazuje také rozdíly nabídek vybraných bankovních produktů mezi bankami České republiky a také ukazuje rozdíly mezi bankami Německa, Polska a České republiky a jejich zhodnocení z hlediska vhodnosti a výhodnosti. V konečné fázi je výsledek takový, že občané se chtějí čím dál více vyhnout kontaktu s bankou na fyzické bázi a chtějí více komunikace na dálku z pohodlí domova či zaměstnání. Respondenti jsou z určitých hledisek spokojeni s bankami jako celkem. Z výsledků panuje i určitá míra nejistoty mezi občany, co se týče používání bankovních produktů.

Klíčová slova:

banka, systém, bankovní systém, účet, úrok, částka, hodnota

Annotation:

Purpose of this bachelor thesis was to analyze and compare selected bank products from the segment of retail core banking services between countries and in Czech Republic and to find out the level of usage and satisfaction of the selected bank products between the city citizens of Hradec Králové. There are important characteristics of banking services, bank system and selected bank products including methods of financial mathematics, hypothesis and a process of marketing survey described in the theoretical part of this thesis. The practical part contains the survey of citizens using and not using retail core banking products. The practical part shows also the different offers of selected bank products between the banks of Czech Republic and also shows the differences among the offers of the banks of Germany, Poland and Czech Republic and the evaluation from the point of suitability and convenience. The final phase shows the outcome that the citizens demand to avoid the contact with the bank on the physical basis and require more distance communication from the comfortable place at home or at work otherwise it can be said that they are from certain standpoints satisfied with their banks from the whole. From the results can be seen that there has been some uncertainty among the citizens regarding the usage of bank products.

Key words:

bank, system, bank system, account, interest rate, amount, value

Obsah

Úvod.....	1
1 Charakteristika bankovních služeb	4
1.1 Bankovní systém	4
1.1.1 Univerzální bankovní systémy.....	5
1.1.2 Bankovní prostředí v České republice	5
1.2 Základní bankovní služby	6
1.2.1 Platební účty.....	13
1.2.2 Kontokorentní úvěry.....	17
1.2.3 Spotřebitelský úvěr	19
1.2.4 Vkladový účet, spořicí účet.....	24
2 Marketingový výzkum	26
3 Vlastní šetření	30
3.1 Grafické znázornění výsledků dotazníků.....	31
3.2 Respondenti nepoužívající vybrané bankovní produkty	40
4 Srovnání nabídky na domácím trhu	42
4.1 Deskripce klienta	42
4.2 Raiffeisenbank.....	43
4.3 mBank.....	44
4.4 Moneta Money Bank	46
4.5 Komerční banka.....	47
4.6 ČSOB Československá obchodní banka	49
4.7 Srovnání a zhodnocení bank České republiky	50
4.7.1 Srovnání – platební účet.....	51
4.7.2 Srovnání – spořicí účet.....	52
4.7.3 Srovnání – kontokorent	53
4.7.4 Srovnání – spotřebitelský úvěr	54
5 Srovnání nabídky dominantních bank vybraných zemí	55
5.1 Dominantní banky států	55
5.1.1 Německo – Deutsche Bank.....	55
5.1.2 Polsko – PKO Bank Polski	56
5.1.3 Česká republika – Česká spořitelna.....	58
5.2 Mezistátní srovnání a zhodnocení bankovních služeb.....	61
5.2.1 Mezistátní srovnání – platební účet.....	61

5.2.2	Mezistátní srovnání – spořicí účet.....	63
5.2.3	Mezistátní srovnání – spotřebitelský úvěr	64
5.2.4	Mezistátní srovnání – kontokorent	64
6	Shrnutí výsledků	66
	Ověření hypotéz.....	66
	Rekapitulace výsledků	68
	Závěr.....	69
	Seznam použité literatury.....	71
	Přílohy.....	77
	Zadání.....	83
	Graf 1: Věková Kategorie	31
	Graf 2: Pohlaví.....	32
	Graf 3: Obsazení/zaměstnání.....	32
	Graf 4: Frekvence používání internetového bankovníctví	34
	Graf 5: Nejčastější používané vybrané produkty	35
	Graf 6: Používání všech vybraných bankovních produktů.....	36
	Graf 7: Spokojenost s používáním účtů.....	37
	Graf 8: Dostatek nabídek služeb bank.....	38
	Graf 9: Spokojenost se svojí vlastní bankou.....	39
	Graf 10: Komunikace na dálku s bankou.....	39
	Obrázek 1: Znak bezkontaktní platby.....	11
	Tabulka 1: Druhy platebních karet.....	9
	Tabulka 2: Zvyšování počtu platebních karet, bankomatů a platebních terminálů 1990 - 2010.....	10
	Tabulka 3: Segmentace respondentů.....	33
	Tabulka 4: Platební účet bank ČR.....	51
	Tabulka 5: Platební účet bank ČR.....	51
	Tabulka 6: Kontokorent bank ČR	53
	Tabulka 7: Spotřebitelský úvěr bank ČR	54
	Tabulka 8: Platební účet zahr. bank	62
	Tabulka 9: Spořicí účet zahr. bank.....	63
	Tabulka 10: Spotřebitelský úvěr zahr. bank.....	64
	Tabulka 11: Kontokorent zahr. bank.....	64

Úvod

Tato bakalářská práce pojednává o vybraných bankovních produktech ze segmentu základní bankovních služeb a jejich využití obyvateli České republiky. Práce obsahuje informace o obyvatelích města Hradec Králové, kteří používají aktivně vybrané bankovní produkty svých bank tak jako o menšině obyvatel, kteří nemají žádný kontakt s bankou. Je důležité znát rozdíly mezi bankovními systémy, proč existují, jak vypadaly v minulosti a jaké zákony spravují bankovní prostředí v České republice. 21. století umožnilo s rozvojem moderních technologií usnadnit komunikaci s bankou a usnadnit interakci s produkty, které si klient v bance pořizuje. Pak se tu nachází charakteristika vybraných bankovních produktů ze segmentu základních bankovních služeb, včetně specifik ze směrnic Evropské unie, dále proces marketingového výzkumu, testování statistických hypotéz a finanční matematika. Většina výše zmíněných informací je uvedena a rozebrána v teoretické části této práce.

Ve vlastním šetření se zjišťují a analyzují názory respondentů na vybrané bankovní produkty ze segmentu základních bankovních služeb. Následně se z názorů respondentů charakterizuje klient, pro kterého se po shromáždění charakteristik a informací o vybraných bankovních produktech zahraničních a českých bank vybírá vhodná varianta produktu. Vlastní šetření a charakterizace vybraných bankovních produktů jsou zobrazeny v praktické části práce. Výsledky a hypotézy jsou popsány v závěru práce.

Důvodem výběru tématu byl zájem zjistit rozsah využívání vybraných bankovních produktů obyvateli. V dnešní éře všudypřítomného internetového připojení lidé čím dál více řeší transakce a záležitosti ohledně svých bankovních účtů přes internet raději, než aby se museli vydat na nejbližší pobočku své banky. Ovšem stále je nutná přítomnost např. při rušení účtů, zavedení nových služeb či konzultace, které se dají v určité míře provádět i po telefonu.

Cíl práce a volba metodologie

Cíl práce

Analyzovat určitý segment bankovních produktů ze základních bankovních služeb u domácích a zahraničních bank. Prozkoumat rozsah ze segmentu používaných bankovních produktů ze základních bankovních služeb u obyvatelstva.

Pracovní hypotézy

Hypotéza 1

H₀: Většina lidí používá nebo používala všechny tyto vybrané produkty: platební účet, spořicí účet, kontokorentní úvěr a spotřebitelský úvěr.

H₁: Většina lidí nepoužívá nebo nepoužívala všechny tyto vybrané produkty: platební účet, spořicí účet, kontokorentní úvěr a spotřebitelský úvěr.

Hypotéza 2

H₀: Většina lidí je spokojena se svojí bankou.

H₁: Většina lidí není spokojena se svojí bankou.

Hypotéza 3

H₀: Většina lidí chce řešit záležitosti s bankou na dálku.

H₁: Většina lidí nechce řešit záležitosti s bankou na dálku.

Metodika

Použité metody

- Průzkum
- Dotazníkové řešení
- Komparace sazebníku za určitých podmínek 1
- Komparace sazebníku za určitých podmínek 2

První teoretickou část předložené práce tvoří 2 druhy zdrojů. Zdroje tvoří bibliografické a internetové zdroje. Uvedené zdroje byly uplatněny k představení témat a získání aktuálních dat o dané problematice. Konkrétní zdroje jsou vypsány na konci práce v přidělené kapitole, která se nazývá seznam použité literatury. V teoretické části se nacházejí informace z webových stránek, které jsou ověřené neb pocházejí z oficiálních stránek evropského práva. Bylo ověřeno, zda se nejedná o mylné informace z nekvalitních webových stránek.

Hlavním zdrojem pro praktickou část práce jsou respondenti, kteří vyplnili dotazník, který je umístěn v přílohách. První verze dotazníku se vyplňovala respondentům s ne příliš pozitivní tendencí. Proto byl dotazník upraven. Konečná verze dotazníku byla předložena 177 respondentům, z čehož 119 vyplnilo dotazník v elektronické podobě a zbylých 58 jej vyplnilo v písemné podobě. Dotazník se šířil přes sociální síť Facebook a taktéž byly využity služby vědecké knihovny Hradec Králové, kde se dotazník vyplňoval také písemně. Dotazník v papírově podobě byl také nabídnut respondentům v ulicích města Hradec Králové. Shromažďování dat pro elektronický

dotazník probíhalo od 10.3.2017 do 4.4.2017. Papírová podoba dotazníku se rozdávala od 20.3.2017 do 4.4.2017. Dotazník byl vypracován na základě poznatků z knihy Marketingový výzkum – Metodologie a aplikace.

Další kapitola se zabývá vybraným segmentem bankovních produktů ze základních služeb 6 největších českých bank podle kritérií specifického klienta. Zdroj informací tu byly webové stránky českých bank.

Další kapitola se zaměřuje na analýzu a srovnání především vybraných nabízených produktů zahraničních bank. Byly zde využity internetové stránky dominantních bank České republiky, Německa a Polska.

1 Charakteristika bankovních služeb

1.1 Bankovní systém

Ve vyhraněném ekonomickém prostoru mají většinou svou působnost větší či menší počet bank, které společně vytvářejí bankovní systém. Bankovní systém je jinými slovy souhrn bank, které působí v dané zemi. Je vhodné se zmínit o tom, jak vypadá bankovní systém, jak vypadá v České republice a jaké banky převládají. Dále pak budou témata čím dál více popisovat základní bankovní služby.

Formy bankovního systému

To, jak vypadá specifický bankovní systém, je určeno ekonomickým systémem v zemi, jeho podstatou a rozvinutostí. Další faktory mohou být např. rozmach finančního trhu, měnovou stabilitu, směnitelnost měny, zapojení dané země do nadnárodních struktur, způsob regulace bank nebo historický vývoj a tradice.

Bankovní systémy fungují na různých principech, ovšem jsou ovlivňovány faktory výše uvedenými. Základní principy bankovních systémů jsou prakticky shodné, jelikož existují v moderní tržní ekonomice. Přesnější podoba bankovního systému v zemi se liší od jiných zemí řadou větších či menších detailů.

Z historického vývoje se dají sledovat tyto bankovní systémy:

- Když existuje v daném bankovním systému centrální banka, je bankovní systém dvoustupňový, když neexistuje, je bankovní systém jednostupňový. U dvoustupňového systému zabezpečuje makroekonomickou funkci centrální banka a mikroekonomickou funkci komerční banky. Hlavní cíl centrální banky je většinou dosahování měnové či cenové stability, komerční banky se snaží vytvářet zisk.
- Podle toho, kolik bankovních obchodů smějí jednotlivé banky provádět, se člení bankovní systémy na univerzální a oddělené, tj. zda mají úzkou specializaci či celoplošnou a nabízejí široký sortiment služeb.

Pokud nefungují bankovní systémy na dvoustupňovém principu s univerzálním bankovním systémem, tak se o to přinejmenším určitý bankovní systém státu snaží, jelikož se tento moderní princip fungování prokázal jako účelný a prosperující.

Jednostupňový bankovní systém

Tento systém postrádá oddělenou centrální banku a existují pouze plně univerzální banky provádějící všechny bankovní obchody i emise bankovek. Tento systém fungoval především v počátečních obdobích rozvoje bankovníctví, a tedy i v bývalých zemích s centrálně plánovanou ekonomikou. V centralistickém typu ekonomického prostředí a s chybějící centrální bankou starající se o makroekonomickou měnovou stabilitu byla potlačena funkce trhu s bankami hrajícími obecně druhořadou úlohu. Tento bankovní systém zahrnoval státní „monobanku“, která se snažila o řízení měnového vývoje a mikroekonomické funkce, tj. zprostředkování alokace finančních prostředků mezi jednotlivými ekonomickými subjekty. Zastánci „teorie svobodného (volného) bankovníctví“ kritizují roli centrální banky, hledají čím dál více důvodů k jejímu zrušení. Regulační funkce centrální banky by přešly na trh, který by je zabezpečil efektivněji. Tento systém už je dnes zastaralý a téměř se ve světě už nevyskytuje.

1.1.1 Univerzální bankovní systémy

Univerzální bankovní systém tvoří centrální banka, která má své specifické úkoly včetně práva emise bankovek a univerzální banky, které provádějí skoro veškeré bankovní činnosti (krom emise bankovek).

Důležitá specifika univerzálního bankovního systému:

- Klient má spojení s jednou bankou, získává všechny produkty od té jedné banky, banky mají většinou hustší pobočkovou síť, takže jsou dostupnější
- Univerzální produkty jsou výhodnější díky tomu, že univerzální banka zná své klienty
- Možnost širokého sortimentu bankovních produktů umožňuje bance větší diverzifikaci svých činností, snižuje riziko, posiluje její stabilitu stejně, jako posiluje stabilitu bankovního systému

1.1.2 Bankovní prostředí v České republice

Bankovní prostředí v České republice je zásadním způsobem stanoveno členstvím naší země v Evropské unii. Podmínky bank pro fungování a získání licence se nemohou v zemi moc lišit právě díky členství republiky v Unii.

Zákon o bankách stanovuje podmínky pro vznik, činnosti a zánik bank. Česká národní banka (dále jen ČNB) výrazně ovlivňuje bankovní prostředí v České republice,

je v pozici vrcholného subjektu měnové politiky, regulátora a dozorce ostatních bank. Její pravomoci vymezuje zákon o ČNB.

Činnosti bank ovlivňují další zákony, které se vztahují na jejich určité činnosti. Za nejvýznamnější zákony se dají považovat tyto:

- Zákon o některých opatřeních proti legalizaci výnosu z trestné činnosti
- Zákon o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku)
- Zákon o podnikání na kapitálovém trhu
- Zákon o účetnictví [1]

1.2 Základní bankovní služby

Elektronické bankovníctví

Elektronické bankovníctví je ve své podstatě poskytování bankovních produktů a služeb prostřednictvím elektronických cest. Pro fyzické osoby a drobné podnikatele je obvykle nabízena standardní služba umožňující vzdálený samoobslužný přístup k účtu v plném rozsahu. Velcí klienti na druhou stranu využívají elektronické bankovníctví pro platební styk a přenos informací banka-klient-banka. Pro služby typu poradenství, uzavírání specializovaných smluv a dohod využívají jiné bankovní služby, většinou upravené k jejich potřebám (osobní kontakt s bankovními poradci, specializovaný software, který funguje na principu propojení banka – klient apod.). Když se jedná o opravdu velkého klienta, elektronické bankovníctví vypadá tak, že propojuje informační a účetní systém banky a klienta a má jedno z největších systémů zabezpečení ochrany dat – nejvyšší forma homebankingu.

Klient ke komunikaci skrz elektronické bankovníctví používá nejčastěji telefonní přístroje nebo různé druhy výpočetní techniky, jako je PC, tablet, notebook, smartphone apod. Podle toho, jaký prostředek je použit k přenosu dat a jaký přístroj se používá, se může elektronické bankovníctví členit na telefonické bankovníctví, mobilní bankovníctví, homebanking a internetové bankovníctví.

Telefonické bankovníctví umožňuje klientovi komunikovat s bankou pomocí běžného telefonního přístroje. Klient hovoří s tzv. call centrem, které může fungovat až 24 hodin denně. Komunikace mezi call centrem a klientem je zabezpečena systémem hesel a uživatelských jmen, které zná jen klient a banka. V těchto službách je současně zaveden i

provoz automatizovaných hlasových informačních systémů, které mohou zjednodušit komunikaci mezi klientem a bankou. Pomocí telefonického bankovníctví je možno zjistit aktuální informace o účtu, zadávat příkazy k úhradě (jednorázové i trvalé), měnit nastavení služeb a získat informace o bance a službách.

Mobilní bankovníctví pojednává o službách vzdáleného bankovníctví pomocí mobilních telefonů. Jedna z možných (dnes už čím dál méně používaných) komunikačních forem je zasílání šifrovaných SMS zpráv, což umožňuje zadávat příkazy bance z klávesnice mobilního telefonu. S velkým rozmachem chytrých telefonů začaly banky nabízet aplikace mobilního bankovníctví, které využívá internetového připojení a dotykových displejů – toto se nazývá smartbanking. Pomocí mobilního bankovníctví je možno např. zjišťovat zůstatky a obraty na účtech, zadávat příkazy k úhradě nebo povolení k inkasu, objednávat výběry hotovosti na pobočce nebo zjišťovat kurzy měn a jiné informace.

Internetové bankovníctví využívá komunikace přes internet. Jedná se o aplikace, která nevyžaduje speciální hardware a připojení klienta na aplikaci v bance zajišťuje PC či jiný přístroj výpočetní techniky klienta, který se dokáže připojit na webové stránky. Existují aplikace vázané na soubory umístěné na konkrétní pracovní stanici i aplikace přenosné, které je možno aktivovat z jakéhokoliv PC po zadání hesla klienta. Internetové bankovníctví umožňuje přenos informací o účtu klienta, zadávání platebních příkazů, získávání informací z banky (kurzové lístky apod.). Rozšířili se možnosti využívání internetového bankovníctví i do oblasti práce s účty – jejich zakládání, rušení, zřizování a rušení termínových vkladů apod. Všechna vylepšení jsou zapříčiněna rozvojem informačních technologií týkající se též oblasti zabezpečení; klient si totiž sám zvolí formu zabezpečení od používání přístupového klíče a hesla po kvalifikovaný certifikát na externím médiu.

Elektronické platební prostředky a peníze

Pro druhou polovinu 10. let 21. století je typické využívání čím dál více modernějších forem elektronického bankovníctví – elektronických peněz. V České republice byla stanovena pravidla pro využívání elektronických platebních prostředků a elektronických peněz v roce 2002 přijetím zákona o platebním styku. Tento zákon definuje základní pojmy (ve shodě s právem EU), mezi které patří:

- Elektronický platební prostředek
- Elektronický peněžní prostředek

- Elektronické peníze

První definicí elektronického platebního prostředku je prostředek vzdáleného přístupu k účtu (ku příkladu platební karta). Definice elektronického peněžního prostředku je platební prostředek, který uchovává peněžní hodnotu v elektronické podobě a je tak přijímán jinými osobami než jen jeho vydavatelem.

Elektronickými penězi je pak peněžní hodnota uchovávaná na elektronickém peněžním prostředku. Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, který je v souladu s legislativou EU, bere elektronické peníze jako peněžní hodnotu, která představuje pohledávku vůči tomu, kdo ji vydal, je uchovávána elektronicky, je vydávána proti přijetí peněžních prostředků za účelem provádění platebních transakcí a je přijímána jinými osobami než tím, kdo ji vydal (§ 4 zmíněného zákona).

Využívání a existence elektronických peněz se sebou přináší celou řadu rizik a problém, to ovšem nezabraňuje jejich dalšímu vývoji. ČNB přistupuje k emitentům elektronických peněz stejně obezřetně jako k jiným finančním institucím.

Platební karty

Platební karty jsou prostředkem vzdáleného přístupu k účtu klienta, používaným v rámci elektronického bankovníctví. Tento platební nástroj vznikl dlouho před zavedením elektronického bankovníctví, ale po jeho nástupu se přizpůsobil. V současné době představují platební karty v celosvětovém měřítku jeden z nejčastěji používaných platebních prostředků. V následující tabulce se nachází členění platebních karet. [2]

Kritérium	Druhy karet			
vydavatel	bankovní	obchodních organizací		
způsob zúčtování	debetní	kreditní	elektronická peněženka	
funkce	šeková záruční	elektronická	univerzální	
teritorium použití	lokální	vnitrostátní	mezinárodní	
uživatel	osobní	služební		
rozsah služeb	základní	specializované	prestižní	výběrové
technika záznamu	magnetické	čipové	elektronické peněženky	

Tabulka 1: Druhy platebních karet

Historie vzniku platebních karet

První platební karty se začaly používat na začátku 20. století a dnes by se daly nazvat jako věrnostní karty. Organizace, která stála za počátkem používání takovýchto karet, byla Wester Union Telegraph Company a její klienti mohli odesílat telegramy bez použití hotovosti.

První bankovní karty vydala v roce 1951 Franklin National Bank New York. Měla mnoho následovníků, ale jen málo z nich bylo úspěšných. První úspěšná bankovní platební karta Bank Americard byla vydána v roce 1958 Bank of America; po roce působení měla milion klientů. V roce 1966 potom vznikají VISA jako spojení Americard s dalšími bankami (Barclays Bank a další) a konkurenční ICA (Interbank Card Association) – dnešní MasterCard.

V České republice se první platební karty objevily až v roce 1990. Přes počáteční nedůvěru veřejnosti a po vybudování potřebné infrastruktury se začaly platební karty využívat jako nástroj hotovostního platebního styku k výběrům z bankomatů. Po příchodu mezinárodních řetězců, které braly platby kartou jako naprostou samozřejmost ve svých službách, se začaly rozvíjet sítě platebních terminálů. Po roce 2010 byl větší objem bezhotovostních operací na platebních terminálech než objem výběru z bankomatů.

Rok	Platební karty (tis. ks.)	Bankomaty (počet)	Platební terminály (počet)
1990	10	7	0
1995	839	979	65
2000	3961	1589	10283
2005	7390	2892	61820
2010	9268	3868	96960

Tabulka 2: Zvyšování počtu platebních karet, bankomatů a platebních terminálů 1990 - 2010

Dvě nejdůležitější kritéria, podle kterých se rozlišují platební karty, jsou způsob zúčtování a technika záznamu. Podle způsobu zaúčtování se dělí na nejběžnější:

- Kreditní (úvěrové) karty (credit card) – platební karty s možností odkladu splácení, klient si půjčuje od banky zpravidla se stanovením minimální měsíční splátky; ani úvěrová karta nepotřebuje ke svému vystavení účet v bance, i když je bankami nabízena,
- Debetní karty (debit card) – se rozšířily teprve po rozvoji elektronických forem komunikace. Pro banku představují minimální riziko, protože ihned poté, co banka obdrží zprávu o transakci, provádí blokaci prostředků na účtu. Tyto karty jsou vydávány k bankovnímu účtu a čerpání na nich je možno provést do povoleného zůstatku na bankovním účtu,

Technika záznamu (forma, v jaké jsou na kartě uložena data potřebná k operaci s ní) ovlivňuje úroveň zajištění platební karty. Rozlišují se dva základní způsoby uložení dat:

- Magnetický proužek – jde o klasický způsob záznamu, který je v současnosti nejvíce používán ve světě. Začíná se ale projevovat jako technologicky zastaralý typ.
- Čipové karty, na kterých je magnetický proužek nahrazen čipem. Lze na ně uložit větší objem informací použitelných nejen k identifikaci klienta, ale i k vyššímu zabezpečení prováděných operací. Čipové karty vyžadují PIN. Současným trendem využívání čipových karet jsou bezkontaktní platby.

Platební karty obchodních organizací se rozdělují na věrnostní karty, které jsou vydávány obchodními řetězci, a úvěrové karty specializovaných společností (Home Credit). V obou případech dochází k jejich propojování s klasickými systémy VISA nebo Mastercard.

Karty se dají členit na osobní – privátní karty, které jsou vystaveny na držitele, nejsou přenosné a jsou určeny pro úhradu běžné denní spotřeby uživatele, a na služební – firemní karty, které jsou využívány pro úhrady výdajů spojených s plněním pracovních povinností.

V závislosti na vztahu s klientem se rozlišují karty základní (Mass Card), specializované (Business Card), prestižní (Silver Card nebo Gold Card) a výběrové (VIP karty, Platinum Card nebo Signia Card). Základní karty jsou se základními službami, specializované karty přicházejí s větším rozsahem služeb především pro firmy a karty výběrové jsou pro nejváženější zákazníky bank se specifickými službami, které banka klientům nabízí.

Formy elektronických plateb

Informační technologie umožňují čím dál více možností využití chytrých telefonů a jejich prostřednictvím i nákupy. Rozvíjejí se i platební systémy v internetovém prostředí mimo finanční instituce, které se i tak snaží přizpůsobit.

Příkladem nových trendů v elektronickém bankovníctví je velký rozvoj bezkontaktních plateb. Způsoby provádění:

- Bezkontaktní platební kartou – využívá se běžné platební karty, vybavené dodatečnou funkcí bezkontaktního placení,
- Platební nálepkou – jde o speciální nálepkou, obsahující bezkontaktní čip; nálepkou je možno umístit na telefon, klíčenku apod.,
- Kartou v mobilu – jde o charakteristickou SIM kartu operátora a aplikaci v mobilním telefonu, která umožňuje bezkontaktní placení pomocí NFC¹

Bezkontaktní platby do 500 Kč jsou prováděny bez použití PINu, při platbách nad tuto hranici je klient o PIN požádán. Na možnost placení bezkontaktním způsobem bývá klient upozorněn. [2]



Obrázek 1: Znak bezkontaktní platby

Internetové bankovníctví

¹ Near Field Communication - je modulární technologie radiové bezdrátové komunikace mezi elektronickými zařízeními na velmi krátkou vzdálenost (do 4 cm) s přiblížením přístrojů

Nejčastější způsob interakce se svými produkty je skrz tuto službu, která přichází zdarma ke sjednanému produktu. Způsob zjištění zůstatku finančních prostředků, expirační datum svých sjednaných produktů, omezení, podmínky používání, informace o dalších produktech, podmínky na sjednání dalších produktů, kontakt na banku v případě jakýchkoli potíží, zadat trvalé příkazy k úhradě, jednorázové příkazy k úhradě atd. Každá banka má nastavenou svou webovou stránku odlišně, liší se rozhraní, vzhled, barevná pole, postavení položek atp. První vstup na webovou stránku internetového bankovníctví je zabezpečen klientským certifikátem, posléze je klient požádán o heslo, které je důležité si zapamatovat a klientské číslo, jméno či kód, kterým se bude posléze přihlašovat ke svému internetovému bankovníctví, kde bude mít jen produkty, které si sjednal. Pokud si klient přeje, může si internetové bankovníctví aktivovat hned na pobočce své banky, pokud to neudělá přes svůj počítač. Telefonická podpora vždy dokáže poradit v ohledu internetového bankovníctví svým klientům. Přes internetové bankovníctví si lze sjednat i některé služby, které jdou sjednat přes internet a pokud je potřeba fyzická přítomnost, v bance se připraví potřebné dokumenty a záležitosti předem tak, že celý proces při návštěvě banky zabere kratší dobu. V prostředí internetového bankovníctví se objevují i určitá upozornění pro klienta, např. nutná změna hesla nebo nutná úhrada určité částky. V určité míře si lze internetové bankovníctví personalizovat, záleží na bankách a jejich softwarových možnostech. Internetové bankovníctví se rozšiřuje i mezi starší obyvatelstvo.

Chytré telefony

V současných pokročilých softwarových programech a aplikacích není složité podnikat různé akce s financemi přes jednoduché a uživatelsky přívětivé aplikace vytvořené pro chytré telefony. Vše zvládá také prohlížeč, na němž se zobrazí vše téměř stejně jako na obrazovce počítače. Je čistě individuální, jaký způsob si občan zvolí, když chce používat tzv. „chytré bankovníctví“. Někteří raději využívají speciálně navrženou aplikaci k interakci se svými bankovními produkty a někteří raději využívají webové prohlížeče, kde jsou informace zobrazené jako na počítači. Aplikace v chytrém telefonu se liší vzhledem (je uzpůsobená pro chytrý přístroj), jinak obsahuje všechny aspekty stejně jako internetové bankovníctví na počítači.

Běžné telefony

Pro ty, kteří nevlastní chytrý telefon, je tu ještě GSM Banking, který nemá takové funkce, jako výše zmíněné bankovníctví v chytrém telefonu. Funguje na principu komunikace přes operátora a končí u banky. GSM Banking funguje přes telefonní signál, je to umístěná funkce na kartě SIM, a tak telefon nepotřebuje připojení k internetu. S rozmachem levných chytrých telefonů je tato funkce méně běžná. S bankami lze komunikovat pomocí SMS nebo telefonicky. Výpisy a všechny potřebné informace může banka zasílat klientům pomocí textových zpráv SMS.

Papírová komunikace

Klient si nechává posílat výpisy ze svých bankovních účtů, informace o svých produktech, dokumenty o změnách v jeho bance včetně novinek mezi produkty jeho banky. Když se jedná o záležitost vyžadující klientovu fyzickou přítomnost, je klient písemně požádán, aby navštívil banku pro další vyřizování a informace. Banky se obecně snaží tento druh komunikace omezit a navést klienty na nové způsoby.

Movitějším klientům, kteří mají na svých účtech statisíce nebo miliony korun, jsou nabízeny produkty i s určitým zvýhodněním. Banka jim snáze zřídí kontokorentní úvěry s vyšším úvěrovým rámcem či spotřebitelské úvěry na vyšší částky. Tento druh klientů má obvykle bankéře, na kterého se může obrátit s jakýmkoliv požadavkem.

1.2.1 Platební účty

Podstata platebního účtu je, aby měl klient okamžitě k dispozici prostředky, které jsou na tomto účtu uloženy. Právní normy upravující oblast zřízení a vedení platebního účtu jsou ústava dané země, zákony o bankovníctví, daňové zákony, občanský zákoník, obchodní zákoník a další nižší právní normy, kde jsou mimo jiné i interní předpisy bank. Pro klienta je nezbytné, aby měl svobodný projev vůle, právní subjektivitu k tomuto úkonu, aby byl identifikován, aby měl souhlas s obchodními podmínkami banky a aby akceptoval Sazebník poplatků za služby banky ze strany klienta.

Prokázání právní způsobilosti se ověří fyzickou osobou, která předloží občanský průkaz, právnickou osobou, která předloží výpis z úředního registru. Identifikace klienta je důležitá, aby byla platná legitimace a totožná se skutečnými údaji o dané osobě. Právní jistota o právní způsobilosti klienta udává bance možnost prozkoumat bonitu klienta.

Klient podpisem smlouvy souhlasí s obchodními podmínkami banky, a tudíž i s jejími cenami a sazebníky, které by měl klient znát ještě předtím, než podepíše smlouvu. Sazebníky bank udávají výši poplatků za vedení účtu, za úvěrové produkty, za směnářské produkty atd. V každé bance jsou jiné sazebníky. Když klient podepíše smlouvu, banka obvykle klientovi písemně oznámí, od kterého dne může začít účet používat, pokud se tak již nestalo dnem podpisu. Ke každému nově otevřenému účtu banka přiřazuje konkrétní číslo. Platební účet lze zrušit písemnou formou a ze strany klienta není vyžadováno udání důvodu. [3]

Znění dle směrnice evropského parlamentu a rady 2014/92/EU o porovnatelnosti poplatků souvisejících s platebními účty, změně platebního účtu a přístupu k platebním účtům se základními prvky

Tato směrnice se vztahuje na členské státy Evropské Unie, na instituce poskytující platební účty, a hlavně na spotřebitele, jakožto občany používající či požadující platební účet/účty. Směrnice také definuje rámec pravidel a podmínek, podle nichž se mají členské státy řídit a zaručit spotřebitelům právo otevřít si a používat v Unii platební účty se základními prvky. Směrnice se vztahuje na platební účty, díky nimž mohou spotřebitelé alespoň:

- a) ukládat peněžní prostředky na platební účet;
- b) vybírat hotovost z platebního účtu;
- c) provádět a přijímat platební transakce, včetně úhrad, ve prospěch a od třetích stran.

V rámci definice pojmů, udává směrnice tyto vysvětlivky týkající se platebních účtů:

- 1) Spotřebitel
- 2) Osoba oprávněná pobývat v Unii
- 3) Platební účet
- 4) Platební služba
- 5) Platební transakce – úkon uložení, převod či výběr peněžních prostředků
- 6) Služba spojená s platebním účtem
- 7) Poskytovatel platebních služeb
- 8) Úvěrová instituce
- 9) Platební prostředek
- 10) Převádějící poskytovatel platebních služeb – převádí informace požadované u změny účtu

- 11) Přijímací poskytovatel platebních služeb – přijímá informace požadované u změny účtu
- 12) Platební příkaz – pokyn, jímž PO* nebo FO* žádá o provedení transakce
- 13) Plátce
- 14) Příjemce
- 15) Poplatky – úplaty a pokuty, které musí spotřebitel zaplatit poskytovateli
- 16) Kreditní úroková sazba – sazba úroků vyplácená spotřebiteli na plat. účet
- 17) Trvalý nosič – nástroj na ukládání informací pro spotřebitele
- 18) Změna účtu
- 19) Inkaso – platební služba, při níž se odepisuje částka z platebního účtu plátce
- 20) Úhrada – vnitrostátní nebo přeshraniční služba, připisuje se určitá částka na platební účet příjemce prostřednictvím transakcí z platebního účtu plátce
- 21) Trvalý příkaz – provádění pravidelných úhrad
- 22) Peněžní prostředky – bankovky, mince, bezhotovostní peníze, elektronické peníze
- 23) Rámcová smlouva – smlouva o platebních službách, může obsahovat podmínky a povinnosti pro zřízení platebního účtu
- 24) Pracovní den
- 25) Možnost přečerpání – prostředky přesahující aktuální zůstatek na účtu spotřebitele
- 26) Překročení – zpřístupnění peněžních prostředků spotřebiteli, které přesahují aktuální zůstatek na jeho účtu
- 27) Příslušný orgán

*PO – právnická osoba, FO – fyzická osoba

Členské státy musí vymezit nejméně 10 a nejvíce 20 nejčastějších zpoplatněných služeb spojených s platebním účtem. Poplatky budou vymezeny v rozsahu spotřebiteli nejvíce využívaným ke svému platebnímu účtu, též budou vybrány ty, které vytvářejí spotřebiteli nejvyšší náklady. Taktéž členské státy podpoří tvorbu a udržování volně přístupných internetových stránek, které budou sloužit jako srovnávací nástroje z hlediska poplatků u platebních účtů. Informace o poplatcích musejí být srozumitelné pro spotřebitele, nesmějí být zavádějící a musejí sdělovat přesná data. Dále musí být informace o poplatcích přehledné a být napsány v jazyce dané země, či na žádost spotřebitele v jazyce jeho vyhovujícím. Další aditivní služby musejí být vymezeny v rámci balíčku služeb a jakýkoliv

další poplatek musí být charakterizován a sdělen spotřebiteli. Sdělení informací o poplatcích musí být spotřebiteli kdykoli k dispozici.

Informace obsažené ve výpisu poplatků:

- 1) Jednotkové poplatky za každou službu za určitou dobu, za příslušné období, kolikrát bude tento poplatek účtován za překročení počtu služeb atp.
- 2) Celková výše poplatků za balíčky a služby za určité období
- 3) Případné úrokové sazby z přečerpání a výši úroků v důsledku přečerpání během daného období
- 4) Kreditní úrokovou sazbu
- 5) Výše poplatků za všechny služby

Je důrazně poukazováno na zákaz diskriminace úvěrovými či jinými institucemi poskytujícími platební účty z důvodu státní příslušnosti, místa pobytu nebo jakéhokoli jiného důvodu. Podmínky přístupu k platebnímu účtu se základními prvky nesmí být v žádném případě diskriminačního rázu.

Směrnice ukládá členským státům povinnost, aby zajistily základní prvky platebního účtu s těmito prvky:

- 1) Operace, které vyžadují otevření, vedení a zrušení platebního účtu
- 2) Služby umožňující ukládání peněžních prostředků na platební účet
- 3) Služby, které dokáží spotřebitelům umožnit výběry z bankomatů či přepážky v zemích Unie i mimo otevírací doby úvěrových institucí
- 4) Provádění následujících transakcí v Unii:
 - Inkasa;
 - Transakce platební kartou i on-line plateb;
 - Úhrady, trvalé příkazy na terminálech, u přepážek a v systému internetového bankovníctví

Tato směrnice má napomoci mnoha záležitostem. Jedná se o jistou míru sjednocení, transparentnosti a porovnatelnosti s ostatními. Členské státy Unie by se měly snažit o lepší poskytování informací pro spotřebitele. Dále se tato směrnice snaží zamezit finančním ztrátám spotřebitele, taktéž k lepšímu vztahu spotřebitel – poskytovatel. Nachází se ve směrnici také zmínka o snaze o jednotné terminologii pro členské státy Unie taková, které by rozumělo přinejmenším většinové obyvatelstvo, tj. aspoň většina spotřebitelů. Směrnice poukazuje na to, že by daný stát Unie měl dohlédnout na to, aby

byl dostatek úvěrových institucí poskytujících kvalitní služby týkající se platebních účtů, a tím i lépe umožnit institucím přístup na trh. [4]

1.2.2 Kontokorentní úvěry

V praxi existuje kontokorent na straně pasiv i aktiv u banky. V aktivní podobě poskytuje banka klientovi kontokorentní úvěr na krátkou dobu v úvěrovém rámci. Mezi zákazníky banky je tento produkt velmi oblíbený. Klient může s čerpanou částkou libovolně manipulovat. Každá došlá platba snižuje výši debetního salda a znamená splátku úvěru. V případě větších plateb může zůstatek na účtu přejít do kreditu. [3]

Právním základem je úvěrová smlouva, v níž se banka zavazuje svému klientovi poskytnout finanční prostředky do stanovené výše debetního zůstatku – úvěrového rámce. [3] Pokud by účet vykazoval kreditní zůstatek (platební účet), je klient v pozici věřitele k bance. Se smluvním přidělením úvěrového rámce získává klient možnost čerpat do debetu do určité částky a stává se tak dlužníkem banky. Přijatými penězi na účet se úvěr snižuje a opět klient může čerpat do povolené částky. Když klient úvěrový rámec překročí, je stanovena zvláštní sazba, která je vyšší než úroková sazba rámce. Nepovolený debet je úročen sankční sazbou. [5] V případě nečerpání se banky chrání proti nevyužití zdrojů a neinkasování úroků stanovením specifického úroku za rezervaci z celého úvěrového rámce. Tento specifický úrok má klienta přinutit k čerpání prostředků do debetní části. [6] Banka se snaží minimalizovat negativní dopady takového stavu účtováním tzv. pohotovostní provize (rozdíl mezi sjednaným rámcem a skutečně čerpaným úvěrem). [5]

V zemích s rozvinutou ekonomikou a bankovním systémem se jedná o velmi oblíbený a nejrozšířenější typ krátkodobého úvěru. [6] Kontokorentní úvěr patří k nejdražším druhům bankovního úvěru. A to proto, že banka není schopna přesně odhadnout budoucí finanční potřeby klienta. Úroková sazba na tento druh úvěru také patří k nejvyšším. [3] Podmínkou přidělení kontokorentu je osvědčená návratnost úvěrů poskytnutých v minulém období či jinak solventní klient. Kontokorentní úvěr je zásadně chápán jako úvěr krátkodobý. [5] Platnost kontokorentního úvěrů je většinou do 1 roku. Klientům, kteří pravidelně používají kontokorent a splatí ho, banka prodlužuje splatnost na další rok, což ovšem znamená, že kontokorent může být střednědobý až dlouhodobý charakter. [6] Výši úrokové sazby ovlivňují tyto hlavní faktory:

- Úroveň úrokových sazeb na mezibankovním peněžním trhu
- Diskontní sazba centrální banky
- Solventnost klienta, jeho velikost, velikost jeho úvěrových a jiných obchodů s bankou
- konkurenční podmínky mezi bankami [3]

Příklad výpočtu kontokorentního úvěru pomocí všeobecného vzorce výpočtu úroků:

$$\frac{K * T * i}{360 * 100}$$

K = kapitál (výše vkladu, výše úvěru,), **T** = počet dnů, **i** = úroková sazba

Byl vybrán kontokorentní úvěr ve výši 30.000,- Kč se splatností 1 rok. Pohyblivá úroková sazba je 18,90 % p. a. (za rok). Poplatky jsou spojené s úvěrem a jsou součástí celkových nákladů. Spotřebitel nejdříve čerpal 6.000,- po 2 měsíce a následně čerpal 12.000,- po 6 měsících, poté částku celou splatil.

$$\frac{6.000 * 60 * 0,189}{360} = 189, -, \frac{12.000 * 120 * 0,189}{360} = 756, -$$

Spotřebitel zaplatil 189,- korun na úrocích v případě čerpání 6.000,- po dobu 2 měsíců a v druhém případě zaplatil 756,- po 6 měsících při čerpání 12.000,- na úrocích. [3]

Výpis ze směrnice evropského parlamentu a rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru

Povinnosti u úvěrových smluv ve formě možnosti přečerpání

Když se je úvěrová smlouva nastavena na formu možnosti přečerpání, je spotřebitel pravidelně informován na trvalém nosiči s těmito údaji:

- 1) Přesné období výpisu z účtu
- 2) Částky a data čerpání
- 3) Zůstatek z předchozího výpisu a jeho datum
- 4) Nový zůstatek
- 5) Data výše plateb provedených spotřebitelem
- 6) Použitá výpůjční úrokovou sazbu
- 7) Veškeré poplatky
- 8) Minimální částka k zaplacení

Spotřebitel musí být informován o jakémkoliv zvýšení výpůjční úrokové sazby nebo jakýchkoli poplatků ještě před uskutečněnou změnou.

Jestliže chce spotřebitel využít své právo na odstoupení od smlouvy, má na to k dispozici 14 kalendářních dnů a nemusí k tomu uvádět žádný důvod. Lhůta pro odstoupení od smlouvy začíná dnem uzavření úvěrové smlouvy. Spotřebitel nadále musí zaplatit věřiteli jistinu a úrok z ní vzniklý ode dne, kdy byl úvěr čerpán nejpozději 30 kalendářních dnů po zaslání oznámení o odstoupení smlouvy.

Spotřebitel má právo předčasně splatit a zcela či úplně splnit své závazky v úvěrové smlouvě. Má tím pádem nárok na snížení celkových nákladů úvěru. Věřitel má právo na spravedlivé a objektivně odůvodněné odškodnění a uhrazení nákladů spojených s předčasným splacením úvěru. Výše odškodnění nesmí přesáhnout 1 % předčasně splacené výše úvěru, pokud přesahuje doba mezi předčasným splacením a koncem úvěrové smlouvy 1 rok. Pokud je tato doba kratší než 1 rok, nesmí výše odškodného přesáhnout 0,5 % předčasně splacené výše.

Odškodnění nelze požadovat, když:

- 1) Splacení bylo provedeno v rámci pojistné smlouvy, která zajišťuje splacení úvěru
- 2) Se jedná o případ přečerpání
- 3) Splacení bylo provedeno v období, ve kterém není pevná výpůjční úroková sazba
V případě existence překročení ve smlouvě o otevření platebního účtu, musí věřitel poskytnout níže uvedené informace na papíře či jiném trvalém nosiči pravidelně.

Při překročení trvajícím déle než 1. měsíc, uvědomí věřitel spotřebitele:

- 1) O překročení
- 2) O příslušné částce
- 3) O výpůjční úrokové sazbě
- 4) O všech sankcích, poplatcích a úrocích z prodlení

V případě příliš dlouhé doby překročení může věřitel nabídnout jiný úvěrový produkt. [7]

1.2.3 Spotřebitelský úvěr

Spotřebitelský úvěr je chápán jako úvěr směřovaný k fyzickým osobám a domácnostem, ne firmám. Spotřebitelský úvěr je zákonem upraven, úvěr se nemůže vztahovat na koupi, výstavbu, opravu nebo údržbu nemovitosti a nemá být nižší než 5.000,- a vyšší než 800.000,- se splatností kratší než 3 měsíce. Zákon je také zaměřen na ochranu drobného spotřebitele a dále také ukládá institucím, aby uváděly jak v reklamách, tak i ve smlouvách o úvěr RPSN (roční procentuální sazbu nákladů). Smlouva musí nadále vymezovat počet

splátek, výši splátek a jejich rozložení v čase a podmínky předčasného ukončení vztahu. Spotřebitelské úvěry se dělí na revolvingové a splátkové.

Revolvingový úvěr může být chápán jako určitá (obvykle účelově směřovaná) částka, kterou klient postupně čerpá a doplňuje je na svém úvěrovém účtu (nejedná se o kontokorent – kontokorent souvisí s realizací platebního styku a je bezúčelový). Prostředky v revolvingovém úvěru čerpá klient pomocí úvěrové karty a splácí je v dohodnutém režimu se stanoveným bezúročným obdobím, které když respektuje, nehradí bance úrok.

Splátkový úvěr je poskytován buď účelově nebo neúčelově spotřebiteli. Výplata peněžních prostředků se provádí buď na účet spotřebitele, nebo popřípadě na účet prodejce (v případě nákupu na základě faktury). Časový úsek úvěru je vymezen v krátkodobém, střednědobém nebo i dlouhodobém horizontu. Úvěr se splácí obvykle měsíčně splátkami jistiny a úroku. Splátkové úvěry existují ve formě přímé, tj. přímý kontakt mezi bankou a dlužníkem, anebo ve formě nepřímé, kdy je úvěrový vztah přejímá zprostředkovatel.

V případě nepřímé formy může vzniknout špatný vztah mezi spotřebitelem a bankou právě kvůli zprostředkovateli, ke kterému vnímá spotřebitel vztah silněji. Nepřímá forma úvěru je nevýhodná pro banku především kvůli přenesení veškerých rizik na ni. Prodejce/zprostředkovatel má na starosti pouze formální náležitosti, a tak v případě vymáhání vznikají komplikace.

Při posuzování potenciálních klientů (žadatelů o úvěr) se zachycují a analyzují právě tyto informace – individuální údaje osobního charakteru, individuální údaje ekonomického charakteru, doplňující údaje (platební historie, zajištění atp.). Úspěšnost rozhodovacího systému banky spočívá hlavně v minimalizaci rizika a současně maximalizaci zisku. Řízení úvěrového rizika by nemělo vyústit v „úvěrovou restrikcí“, která se dá definovat jako důsledek nesprávné identifikace úvěrového rizika. Používá se tzv. „scoringová metoda“, jež přiřazuje bodové hodnoty jednotlivým vlastnostem žadatele. Následně je konečné rozhodnutí o poskytnutí úvěru dáno součtem všech získaných bodů žadatele a srovnání s prahovými hodnotami. Posuzují se také minulé úvěrové případy, jedná-li se o poskytnutí úvěru. Posuzování klienta v rámci poskytnutí spotřebitelského může řešit i expertní systém v podobě počítačového programu a umělé inteligence. [5]

Příklad výpočtu spotřebitelského úvěru:

Klient si nastavil půjčku ve výši 100.000,- Kč, se splatností 4 roky. Roční procentuální sazba nákladů činí 8,2 %, pevná úroková sazba je 7,9 % za rok.

$-100.000 * (0,079/12) * (1/(0,079/12))^{48} / (1+(0,079/12))^{48} - 1 \doteq 2.437,-$ měsíční splátka

$-100.000/48=2.083,-$

$-2.437-2.083=354,-$

$-2.437*48=116.976,-$

$-116.976-100.000=16.976,-$

Spotřebitel by platil 354,- Kč měsíčně navíc. Celkem by zaplatil bance 116.976,- Kč, tudíž by přeplatil 16.976,- Kč.

Směrnice evropského parlamentu a rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru

Je nezbytné zajistit harmonizovaný rámec týkající se klíčových částí v zemích Unie spotřebitelského úvěru. Členské státy by měly dbát na rovnocennou snahu ochrany spotřebitele. Státy Unie by měly důkladně kontrolovat instituce nabízející úvěry nižší než 200 EUR a vyšší než 75.000 EUR. Spotřebitel má právo na plnou informovanost o nabízených úvěrech též, jako o celkových nákladech na úvěr. Směrnice se použije nezávisle na tom, zda je věřitelem právnická nebo fyzická osoba. Pokud je spotřebitel připraven k předčasnému částečnému či úplnému splacení, má věřitel nárok na odškodnění za náklady spojené s předčasným splacením. Tato směrnice se vztahuje výhradně na úvěrové smlouvy, ne na úvěrové smlouvy k nabytí vlastnických práv, ve formě přečerpání do 1 měsíce, bezúročné a bezpoplatkové, zaměstnanecké, na zastavené věci apod. Členské státy každoročně posoudí, zda jsou podmínky pro uplatňování jakékoliv výjimky splněny.

Definice pro účely směrnice o spotřebitelských úvěrech:

- 1) Spotřebitel – fyzická osoba
- 2) Věřitel – PO* nebo FO* podnikající v rámci poskytování úvěrů
- 3) Úvěrová smlouva – smlouva, ve které věřitel poskytuje nebo slibuje spotřebiteli úvěr
- 4) Možnosti přečerpání – smlouva, kde věřitel zpřístupňuje spotřebiteli finanční prostředky přesahující aktuální zůstatek na jeho platebním účtu
- 5) Překročení (uznané přečerpání)

- 6) Zprostředkovatel úvěru – PO* nebo FO* nejednající jako věřitel, která má nárok na odměnu, ať už peněžitou nebo v jiné finanční podobě, pomáhá spotřebiteli v souvislosti s úvěrovými smlouvami
- 7) Celkové náklady úvěru pro spotřebitele – veškeré náklady, tj. úroky, provize, daně, poplatky apod.
- 8) Celková částka splatná spotřebitelem – součet celkové výše úvěru a celkových nákladů úvěru
- 9) Výpůjční úroková sazba – sazba vyjádřená jako roční pevná nebo pohyblivá procentní sazba
- 10) Pevná výpůjční úroková sazba – dohoda mezi spotřebitelem a věřitelem na úrokových sazbách
- 11) Celková výše úvěru – souhrn všech částek, jež jsou uvedeny v úvěrové smlouvě
- 12) Trvalý nosič – nástroj na ukládání informací pro spotřebitele pro budoucí informační účely
- 13) Smlouva o vázaném úvěru – úvěr sloužící k financování smlouvy o dodání zboží či určité služby

V případě reklamního sdělení musí reklama obsahovat zřetelný způsob vyjádření určitých charakteristik jako je výpůjční úroková sazba, celková výše úvěru, roční procentuální sazbu nákladů (pokud členské státy rozhodnou, že je nutná), dobu trvání úvěrové smlouvy, případně celkovou částku splatnou spotřebitelem a výši jednotlivých splátek.

Předsmluvní informace zahrnují úvěrové podmínky poskytnuté věřitelem, podle preferencí spotřebitele navržené úvěrové možnosti a celkově údaje, které se dají srovnat s různými jinými nabídkami. Tyto informace zahrnují:

- 1) Druh úvěru
- 2) Totožnost a adresu věřitele, popřípadě totožnost a adresu zprostředkovatele
- 3) Celkovou výši úvěru a podmínky
- 4) Doby trvání úvěrové smlouvy
- 5) Výpůjční úrokovou sazbu
- 6) RPSN (roční procentuální sazbu nákladů), která je udána příkladem
- 7) Výši, počet a četnost plateb
- 8) Poplatky za vedení účtů, za používání platebních prostředků, platební operace apod.
- 9) Případnou existenci nákladů při uzavření smlouvy

- 10) Pojištění či doplňkovou službu
- 11) Úrokovou sazbu v případě opožděných plateb a poplatky z prodlení
- 12) Upozornění na důsledky opomenutí plateb
- 13) Případné záruky
- 14) Právo na odstoupení od smlouvy
- 15) Právo na předčasné splacení a odškodnění pro věřitele za předčasné splacení
- 16) Právo spotřebitele o výsledku vyhledávání v databázích k určení úvěruschopnosti
- 17) Právo spotřebitele o bezplatnou kopii návrhu úvěrové smlouvy
- 18) Dobu, po kterou je věřitel vázán předsmlovnými informacemi

Dodatečné informace poskytne věřitel spotřebiteli v samostatném dokumentu.

Předsmlovné informace týkající se forem možnosti přečerpání a některých specifických úvěrových smluv jsou velmi podobné jako u klasických úvěrů, jen je zde navíc:

- Spotřebitel může být kdykoliv vyzván ke splacení plné výše úvěru

Informace, které mají být uvedeny v úvěrových smlouvách mají jasně a výstižně uvádět:

- 1) Druh úvěru
- 2) Totožnost a adresy smluvních stran a zprostředkovatelů
- 3) Dobu trvání úvěrové smlouvy
- 4) Celkovou výši úvěru a podmínky čerpání
- 5) Výpůjční úrokovou sazbu
- 6) Roční procentuální sazbu nákladů vypočtenou pro spotřebitele
- 7) Výši, počet a četnost plateb
- 8) Pokud je uvedeno umoření jistiny úvěrové smlouvy, spotřebitel má právo na výpis z účtu v podobě tabulky umoření
- 9) Soupis s lhůtami a podmínkami pro splacení úroku a veškerých poplatků
- 10) Poplatky za vedení účtů, za používání platebních prostředků, platební operace apod.
- 11) Úrokovou sazbu opožděných plateb a poplatky z prodlení
- 12) Upozornění na důsledky opomenutí plateb
- 13) Záruky a pojištění
- 14) Právo na odstoupení od smlouvy
- 15) Právo na předčasné splacení a odškodnění pro věřitele za předčasné splacení
- 16) Postup při ukončení platnosti úvěrové smlouvy
- 17) Přístup k mechanismu mimosoudního urovnávání stížností a prostředků k nápravě
- 18) Další smluvní podmínky

19) Případný název a adresa příslušného orgánu dozoru [7]

1.2.4 Vkladový účet, spořicí účet

Spořicí účet slouží k dlouhodobému ukládání volných peněz, případně tvorbě finanční rezervy. Na rozdíl od termínovaných vkladů jsou ale peníze na spořicímu účtu kdykoli k dispozici. Oproti platebním účtům nabízí spořicí účty vyšší úrok.

Oproti platebním účtům mají spořicí účty jednu jasnou výhodu: vyšší úrokové sazby. Úroky platebních účtů se u většiny bank blíží nule (výjimkou mohou být například některé účty pro mladé), dobrý spořicí účet dokáže peníze aspoň částečně chránit před nemilosrdně hlodajícím zubem inflace. Někde se peníze na spořicích kontech úročí jedinou sazbou, jinde používají pásmové úročení, to znamená, že pro různé částky na účtu se stanoví různé úrokové sazby. Úroky se připisují měsíčně nebo čtvrtletně, najdou se ale i účty s denním úročením. Jako u platebních účtů jsou i vklady na spořicích kontech podle zákona pojištěné do výše 100 tisíc eur.

Výše úrokové sazby je zásadním, ale ne jediným hlediskem při hledání toho pravého spořicího účtu. Kromě výše úroků věnujte pozornost výši případných poplatků, které se k hospodaření s účtem vztahují. Je třeba zvážit, zda účet bude sloužit jen jako shromaždiště aktuálně přebytečných finančních prostředků, nebo jestli bude zájem častěji využívat například internetové bankovníctví či platební kartu. Je nutno také zvážit, jestli není třeba těsné propojení spořicího účtu s účtem platebním – velmi často se například používá takové automatické nastavení, které přeposílá všechny peníze nad určitou částku z platebního účtu na spořicí. A pokud na platebním účtu klesnou prostředky pod určitou mez, dorovnají se naopak z účtu spořicího.

Absencí výpovědních lhůt, jinými slovy možností peníze kdykoliv vybrat, se spořicí účty odlišují od termínovaných vkladů. Termínované vklady sice nabízí vyšší zhodnocení, ovšem právě za cenu nemožnosti penězi disponovat po předem dohodnutou dobu. V praxi se lze často setkat s tím, že banky či kampaňky vybírání peněz ze spořicího účtu všemožně ztěžují, leckdy tak, že ve skutečnosti už o spořicímu účtu nemůže být řeč. [6]

Úrokový výnos je zdaněn 15 % sazbou, tudíž banka připisuje klientovi k účtu úrok již daňově očištěný. U právnických a fyzických osob, které zahrnují vklad do obchodního majetku, je daň odvedená bankou zálohou, která se následně zúčtovává v daňovém priznání. Toto naplnění principů přišlo v platnost při přijetí Směrnice č. 2003/48/EHS o

zdanění příjmů z úspor ve formě příjmů úrokového charakteru. Směrnice předpokládá harmonizaci zdanění úrokových příjmů a výměnu informací o klientech. Česká republika se podílí na automatické výměně informací, takže banky ČR musí podat svému příslušnému správci daně hlášení o platbách úroků fyzické osobě s bydlištěm v jiném členském státě EU a ten toto hlášení předá státu, kde je klient rezidentem. [5]

Příklad výpočtu spořicího účtu:

Klient si zvolil, že na spořicí účet vloží každý rok 50.000,- Kč. Spořicí účet má roční připisování úroku se sazbou 0,3 %. Za pět let spoření:

Kapitál ukládaný na začátku úrokovacího období $K_0 = 50.000,-$

Úroková míra $i = 0,003$

Zdaňovací koeficient $k = 0,85$

Počet úrokovacích období (počet plateb) $m = 5$

Počet dní úrokovacích období $t = 360$

$$S_m = K_0 * \left(1 + k * i * \frac{t}{360}\right)^m * \frac{\left(1 + k * i * \frac{t}{360}\right)^m - 1}{k * i * \frac{t}{360}}$$

$$S_5 = 50000 * (1 + 0,85 * 0,003)^5 * \frac{(1 + 0,85 * 0,003)^5 - 1}{0,85 * 0,003} = 251.919,-$$

Za pět let spoření bude mít klient 251.919,- Kč.

2 Marketingový výzkum

Proces marketingového výzkumu

Obecně se rozlišují 2 hlavní etapy, a to etapa přípravy výzkumu a etapa realizace výzkumu. V rámci těchto etap se uskutečňují po sobě jdoucí kroky, které spolu souvisejí. Zde je charakteristika hlavních 2 etap.

Příprava výzkumu:

- 1) Definování problému
- 2) Konkretizace potřebných informací
- 3) Identifikace zdrojů informací
- 4) Stanovení metod sběru informací
- 5) Vypracování projektu výzkumu

Realizace výzkumu:

- 1) Shromáždění informací
- 2) Zpracování a analýza informací
- 3) Prezentace výsledků výzkumu

Během výzkumu může docházet k chybám, jelikož je dáno, že žádná marketingová studie není zcela bez chyb. Je třeba dbát na to, aby velikost případných chyb byla ve shodě s požadovanou přesností výsledků výzkumu. Může dojít k tomu, že budou působit určité limitující faktory jako jsou problémy možností metod a technik, působení času (časové zpoždění z publikovaných zdrojů), kvalifikace výzkumníků, kvalifikovanost respondentů a jejich nezáujatost či ochota spolupracovat a náklady vynaložené na výzkum a výběr metod.

Při přípravě výzkumu je potřeba definovat si problém a vymežit si stanovené cíle, vědět, proč se má výzkum dělat, jestli problém skutečně existuje, udat si cíl nebo cíle výzkumu a pokud je to možné, tak v závěru zformulovat hypotézy a alternativní odpovědi na otázky výzkumu.

Informace se rozlišují na primární a sekundární (sběr někým jiným, za jiným účelem), interní a externí, kvantitativní (velikost, objem, úroveň) a kvalitativní (charakterizace jevů pomocí pojmů a kategorií).

Explorativní výzkum je určen k předběžnému zkoumání situace a jeho cílem je přispět k plnému pochopení a správnému definování problému ve výzkumu, k porozumění prostředí, které problém obklopuje a identifikaci úrovně problému.

Anketa je druh zjišťování, při kterém byli respondenti vybráni bez zvláštních výběrových hledisek. Výběr dotazovaných se neřídí objektivními hledisky.

Při písemném dotazování jsou požadavky největší, jelikož se musí dbát na to, aby respondent zvládnul dotazník vyplňovat sám a aby byly otázky formulovány tak, aby respondentovi bylo vše srozumitelné. Výhody mohou být:

- Široké územní rozložení
- Není možnost ovlivnění dotazovaného tazatelem
- Nízké náklady
- Dotazovaný má na odpovědi dost času a může být upřímnější

Nevýhody mohou být:

- Nelze kontrolovat srozumitelnost
- Respondent si nejdřív přečte celý dotazník a pozdější otázky mohou ovlivnit ty dřívější
- Nelze kontrolovat identitu respondenta
- Možnosti formulace otázek jsou omezené, dotazník musí být jednoduchý a krátký
- Šetření trvá delší dobu

Typy otázek mohou být otevřené a uzavřené. Otevřené otázky jsou zpravidla standardizovány. Respondent odpovídá dle vlastního uvážení, tj. vlastními slovy. Výhodou může být nepředpokládaná odpověď, vyloučení frustrace z nabízených odpovědí nebo neočekávaná odpověď. Uzavřené otázky jsou takové standardizované otázky, kde jsou respondentovi nabízeny odpovědi.

Dichotomické a trichotomické otázky jsou otázky, kde respondent vybírá ze dvou (dichotomické) možných odpovědí ano – ne nebo ze 3 (trichotomické) odpovědí ano – ne – možná např.

[52]

Testování statistických hypotéz

Statistické hypotézy jsou předpoklady o rozdělení náhodných veličin. V případě předpokladů hodnot jednoho a více parametrů rozdělení náhodné veličiny, jsou to parametrické hypotézy. Je třeba rozlišit jednoduché hypotézy a složené hypotézy. Jednoduché hypotézy vymezují rozdělení sledované veličiny jednoznačně, všechny parametry jsou specifikovány. U složených hypotéz je některý parametr jednoznačně nespecifikován a je nejčastěji vymezen intervalem.

Při testování statistických hypotéz proti sobě vždy stojí testovaná (nulová) hypotéza H_0 a alternativní hypotéza H_1 . Testování hypotéz je jednoduchý rozhodovací postup, při kterém se na základě náhodného výběru rozhodne pro testovanou, nebo pro alternativní hypotézu.

Doporučený postup při testování:

- 1) Formulovat obě hypotézy, H_1 zvolit jako předpoklad, jehož přijetí znamená závažné opatření a mělo by k němu dojít jen s malým rizikem omylu.
- 2) Zvolit hladinu významnosti α , kde se běžně používá $\alpha = 0,05$ nebo $\alpha = 0,01$.
- 3) Nalézt vhodné testové kritérium a jeho pravděpodobnostní rozdělení při platnosti H_0 .
- 4) Vymezit kritický obor s ohledem na formulaci H_1 , přičemž kritický obor odděluje od oboru přijetí kritické hodnoty, což jsou kvantily rozdělení testového kritéria při platnosti H_0 .
- 5) Vypočítat hodnotu testového kritéria t .
- 6) Učinit závěr, pokud $t \in \epsilon$ (množina hodnot testového kritéria splňujícího podmínku), zamítá se H_0 a s pravděpodobností $1 - \alpha$ platí H_1 , jestliže $t \in \epsilon$ (obor přijetí testované hypotézy), považuje se H_1 za neprokázanou a neprovádí se úsudek o platnosti H_0

[53]

Finanční matematika

Úrok je odměna, kterou bude subjekt požadovat za zapůjčení peněžních prostředků druhému, za dočasnou ztrátu kapitálu. Dlužník toto vidí jako cenu získání úvěru, kterou zaplatí věřiteli.

Doba, za kterou je kapitál zapůjčen a počítán úrok, se nazývá doba splatnosti.

Úrok v procentech z hodnoty kapitálu za časové období se nazývá úroková míra. Nominální úroková míra je sjednaná úroková míra mezi vypůjčovatelem a poskytovatelem kapitálu a je uvedena v úvěrové smlouvě. Nominální úroková míra může být roční (p. a.), pololetní (p. s.), čtvrtletní (p. q.), měsíční (p. m.) nebo denní (p. d.). Nejčastější je roční připisování úroků, kdy se ke konci provede výpočet úroků ze zůstatku na účtu a ty se potom k němu přičtou.

Daň z úroku je část úroku udávaná v procentech, jejíž výši určuje pro vkladové produkty stát a státu se odvádí. V současnosti je 15 %.

Standard ve finanční matematice je norma, která uvádí, kolik dní mají finanční měsíce a kolik dní má finanční rok. Nejčastěji se pracuje s německou metodou standardu, kde má každý měsíc 30 dní a rok tedy 360 dní.

[54]

3 Vlastní šetření

Popis respondentů

Dotazník vyplnilo 177 obyvatel, kteří se všichni vyjádřili mimo dotazníkové šetření, že bydlí v Hradci Králové. V celkovém počtu je zastoupeno 72 mužů a 105 žen. Ekonomický status odpovídajících je tvořen 102 zaměstnanci, 33 podnikateli, 21 důchodci, 15 studenty a 6 invalidy/ZTP/P. Věkové složení respondentů činí 21 ve skupině 15-22 let, 27 ve skupině 22-35 let, 39 ve skupině 36-50 let, 63 ve skupině 51-65 let, 15 ve skupině 66-75 let a 12 respondentů reprezentovalo skupinu 75 a více.

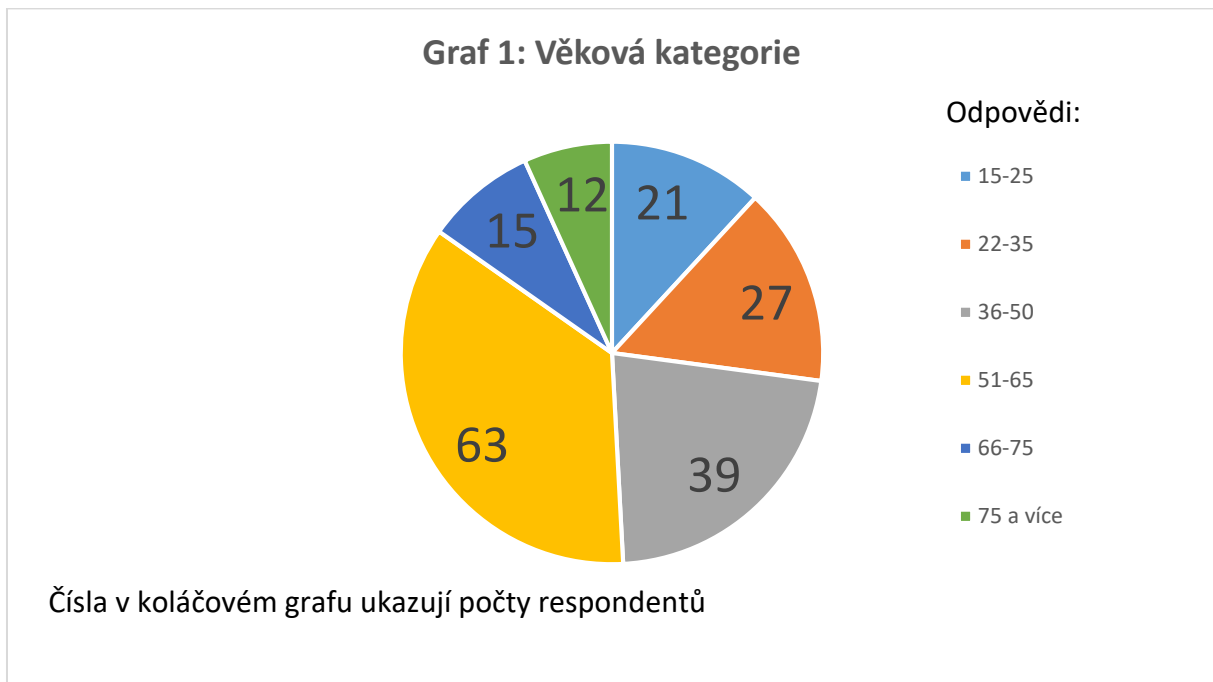
Všichni respondenti byli svými odpověďmi velmi přínosní, počítaje i několik senierek, které se vyjádřily převážně negativně o daných možnostech využívání vybraných produktů bank a dodaly výsledkům pohled ze strany nejstaršího obyvatelstva. Pro šetření spotřebitelů na dané téma byl vybrán způsob dotazníku. Dotazník je velice efektivní pro rychlé zjištění názorů na různá témata. Za předpokladu, že otázky budou srozumitelné a nebudou moc dlouhé, je možné získat hodnotné informace. Vypracování vytvořeného dotazníku byl stanoven na max. 3 minuty, jelikož respondent často kontroluje počet otázek, stránek a délku otázek, včetně jejich složitosti. Celkový počet otázek v dotazníku byl nastaven na 13. Část dotazníků byla vyplňovaná písemně a část elektronicky. Dotazník byl zpracován na základě poznatků získaných z knihy Marketingový výzkum – Metodologie a aplikace [52].

První 3 otázky měly za úkol zjistit obecná specifika daného člověka, jakožto v jaké věkové kategorii se nachází, zda je muž nebo žena a jaké je jeho/její obsazení, respektive zaměstnání. Tyto otázky mají být věnovány segmentaci respondentů. Segmentace byla důležitá z důvodu ověření správnosti výběru odpovídajících. Převaha jedné věkové kategorie či ekonomického obsazení by mohla poškodit strukturu a eliminovat variabilitu nasbíraných odpovědí.

Další otázky se zaměřují na frekvenci používání a povědomí o vybraných bankovních produktech a jejich bank. Každá odpověď přináší zajímavý pohled z hlediska znalostí a pocitů občanů používajících produkty bank i těch, kteří je nepoužívají. Odpovědi na každou otázku jsou graficky znázorněny a popsány. Čísla v koláčových grafech představují přímo počet respondentů, procentové zastoupení je zobrazeno v popisu grafů (pod grafy). Každá odpověď byla samostatně důležitá a přináší zajímavé poznání.

3.1 Grafické znázornění výsledků dotazníků

Otázka číslo 1: Do jaké věkové kategorie spadáte?

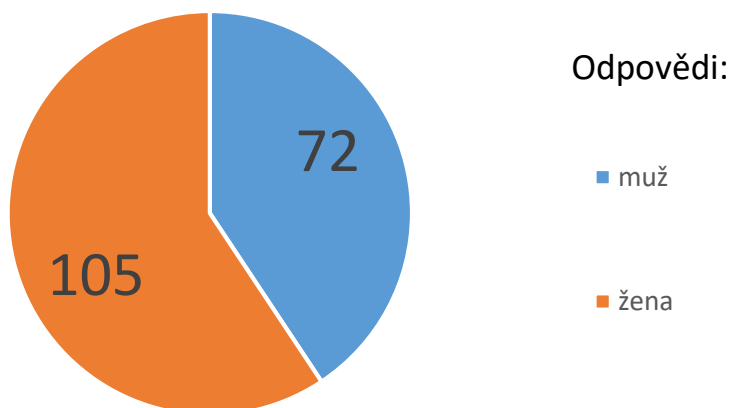


Graf 1: Věková Kategorie

Tato otázka byla o rozdělení věkových kategorií respondentů. Je zde vidět, že většina tázaných byla ve věku od 51 do 65 let (35,6 %), druhá zastoupená většina byla ve věku 36–50 let (22 %), dále tu jsou lidé ve věku 22 – 35 let (15,2 %), 15 – 25 let (11,8 %), 66 – 75 let (8,5 %) a s nejmenším počtem respondentů se dotazník setkal s věkem 75 a více (6,7 %).

Otázka číslo 2: Vaše pohlaví

Graf 2: Pohlaví



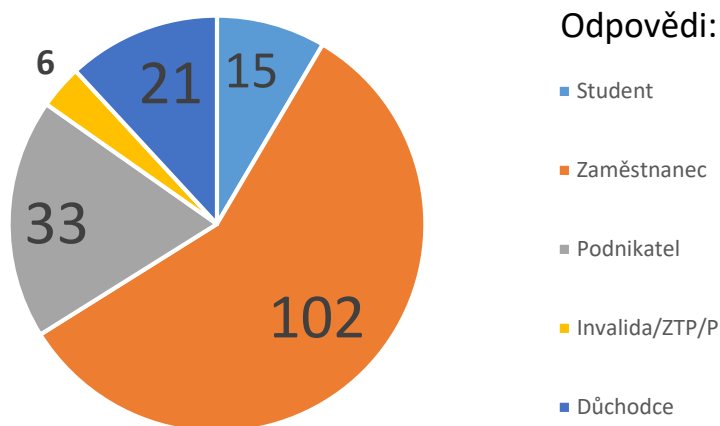
Číslo v koláčovém grafu ukazuje počty respondentů

Graf 2: Pohlaví

Otázku pohlaví zodpovědělo 72 mužů (40,7 %) a 105 žen (59,3 %).

Otázka číslo 3: Jaké je vaše obsazení, respektive zaměstnání?

Graf 3: Obsazení/zaměstnání



Číslo v koláčovém grafu ukazuje počty respondentů

Graf 3: Obsazení/zaměstnání

Mezi dotazovanými převažují zaměstnanci (57,6 %), následují podnikatelé (18,6 %), potom důchodci (11,9 %), studenti (8,5 %) a poslední v nejmenší míře invalidé (3,4 %). Je zajímavé vidět, že ačkoli ve věkových kategoriích převažují starší občané, většina

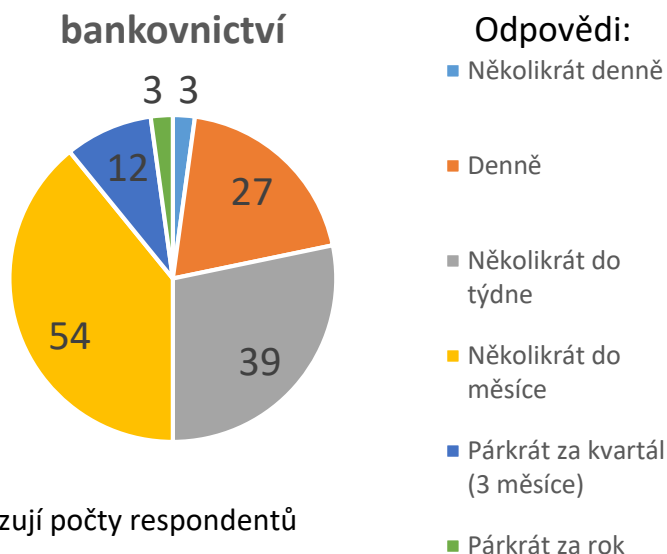
starších občanů evidentně ještě má aktivní zaměstnání či podnikají. Většinový poměr zaměstnanců je na druhou stranu pochopitelný.

Složení mužů a žen	Absolutní četnost	Relativní četnost
- muž	72	0,41
- žena	105	0,59
Věková kategorie		
- 15 až 25	21	0,12
- 22 až 35	27	0,15
- 36 až 50	39	0,22
- 51 až 65	63	0,36
- 66 až 75	15	0,08
- 75 a více	12	0,07
Ekonomické postavení		
- studenti	15	0,08
- zaměstnanci	102	0,58
- podnikatelé	33	0,19
- invalidé/ZTP/P	6	0,03
- důchodci	21	0,12

Tabulka 3: Segmentace respondentů

Otázka číslo 4: Používáte službu internetového bankovníctví a pokud ano, jak často?
(opět jsou zde vzneseny data z kladných odpovědí)

Graf 4: Frekvence používání internetového bankovníctví



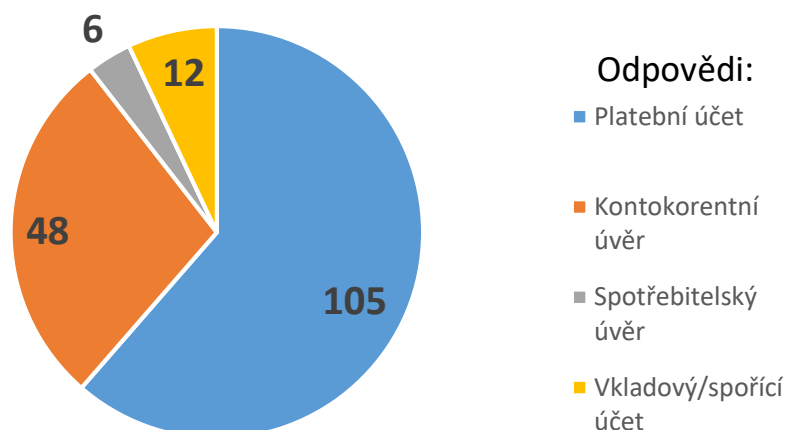
Čísla v koláčovém grafu ukazují počty respondentů

Graf 4: Frekvence používání internetového bankovníctví

138 (80,7 %) respondentů odpovědělo kladně na používání služby internetového bankovníctví a 33 (19,3 %) odpovědělo záporně. Ze 138 odpovídajících kladně tu máme graf frekvence používání internetového bankovníctví. 27 (15,8 %) odpovědělo, že používá internetové bankovníctví denně, což mohou být zodpovědné osoby jako podnikatelé či vysoce postavení zaměstnanci. Dalších 39 (22,8 %) napsalo, že spravují své finance přes internet několikrát do týdne, což značí, že mohou kontrolovat příjem či odvod financí z nájmu, nákupů, zaměstnání, fondů apod. Největší četnost má 54 (31,6 %) respondentů, kteří používají internetové bankovníctví několikrát do měsíce. Tito respondenti mohou patřit mezi řád zaměstnanců, kteří kontrolují své příjmy a výdaje za poslední měsíc, kontrolují své zůstatky a případně kolik měli příchozích a odchozích plateb, popřípadě přichází na řadu ověření výpisu z účtu. Pouze 12 lidí (7 %) uvedlo, že sledují svoje finance přes internet párkrát za 3 měsíce. V tomto případě se může jednat o starší občany, kteří vědí o svých příjmech ze starobního důchodu a nemají zájem každou chvíli kontrolovat své finance. Ke konci tu jsou 3 lidé (1,8 %), kteří kontrolují internetové bankovníctví několikrát denně. Tito občané mohou mít na starosti firemní finance, a tudíž se přihlašují na portál své banky velmi často, aby mohli zadávat příkazy k úhradě. Na druhou stranu tu jsou 3 lidé (1,8 %) používající služby internetového bankovníctví jen párkrát ročně, opět se může jednat o starší občany, nejevící zájem kontrolovat své finance tak často.

Otázka číslo 5: Který z vybraných bankovních produktů používáte nejčastěji?

Graf 5: Nejčastěji používané vybrané produkty



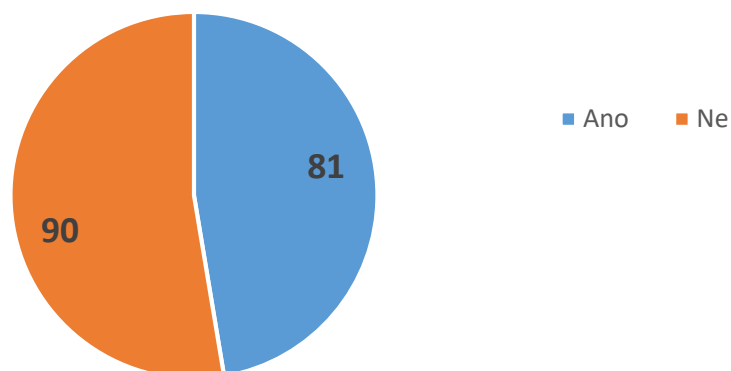
Čísla v koláčovém grafu ukazují počty respondentů

Graf 5: Nejčastější používané vybrané produkty

61,4 % odpovědělo, že nejčastěji užívají platebního účtu. 28,1 % zvolilo jako nejpoužívanější produkt kontokorent. 7 % respondentů používá nejčastěji spořicí účet, může se jednat o jednotlivce, kteří používají více spořicí než platební účet. A nakonec 6 odpovídajících (3,5 %) uvedlo, že používá nejčastěji spotřebitelský úvěr, ze kterého si půjčuje.

Otázka číslo 6: Použil/a jste nebo používáte všechny vybrané bankovní produkty, tj. platební účet, kontokorent, spotřebitelský úvěr a spořicí účet současně v jednom či více obdobích?

Graf 6: Používání všech vybraných bankovních produktů



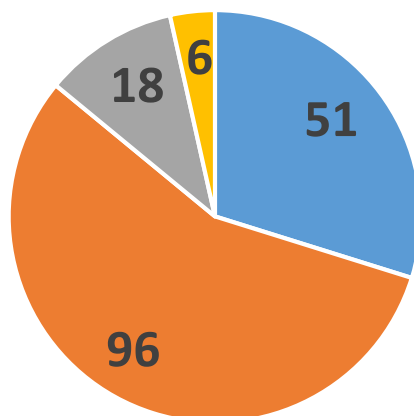
Čísla v koláčovém grafu ukazují počty respondentů

Graf 6: Používání všech vybraných bankovních produktů

47,4 % respondentů přiznalo, že v přítomnosti nebo minulosti určitou dobu používali všechny vybrané produkty segmentu bankovních služeb. Zatímco 52,6 % zvolilo možnost, že nikdy nepoužívali všechny vybrané produkty najednou. I tak je zajímavé, že skoro polovina respondentů přiznala, že je schopna interakce se všemi zmíněnými produkty současně.

Otázka číslo 7: Jste spokojen/a se způsobem používání a vaší interakce s účty, kterými disponujete?

Graf 7: Spokojenost s používáním účtů



Odpovědi:

- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Nevím

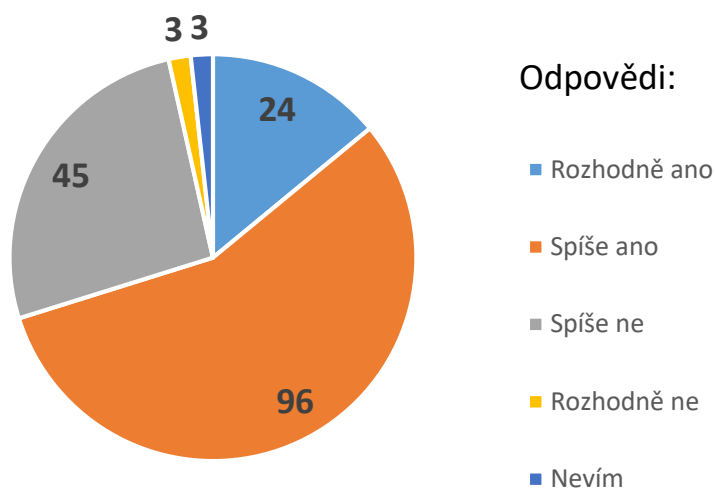
Čísla v koláčovém grafu ukazují počty respondentů

Graf 7: Spokojenost s používáním účtů

Klient by dokázal najít nějaké maličkosti, co by vylepšil, co se týká interakce se svými bankovními produkty. Proto je nejspíš číslo respondentů (56,1 %) odpovídajících, že spíše jsou spokojeni, tak vysoké. Určitě by se našli tací, kteří by si uzpůsobili interakci se svými účty podle sebe, a ne podle toho, jak jim to nabízí bankovní instituce. 51 (29,8 %) respondentům naprosto vyhovuje jejich styl, kterým používají své produkty. Technické možnosti používání bankovních produktů jsou pohodlné a vyspělé. 18 (10,5 %) se spíše nelíbí jejich způsob interakce s bankovními účty, tj. jsou spíše nespokojeni. Jedním z důvodů může být ku příkladu nedostatečné softwarové propojení či pro někoho příliš složité ovládání internetového bankovníctví. 6 (3,5 %) se spíše drží stranou s odpovědí a raději označili, že nevědí, zda jsou spokojeni nebo ne.

Otázka číslo 8: Považujete nabídky služeb bank za dostačující?

Graf 8: Dostatek nabídek služeb bank



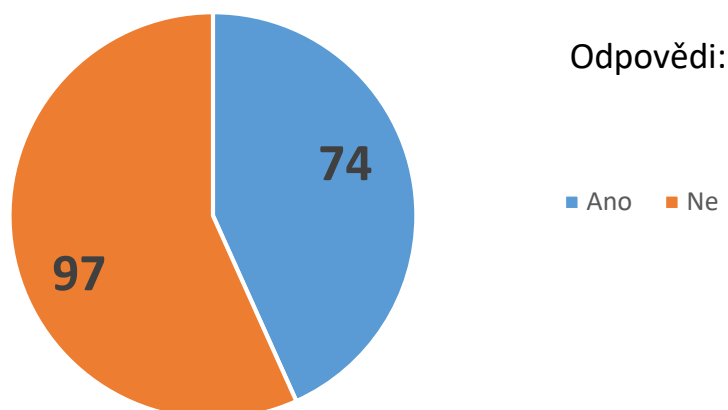
Čísla v koláčovém grafu ukazují počty respondentů

Graf 8: Dostatek nabídek služeb bank

(56,1 %) 96 odpovědělo, že jim jejich banka spíše nabízí dostatek produktů. K naprosté spokojenosti se svojí bankou došlo 24 (14 %) respondentů. 45 (26,3 %) by možná mnoho věcí změnilo, tj. nepovažují produkty své banky za příliš dostatečné. Ti, kteří nejspíš považují nabídky služeb svých bank za nedostačující, jsou 1,8 % - 3 odpovídající. Stejně množství - 3 (1,8 %) odpovědělo, že si asi není jisto, zda banka nabízí dostatek produktů vyhovující klientovým požadavkům.

Otázka číslo 9: Jste spokojen/a se svojí bankou, u které máte zřízené základní bankovní produkty?

Graf 9: Spokojenost se svojí vlastní bankou



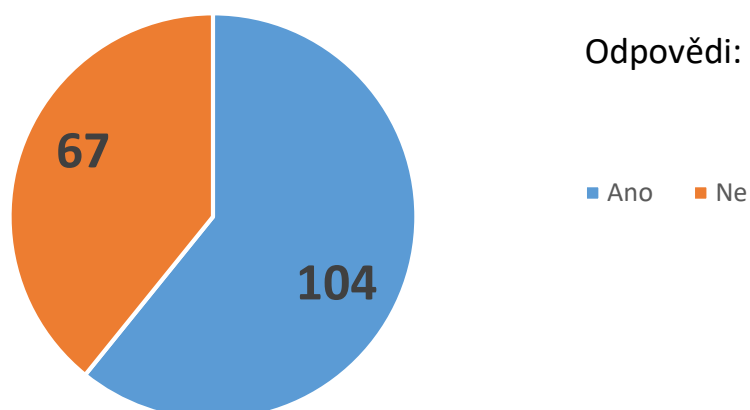
Čísla v koláčovém grafu ukazují počty respondentů

Graf 9: Spokojenost se svojí vlastní bankou

Většina odpovídajících (56,7 %) není spokojena s bankou, ve které má zřízené produkty nebo využívá její služby. Méně než polovina respondentů (43,2 %) uvedla, že je spokojena s bankou, které svěřuje své finance, a naopak může používat prostředky banky.

Otázka číslo 10: Byl/a byste raději, kdyby šlo veškeré záležitosti týkající se pořízení bankovních služeb aj. zařídit na dálku, tj. telefonicky, emailem, přes internet...?

Graf 10: Komunikace na dálku s bankou



Čísla v koláčovém grafu ukazují počty respondentů

Graf 10: Komunikace na dálku s bankou

60,8 % respondentů odpovědělo, že chce vyřizovat záležitosti s bankou na dálkové bázi, a tak ušetřit sebe nucené cesty na některou z jejích poboček. Naopak 39,2 % si možná myslí, že fyzická přítomnost na pobočce banky je nezbytná stejně, jako osobní kontakt s bankéři a specialisty.

3.2 Respondenti nepoužívající vybrané bankovní produkty

Poslední 3 otázky (otázka č. 11,12,13) byly zaměřeny na občany, kteří odpověděli, že nepoužívají žádný z vybraných bankovních produktů. Zvolilo tak pouze 6 respondentů, proto zde nebudou kvůli nadbytečnosti zobrazeny žádné grafy.

Otázka číslo 11: Proč nepoužíváte žádný z vybraných bankovních produktů, které banky poskytují?

Odpověď č.1: Hotové peníze z důchodu mi stačí, a ještě mám peníze na vkladní knížce.

Odpověď č.2: Nemám dostatek prostředků k používání bankovních produktů.

Odpověď č.3: Nevidím rozdíl mezi penězi spořenými v hotovosti a penězi spořenými v bance.

Odpověď č.4: Peníze dávám manželovi a ten je pak ukládá na bankovní účty.

Odpověď č.5: Necítím potřebu používat bankovní produkty.

Odpověď č.6: Nepoužívám žádný z vybraných bankovních produktů, jelikož se mi při mém stáří nechce.

Otázka číslo 12: Jste raději, když máte peníze hotově (fyzicky) k dispozici než na platebním či jiném účtu?

Odpověď č.1: Spíše ano.

Odpověď č.2: Nevím.

Odpověď č.3: Rozhodně ano.

Odpověď č.4: Nevím.

Odpověď č.5: Spíše ano.

Odpověď č.6: Spíše ano.

Otázka číslo 13: Myslíte si, že v budoucnu přesunete svoje peníze do banky a využijete nějaký produkt, který banka nabízí?

Odpověď č.1: Spíše ne.

Odpověď č.2: Rozhodně ne.

Odpověď č.3: Rozhodně ne.

Odpověď č.4: Nevím.

Odpověď č.5: Spíše ne.

Odpověď č.6: Nevím.

Takto odpovědělo 6 seniorek starších 80 let. Z odpovědí na otázku č. 11 je zřejmé, že ani jedna z respondentek nevyužívá možností internetu, aby si mohly ku příkladu nakoupit produkty přes internet a zároveň neví, že pro seniory jsou uzpůsobené tarify na vybrané bankovní produkty, aby neměly tak vysoké poplatky či minimální zůstatek na účtu, a tak není až tak důležité, jakými prostředky právě disponují. Dvě seniorky v otázce č. 12 neví, zda by jim peníze na platebním účtu přinesly benefit. Seniorky jsou v současné době spokojeny s manipulací svých peněz, ačkoliv neví, zda by jim vyhovoval způsob interakce, když by měly peníze aktivně uložené v některém z vybraných bankovních produktů. První, třetí, pátá a možná i šestá odpovídající si je spíše jistá, že má raději finanční prostředky fyzicky k dispozici. Otázka č. 13 byla více jednoznačná pro těchto 6 seniorek, když 4 odpověděly negativně na změnu v používání svých peněžních jednotek. 2 respondentky neví, zda by využily některý ze základních bankovních produktů banky. Tyto víc jak 80 let staré respondentky jsou důkazem toho, jak je stále těžké přesvědčit starší obyvatelstvo, že disponovat peněžními prostředky v jednom či více bankovních produktech může být přínosné.

4 Srovnání nabídky na domácím trhu

První část této kapitoly se věnuje popisu klientky, na kterou je situován výběr specifických bankovních produktů. Její popsání profil vychází z předchozího šetření. Dále se tato kapitola zabývá současnými nabídkami vybraných bankovních produktů, tj. spořicího účtu, platebního účtu, kontokorentního úvěru a spotřebitelského úvěru 6 největších bank České republiky (Česká spořitelna a její nabídky vybraných produktů je znázorněna v následující kapitole). Konec této části pojednává o srovnání a vybrání nejlepších, nejlevnějších a nejvhodnějších produktů z každé části určených bankovních produktů z těchto 5 bank. Z daných českých bank byli vybráni vždy nejlepší kandidáti na post vybraných bankovních produktů.

4.1 Deskripce klienta

Věk, pohlaví, ekonomický status

Tato klientka už přesáhla hranici středního věku 50 let, je to pohlavím žena a v hierarchické struktuře firmy, kde pracuje jako zaměstnankyně, už vystoupala do pozice vedoucího oddělení. Bydlí v bytě, je vdaná a má děti. Její čistý měsíční příjem činí přes 50.000,- korun.

Požadavky

Klientka chce spořit, chce čerpat úvěr na nové auto, chce mít finanční rezervu v případě náhlých výdajů a chce mít platební účet, na kterém nechce počítat poplatky, ale zároveň chce víc než běžnou nabídku. Klientka nechce platit stovky korun za základní poplatky k produktům, které chce, ale zároveň nechce platit za každou jednotlivou položku. Pro tuto klientku je vhodné najít vybrané produkty, které jsou úsporné.

Produkty

Klientka tedy potřebuje pořídit nový spořicí účet, spotřebitelský úvěr, vytvořit si finanční rezervu v případě nouze a platební účet. Pro tuto klientku je nejvhodnější platební účet, který by měl jeden poplatek za měsíc a mnoho služeb s tím spojených zdarma bez poplatků. Spotřebitelský úvěr ve výši vybraného auta, spořicí účet s nejvyšším zhodnocením vložených peněz a finanční rezervu v podobě kontokorentu s nejdelší splatností a nejmenším úrokem.

Vybraný klient

Klientka byla specifikována na základě výsledků šetření v předchozí kapitole. Ze segmentace respondentů vyšel výsledek, že většinou respondenti byli věkem mezi 51 a 65 lety, zaměstnanci a ženy. Předpoklad pro tuto věkovou kategorii je vedoucí pozice v zaměstnání, a tím pádem i lepší platové ohodnocení.

4.2 Raiffeisenbank

Historie Raiffeisenbank začíná v roce 1862, kdy Friedrich W. Raiffeisen vybudoval první družstevní bankovní asociaci. V České republice působí od roku 1993 a v současné době má více než 120 poboček. Přední akcionář je Raiffeisen Bank International působící více než 25 let. Banky skupiny Raiffeisen se nacházejí ve většině zemí střední a východní Evropy. [8] Na 6. pozici největších bank České republiky stojí Raiffeisenbank s celkovou bilanční sumou skoro 320 miliard. Bylo zjištěno a ověřeno, že Raiffeisenbank počet klientů neudává. I tak je tato banka udávána na 6. místo v žebříčku vzhledem ke své pozici na bankovním trhu. Údaje pocházejí z výroční zprávy banky roku 2016. [9]

Raiffeisenbank platební účet eKonto KOMPLET

Cena tohoto platebního účtu za měsíc je 129,- při „aktivním využívání“ (což znamená součet příchozích plateb za měsíc aspoň 15.000,- a uskutečnit měsíčně aspoň 3 odchozí bankovní transakce) a pokud klient nepoužívá účet „aktivně“, je cena 250,- měsíčně. Krom této základní ceny se připlácí už jen pouze za zasílání výpisu poštou – 30,- a zaslání SMS o pohybech na účtu – 4,-. Jinak jsou všechny ostatní služby v ceně, jako např. služby přímého bankovníctví včetně mobilního eKonta (ovládání účtu na dálku), bezkontaktní nálepka, správa jedné debetní embosované platební karty dle vlastního výběru, správa účtu, úrazové pojištění „Protect“, výběr debetní platební kartou z bankomatů Raiffeisenbank a jiných bank v ČR, výběr debetní platební kartou z bankomatů v zahraničí, přijaté i odchozí platby, trvalé příkazy, inkaso a SIPO (v elektronickém bankovníctví) a jejich zrušení, elektronické zasílání o pohybech na účtu (mimo SMS), dále ještě ku příkladu neomezený počet transakcí, hypotéka se slevou 1 %, spoření s výhodným úrokem, výběr čísla účtu, mobilní aplikace a kreditní karta. [10]

Raiffeisen spořicí účet eKonto Flexi bez výpovědní lhůty

Tento spořicí účet je bezpoplatkový a výše úrokové sazby za rok je 0,75 % do částky 150.000,-, 0,05 % od částky 150.001,- do 1.000.000,-, 0,01 % nad částku 1.000.000,-. [11]

Raiffeisen kontokorent „Povolený debet“

Raiffeisenbank podle charakteristik daného klienta již předem udává na platební účet v internetovém bankovníctví předem schválenou nabídku povoleného debetu, který může klient okamžitě čerpat. Úroková sazba tohoto kontokorentu je pro všechny fyzické osoby 21,9 %. Raiffeisenbank žádá vyplněný doklad o příjmu v případě, že klient žádá o limit vyšší než 10.000,-, jinak lze čerpat finanční rezervu od 5.000,- do 150.000,-. Splatnost je jako u většiny ostatních nabídek – 1 rok od data prvního čerpání kontokorentu. Příklad: když bude kontokorent ve výši 30.000,-, bude úroková sazba 21,9 %, RPSN 30,68 %, splatná částka by byla 38.118,- v případě čerpání celé částky a částka úroku splatná za den v případě vyčerpání celé výše úvěru by činila 18,-. [10]

Raiffeisen osobní půjčka/spotřebitelský úvěr

Opět nabízí slevu 1 % z úrokové sazby při „aktivním“ využívání účtu. Částka, kterou si může klient půjčit od banky, může být ve výši od 20.000,- do 500.000,-. Den splátky v měsíci si klient zvolí sám. Je tu pochopitelně možnost připojištění proti riziku pracovní neschopnosti, nemoci apod. Doba splácení se sjednává od 6 do 96 měsíců. Úroková sazba se stanovuje individuálně každému občanovi/fyzické osobě. Maximální RPSN může být 21,9 %. Když by došlo k předčasnému splacení, klient musí zaplatit náklady spojené s mimořádnou splátkou, které činí 1 % nebo 0,5 % (když by byla doba mezi plánovaným předčasným splacením a koncem spotřebitelského úvěru menší než 1 kalendářní rok). Příklad úvěru: výše úvěru 100.000,-, počet splátek 96 (96 měsíců), měsíční splátka 1.409,-, úroková sazba 7,90 % za kalendářní rok, RPSN 8,19 %, celková částka, kterou ke konci klient zaplatí by tak činila 135.209,-. [10]

4.3 mBank

mBank byla první banka založena na principu fungování po internetu v Polsku. Počátky banky se datují do roku 1986, kdy se banka jmenovala Bank Rozwoju Eksportu. V roce 2013 proběhla přeměna nejen v názvu banky (do mBank), ale i v jejím vzhledu a postojích. Banka přišla na český a slovenský trh současně v roce 2007. [12, 13] mBank na 5. místě největších bank České republiky překročila hranici 600.000 klientů. Údaje jsou z výroční zprávy z roku 2016. [14]

mBank platební účet mKonto

Specificky je mBank známá tím, že má platební účty bez poplatků za vedení účtu. Zdarma je tak zřízení, vedení, zrušení, včetně domácího platebního styku (příchozí a odchozí

platby). Zahraniční platba však něco stojí, a tož 0,5 % z částky převodu (odchozí i příchozí platby). Výběry hotovosti ze všech bankomatů v ČR i zahraničí jsou zdarma pouze, pokud klient vybere částku 1.500,- a více, jakmile vybere méně než 1.500,-, je mu účtován poplatek 29,-. Vklad hotovosti je zdarma pouze při použití vkladomatů Euronet v ČR ve prospěch účtu, ke kterému je debetní či kreditní karta vedena, jinak je poplatek 29,-. Platba za zboží a služby u obchodníka, internetu a mailové a telefonické objednávky v ČR nebo v zahraničí jsou zdarma. [15]

mBank spořicí účet mSpoření

Bezpoplatkový spořicí účet od mBank se úročí 0,3 % za rok při částce do 100.000,- a 0,01 % za rok při částce nad 100.000,-. Lze si nastavit spoření z transakcí z platebního účtu; procentem z transakcí (1 až 10 %), zaokrouhlením na celé stokoruny (klient platí 153,-, částka se zaokrouhlí na 200,- a 47,- se mu připíše na spořicí účet (200 – 153 = 47)) nebo fixní částkou (10,- až 50,-). [15]

mBank kontokorent mRezerva

mBank kontokorent zvítězil v testu kontokorentů nezávislého projektu Bankovní inspektor. Úvěrový limit je nastavitelný od 5.000,- do 300.000,-. Zřízení, vedení a zrušení kontokorentu je zcela zdarma. Úrokové sazby se liší; od 5.000,- do 64.999,- to je 18,9 % za rok, od 65.000,- do 114.999,- je úrok 16,9 % za rok, od 115.000,- do 219.999,- činí úrok 13,4 % a od 220.000,- do 300.000,- je úrok 12,9 % za rok. Požádat může kdokoliv, komu je víc jak 18 let a dodá potvrzení o příjmu. Splacení kontokorentního úvěru probíhá automaticky z plateb příchozích na mKonto. [15]

mBank spotřebitelský úvěr mPlus

mBank nabízí výhodný spotřebitelský úvěr mPlus pro klienty, jejichž půjčka je v mBank první. Tato výhodná půjčka je však pouze do výše 40.000,- a na 12 měsíců, zato má nulový úrok a jednorázový poplatek je 2 % z půjčené částky (z 10.000,- to je 200,-, z 20.000,- to je 400,-, z 30.000,- to je 600,- a ze 40.000,- to je 800,-), RPSN je u všech stejné – 3,81 %. Jinak je tu základní mPlus úvěr od 10.000,- do 600.000,- s dobou splatností 12 až 24 měsíců, úrokovou sazbou 9,9 % za rok a RPSN 10,36 %. Banka mimo jiné nabízí snížení RPSN za předpokladu, že klient přinese reálný podklad nabídky spotřebitelského úvěru jiné banky s nižším RPSN, než má mBank. mBank rovněž nabízí, že nejenže sníží RPSN na úroveň banky, která ho má nižší, ale také ho ještě poníží o 0,2 %. [15]

4.4 Moneta Money Bank

V roce 1990 vzniká původní finanční společnost zvaná Agrobanka, která působila do roku 1997 v České republice. Od roku 1997, po koupi Agrobanky korporací General Electric svou divizí GE Capital Bank, v České republice působí GE Capital, která se v roce 2005 stala GE Money Bank. Když se společnost GE rozhodla prodat svoje finanční divize v roce 2016, vstoupila GE Money Bank na burzu a tím se stala bankou působící v České republice MONETA Money Bank. [16] Moneta Money Bank je na čtvrté pozici největších bank ČR s počtem klientů přesahujícím 1 milion a s bilanční sumou téměř 150 miliard. Tyto údaje se nalézají na výroční zprávě z roku 2016. [17]

Moneta Money Bank platební účet Konto Genius Gold

Vedení konta včetně měsíčních elektronických výpisů z účtu stojí u tohoto nejlepšího vybraného účtu 469,-. Poplatek je též za přehled o použití karty prostřednictvím bankomatu MONETA Money Bank v ČR, který činí 10,- a za dotaz na zůstatek z bankomatu v zahraničí a ČR, který je 25,-. Vklad mincí nad 100 ks je zpoplatněn min. 70,-. Vydání a správa kreditní karty dle výběru, nejlevnější 39,- měsíčně. Platba ve prospěch účtu klienta ze zahraničí záleží na okolnostech, nicméně je poplácena. Výběr zahraniční měny stojí 60,-, výběr domácí měny z účtu pro zahraniční měnu stojí min. 60,-. Jinak je zde zdarma vedení libovolného počtu platebních účtů v cizí měně včetně elektronického nebo poštovního výpisu v ceně konta, změna trvalého příkazu k úhradě, povolení inkasa na obchodním místě MONETA Money Bank, jednorázové příkazy v úhradě včetně jejich zrušení, provedení prioritní platby (z obchodního místa MONETA Money Bank i prostřednictvím elektronického bankovníctví), výběr z více druhů debetních platebních karet, výběr hotovosti z bankomatu MONETA Money Bank, první tři výběry hotovosti z bankomatu jiných bank v ČR (každý další je zpoplatněn 49,-), výběr hotovosti z bankomatu v zahraničí, výběr hotovosti prostřednictvím karty na přepážce v MONETA Money Bank a jinde v ČR i v zahraničí, změna PIN kódu k debetní kartě prostřednictvím bankomatu MONETA Money Bank, Internet Banka, Mobil Banka, Telefon Banka a zaslání SMS zprávy – přímé bankovníctví na dálku, bezkontaktní platební nálepka. [18]

Moneta Money Bank spořicí účet Gold

Spořicí účet od Moneta Money Bank je bezpoplatkový, tj. založení, vedení i zrušení spořicího účtu Gold je zdarma. Účet je bez termínů a výpovědních lhůt a peníze má klient k dispozici i o víkendech a svátcích. Osoba zakládající si tento účet musí být starší 15 let,

tj. mít platný občanský průkaz. Finance klienta uložené na spořicímu účtu Gold jsou úročeny denně standardní pohyblivou vyhledávanou úrokovou sazbou s tzv. skládaným úročením, tj. zůstatek je rozdělen do pásem, z čehož každé pásmo je úročeno jinak. MONETA Money Bank nabízí zvýhodněný úrok až 1,1 %, kterého klient může docílit tzv. „úrokovými bonusy 1 a 2“. Úrokový bonus 1 je za vedení konta Genius Gold a pravidelného příjmu na tento platební účet aspoň 35.000,- měsíčně. Úrokový bonus 2 přičítá banka za předpokladu, že má klient zakoupeny podílové listy z podílového fondu MONETA Money Bank ve výši alespoň 500.000,-. Oba úrokové bonusy mají úrokovou sazbu 0,4 % za rok do částky 1.999.999,-, od částky 1.999.999,- banka úrokové bonusy na spořicímu účtu neposkytuje. Standardní úrok činí 0,3 % za rok do částky 999.999,-, 0,1 % za rok od částky 999.999,01 do 1.999.999,- a tentýž úrok nad částku 1.999.999,01. [19]

Moneta Money Bank kontokorent Flexikredit

Kontokorent lze čerpat ve výši od 5.000,- do 100.000,-. Flexikredit je sjednán bez ručitele a úroky platí klient jen z částky, kterou skutečně čerpá. Klient má 360 dní na uhrazení toho, co vyčerpal z kontokorentu. Úroková sazba je 21,99 %, ke kontu Genius Gold je úroková sazba za rok 14,9 %, minimální zůstatek na kontokorentním úvěru je 500,-. [20]

Moneta Money Bank spotřebitelský úvěr Expres půjčka

Klient si může vypůjčit od banky částku od 20.000,- do 800.000,- na dobu až 120 měsíců. Výše splátky je neměnná po celou dobu splácení tohoto spotřebitelského úvěru. Datum splátky si klient sám zvolí, dokonce i v průběhu splácení. Pro částky vyšší jak 300.000,- musí být doložen souhlas manžela/ky či partnera/ky a u částek vyšších než 500.000,- musí být uveden spolužadatel. Úroková sazba 5,9 % za rok s RPSN 6,1 % je platná pro úvěry vyšší než 200.000,- a splatností delší jak 60 měsíců (5 let). Zde je reprezentativní příklad na úvěr částky 100.000,-: je zde úvěr na 96 měsíců (8 let), s měsíční splátkou 1.358,-, roční úrokovou sazbou 6,9 % a roční procentuální sazbou nákladů 7,1 %, tím pádem je celková splatná částka zákazníka 130.406,5,-. [21]

4.5 Komerční banka

Vyčleněním ze Státní banky československé v roce 1990 vznikla Komerční banka a dva roky nato se transformovala na akciovou společnost. Od roku 2008 je součástí projektu k rozvoji využívání obnovitelných zdrojů energie. Komerční banka je mateřskou společností skupiny KB a členem mezinárodní skupiny Sociétés Générale. [22, 23]

Komerční banka je na 3. místě v pořadí největších bank České republiky s počtem klientů, který přesahuje hranici 1,5 milionu. S aktivy výrazně nezaostává za ostatními bankami s bilanční sumou přesahující 900 miliard. Tyto informace jsou umístěny na výroční zprávě banky z roku 2016. [24]

KB platební účet MůjÚčet GOLD

Tento platební účet stojí v základní ceně 169,-. Další poplatky jsou například za zaslání výpisů z účtu poštou od 35,-, za příkaz k úhradě od 6,-, za úhradu ze zahraničí a do zahraničí min. 225,- a max. 1.500,-, popř. drobná platba jednou měsíčně do 10.000,- ze zahraničí za 100,-. Další poplatky jsou z debetní karty, která je ročně zpoplatněna, tj. možný poplatek za výběr z bankomatu KB za 9,-, výběr hotovosti z bankomatu jiných bank za 39,-, výběr hotovosti z bankomatu v zahraničí za 99,-, změna PIN kódu v bankomatech za 19,-, vydání duplikátu debetní karty za 200,- apod. Bez ohledu na debetní kartu jsou k tomuto účtu k dispozici služby zdarma jako např.: položka vzniklá použitím platební karty, vklad hotovosti vkladovým bankomatem KB, vklad hotovosti přes přepážku pobočky KB, příchozí domácí platba na účet, odblokování karty po chybně zadaném kódu PIN, platby kartou u obchodníků, povolení zablokování karty, dotaz na zůstatek na platebním účtu v bankomatu KB, zaslání elektronického výpisu z platební karty, odepсанá inkasa, služba MojeBanka, MojePlatba a Mobilní banka. [25]

KB spořicí účet Bonus

KB nabízí vedle klasické verze spořicího účtu Bonus také Bonus Aktiv a Bonus Invest, které nabízí vyšší úrokové sazby. Verze Bonus Aktiv nabízí zvýšení úrokové sazby za zaplacení nejméně 5x měsíčně jednou z platebních karet KB částkou čítající minimálně 5.000,-, tj. měsíčně víc jak 25.000,-. Verze Bonus Invest nabízí zvýšení úrokové sazby za investice vybraných investičních produktů KB v určité peněžní částce. KB spořicí účet Bonus je bezpoplatkový a může si ho pořídit jakýkoli klient, který dosáhl věku 18 let a má založený účet u KB. Úrokové míry jsou: 0,03 % za rok do 30 mil. a 0,02 % za rok nad 30 mil. pro základní verzi Bonus, 0,06 % za rok do 10 mil. a 0,05 % za rok nad 10 mil. pro verzi Bonus Aktiv, a nakonec verze Bonus Invest, která má úrokovou sazbu 0,5 % bez ohledu na částku. [25]

KB kontokorent Povolený debet pro občany

10.000,- až 60.000,-, v případě individuálního posouzení až 100.000,- - to je výše finanční rezervy, kterou může klient KB obdržet. Jako to má drtivá většina bank v České republice, je 360 dní na to vyrovnat úvěr, který si klient sjednal. Za překročení limitu Povoleného

debetu se okamžitě připisuje smluvní pokuta 200,- a následné zpoplatněné upomínky. Příklad: výše kontokorentu je 30.000,-, úroková sazba je 19,99 % za rok, RPSN (roční procentuální sazba nákladů) činí 28,17 % (započítán i poplatek za vedení platebního účtu v hodnotě 68,-), v případě vyčerpání celé částky kontokorentu je celková splatná částka 34.064,38,-. [25]

KB spotřebitelský úvěr Osobní půjčka

Osobní půjčka od Komerční banky je bezhotovostní spotřebitelská půjčka od částky 30.000,- do 2.500.000,- s maximální splatností 8 let. Zpracování a vyhodnocení žádosti o úvěr stojí klienta 490,-, zasílání 1. upomínky stojí 250,- a dalších 500,-, popřípadě největší poplatek činí změna ve úvěrové smlouvě, který je 2.000,-. Výše úrokové sazby je individuální, nicméně jako příklad může být částka 100.000,-, doba splácení 6 let, pravidelná měsíční splátka 1.720,- a RPSN 7,3 %. [25]

4.6 ČSOB Československá obchodní banka

Československá obchodní banka působí jako univerzální banka, která byla založena státem v roce 1964. V roce 1999 byla privatizována a jejím předním vlastníkem je od roku 2007 belgická banka KBC Bank. Do konce roku 2007 působila banka současně na českém i slovenském trhu, avšak od 1. ledna 2008 byla slovenská část transformována do samostatné právnické osoby. [26] ČSOB patří na druhé místo největších českých bank z pohledu počtu klientů, které má banka na starosti, což čítá přes 2,8 milionů. Z pohledu spravovaných aktiv na tom je velmi podobně ku České spořitelně – přes 1000 mld. korun českých. Z pohledu výše aktiv se Česká spořitelna téměř dělí o první místo s ČSOB. Tyto data pocházejí z výroční zprávy banky roku 2016. [27]

ČSOB platební účet Plus konto

ČSOB slibuje platební účet Plus konto zcela nebo téměř bez poplatků, pokud klientovi bude přicházet měsíčně alespoň 15.000,-. V případě, že se klientovi taková částka nepřipíše na účet, vyjde účet za 99,-. Pak jsou tu další aditivní poplatky jako zasílání výpisu poštou za 30,-, bezkontaktní nálepka za 9,- měsíčně, dotaz na zůstatek u jiného bankomatu než ČSOB za 9,-, výběr z bankomatů jiné banky v ČR za 40,-, odchozí platba ve prospěch klienta ČSOB ze zahraničí 9,-, odchozí platba do zahraničí min. 250,- a max. 1.500,-. Zdarma tu je ku příkladu založení účtu, zrušení účtu, vedení účtu, měsíční elektronický výpis, tuzemské příchozí a odchozí platby, služby elektronického bankovníctví, povolené

přečerpání účtu, výběry hotovosti z bankomatů ČSOB v ČR, vklad hotovosti pomocí vkladového bankomatu ČSOB, změna PIN kódu k debetní kartě v bankomatu, trvalá či dočasná blokáce karty. Ještě je určitě nutno zmínit, že úrok na platebním účtu od ČSOB má jako jediný úrokovou sazbu 0,01 % za rok. [28]

ČSOB spořicí účet

Zřízení a vedení včetně výpisu měsíčně (v tomto případě lze jak elektronicky, tak poštou!!) je zdarma. Minimální vklad je stanoven ve výši 5.000,-. Výběr ze spořicího účtu je zdarma stejně jako vklad hotovosti přes vkladomat. Úroková sazba pro částku do 250.000,- je 0,2 % za rok, pro částky nad 250.000,- je 0,01 % za rok. [29, 30]

ČSOB kontokorent Povolené přečerpání účtu

Tento druh kontokorentu lze získat bez papírování a formalit až do 20.000,-. Jinak se částka povoleného kontokorentu pro klienta počítá z jeho dvojnásobku čistého měsíčního příjmu, nejvyšší kontokorent činí tak 250.000,-. Neplatí se za vedení, ale platí se pochopitelně za úrok z vyčerpané částky. Banka ČSOB se liší od své konkurence ve službě kontokorentu tím, že částka úvěru musí být splacena jednou za 6 měsíců, nikoliv za 360 dní. Pokud má klient problém s uhrazením dlužné částky, přičítá se mu poplatek za upomínku v hodnotě 300,- za první upomínku a 500,- za další upomínky. Změna úvěrového limitu je zdarma. Úrok z povoleného čerpání je 18,9 % za rok. [31, 32]

ČSOB spotřebitelský úvěr Půjčka na cokoliv

Spotřebitelský úvěr od ČSOB si může klient pořídit od částky 20.000,- do 800.000,- bez zajištění a dokládání účelu. Splácení si může klient rozložit do max. 8 let a samozřejmě pojistit se proti neschopnosti splácet. Vedení spotřebitelského účtu je zdarma i jeho zpracování. Zvýšení, snížení nebo odklad splátky za stanovených podmínek zmíněných ve smlouvě o úvěr je také zdarma. K úvěrové smlouvě je potřeba, stejně jako u většiny, průkaz totožnosti a potvrzení o příjmech. Upomínka k uhrazení dlužné částky je stejná jako u výše zmíněného kontokorentu; 300,- za první upomínku a za další upomínky 500,-. Úrok je pevný. Zde je udán reprezentativní příklad: půjčka ve výši 100.000,- se splatností 4 roky, RPSN je (roční procentuální sazba nákladů) 8,2 %, pevná úroková sazba v tomto případě činí 7,9 % za rok, měsíční splátka 2.437,-, celkem k úhradě je 116.976,-. [33, 34]

4.7 Srovnání a zhodnocení bank České republiky

Následuje srovnání a zhodnocení nabídek vybraných produktů bank České republiky. V tabulkách se rozvádějí nabídky vybraných bankovních produktů 6 největších bank České republiky, řazené od největší dle počtu klientů, tj. České spořitelny. Druhy platebních účtů byly vybrány nejúspornější podle vzorového klienta uvedeného výše. mBank by nebyla pravděpodobně volbou tohoto klienta, ale je zde kvůli porovnání. Tuzemské banky se snaží předhánět jedna druhou z hlediska výhodnějších bankovních produktů, levnějších, bez bariér (např. věkových) či lépe dostupnějších. V tabulkách níže uvedených jsou zaznamenány částky v českých korunách za měsíc, pokud není uvedeno jinak.

4.7.1 Srovnání – platební účet

BĚŽNÝ ÚČET						
BANKA	Česká spořitelna	ČSOB	Komerční banka	Moneta Money Bank	mBank	Raiffeisenbank
základní cena	100,- (důchodci 50,-)	0,- (15.000,- měsíčně na účtu), jinak 99,-	169,-	469,-	0,-	129,- (15.000,- měsíčně na účtu + 3 transakce), jinak 250,-
SMS o pohybech na BÚ	25,-	0 - 2,-	20,-	0,-	39,-	4,-
další debetní karta	25,-	45,-	individuální	0,-	0 - 99,-	individuální
zahraniční balíček (výběry z bankomatů)	25,- (balíček)	služba není poskytována	služba není poskytována	služba není poskytována	služba není poskytována	služba není poskytována
debetní nálepka	6,-	9,-	0,-	0,-	79,-	0,-
úrok	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
výpis (papírový)	30,-	30,-	35,-	20,-	100,-	30,-
tel. bankéř	20,- (položka)	30,- (položka)	30,-	0,-	0,-	0,-
zahraniční platby	100 - 220,-	250 - 1500,-	225 - 1500,-	0,-	0,5% z částky	první zdarma, další 200,-
prioritní úhrada	250,-	100,- (přepážka 200,-)	90,-	0,-	služba není poskytována	100,-
výběry z bankomatu (zahraničí)	125,-	100,-	99,-	0 - 60,-	0,-	0,-
výběry z bankomatu (Česká republika)	40,-	40,-	39,-	0,- (první 3 výběry)	0,-	0,-
výběry z bankomatu (bankomat banky)	0,-	0,-	0 - 9,- (záleží na používané debetní kartě)	0,-	0,-	0,-
domácí platby	0,-	0,-	6,-	0,-	0,-	0,-
poznámka	-	povolené krátkodobé přečerpání účtu	ceny závisí na ceně debetní karty	libovolný počet běžných účtů a karet ke kontrole, dotazy na bankomaty jsou zpoplatněné	výběry zdarma pouze při částce 1.500,- a výše, vklady pouze u bankomatů EURONET	k účtu je nabízeno spoření s výhodným úrokem a hypotéka se slevou

Tabulka 4: Platební účet bank ČR

Z běžného pohledu na tabulku lze říci, že banky mají společnou jednu charakteristiku na platebních účtech, a tou je úrok, který je (kromě ČSOB) téměř nulový. Nejlépe dohledatelné informace jsou od České spořitelny, jinak u ostatních bank je nutné hledat

důkladněji u určitých cenových parametrů (stahovat sazebníky v PDF formátu). Moneta Money Bank má účet s nejvyšším měsíčním poplatkem. I s takovou cenou jsou některé služby zpoplatněny. Bylo přikloněno k Raiffeisenbank jako nejlepšímu z výběru zmíněných platebních účtů s ČSOB a ČS, které si konkurují druhém místě. Tímto není míněno, že ostatní nabídky nemají zajímavé prvky a horší ceny, každopádně si nevedou v poměru tak dobře, jako tyto 3 banky v platebních účtech.

Pozn. k závorkám: (důchodci 50,-) – po doložení potvrzení o pobírání důchodu je cena 50,-, (balíček) – cena za 1 balíček služeb, (položka) – cena za úkon např. trvalý příkaz k úhradě, (přepážka) – cena na přepážce v bance, (první tři výběry) – cena za první tři výběry, (15.000,- měsíčně na účtu + 3 transakce) – cena za příjem 15.000 a více a 3 a více transakcí

4.7.2 Srovnání – spořicí účet

SPOŘICÍ ÚČET						
BANKA	Česká spořitelna	ČSOB	Komerční banka	Moneta Money Bank	mBank	Raiffeisenbank
poplatek	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-
úrok	0,2% do 200.000,- 0,01% nad 200.000,-	0,2% do 250.000,- 0,01% nad 250.000,-	0,03% do 30 mil. 0,02% nad 30 mil.	skládané úročení	0,3% do 100.000,- 0,01% nad 100.000,-	0,75% do 150.000,- 0,05% od 150.001 - 1 mil. 0,01% nad 1 mil.
částka (od-do)	nezáleží	min. 5000,- max. miliony	nezáleží	nezáleží	nezáleží	nezáleží
speciální podmínky	není uvedeno	není uvedeno	účet u KB, 18 let	15 let, Občanský průkaz	není uvedeno	není uvedeno
poznámka	-	výpisy poštou zdarma	za určitých podmínek lze dosáhnout větší úrokové sazby	lze dosáhnout drobných bonusů za urč. podmínek	lze nastavit spoření z transakcí z BÚ	-

Tabulka 5: Spořicí účet bank ČR

Vzhledem ke stavu ekonomiky a sazeb České národní banky jsou v současné době úrokové sazby spořicíh účtů extrémně nízké a přibližují se k nule. Tabulka vyjadřuje data, která vystihují, u které banky je výhodnější si spořit peníze na spořicím účtu; Raiffeisenbank s Moneta Money Bank mají nejvýhodnější úrokové sazby, co se dají ve standardu pořídit, přestože Moneta Money Bank dává na úkor skládané úročení místo pevných vazeb. Všechny banky (mimo úrokových bonusů za určitých podmínek) ukazují jednu úrokovou sazbu společnou, a tou je 0,01 % pro nejvyšší částky. Pro spotřebitele může být taková úroková sazba odrazující.

4.7.3 Srovnání – kontokorent

KONTOKORENT						
BANKA	Česká spořitelna	ČSOB	Komerční banka	Moneta Money Bank	mBank	Raffaelsenbank
částka	10.000 - 100.000,-	dvojnásobek čistého měsíčního příjmu, max. 250.000,-	10.000 - 100.000,-, vyšší částky individ.	5.000 - 100.000,-	5.000 - 300.000,-	5.000 - 150.000,-
splatnost	1 rok	6 měsíců	1 rok	1 rok	není uvedeno	1 rok
úroková sazba	pevná - 18,9 %	pevná - 18,9 %	pevná - 19,99 %	pevná - 21,99 %	variabilní 18,9 - 12,9 %	pevná 21,9 %
trvání úvěru	až na dobu neurčitou	až na dobu neurčitou	až na dobu neurčitou	až na dobu neurčitou	až na dobu neurčitou	až na dobu neurčitou
další náklady	vedení účtu ke kontokorentu (25,-)	poplatky za upomínky	vedení účtu, poplatky za upomínky, překročení limitu	není uvedeno	není uvedeno	není uvedeno
poznámka	-	-	-	min. zůstatek na kontokorentním ú. musí být aspoň 500,-	nutné potvrzení o příjmu	-

Tabulka 6: Kontokorent bank ČR

V této tabulce je uveden jeden parametr, který mají všechny banky, kromě mBank, společné, a tím je úroková sazba, která je stanovena jako pevná. Všechny banky mají stanovenou maximální kontokorentní sumu kolem 1 až 2 statisíců. Nabídka, která je z hlediska splatnosti nevýhodná, je od ČSOB, která má maximální splatnost kontokorentu pouze 6 měsíců. Byť má Česká spořitelna maximální možnou částku kontokorentu 100.000,-, je nejvhodnější.

4.7.4 Srovnání – spotřebitelský úvěr

SPOTŘEBITELSKÝ ÚVĚR						
BANKA	Česká spořitelna	ČSOB	Komerční banka	Moneta Money Bank	mBank	Raiffeisenbank
způsob pořízení	online/osobně	online/osobně	online/osobně	online/osobně	online/osobně	online/osobně
úroková sazba	pevná - od 5,9%	pevná - od 7,9%	individuální	5,9% pro částky větší než 200.000,-, jinak individuální	pevná - 7,9%	individuálně
další náklady	vedení účtu k úvěru	upomínky k uhrazení	upomínky k uhrazení, změna ve smlouvě	není uvedeno	není uvedeno	předčasné splacení
správa úvěru	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-
splácení	měsíčně	měsíčně	měsíčně	měsíčně	měsíčně	měsíčně
částky	individuální	20.000 - 800.000,-	30.000 - 2.500.000	20.000 - 800.000,-	10.000 - 600.000,-	20.000 - 500.000,-
splatnost	individuální	max. 8 let	max. 8 let	max. 10 let	max. 2 roky	max. 8 let

Tabulka 7: Spotřebitelský úvěr bank ČR

Veškeré spotřebitelské úvěry lze sjednat dnes online na webových stránkách bank, ovšem jedná-li se o vysoké částky či je žadatel mladší 18 let nebo student apod., musí se dostavit na pobočku banky osobně a doložit potřebné doklady a dokumenty. Správa úvěru je u uvedených bank zdarma a splácení měsíčně. Splatnost úvěru se pohybuje okolo 8 let. Bere-li se v úvahu úvěr s pevnou úrokovou sazbou, předpokládá se, že nejvhodnější je od České spořitelny, která usuzuje zákazníkovo přání o částku i splatnost individuálně. Pokud by byl výběr z individuálních úrokových sazeb, je nejvhodnější nabídka od Moneta Money Bank, která nabízí splatnost až 10 let, přičemž má danou úrokovou sazbu 5,9 % pro částky větší než 200.000,-.

5 Srovnání nabídky dominantních bank vybraných zemí

Další kapitola se zabývá nabídkami vybraných bankovních produktů ČR a vybraných nabídek bankovních produktů ze segmentu bankovních služeb sousedních států Polska a Německa. Jsou zde znázorněny současné možnosti vybraných bankovních produktů ze segmentu bankovních služeb dominantních bank vybraných států. Dominance je dána nejvyšším počtem spravované klientely, společně se spravovanými aktivy. Tato část také pojednává o porovnání vybraných bankovních služeb, tj. kde jsou výhodnější, levnější či naopak nevýhodné a drahé. Banky budou zde vypsány konkrétně a jmenovitě s jejich aktuálními produkty. Porovnávají se vybrané bankovní služby pro retailové bankovníctví. Nakonec byla vybrána dominantní banka s nejvýhodnějším určitým bankovním produktem, tj. platební účet nebo spořicí účet nebo kontokorentní úvěr nebo spotřebitelský úvěr. Z produktů bank byli vybráni vždy nejlepší kandidáti z vybraných bankovních produktů.

5.1 Dominantní banky států

5.1.1 Německo – Deutsche Bank

Deutsche Bank začala své aktivity provádět v USA již v roce 1872, přitom byla založena v roce 1870 v Berlíně. Deutsche Bank měla vliv na výstavbu železnic ve Spojených státech amerických během 19. století taktéž, jako výstavbu železnic ve všech německých koloniích. Deutsche Bank setrvala první světovou i druhou světovou válku, hyperinflaci a hospodářskou krizi 30. let minulého století. V poválečném období hrozilo, že Deutsche Bank úplně zanikne, jelikož se rozdělila na 10 bank, ostatní byly znárodněny Rusy. Po vzniku Západního Německa se opět banky seskupily v jednu a opět Deutsche Bank začala růst. V následujících letech zaznamenala prudký nárůst zákazníků a nárůst zájmu ze zemí celého světa. Banka je integrální součástí sítě v celém světě Deutsche Bank Aktiengesellschaft. Své působíště má na každém kontinentu mimo Antarktidy. Deutsche Bank má dlouhou historii v poskytování poradenství, získávání kapitálu a ve financování nejen na německém trhu. [35] Deutsche Bank se svými téměř 100.000 zaměstnanci tvoří jednu z největších bank Evropy s bilanční sumou 1,5 bilionu EUR, což je asi 40,5 bilionu korun. Údaje vycházejí z výroční zprávy 2016. [36]

DEUTSCHE BANK platební účet Aktiv Konto

Tento platební účet má základní poplatek 4,99 EUR (135 CZK) za měsíc a je bezúročný, za to je u něj zdarma debetní karta (pokud si klient nevyžádá speciální vzhled na kartě či celou další kartu), vklady a výběry, elektronické převody (pouze v případech domácích převodů a výjimky telefonních operátorů), všechny výběry u Deutsche Bank, změna kódu PIN, Online bankovníctví, Smartbanking a telefonní bankovníctví, zdarma měsíční výkaz (pouze poštovné je třeba zaplatit), online služby včetně telefonních služeb, přesuny účtů i do jiných bank aj. Zpoplatněné jsou platby telefonním operátorům, odeslané a vydané šeky (domácí) za 1,5 EUR (41 CZK). [37]

DEUTSCHE BANK Spořicí účty

Spořicí účet má pouze jeden velký poplatek, a to je za udržení úspor/certifikáty úspor, který je počítán na celý kalendářní rok, a který činí 15,30 EUR (413 CZK). Klient si může vybrat, zda bude mít pevný (fixní) úrok, který se mu bude držet po celou dobu jeho spoření, nebo zda se rozhodne pro variabilní (kolísavý) úrok. Spoření je možné od cílové částky 2.500 EUR (67.500 CZK) nebo od 25 EUR (675 CZK) měsíčně. Podle toho, jaký způsob spoření si klient zvolí (cílová částka nebo měsíční spoření), pak závisí výpovědní lhůta, dostupnost naspořených peněz a variabilní nebo fixní úrok. Pro příklad; pokud si klient zvolí variabilní úrokovou sazbu, musí dát bance vědět 3 měsíce předem, že si vybere určitou (nebo celou) částku ze svého spořicího účtu. [38]

DEUTSCHE BANK Privatkredit spotřebitelský úvěr

Jedná se o mimořádnou nabídku do 31. 5. 2016 na 10.000 EUR (270.000 CZK) za velice výhodné podmínky, tj. roční procentní sazbu 3,33 %, pevnou výpůjční úrokovou sazbu p. a. 3,28 %, počet splátek (měsíční) 48 – 2 roky. Celková částka zaplacená bance by tak činila 10.684,03 EUR (288.469 CZK). Celkový přeplatek na české koruny by tak činil pouhých 18.469 korun, což je velmi výhodná nabídka na to, že se jedná o spotřebitelský neúčelový úvěr. [39]

DEUTSCHE BANK Kontokorent

Bohužel nebylo možné najít informace o kontokorentních podmínkách DEUTSCHE BANK, které by byly validní. Pouze to, že sjednání kontokorentu je dle dohody. Neoficiální kanály tvrdí, že úroková míra kontokorentu (z platebního účtu do mínusu) je 12,25 %.

5.1.2 Polsko – PKO Bank Polski

Původní název banky byl Pocztowa Kasa Oszczędności, která byla založena v roce 1919. Fungovala jako státní instituce pod neustálým dozorem státu. Do roku 1939 banka přispěla vývoji bezhotovostních transakcí, každá velká firma či průmyslová továrna měla u banky tzv. šekový účet. Za druhé světové války se činnost banky téměř zastavila. Název po válce se změnil na Powszechna Kasa Oszczędności a banka představila moderní produkt; platební účet. Banka splynula v jednu – Národní polská banka, ale tak tomu dlouho nezůstalo. Ke konci 80. let minulého století se oddělila od Národní polské banky a na počátku 90. let se přejmenovala na název, který nese dodnes; PKO Bank Polski. V 90. letech se banka zmodernizovala díky využívání internetového připojení. V roce 2009 už banka měla kapitál čítající 1,25 miliard PLN. V roce 2014 banka expandovala do zahraničí a zřídila pobočku ve Frankfurtu nad Mohanem. [40] PKO Bank Polski je největší polská banka s celkovými aktivy čítajícími částku přes 64,5 miliard EUR, což čítá přes 1,7 bilionu korun. Údaje jsou uvedeny ve výroční zprávě 2016. [41]

PKO platební účet Konto za Zero

Tento platební účet stojí měsíčně 6,9 ZL (43 CZK), má zdarma funkci transfer peněz, pokud se peníze přenáší z účtu, který je také z banky PKO, takže když chce uživatel poslat peníze na jiný účet, který je také v PKO Bank Polski, neplatí žádný poplatek. Pokud chce klient posílat peníze na účty, které nejsou zavedeny v jiných bankách, poplatek se pohybuje od 2,99 ZL do 6,99 ZL (od 19 CZK do 44 CZK). Dále jeden trvalý příkaz k úhradě stojí 2,99 ZL (19 CZK). Pokud si chce klient vytvořit vlastní design debetní karty, je tu opět poplatek až 14,9 ZL (94 CZK). Naopak všechny výběry v bankomatech PKO jsou zdarma, výběry z jiných bankomatů stojí klienta minimálně 5 ZL (32 CZK). Jak zde můžeme vidět, jediné výhody zde u Konta za Zero jsou výběry z bankomatů PKO zdarma a transfery mezi účty PKO zdarma, ostatní služby jsou nějakým způsobem zpoplatněné. Zaslání informací týkajících se zůstatku na účtu se také zpoplatňují (3 ZL), zaslání informací na mobilní telefon SMS zprávou (6 ZL). [42]

PKO Spořicí účet PLUS

Spořicí účet PLUS u polské dominantní banky má velkou výhodu v tom, že měsíční poplatek je jen 1 ZL (6,3 CZK). Na druhou stranu nevýhoda je, že převod peněz může stát až 9,99 ZL (63 CZK). Jinak výběry z bankomatů PKO zdarma, podobné podmínky jako u Konta za Zero, stejné poplatky za posílání SMS. PKO Bank Polski slibuje svým klientům, že čím vyšší uložená částka na spořicí účet, tím vyšší bude úrok. Nejvyšší úrok je 1,2 % při

1.000.000 ZL (6.300.000 CZK) a více a nejmenší je 0,5 % při 50.000 ZL (315.000) a méně.
[43]

PKO Revolving úvěr

Zpracování žádosti o úvěr je zdarma, nicméně poskytnutí částky úvěru a navýšení úvěru je zpoplatněné až 60 ZL (378 CZK), nejedná – li se o klienta, který je držitel účtu pro mladé. Prodloužení doby splatnosti úvěru o 12 měsíců může stát klienta 80 ZL (504 CZK) či 3 % z navýšené částky, záleže na podmínkách. RPSN či úroková sazba nebyla určena, pouze v poznámkách bylo dodáno, že tyto podmínky jsou individuálně dohodnuty mezi klientem a bankou, tj. o jakého klienta se jedná, jaký je jeho měsíční příjem atp. Výše částky úvěru je individuální, nicméně maximální částka, kterou banka může poskytnout v rámci tohoto spotřebitelského úvěru, je 12.000 ZL (75.600 CZK). [44]

PKO kontokorent

PKO Bank Polski nabízí základní výši kontokorentu na základě zprůměrování příjmů na bankovní účet po sobě jdoucích předchozích 3 měsíců, následně se může vyhodnocovat výše kontokorentu podle již využívaného platebního účtu. Podle tohoto faktoru se následně vypočítá výše úroků. Výše poplatků je stejná jako u druhu účtu, který klient již používá (Konto za Zero). Doba splatnosti se liší od 30 dnů po 1 rok, tj. do 30 dní nebo do 1 roku musí být splaceny všechny půjčené prostředky. [45]

5.1.3 Česká republika – Česká spořitelna

12. února 1825 byla založena Česká spořitelna. V období po druhé světové válce byly všechny malé spořitelny znárodněny. V roce 1967 byla založena jedna hlavní Státní spořitelna a v roce 1969 byla rozdělena na českou a slovenskou část jako výsledek zákona o Československé federaci. Česká spořitelna se přeformovala na akciovou společnost 30. prosince 1991. Erste Bank se stala z 98 % vlastníkem České spořitelny v březnu roku 2002. [46] Česká spořitelna patří na první místo českých bank především díky své bilanční sumě, která přesahuje 1000 mld. korun (1 bilion) českých a své klientele, která čítá 4,7 milionů. Tyto údaje patří z výroční zprávy roku 2016. [47]

ČS základní platební účet Moje zdravé finance

Základní cena tohoto účtu je 100,- měsíčně, pro občany pobírající starobní důchod 50,- měsíčně. Pokud klient splní určité podmínky, může obdržet tzv. „odměnu pro klienty“, která činí 50,- nebo 100,- měsíčně. K této službě platebního účtu zdarma získává klient

aplikaci Moje zdravé finance, vedení dvou účtů zdarma, zdravou kartu, zvýhodněné ceny pro nefinanční služby. Aditivní služby jsou: informační SMS stojící 25,- měsíčně, druhá karta též 25,- a balíček výběrů z bankomatů v zahraničí za 25,-. Debetní nálepka stojí 6,-. Úroková sazba je podobná jako u jiných bank – 0,00 %. Posílání výpisu z účtu poštou na danou adresu v České republice stojí 30,-. Dále tu je například služba telefonního bankéře, kde je sazba 20,- za každou položku. Co se týká zahraničních plateb, tak se cena pohybuje od 100,- do 220,-. Prioritní úhrada (zrychlení o každý 1 den) může stát klienta 250,-. Vklady na jiné účty vedené u České spořitelny pomocí vkladového automatu stojí 5,- a na účty vedené u jiných bank 80,-. Pokud občan nevlastní účet u České spořitelny a chce vložit peníze na účet spořitelny, pak platí 80,- za jeden vklad. Pak tu jsou výběry hotovosti z bankomatu; když se jedná o bankomat Erste Group v zahraničí, platí 5,-, když se jedná o bankomat jiné banky v České republice, platí 40,-, když se jedná o výběr hotovosti z bankomatu jiné banky v zahraničí, poplatek činí 125,-. Rozhodne-li se klient vybrat hotovost u přepážky na pobočce České spořitelny, platí 80,-. Zjištění zůstatku pomocí debetní karty u jiného bankomatu než České spořitelny, platí 20,-. Zajímavé poplatky jsou za zaslání PIN kódu k platební kartě; poštou stojí 30,-, doporučeně do vlastních rukou 100,-. Za vydání a vyrobení náhradní debetní karty je účtována cena 200,-, za vydání náhradní karty v zahraničí s omezenou platností klient musí zaplatit 3.000,-, výplata náhradní hotovosti v zahraničí stojí také 3.000,-. Poslední poplatek nutný zapsání je opětovné vydání bezpečnostních údajů k elektronickému bankovníctví, který činí 100,-. Služby zdarma jsou např. autorizační SMS k elektronickému bankovníctví, zaslání detailů, potvrzení transakce a výpisy z účtu emailem, zaslání PIN k debetní kartě prostřednictvím internetového bankovníctví nebo SMS na telefon, zjištění zůstatku v bankomatu České spořitelny, výběr hotovosti z bankomatu České spořitelny, vklady papírových peněz či mincí (do 100 ks) na vlastní účty, vklady hotovosti na vlastní účet, platba kartou v obchodě, zrušení či změna trvalého příkazu, výpis z účtu v Internetbanking. [48]

ČS spořicí účet

Česká spořitelna poskytuje bezpoplatkovou službu spořicího účtu – veškeré služby jsou zdarma. Zdarma je zřízení, vedení a uzavření účtu, vyhotovení a zaslání výpisu z účtu, bezhotovostní platby i vklady a výběry v hotovosti. Jediná nevýhoda skýtá v tom, že jakmile má klient na spořicím účtu od České spořitelny finanční prostředky převyšující částku 200.000,-, úročení se sníží. Úrok do 200.000,- (včetně této částky) je 0,2 % p. a., nad 200.000,- je úrok pouhých 0,01 % p. a. [49]

ČS spotřebitelský úvěr

Tento druh úvěru nabízí Česká spořitelna si zařídit online. Člověk však potřebuje několik velmi důležitých věcí, aby docílil schválení úvěru, a to: jméno, příjmení, rodné číslo, údaje o příjmech, výdajích a pravidelných splátkách, údaje o svém bydlení, dosaženém vzdělání a rodině, dále člověk musí být starší 18 let, mít mobilní telefon s tuzemskou SIM kartou, přístup a vlastnictví ke svému emailovému účtu, občanský průkaz České republiky vydaný po roce 2005, osobní účet v jedné z 5 tuzemských bank (KB, RB, ČSOB, ČS) vedený na jeho jméno a přístup do internetového bankovníctví spojeného s tímto účtem, elektronický výpis ve formátu PDF z jeho osobního účtu a konečně nezbytný dostatečný příjem z přípustných zdrojů.

Jinak postup při poskytování úvěru probíhá regulérně na jedné z poboček České spořitelny. Klient/občan podá žádost o úvěr, k žádosti dodá doklady prokazující účet použití úvěru (pokud se jedná o účelový úvěr), doklady o příjmech, výdajích a peněžitých závazcích (dluzích) a informace o jeho majetkové situaci. Následně se úvěr posoudí dle stanovených kritérií. Doba trvání posouzení úvěru je povětšinou až do 10 dnů v závislosti na výši úvěru. Úroková sazba se sjednává pouze pevná. Zde je uveden příklad úvěru: úvěr ve výši 200 000,- se splatností 108 měsíců a úrokovou sazbou 11,6 % ročně má měsíční splátku 3 030,-, jednorázový poplatek za vyřízení úvěru činí 2 000,-, měsíční poplatek za správu úvěru je 0,-, RPSN je 12,7 % a celková částka splatná spotřebitelem 329 240,-. Další náklady mohou být náklady na vedení účtu ke splácení úvěru. Úvěr se splácí měsíčně. Je dobré dát vědět s předčasnou splátkou nebo úplným splacením celého úvěru. Klient musí zaplatit náklady spojené s mimořádnou splátkou, pokud není jinak řečeno ve smlouvě, kterou sjednal s bankou. [50]

ČS kontokorent

Kontokorent je možné sjednat u České spořitelny už v 18 letech jako student, ovšem s dokladem o potvrzení studia a limitem kontokorentu 25.000,-. Kontokorent je jinak možno nastavit od částky 10.000,- do 100.000,-. Pokud se nejedná o klienta studenta, je potřeba doložit doklady a potvrzení o příjmu (v případě větších částky kontokorentu je to víc než relevantní). Kontokorent u České spořitelny má splatnost 1 rok, tj. do jednoho roku splatit určitou vypůjčenou částku. Klient hradí úroky pouze za tu určitou částku peněz, co si půjčil. Úroková sazba tohoto kontokorentu je pevná. Zde je znázorněn příklad kontokorentu na celkovou výši 20.000 Kč; doba trvání úvěru je nastavena na dobu neurčitou, úroková sazba je 18,90 % na rok, měsíční poplatek za vedení účtu, ke kterému

je kontokorent sjednán činí 25,-, roční procentuální sazba nákladů (RPSN) je 23,04 %, tím pádem je celková částka, kterou musí klient banky splatit, 21.031,-. [51]

5.2 Mezistátní srovnání a zhodnocení bankovních služeb

Je nutné brát zřetel na rozdílné cenové hladiny panující v každém z porovnaných států. V této sekci se bude opět analyzovat nejúspornější řešení. Ceny jsou uvedeny v českých korunách, v závorkách v původní měně. Všechny níže uvedené poplatkové částky jsou uváděny za měsíc, není-li napsáno jinak.

5.2.1 Mezistátní srovnání – platební účet

PLATEBNÍ ÚČET			
BANKA	Česká spořitelna	Deutsche Bank	PKO Bank Polski
základní cena	100,-	135,- (4,99 EUR)	43,- (6,9 PLN)
SMS (změny na účtu)	25,-	0,-	37,8,- (6 PLN)
platební karta navíc	25,-	0,-	0,-
debetní nálepka	6,-	0,-	6,3,- (1 PLN)
úrok	0,00%	0,00%	0,00%
papírový výpis (poslaný poštou)	30,-	0,-	18,9,- (3 PLN)
telefonní bankéř	20,-/položka	1 EUR/položka	0,-
zahraniční platby	100-220,-	min. 405,- (15 EUR)	50,- nebo 158,- (8 PLN nebo 25 PLN)
prioritní úhrada	250,-	min. 810,- (30 EUR)	252,- (40 PLN)
zahraniční bankomaty	5,-	0,-	min. 63,- (10 PLN), 3 % z částky
bankomaty země	40,-	0,-	min. 32,- (5 PLN)
bankomaty banky	0,-	0,-	0,-

Tabulka 8: Platební účet zahr. bank

Platební účet od Deutsche Bank má nejlepší nabídku i přesto, že klientovi jsou zpoplatněny zahraniční platby a prioritní úhrady minimálně dvojnásobně, jak v České spořitelně. Platební účet PKO Bank Polski je sice nejlevnější z pohledu základní ceny, nicméně už jen proto, že za domácí platby elektronického bankovníctví člověk zaplatí 19,- za položku, viz. text PKO platební účet Konto za Zero, není nejlepší volbou. Zahraniční platby PKO Bank Polski jsou 8 PLN za platbu v rámci Evropské unie, 25 PLN za platbu mimo Evropskou unii.

Pozn.: PKO Bank Polski zahraniční platby 50,- nebo 158,- (8 PLN nebo 25 PLN) – záleží, do jaké země a banky se peněžní prostředky posílají

5.2.2 Mezistátní srovnání – spořicí účet

SPOŘICÍ ÚČET			
BANKA	Česká spořitelna	Deutsche Bank	PKO Bank Polski
poplatky	0,-	413,-/rok (15,3 EUR)	6,3,- (1 PLN)
úrok	do 200.000,- je 0,2% nad 200.000,- je 0,01%	kolísavý (variabilní) pevný (fixní)	do 315.000,- (50.000,- PLN) je 0,5% od 6.300.000,- (1.000.000,- PLN) je 1,2 %
částka (od – do)	nezáleží	od 675,-/měsíc (25 EUR), od 67.500 (2.500 EUR)	nezáleží
podmínky	-	podle volby úroku	-
poplatek za převody	0,-	0,-	63,- (9,99 PLN)

Tabulka 9: Spořicí účet zahr. bank

Lze potvrdit, že ačkoliv má Česká spořitelna bezpoplatkový spořicí účet, tak má velmi nízké úroky. Bohužel se nedá úplně přesně určit, který spořicí účet je z vybraných 3 států nejvýdělečnější, jelikož není přesně dané, kolik má fixní a variabilní úrok spořicí účet v Deutsche Bank. Držení úspor v Deutsche Bank stojí 413,- za rok, zatímco poplatky u PKO Bank Polski činí 6,3,- za měsíc, nehledě na poplatky za převody na spořicí účet, které si účtuje PKO za 63,-. Pokud Deutsche Bank má podobné (nebo vyšší) úrokové sazby jako PKO Bank Polski, soupeří Deutsche Bank a PKO Bank Polski o nejspornější banku mezi vybranými třemi.

Pozn.: Deutsche Bank částka (od – do) od 675,-/měsíc (25 EUR), od 67.500 (2.500 EUR) – možnost spoření buď od 25 EUR za měsíc a více, anebo jednorázovým vkladem 2.500 EUR a následně připisovat na účet jakékoliv částky

5.2.3 Mezistátní srovnání – spotřebitelský úvěr

SPOTŘEBITELSKÝ ÚVĚR			
BANKA	Česká spořitelna	Deutsche Bank	PKO Bank Polski
způsob pořízení	online/osobně	online/osobně	online/osobně
úroková sazba	pevná	pevná	individuální
další náklady	vedení účtu k úvěru	vedení účtu k úvěru	poskytnutí částky k úvěru, prodloužení splatnosti
správa úvěru	0,-	0,-	individuální
splácení	měsíčně/ předčasná splátka	měsíčně	individuální

Tabulka 10: Spotřebitelský úvěr zahr. bank

Česká spořitelna a Deutsche Bank se se svými nabídkami velmi podobají, a tudíž v tomto porovnání mají nejlepší nabídku spotřebitelského úvěru. PKO Bank Polski má zpoplatněnou, byť individuálně, správu úvěru a další náklad se týká poskytnutí částky k úvěru.

5.2.4 Mezistátní srovnání – kontokorent

KONTOKORENT			
BANKA	Česká spořitelna	Deutsche Bank	PKO Bank Polski
částka	10.000 - 100.000,-	individuální	průměr příjmů na BÚ za 3 měsíce
splatnost	1 rok	1 rok	30 dnů - 1 rok
úroková sazba	pevná	12,25%	individuální
trvání úvěru	až na dobu neurčitou	individuální	individuální

Tabulka 11: Kontokorent zahr. bank

Je evidentní, že nejlepší nabídku kontokorentu má Česká spořitelna i přes to, že Deutsche Bank nabízí částku kontokorentu individuálně. PKO Bank Polski má také individuální

přístup ke klientům, navíc průměr z příjmů na platební účet za 3 měsíce není příliš výhodný pro občana, který potřebuje větší finanční rezervu, ačkoliv na to tu jsou jiné bankovní produkty. Pakliže by měla Deutsche Bank ještě lepší nabídku, byla by jasným výběrem mezi kontokorentními úvěry dominantních bank Polska, Německa a České republiky.

6 Shrnutí výsledků

Kapitola shrnutí výsledků je zaměřena na ověření hypotéz a rekapitulaci výsledků.

Ověření hypotéz

Hypotézy byly použity pro vyhodnocení výsledků. Hypotézy, se ověřovaly na intervalu spolehlivosti 95 %. Níže použitý způsob výpočtu byl použit z knihy Pravděpodobnost a statistika [53]. Každá z daných hypotéz byla rozdělena na dvě protichůdná tvrzení. Výpočet slouží k determinaci, zda lze na daném intervalu spolehlivosti uznat hypotézu H_0 . Pokud se daná hypotéza nepotvrdí, automaticky je pravdivá hypotéza H_1 . Rekapitulace výsledků je zaměřena na shrnutí výsledků z dotazníkového šetření a výsledky hypotéz.

Hypotéza 1

H₀: Většina lidí používá nebo používala všechny tyto vybrané produkty: platební účet, spořicí účet, kontokorentní úvěr a spotřebitelský úvěr.

H₁: Většina lidí nepoužívá nebo nepoužívala všechny tyto vybrané produkty: platební účet, spořicí účet, kontokorentní úvěr a spotřebitelský úvěr.

$$\frac{X - n \cdot p}{\sqrt{n \cdot p \cdot (1 - p)}} = \frac{90 - 177 \cdot 0,5}{\sqrt{177 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}} = \frac{1,5}{6,652} \cong 0,26$$

$X = 90$ – počet respondentů ve výběru

$n = 177$ – celkový počet respondentů

$p = 0,5$ – pravděpodobnost hypotézy H_0

$q = 1 - p = 0,5$ – pravděpodobnost hypotézy H_1

$\alpha = 0,05$ – kvantil standardizovaného normálního rozdělení

Hodnota p byla zvolena na 0,5, jelikož se na začátku výpočtu předpokládá, že H_1 i H_0 jsou stejně pravděpodobné.

Při $\alpha = 0,05$ je interval spolehlivosti určen na 95 %, Kritická hodnota kvantilu, při tomto intervalu spolehlivosti, je podle statistických tabulek 1,645.

Konečná hodnota $|0,26| < 1,645$ znamená, že se na zvolené hladině významnosti nepodaří zamítnout hypotéza **H₀**.

Hypotéza 2

H₀: Většina lidí je spokojena se svojí bankou.

H₁: Většina lidí není spokojena se svojí bankou.

$$\frac{X-n*p}{\sqrt{n*p*(1-p)}} = \frac{97-177*0,5}{\sqrt{177*0,5*(1-0,5)}} = \frac{8,5}{6,652} \cong 1,28$$

X = 97 – počet respondentů ve výběru

n = 177 – celkový počet respondentů

p = 0,5 – pravděpodobnost hypotézy H₀

q = 1 – p = 0,5 – pravděpodobnost hypotézy H₁

α = 0,05 – kvantil standardizovaného normálního rozdělení

Hodnota p byla zvolena na 0,5, jelikož se na začátku výpočtu předpokládá, že H₁ i H₀ jsou stejně pravděpodobné.

Při α=0,05 je interval spolehlivosti určen na 95 %, Kritická hodnota kvantilu, při tomto intervalu spolehlivosti, je podle statistických tabulek 1,645.

Výsledná hodnota $|1,28| < 1,645$ určuje, že se na zvolené hladině významnosti nepodaří zamítnout hypotéza **H₀**.

Hypotéza 3

H₀: Většina lidí chce řešit záležitosti s bankou na dálku.

H₁: Většina lidí nechce řešit záležitosti s bankou na dálku.

$$\frac{X-n*p}{\sqrt{n*p*(1-p)}} = \frac{104-177*0,5}{\sqrt{177*0,5*(1-p)}} = \frac{15,5}{6,652} \cong 2,33$$

X = 104 – počet respondentů ve výběru

n = 177 – celkový počet respondentů

p = 0,5 – pravděpodobnost hypotézy H₀

q = 1 – p = 0,5 – pravděpodobnost hypotézy H₁

α = 0,05 – kvantil standardizovaného normálního rozdělení

Hodnota p byla zvolena na 0,5, jelikož se na začátku výpočtu předpokládá, že H₁ i H₀ jsou stejně pravděpodobné.

Při α=0,05 je interval spolehlivosti určen na 95 %, Kritická hodnota kvantilu, při tomto intervalu spolehlivosti, je podle statistických tabulek 1,645.

Výsledná hodnota je $|2,33| > 1,645$, což znamená, že se na zvolené hladině významnosti podaří zamítnout hypotéza H₀.

Rekapitulace výsledků

Z výsledků o používání vybraných bankovních produktů ze segmentu základních bankovních služeb vyplývá, že odpovídající používají aktivně spíše jeden až 2 produkty. Většina respondentů uvádí, že v otázce vybraných bankovních služeb vědí, co používají nejvíce a dalo by se předpokládat, že i pokládají za nejdůležitější.

Dále výsledky grafů č. 7,8,9 ukazují, že většina respondentů je spokojena jak s bankou, tak se svými produkty. Skutečnost, že jsou respondenti spokojeni se svojí bankou, se nepodařila zamítnout na 95 % intervalu spolehlivosti. Dotazníkové řešení nadále ukazuje, že skoro 59 % respondentů, ačkoliv jejich odpovědi týkající se spokojenosti jsou většinou pozitivní, chce řešit záležitosti s bankou na dálku, a tím pádem už ji nenavštěvovat. Tato skutečnost nebyla při ověřování hypotéz vyvrácena.

Menšina respondentů – seniorek uvádí, že nejsou zcela obeznámeny s dnešními možnostmi bankovních produktů. V posledních otázkách se některé vyjádřily tak, že neví, zda se někdy rozhodnou některý z vybraných bankovních produktů vyzkoušet, tudíž je zde určitá šance, že aplikují moderní standardy vybraných bankovních služeb.

Závěrem se poukazuje na to že, většina respondentů města Hradec Králové používá především produkt platební účet a ostatní vybrané produkty používá v menší míře. Je pouze otázkou času, kdy se většina záležitostí týkajících se bankovních produktů bude vyřizovat pouze na elektronické bázi, a tím by se tak vyplnilo přání většiny respondentů.

Závěr

Cíle bakalářské práce byly splněny následovně: byly zhodnoceny nabídky zahraničních i domácích bank, výběr nabídek bank byl přizpůsoben vzorovému klientovi, byl prozkoumán rozsah ze segmentu používaných bankovních produktů ze základních bankovních služeb u jednotlivých odpovědí v dotazníkovém šetření.

V dotazníkové části se nachází velká majorita respondentů jako zaměstnanci. Vezme – li se to z celkového hlediska, tak jsou občané s bankou téměř spokojeni. Odpovědi respondentů ukazují, že jsou spokojeni s interakcí se svými účty a že jsou spokojeni se svojí bankou i přes to, že by neradi znovu navštívili fyzicky pobočku banky. U starších respondentů 80 a více let je obtížné seznámit se s pro ně novým světem bankovních produktů, kde ostatní spotřebitelé vidí usnadnění života s penězi. Moderní technologie jsou každým rokem více přístupné, a tak by neměl být problém s informovaností o bankovních výhodách pro všechny věkové kategorie. Z majority respondentů byl specifikován klient, pro kterého byly vybrány a charakterizovány vybrané bankovní produkty. Tento klient je žena, věkem přes 50 let a zaměstnankyně.

6 největších bank České republiky podle počtu klientů – to je počet bankovních společností, jejichž vybrané bankovní produkty byly srovnávány z hlediska vhodnosti a úspornosti pro vzorového klienta. Banky zkoušejí nové a nové přístupy, nápady a inovace, a tak nelze stoprocentně stanovit, že jedna konkrétní banka má nejvhodnější a nejvýhodnější platební účet, spotřebitelský úvěr, kontokorentní úvěr a spořicí účet najednou. Po analýze má nejbližší k tomuto stavu Česká spořitelna, která má nejvhodnější a neúspornější kontokorent, spořicí účet a spotřebitelský úvěr. Pouze platební účet má Raiffeisenbank úspornější než Česká spořitelna. Každá banka má některé parametry, které jsou bezprecedentní. Jedna z variant je zřídit u každé banky jeden z produktů. Specifikovanému klientovi by se doporučilo využít vybrané produkty banky Česká spořitelna.

Byly srovnány klíčové výhodné nabídky vybraných bankovních produktů Deutsche Bank, České spořitelny a PKO Bank Polski. Tyto banky pečují o nejvíce klientů ze zemí Německo, České republiky a Polska. Z výhodných nabídek bankovních produktů ze segmentu bankovních služeb převažují nabídky banky Deutsche Bank. Nabídky Deutsche Bank jsou ve většině cenově výhodnější než nabídky bank Česká spořitelna a PKO Bank Polski. Jediný produkt, který má Česká spořitelna výhodnější, je

kontokorent. Doporučené bankovní produkty by pro klienta byly především od Deutsche Bank. Kdyby byla ekonomická situace ve vybraných státech více podobnější, srovnání by bylo méně jednoznačné.

Výsledky z šetření a shrnutí naznačují, že lidé jsou spokojeni se svými bankami a používají u nich vybrané bankovní produkty, takže jediný problém je v jejich informovanosti o daných usnadněních. Potíž může také spočívat v tom, že jejich zájem o daná usnadnění není na takové úrovni, aby si je sjednali. To se dá vyřešit reklamou, propagací a letáky či bannery.

Seznam použité literatury

- [1] PETR DVORÁK, *Bankovníctví pro bankéře a klienty*, vyd. Linde – 2005, 681 str., ISBN 80-7201-515-X
- [2] STANISLAV POLOUČEK A KOL., *Bankovníctví*, vyd. C. H. Beck – 2013, 496 str., ISBN 9788074004919
- [3] MILOŠ KRÁL, *Bankovníctví I*, vyd. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně – 2008, 220 str., ISBN 978-80-7318-776-7
- [4] SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY 2014/92/EU ze dne 23. července 2014 o porovnatelnosti poplatků souvisejících s platebními účty, změně platebního účtu a přístupu k platebním účtům se základními prvky, Evropský parlament a rada Evropské unie, ze dne 23. července 2014, za Evropský parlament – předseda M. SCHULZ, za radu – předseda S. GOZI, 33 str. (online). Přístup z internetu: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014L0092&from=CS>
- [5] STANISLAVA PULPÁNOVÁ, *Komerční bankovníctví v České republice*, vyd. Vysoká škola ekonomická v Praze, Nakladatelství Oeconomica – 2007, 338 str., ISBN 978-80-245-1180-1
- [6] RICHARD POSPÍŠIL, *Finance a bankovníctví*, vyd. Univerzita Palackého v Olomouci – 2007, 139 str., ISBN 978-80-244-1712-7
- [7] SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS, Evropský parlament a rada evropských společenství, ze dne 23. dubna 2008, 27 str., (online). Přístup z internetu: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32008L0048&from=CS>
- [8] HISTORIE SPOLEČNOSTI RAIFFEISEN, *Oficiální stránka Raiffeisenbank* (online), (citace 20. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.premiumbanking.cz/historie-spolecnosti>
- [9] VÝROČNÍ ZPRÁVA RAIFFEISENBANK (online), 259 str., (citace 20. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.rb.cz/attachments/vyrocn%C3%ADzpravy/vz-rb-16-cz.pdf>
- [10] CENÍK PRODUKTŮ A SLUŽEB PRO SOUKROMÉ OSOBY RAIFFEISENBANK (online), 8 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.rb.cz/attachments/ceniky/cenik-pi-1.pdf>

- [11] PŘEHLED ÚROKOVÝCH SAZEB RAIFFEISENBANK A. S. (online), 2 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.rb.cz/attachments/urokove%20sazby/ul-depozita-fo.pdf>
- [12] WELCOME TO MBANK (online), 1 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.mbank.pl/en/about-us/about-mbank/>
- [13] VÍTEJTE V MBANK (online), 1 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.mbank.cz/o-nas/o-bance/>
- [14] FINANCIAL RESULTS (online), 1 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.mbank.pl/en/investor-relations/financial-results/>
- [15] SAZEBNÍK BANKOVNÍCH POPLATKŮ MBANK (online), 14 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: https://www.mbank.cz/informace-k-produktum/sazebnik/osobni-finance/sazebnik_aktualni.pdf
- [16] HISTORIE MONETA MONEY BANK (online), 1 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://kariera.moneta.cz/tpl/o-nas.html>
- [17] 2016 KONSOLIDOVANÁ VÝROČNÍ ZPRÁVA MONETA MONEY BANK (online), 278 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://investors.moneta.cz/documents/1596084/1689309/MMB-Annual-Report-2016-CZ.pdf/394faa47-3977-405e-8e9d-fb120f6b9062>
- [18] MONETA MONEY BANK SAZEBNÍK POPLATKŮ ZA PRODUKTY A SLUŽBY PRO FYZICKÉ OSOBY NEPODNIKATELE PLATNÝ OD 1. 10. 2016, ČÁST PLATEBNÍ A NEPLATEBNÍ ÚČTY, PLATEBNÍ STYK A OSTATNÍ SLUŽBY (online), 9 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.moneta.cz/documents/cz/sazebniky-uroky/1470.pdf>
- [19] ÚROKOVÝ LÍSTEK MONETA MONEY BANK (online), 2 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: https://www.moneta.cz/documents/cz/sazebniky-uroky/UL_Deposita_2016_07_13.pdf
- [20] MONETA MONEY BANK SAZEBNÍK POPLATKŮ ZA PRODUKTY A SLUŽBY PRO FYZICKÉ OSOBY NEPODNIKATELE PLATNÝ OD 1. 12. 2016, ČÁST FLEXIKREDIT – KONTOKORENTNÍ ÚVĚRY (online), 1 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.moneta.cz/documents/cz/sazebniky-uroky/1422.pdf>
- [21] MONETA MONEY BANK SAZEBNÍK POPLATKŮ ZA PRODUKTY A SLUŽBY PRO FYZICKÉ OSOBY NEPODNIKATELE PLATNÝ OD 1. 3. 2017, ČÁST SPOTŘEBITELSKÉ

- SPLÁTKOVÉ ÚVĚRY (online), 3 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.moneta.cz/documents/cz/sazebniky-uroky/1464.pdf>
- [22] KOMERČNÍ BANKA ZÁKLADNÍ INFORMACE (online), 1 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.kb.cz/cs/o-bance/o-nas/zakladni-informace/>
- [23] KOMERČNÍ BANKA HISTORIE SPOLEČNOSTI (online), 1 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.kb.cz/cs/o-bance/o-nas/historie-spolocnosti/>
- [24] VÝROČNÍ ZPRÁVA 2016 KOMERČNÍ BANKA, A. S. (online), 294 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.kb.cz/file/cs/o-bance/vztahy-s-investory/publikace/vyrocnizpravy/kb-2016-vyrocnizprava.pdf?c5a9afc4096cf0de121fabd912833b72>
- [25] SAZEBNÍK KB PRO OBČANY (online), 56 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.kb.cz/file/cs/sazebnik/kb-20170802-sazebnik-1-obcane.pdf?e317819242acabb2243e4a4e2648c4cb>
- [26] O ČSOB A SKUPINĚ (online), 1 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.csob.cz/portal/o-csob/o-csob-a-kbc/o-csob-a-skupine>
- [27] VÝROČNÍ ZPRÁVA 2016 ČESKOSLOVENSKÁ OBCHODNÍ BANKA, A. S. (online), 312 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.csob.cz/portal/documents/10710/444804/vz-csob-2016.pdf>
- [28] ČSOB ÚČTY A PLATBY – OSOBNÍ KONTA – BĚŽNÉ PLATEBNÍ ÚČTY (online), 1 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.csob.cz/portal/lide/poplatky-a-sazby/poplatky/ucty-a-platby#osobnikonta>
- [29] ČSOB SPOŘÍCÍ ÚČET – POPLATKY (online), 1 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.csob.cz/portal/lide/produkty/sporici-produkty/sporici-ucet#poplatky>
- [30] ČSOB SPOŘÍCÍ ÚČET – ÚROKY (online), 1 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.csob.cz/portal/lide/produkty/sporici-produkty/sporici-ucet#uroky>
- [31] ČSOB POVOLENÉ PŘEČERPÁNÍ ÚČTU – POPLATKY (online), 1 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.csob.cz/portal/lide/produkty/ucty-a-platby/ucty/povolene-precerpani-uctu#poplatky>

- [32] ČSOB POVOLENÉ PŘEČERPÁNÍ ÚČTU – ÚROKY (online), 1 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.csob.cz/portal/lide/produkty/ucty-a-platby/ucty/povolene-precerpani-uctu#uroky>
- [33] ÚVĚRY – SAZEBNÍK ČSOB PRO FYZICKÉ OSOBY (online), 1 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.csob.cz/portal/lide/poplatky-a-sazby/poplatky/uvery>,
- [34] OZNÁMENÍ O STANOVENÝCH ÚROKOVÝCH PODMÍNKÁCH VKLADŮ A ÚVĚŘŮ V KČ (online), 1 str., (citace 21. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.csob.cz/portal/lide/poplatky-a-sazby/sazby/czk#uvery>
- [35] DEUTSCHE BANK CHRONICLE – FROM 1870 UNTIL TODAY (online), 12 str., (citace 20. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.db.com/company/en/media/Deutsche-Bank-History--Chronicle-from-1870-until-today.pdf>
- [36] DEUTSCHE BANK CORPORATE RESPONSIBILITY REPORT 2016 (online), 95 str., (citace 20. dubna 2017). Přístup z internetu: https://www.db.com/usa/docs/dbcr2016_entire.pdf
- [37] PREIS UND LEISTUNGSVERZEICHNIS DEUTSCHE BANK (online), 34 str., (citace 20. dubna 2017). Přístup z internetu: https://www.deutsche-bank.de/pfb/data/docs/ser-konditionen_preise_leistungsverzeichnis.pdf
- [38] DEUTSCHE BANK SPAREN (online), 1 str., (citace 20. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.deutsche-bank.de/pk/sparen/sparen-im-ueberblick/festzinssparen.html>
- [39] DEUTSCHE BANK KREDIT (online), 1 str., (citace 20. dubna 2017). Přístup z internetu: <https://www.deutsche-bank.de/pk/kredit/kredit-im-ueberblick/privatkredit.html?tp=aktuellesangebot>
- [40] PKO BANK POLSKI HISTORY (online), 1 str., (citace 20. dubna 2017). Přístup z internetu: https://www.pkobp.pl/pkobppl-en/about-us/history_2/
- [41] CONSOLIDATED FINANCIAL STATEMENTS OF THE PKO BANK POLSKI SA GROUP FOR THE YEAR ENDED 31 DECEMBER 2016 (online), 176 str., (citace 20. dubna 2017). Přístup z internetu: https://www.pkobp.pl/media_files/f0766db2-90d2-4fcf-86c9-b701f3b648fc.pdf

- [42] PKO BANK POLSKI RACHUNKI BANKOWE (online), 5 str., (citace 20. dubna 2017).
Přístup z internetu: https://www.pkobp.pl/media_files/85606866-3b09-4d53-81bb-f567a7fa6711.pdf
- [43] PKO BANK POLSKI RACHUNKI BANKOWE (online), 5 str., (citace 20. dubna 2017).
Přístup z internetu: https://www.pkobp.pl/media_files/85606866-3b09-4d53-81bb-f567a7fa6711.pdf
- [44] PKO BANK POLSKI KREDYTY (online), 1 str., (citace 20. dubna 2017). Přístup
z internetu: https://www.pkobp.pl/media_files/0b453363-af9d-4d55-b493-822c2fee2207.pdf
- [45] PKO BANK POLSKI RACHUNKI BANKOWE (online), 5 str., (citace 20. dubna 2017).
Přístup z internetu: https://www.pkobp.pl/media_files/85606866-3b09-4d53-81bb-f567a7fa6711.pdf
- [46] ČESKÁ SPOŘITELNA VŠEOBECNÁ PREZENTACE O FINANČNÍ SKUPINĚ ČS (online),
30 str., (citace 20. dubna 2017). Přístup z internetu:
https://www.csas.cz/static_internet/cs/Obecne_informace/FSCS/CS/Prilohy/vseobecn_a_prezentace.pdf
- [47] ČESKÁ SPOŘITELNA VÝROČNÍ ZPRÁVA 2016 (online), 271 str., (citace 20. dubna
2017). Přístup z internetu:
http://www.csas.cz/static_internet/cs/Obecne_informace/FSCS/CS/Prilohy/vz_cs_2016_final.pdf
- [48] CENÍK ČESKÉ SPOŘITELNY, A. S., PRO BANKOVNÍ OBCHODY – VKLADOVÉ
PRODUKTY (online), 16 str., (citace 20. dubna 2017). Přístup z internetu:
http://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/RR_SK.I.xml.pdf IE
- [49] CENÍK ČESKÉ SPOŘITELNY, A. S., PRO BANKOVNÍ OBCHODY – VKLADOVÉ
PRODUKTY (online), 16 str., (citace 20. dubna 2017). Přístup z internetu:
http://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/RR_SK.I.xml.pdf IE
- [50] CENÍK ČESKÉ SPOŘITELNY, A. S., PRO BANKOVNÍ OBCHODY – ÚVĚRY (online), 10
str., (citace 20. dubna 2017). Přístup z internetu:
http://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/RR_SK.V.xml.pdf IE
- [51] CENÍK ČESKÉ SPOŘITELNY, A. S., PRO BANKOVNÍ OBCHODY – ÚVĚRY (online), 10
str., (citace 20. dubna 2017). Přístup z internetu:
http://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/RR_SK.V.xml.pdf IE

[52] KAMIL ZBOŘIL, *Marketingový výzkum – Metodologie a aplikace*, vyd. Vysoká škola ekonomická v Praze – 1998, 171 str., ISBN 80-7079-394-5

[53] HEBÁK, P., SKALSKÁ, H. *Pravděpodobnost a statistika: příklady a otázky*. 2. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2011, 193 s. ISBN 978-80-7435-140-2

[54] GYMNÁZIUM JIŘÍHO WOLKERA V PROSTĚJOVĚ, *Výukové materiály z matematiky pro vyšší gymnázia – Finanční matematika*, (online), Prostějov, 2009, 44 s., přístup z internetu:

<http://student21.gjwprostejov.cz/uploads/VG09%20Financni%20matematika.pdf>

Přílohy

Příloha č. 1: DOTAZNÍK – VYBRANÉ BANKOVNÍ PRODUKTY (Platební účet, kontokorentní úvěr, spotřebitelský úvěr, spořicí účet)

- 1) Do jaké věkové kategorie spadáte?
- | | |
|-----------|--------------------------|
| 15 – 25 | <input type="checkbox"/> |
| 22 – 35 | <input type="checkbox"/> |
| 36 – 50 | <input type="checkbox"/> |
| 51 – 65 | <input type="checkbox"/> |
| 66 – 75 | <input type="checkbox"/> |
| 75 a více | <input type="checkbox"/> |

- 2) Vaše pohlaví
- | | |
|------|--------------------------|
| muž | <input type="checkbox"/> |
| žena | <input type="checkbox"/> |

- 3) Jaké je vaše obsazení, respektive zaměstnání?

- | | |
|----------------|--------------------------|
| Student | <input type="checkbox"/> |
| Zaměstnanec | <input type="checkbox"/> |
| Podnikatel | <input type="checkbox"/> |
| Invalida/ZTP/P | <input type="checkbox"/> |
| Důchodce | <input type="checkbox"/> |

- 4) Používáte v přítomnosti některý z vybraných bankovních produktů a pokud ano, který používáte?

- | | | |
|------------------------------|--------------------|--------------------------|
| Ano <input type="checkbox"/> | Platební účet | <input type="checkbox"/> |
| Ne <input type="checkbox"/> | Kontokorentní úvěr | <input type="checkbox"/> |

Spotřebitelský úvěr

Vkladový/spořicí účet

5) Používáte službu internetového bankovníctví a pokud ano, jak často?

Ano

Ne

Několikrát denně

Denně

Několikrát do týdne

Několikrát do měsíce

Párkrát za kvartál (3 měsíce)

Párkrát za rok

6) Který z vybraných bankovních produktů používáte nejčastěji?

- | | |
|-----------------------|--------------------------|
| Platební účet | <input type="checkbox"/> |
| Kontokorentní úvěr | <input type="checkbox"/> |
| Spotřebitelský úvěr | <input type="checkbox"/> |
| Vkladový/spořicí účet | <input type="checkbox"/> |

7) Použil/a jste nebo používáte všechny vybrané bankovní produkty, tj. platební účet, kontokorent, spotřebitelský úvěr a spořicí účet současně v jednom či více obdobích?

- | | |
|-----|--------------------------|
| Ano | <input type="checkbox"/> |
| Ne | <input type="checkbox"/> |

8) Jste spokojen/a se způsobem používání a vaší interakce s účty, kterými disponujete?

- | | |
|--------------|--------------------------|
| Rozhodně ano | <input type="checkbox"/> |
| Spíše ano | <input type="checkbox"/> |
| Spíše ne | <input type="checkbox"/> |
| Rozhodně ne | <input type="checkbox"/> |
| Nevím | <input type="checkbox"/> |

9) Považujete nabídky služeb bank za dostačující?

- | | |
|--------------|--------------------------|
| Rozhodně ano | <input type="checkbox"/> |
| Spíše ano | <input type="checkbox"/> |
| Spíše ne | <input type="checkbox"/> |
| Rozhodně ne | <input type="checkbox"/> |
| Nevím | <input type="checkbox"/> |

10) Jste spokojen/a se svojí bankou, u které máte zřízené vybrané bankovní produkty?

Ano

Ne

11) Byl/a byste raději, kdyby šlo veškeré záležitosti týkající se pořízení vybraných bankovních služeb aj. zařídit na dálku, tj. telefonicky, emailem, přes internet...?

Ano

Ne

Pokud jste odpověděl/a na otázku číslo 4) negativně (NE), zde jsou další otázky:

12) Proč nepoužíváte žádný z vybraných bankovních produktů, které banky poskytují?

13) Jste raději, když máte peníze hotově (fyzicky) k dispozici než na platebním či jiném účtu?

Rozhodně ano

Spíše ano

Spíše ne

Rozhodně ne

Nevím

14) Myslíte si, že v budoucnu přesunete svoje peníze do banky a využijete nějaký vybraný produkt, který banka nabízí?

- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Rozhodně ne
- Nevím

Zadání

Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu
Akademický rok: 2016/2017

Studijní program: Ekonomika a management
Forma: Prezenční
Obor/komb.: Finanční management - anglický jazyk (fm-p-a)

Podklad pro zadání BAKALÁŘSKÉ práce studenta

PŘEDKLÁDÁ:	ADRESA	OSOBNÍ ČÍSLO
Svoboda Martin	Bělečská 110/6, Hradec Králové - Mašova Lhota	11500563

TÉMA ČESKY:

Základní bankovní služby v zahraničí a ČR

TÉMA ANGLICKY:

Retail core banking services in the Czech Republic and abroad

VEDOUcí PRÁCE:

Ing. Ivan Soukal, Ph.D. - KE

ZÁSADY PRO VYPRACOVÁNÍ:

Cíl: zjištění rozdílů mezi základními bankovními službami v porovnání s jinými státy, rozsah používání základních bankovních služeb občany

Osnova:

Úvod

- 1) Charakteristika bankovních služeb
 - 2) Marketingový výzkum
 - 3) Vlastní šetření
 - 4) Srovnání nabídky na domácím trhu
 - 5) Srovnání nabídky dominantních bank vybraných zemí
 - 6) Shrnutí výsledků
- Závěr

SEZNAM DOPORUČENÉ LITERATURY:

knihy ekonomie, knihy bankovníctví, webové stránky, webové stránky bank

Podpis studenta:



Datum:

21.8.2017

Podpis vedoucího práce:



Datum:

21.8.2017