

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra ekonomiky



Bakalářská práce

Studentské bankovní účty

Konstantin Lugovykh

© 2019 ČZU v Praze

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Konstantin Lugovykh

Podnikání a administrativa

Název práce

Studentské bankovní účty

Název anglicky

Student bank accounts

Cíle práce

Hlavním cílem bakalářské práce je porovnat studentské bankovní účty vybraných bank v České republice, zjistit jejich výhody a nevýhody a určit, které účty studenti preferují a proč. Dílčím cílem vlastní práce je najít nejvýhodnější účet pro fiktivního studenta.

Metodika

K napsání rešeršní části bakalářské práce bude potřeba nastudovat odbornou literaturu a absolvovat konzultace s experty. Součástí vlastní práce bude dotazníkové šetření mezi studenty, kteří jsou uživateli studentských bankovních účtů. Data budou následně zpracována a vyhodnocena.

Harmonogram:

Literární rešerše – 1. část : 1/2018 – 3/2018

Detailní metodika práce a dokončení druhé části literární rešerše : 4/2018 – 5/2018

Vlastní práce – analytická část : 6/2018 – 9/2018

Vlastní práce – syntéza poznatků, návrhy a doporučení : 10/2018 – 11/2018

Odevzdání poslední verze práce vedoucímu práce ke konečnému posouzení : 12/2018

Doporučený rozsah práce

35 – 45 stran

Klíčová slova

Banka, student, bankovní účet, klient, vklad, peníze, bankovníctví, bankovní produkty.

Doporučené zdroje informací

DVOŘÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha: Linde, 2005. ISBN 80-7201-515-X.

JEŽEK, T. *Peníze a trh*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-685-3.

POLOUČEK, S. *Bankovníctví*. V Praze: C.H. Beck, 2006. ISBN 80-7179-462-7.

REVENDA, Z. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Praha: Management Press, 2012. ISBN 978-80-7261-240-6.

ULRICH, M., PFEIFEROVÁ, D. *Bankovníctví*. Praha: Provozně ekonomická fakulta ČZU v Praze, 2005. ISBN 80-213-0815-X

Předběžný termín obhajoby

2018/19 LS – PEF

Vedoucí práce

Ing. Michal Steininger, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra ekonomiky

Elektronicky schváleno dne 7. 11. 2018

prof. Ing. Miroslav Svatoš, CSc.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 12. 11. 2018

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 24. 11. 2019

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Studentské bankovní účty" jsem vypracoval samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autor uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 25.11.2019

Poděkování

Rád bych touto cestou poděkoval vedoucímu mé bakalářské práce panu Ing. Michalu Steiningerovi, Ph.D. za věnovaný čas, odborné a velice užitečné rady a připomínky, které mi pomohly při vypracování mé bakalářské práce. Také bych touto cestou chtěl poděkovat mým blízkým za podporu při studiu i psaní této odborné práce. Zároveň chci poděkovat studentům, kteří se zúčastnili mnou vypracovaného dotazníkového šetření, a tím mi pomohli zanalyzovat danou problematiku. Mnohokrát děkuji i bankovním poradcům, kteří mi radili s jednotlivými bankovními produkty a cenami za bankovní služby.

Studentské bankovní účty

Abstrakt

Hlavním cílem této bakalářské práce je porovnání vybraných bankovních účtů nabízených bankami v České republice, zjištění výhod a nevýhod jednotlivých bankovních produktů a odhalení preferencí studentů. Dílčím cílem vlastní práce je zvolení nejvýhodnějšího účtu pro fiktivní studenty dle náročnosti jejich požadavků.

Literární rešerše popisuje historii bankovníctví, počínaje vznikem peněz skrz vznik a vývoj bankovníctví a konče dějinami bankovníctví na území České republiky. Dále byla charakterizována bankovní soustava České republiky, kde byla podrobně popsána podstata a funkce České národní banky a posléze komerčních bank. Následně byl popsán běžný účet jakožto bankovní produkt, služby spojené s bankovním účtem a v závěru teoretické části byl definován studentský účet.

Analytická část se skládá z podrobné analýzy dotazníkového šetření, kde byly zkoumány odpovědi majitelů nejvyužívanějších bankovních účtů. Analyzovala se tedy bankovní konta i příslušné služby. Na základě respondentových preferencí byly vytvořeny 3 typy fiktivních uživatelů, kterým následně byl doporučen konkrétní účet vyhovující potřebám toho či onoho klienta co nejlépe.

Z nabídky studentských účtů nejlépe dopadlo studentské konto od Raiffeisenbank, které v případě všech fiktivních klientů mělo nejnižší celkové měsíční poplatky. Každého klienta by to vyšlo na 0 Kč měsíčně. Za mínusy tohoto účtu lze považovat leda věkové omezení do 26 let. Skvělou alternativou z běžných účtů je konto od Equa Bank, které není vázáno na žádné podmínky pro založení a bankovní služby spojené s tímto účtem jsou levné. Nenáročného klienta by tak stalo 0 Kč, průměrný klient by na poplatcích utratil 9 Kč ročně, tedy 0,75 Kč měsíčně, a náročný zákazník zaplatí 207 Kč ročně, resp. 17,25 Kč měsíčně.

Klíčová slova: banka, student, bankovní účet, klient, vklad, peníze, bankovníctví, bankovní produkty.

Student bank accounts

Abstract

The main aim of this thesis is to compare chosen bank accounts which are offered by the banks in the Czech Republic, to discover advantages and disadvantages of these bank products and to reveal the preferences of students. Also the thesis helps to choose the most advantageous account for 3 groups of fictitious students who have different requirements.

The research chapter describes the history of banking which is about origin of money, origin and development of banking in general and at the same time it's about the history of Czech banking. After it, the banking system of the Czech Republic is described. It describes what is the essence of Czech National Bank, what functions it has and how it's relating to commercial banks. The next part describes a bank account as a bank product. Bank services related to bank accounts are described here, too. In the end of this chapter, there is a definition of a student bank account.

The practical part consists of a detailed analysis of the questionnaire survey where the answers of the most popular bank accounts' owner are researched in. To be more accurate, the parameters of these bank accounts and related services are researched. According to the respondents' preferences, 3 types of fictitious users are created. Each group of them got a recommendation about the best bank account.

As the best student bank account can be called eKonto STUDENT PREMIUM which is provided by Raiffeisenbank. This account has the lowest total monthly costs which equal 0 CZK. Age limitation until 26 years is the only disadvantage of this account. As a great alternative, it can be the current account provided by Equa Bank which has no requirements for opening it. Also the bank services of this account are really cheap. For example, an undemanding client will pay 0 CZK for needed bank services. An average client will pay 9 CZK annually or 0,75 CZK monthly. A demanding customer will pay 207 CZK annually or 17,25 CZK monthly.

Keywords: bank, student, bank account, client, deposit, money, banking, banking products.

Obsah

1 Úvod	11
2 Cíl a metodika práce	12
3 Historie bankovníctví	14
3.1 Vznik peněz a jejich vliv na bankovníctví	14
3.2 Vznik banky a vývoj celosvětového bankovníctví.....	16
3.3 Dějiny bankovníctví v České republice	17
4 Bankovní systém v České republice	18
4.1 Česká národní banka	19
4.2 Komerční banky	20
5 Bankovní účet	23
5.1 Běžný účet.....	24
5.1.1 Charakteristika běžného účtu	24
5.1.2 Náležitá právní úprava	25
5.1.3 Založení běžného účtu	25
5.1.4 Vedení běžného účtu.....	27
5.1.5 Zrušení běžného účtu	29
5.1.6 Platební styk a platební instrumenty	31
5.1.7 Bankovní produkty k běžnému účtu	34
5.2 Studentský běžný účet.....	38
6 Dotazníkové šetření	39
6.1 Struktura respondentů	40
6.2 Využití BÚ jiného typu než studentský.....	42
6.3 Analýza vybraných studentských účtů	46
6.4 Analýza bankovních služeb k vybraným studentským účtům	52
6.4.1 Výběry z bankomatu	52
6.4.2 Bezhotovostní platební styk.....	55
6.4.3 Úvěrové produkty k BÚ	58
6.4.4 Důležitost kritérií při výběru studentského účtu a doporučení zákazníků	59
6.4.5 Typy klientů podle preferencí	62
7 Výsledky analýzy a doporučení fiktivním klientům	64
7.1 Nenáročný klient	64
7.2 Průměrný klient.....	67
7.3 Náročný klient.....	70
8 Závěr	74

9 Seznam použitých zdrojů	76
9.1 Knižní zdroje	76
9.2 Internetové zdroje	77
10 Příloha č. 1: Dotazník	79

Seznam grafů

Graf č. 1: Rozdělení respondentů dle aktuálně dosaženého vzdělání

Graf č. 2: Využívání hotovosti a jednotlivých typů BÚ

Graf č. 3: Využívání BÚ jiného typu než studentské konto

Graf č. 4: Důležitost jednotlivých kritérií při zvolení klasického BÚ

Graf č. 5: Zájem o studentský účet ze strany majitelů klasických účtů

Graf č. 6: Výběr banky majiteli studentských účtů

Seznam schémat

Schéma č. 1: Druhy klientských účtů

Schéma č. 2: Úročení při pohybu prostředků na BÚ

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Hlediska a druhy rušení BÚ

Tabulka č. 2: Míra spokojenosti majitelů studentských účtů se službami jejich banky

Tabulka č. 3: Důležitost kritérií při výběru bankovního účtu pro studenta

Tabulka č. 4: Fiktivní typy uživatelů

Tabulka č. 5: Výběr nejvýhodnějšího produktu pro nenáročného klienta

Tabulka č. 6: Výběr nejvýhodnějšího produktu pro průměrného klienta

Tabulka č. 7: Výběr nejvýhodnějšího produktu pro náročného klienta

Seznam použitých zkratk

BÚ – bankovní účet

CM – cizí měna

CZK / Kč – české koruny

ČNB – Česká národní banka

ČR – Česká republika

DÍČ – daňové identifikační číslo

EU – Evropská unie

EUR – eura

FOP – fyzická osoba podnikající

IB – internetové bankovníctví

IBAN – International Bank Account Number (mezinárodní číslo bankovního účtu)

ISO – International Organization for Standardization (mezinárodní organizace pro normalizaci)

PIN – Personal Identification Number (osobní identifikační číslo)

PK – platební karta

RPSN – roční procentuální sazba nákladů

SEPA – Single Euro Payments Area (jednotná oblast pro platby v eurech)

SIPO – sdružené inkaso plateb obyvatelstva

SWIFT – Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (Společnost pro celosvětovou mezibankovní finanční telekomunikaci)

VOŠ – vyšší odborná škola

VŠ – vysoká škola

ZŠ – základní škola

1 Úvod

V dnešní době bankovníctví představuje nedílnou součást běžného života. Takřka každý člověk zaplatí kartou v obchodě den co den. A proto lze říci, že bankovníctví je nezbytné pro moderní společnost. Současný bankovní trh nabízí spoustu různých možností, díky čemuž založení bankovního konta je velice snadnou záležitostí. Důvody zřízení bankovního konta bývají všelijaké. Lidé s větším množstvím hotovosti potřebují účet v bance jako bezpečnější úložiště pro své volné finanční prostředky. Poprvé zaměstnaný člověk si zakládá bankovní účet, aby mu na něj chodila výplata od zaměstnavatele. Rodiče mohou zřídit BÚ pro své dítě, aby se na něm střádaly peníze pro budoucí potřeby. Nicméně, zřízení bankovního účtu umožňuje jakémukoli majiteli jednoduché a pohodlné manipulování s financemi.

Bankovní účet je bankami považován za hlavní produkt, který by se měl prodávat. Pro banky je nabízení svých účtů výhodné především kvůli navázání nových obchodních vztahů. Zároveň k bankovním účtům lze nabídnout spoustu doplňkových služeb, které bankám přinášejí vedlejší zisk. Stejně tak je důležité, že po zjištění potřeb příslušného zákazníka mu banka může nabídnout i jiné bankovní produkty, a tím opět zvýšit zisk. Proto se dosti často stává, že o mladé zákazníky mají banky větší zájem, než o jiné segmenty. Právě tato skutečnost způsobila vznik a následný vývoj nabídky studentských účtů. Studentské účty se od běžných účtů liší nižšími poplatky za jednotlivé bankovní služby a zpravidla jsou omezeny dobou studia či věkovou hranicí.

Poprvé zaměstnaný člověk, kterým většinou bývá student, by měl k výběru bankovního účtu přistoupit s velkou pozorností. Pokud se tedy rozhodne založit bankovní konto a využívat k němu nabízené bankovní služby, měl by především pečlivě nastudovat jednotlivé ceníky a vědět, kolik a za co bude při využívání toho či onoho bankovního produktu platit. Nehledě na to, že studentské účty patří díky zájmu ze strany banky o dlouhodobý obchodní vztah mezi ty nejvýhodnější produkty z celé bankovní nabídky, může se stát, že některé služby budou přece zpoplatněné. Proto při správném rozpoznání vlastních požadavků a preferencí a spočítání nákladů vynaložených na požadované služby, lze na zbytečných poplatcích ušetřit. Avšak kvůli pestrosti a rozsáhlosti produktové nabídky jednotlivých bank, občas je velmi těžké se v tom vyznat a zvolit tu správnou variantu. Autor této práce se tak rozhodl porovnat nabízená bankovní konta a zpřehlednit zásadní informace o cenách a sazbách u vybraných studentských i nestudentských účtů.

2 Cíl a metodika práce

Hlavním cílem bakalářské práce je porovnat studentské bankovní účty vybraných bank v České republice, zjistit jejich výhody a nevýhody a určit, které účty studenti preferují a proč. Dílčím cílem vlastní práce je najít nejvýhodnější účet pro fiktivního studenta.

Rešeršní část je vypracována na základě prostudované odborné literatury a článků týkajících se daného tématu, a to jak v tištěné, tak i v elektronické podobě, tedy z odborných časopisů a z příslušných internetových zdrojů. Tato kapitola popisuje, jak vznikly peníze, jak se vyvíjelo bankovníctví a jaké jsou v současné době bankovní produkty a služby. Zjištěné informace jsou rozloženy na dílčí části, které se následně staly předmětem dalšího zkoumání.

Praktická část se rozkládá na několik dílčích částí. Za prvé bylo velice důležité zjistit potřebné informace pomocí dotazníkového šetření. Dotazník měl celkem 25 otázek, z nichž respondenti mající běžný účet měli zodpovědět 7 otázek a vlastníci studentských kont zde odpovídali na 22 otázek. Co se týká druhů otázek, bylo zde 18 uzavřených, 5 polootevřených a 1 otevřená otázka. Cílovou skupinu tvořily osoby jakéhokoli stupně vzdělání ve věku 15 až 30 let, které studují na území ČR. Dotazník byl vypracován pomocí nástrojů internetové stránky www.google.com a následně distribuován elektronickou formou. Z odpovědí respondentů bylo především zjištěno, jaká studentská konta jsou v České republice nejvyužívanější a také jaké běžné účty jsou studenty preferovány. Dále zde byly zkoumány jednotlivé bankovní služby, které studenti v rámci svého BÚ používají. Informace související s dotazníkovým šetřením jsou podrobně uvedeny v kapitole č. 6.

Analýza respondentových odpovědí z dotazníkového šetření nadefinovala 3 typy fiktivních studentů, a sice nenáročné zákazníky, průměrně náročnou klientelu a náročné zákazníky. Pro každý typ se vybíralo nejlépe vyhovující bankovní konto, a to podle preferencí účastníků dotazníkového šetření. Kapitola č. 7 znázorňuje výsledky výše zmíněné analýzy, jež srovnává parametry u vybraných BÚ a určuje pro každý typ nejvýhodnější bankovní konto. Vybranými BÚ se rozumí konta, která jsou dle frekvence studentových odpovědí nejpopulárnější. Ke zkoumaným účtům patří 4 studentské účty a 2 nestudentské. Z těch studentských je zde analyzován studentský účet od ČS, studentský G2.2 účet od KB, Plus konto pro studenty a mladé od ČSOB a eKonto STUDENT PREMIUM od RB. Dále se se studentskými účty porovnávaly 2 verze běžného účtu od Air Bank a běžný účet od Equa Bank.

Srovnání bankovních účtů probíhá s pomocí vícekritériální analýzy variant, která posuzuje výše uvedené bankovní účty z více hledisek a vybírá nejvýhodnější variantu pro jednotlivé skupiny fiktivních studentů. Mezi rozhodující kritéria patří výše poplatků za jednotlivé služby, které podle mínění respondentů hrají klíčovou roli. U bankovních služeb se zjišťuje jejich důležitost a frekvence využívání. Pro stanovení důležitosti výši jednotlivých poplatků se využívala škála od 1 do 10, kde 1 bod představuje zcela nedůležité kritérium a 10 bodů naopak znamená velice vysokou důležitost. Frekvence využívání se určuje počtem uskutečnění té či oné operace během 1 měsíce. Pomocí určené důležitosti a frekvence byly k jednotlivým kritériím přiřazeny váhy, jejichž hodnoty lze vidět v tabulce č. 3. Dalším krokem byly vybrané bankovní účty ohodnoceny pomocí tzv. metody pořadí, kde u každého kritéria získala 1 místo banka s nejvýhodnější možností a 6 místo získala naopak ta nejhorší varianta. Jednotlivá pořadí každé banky byla vynásobena hodnotou kritérií a součet těchto násobků tvořil konečnou hodnotu, kde co nejnižší hodnota znamenala tu nejlepší variantu. Podrobný postup a výpočet výsledků z vícekritériální analýzy variant lze nalézt v kapitole č. 7. Zároveň je po výpočtu uvedena ta nejlepší varianta, která nejvíce vyhovuje požadavkům té či oné kategorie fiktivních klientů.

3 Historie bankovníctví

Vznik pojmu “bankovníctví” navazuje na rozvoj oběhu peněz. Peníze mají mnoho různých funkcí. Kupříkladu, peníze mohou být měřítkem hodnoty či jednotkou zúčtování, také slouží jako univerzální ekvivalent neboli prostředek směny, využívají se k úhradě odložených plateb a zároveň představují zdroj bohatství a uchovatel hodnoty. (Landorová, Košteková, 1998)

Problém, který je spojen s výše uvedenými funkcemi, spočívá v tom, že peněz není nikdy dost, a tak za určitých podmínek si jednotlivec může potřebovat peníze zapůjčit. Historie bankovníctví začíná výskytem případů, kdy se objevili první tzv. odborníci, zabývající se půjčováním peněžních prostředků či jejich směnou. První zmínky o takovýchto operacích se datují do dob před naším letopočtem, a to v Egyptě, Babylónii a Asýrii. Slovo “banka” se podle záznamů vyskytlo již ve 13. století v Itálii a těsně se spojuje s obchodem. (Polouček a kol., 2006)

3.1 Vznik peněz a jejich vliv na bankovníctví

Jak již bylo zmíněno, peníze hrají klíčovou roli ve vzniku a rozvoji bankovníctví. Podle klasické ekonomické definice jsou peníze jakýmkoli prostředkem směny, který se všeobecně přijímá. Z tohoto tvrzení vyplývá, že v podstatě může za takový prostředek být přijímáno cokoli, co se v té či oné společnosti počítá za univerzální zboží, které lze vyměnit za jiné zboží. (Brčák, Sekerka a kol., 2018)

Peníze vznikly ještě v pravěku a svérázně byly používány různými prvobytnými kmeny, které dodnes známe. Aktivně se začaly využívat, kdy prapůvodní společnosti našly všemi přijatelný statek, tedy univerzální produkt, který se mohl vyměňovat za cokoli. Díky tomu se lidé dokázali zbavit náročné a nepohodlné směny v naturální formě a zároveň byl udělán značný pokrok v rozvoji peněz. (Ježek, 2002)

V různých dobách existovaly různé formy peněz. Nejdřív hrály roli peněz všelijaké drahé kovy, proto se peníze nazývaly kovové. Podle numismatické literatury se tento druh finančních prostředků začal vyskytovat již v 5. a 4. tisíciletí před naším letopočtem na východě Asie. V pracích věnovaných dějinám peněz se také často zmiňují 2 státy Mezopotámie, Sumer a Akad, kde kovové peníze se poprvé vyskytly ve 3. tisíciletí př.n.l. První mince se vyráběly z mědi, poté i z bronzu. Výroba kovových mincí napomáhala rozvoji metalurgie. O existenci kovových peněz na území Egypta svědčí skutečnost o prodeji domů

za 10 kovových slitků, což bylo prokázáno nápisem v Gíze. Tento záznam se vztahuje k období staré říše, tedy ke 3. až 2. tisíciletí př.n.l. Podobné případy byly v řadě jiných států, jako např. v Babylónii apod. Za nejcennější se považovaly vyložené mince s obsahem stříbra nebo zlata. Už tehdy byly vidět první zárodky bankovníctví, neboť tehdejší směnárníci půjčovali místním zájemcům přebytky jednotlivých měn za určitý poplatek. A tak je zřejmé, že obchodování s kovovými penězi existovalo už za dávných časů. Nicméně, peníze v této formě dlouho nepřežily. Vznikaly u toho problémy s uchováním většího množství mincí a také se opotřebením snižovala hmotnost mince, což vedlo k znehodnocení peněz. Toto způsobilo zvýšení cen a ve výsledku došlo k inflaci. Musela se najít alternativa. (Šenkýřová a kol., 1999)

Kovové oběživo bylo nahrazeno papírovým, které existuje i dnes. První zmínka o papírových penězích je již z 10. století, kdy Číňané pracující se zlatem dávali svoje „zásoby“ do úschovy zlatníkům, kteří jim vydávali vypsání potvrzení, resp. stvrzenku. Stvrzenka prokazovala, že zlato je deponováno, a na žádost deponenta opět může být vydáno. Zlato se vydávalo v případě obchodu několika deponentů. Po výměně zlata za zboží mohla protější strana buď uschovat zlato zpátky k zlatníkovi, anebo ho použít k vlastním účelům. Po nějaké době se lidé ujistili, na koho ze zlatníků se mohou spoléhat, a tak obchodování se začalo uskutečňovat i pomocí stvrzenek. Kupující jednoduše předával stvrzenku prodávajícímu a toto znamenalo, že právě proběhla platba, a vlastník stvrzenky ji kdykoli může vyměnit za zlato. Potom se k zlatníkům připojily banky, které měly sejfy s drahými kovy. Takovýmto způsobem vznikly první papírové peníze. Jestliže banka byla považována mezi lidmi za důvěryhodnou, měly příslušnou bankou vystavené papíry stejnou hodnotu, jako určitý kov. Jinými slovy, tyto peníze byly kryty drahým kovem. Země, jejíž peníze lze směnit za drahý kov, má tzv. zlatý standard. Následně byl tento systém převzat státem, a od 11. století se začaly vydávat podobné stvrzenky s pevně určenou hodnotou. Postupně peníze přestaly být kryté, ale i přes to mají hodnotu, jelikož se všeobecně přijímají. Na základě této skutečnosti lze říci, že dnešní peníze plní své funkce, i když nejsou kryté drahým kovem. Pokud je společnost akceptuje, pak jsou prostředkem směny. Je-li kupní síla určité měny stabilní, znamená to, že daná měna je dobrým uchovatelem hodnoty. V případě, že výše uvedené podmínky platí najednou, považují se tyto peníze za vhodnou zúčtovací jednotku. (Ježek, 2002)

Posledním druhem peněz jsou moderní či tzv. depozitní peníze. Vznik a rozvoj daného druhu finančních prostředků začal od 17. století, kdy se aktivně rozvíjel průmysl a

neustále se zakládaly nové podniky. Tento druh peněz vznikl díky uvolnění vztahu mezi bankovní emisí peněz a obchodními směnkami neboli stvrzenkami. Odehrálo se to kvůli tomu, že bankovní úvěr založený na bankovních směnkách měl povahu nepřímého styku, což pro obchodování bylo za podmínek té doby náročné a nepohodlné. Při nových i opakovaných stycích mezi podniky a bankami se stále častěji nahrazovaly takové bankovní úvěry přímými bankovními úvěry, tedy banka poskytovala peníze na zaplacení závazků přímo dlužníkovi. Od té doby vzniká nová forma peněžních prostředků, jež představují bezhotovostní zápisy na bankovních účtech, které obsahují převody pohledávek a závazků. Depozitním penězům se také říká knižní, úvěrové, účetní či žirální („in giro“ – v kruhu, tedy peněžní jednotky se pohybují mezi určitými, vzájemně spojenými klienty jedné či více bank). Pohyb depozitních peněz je v podstatě převodem dluhů bank, jelikož všechny peníze vkladatelů jsou bankovním depozitem, který jednotlivé banky dluží. Od těch časů se tato forma finančních prostředků rozšířila velmi rychle a v dnešní době se považuje za převážnou formu peněžních jednotek ve všech vyspělých zemích. (Landorová, Košteková, 1998)

3.2 Vznik banky a vývoj celosvětového bankovníctví

První podoba banky se vyskytla na konci 13. století v italské Florencii. Za zakladatele současného bankovního systému se historiky považuje jeden z prvních členů italského rodu Medicejů. Slovo banka je odvozeno od italského «banco», což v překladu znamená lavici. Takový původ se vysvětluje tím, že pan Medici seděl na dřevěné lavici a k němu přicházeli místní podnikatelé, aby si u něho mohli uložit přebytky zlata či zlatých mincí. Kovy a mince se uschovávaly a podnikatelé dostávali stvrzenky, kolik toho bylo uloženo. V současné době má bankovníctví stejný princip, akorát takovýto doklad by se nazýval směnka, dluhopis, šek, poukázka atd. Pan Medici disponoval s uloženými penězi různými způsoby. Jedním z nich bylo i půjčení a za vlastní riziko si zakladatel banky počítal úroky. Také byl organizován tzv. „tým specialistů na nátlak“, který se zabýval ošetřením rizik pro jistotu pana Medici. Současné bankovníctví má velice podobnou povahu a ten princip se dodnes moc nezměnil. (bankovniagramotnost.cz, 26.6.2018)

Rozvoj bankovníctví pokračuje na území Itálie. Právě tam vznikla první veřejně kontrolovaná úvěrová instituce na světě názvem Banca Monte dei Paschi di Siena, která byla založena městskými úřady v roce 1472. Tato banka poskytovala stejné služby jako dnešní banky. Například, přijímala vklady jak od fyzických a soukromých právnických osob, tak i od veřejných institucí, poskytovala úvěry se zástavou, tedy lombardní úvěry, obchodovala

s různými cennými papíry, prováděla směnu valut a také podnikala v zahraničí. Vývoj této banky i v dnešní době ukazuje, jak se neustále mění bankovní sektor od doby jeho vzniku. (Cinková, 2001)

3.3 Dějiny bankovníctví v České republice

Vznik a vývoj českého bankovníctví je z hlediska řady obecných rysů rozvoje jistou součástí světového bankovníctví. Stejně jako v ostatních zemích Evropy byl jeho vývoj motivován také analogickými, ekonomickými, obchodními i politickými podněty. Avšak má české bankovníctví určité charakteristické aspekty, které z něho tvoří specifický jev. (Šenkýřová a kol., 1999)

V první řadě je třeba zdůraznit, že rozvoj českého bankovníctví začíná vznikem prvních bank na počátku 19. století. Je jednou z doprovodných událostí a zároveň ukázkou úspěšné české národní emancipace v té době, jelikož tehdy se začaly vytvářet různé kulturně-politické a sociálně-hospodářské instituce jakožto výhradně národní vymoženosti. Tyto procesy svědčí o rozvoji českého bankovníctví jako o snaze českého národního hnutí, které spojovalo svou představu o moderním českém národě s emancipací kulturní, politickou, jazykovou a také hospodářskou. (Polouček a kol., 2006)

Díky nápadu české aristokracie byla v roce 1824 založena Česká spořitelna, a to se sídlem v Praze. V roce 1847 vznikla v Praze první pobočka rakouské banky „National Bank“. Poté se na základě řady liberálních požadavků na zakládání nových bank zřídilo mnoho nových bankovních domů, mezi které patří i známá Živnostenská banka založena v roce 1868. Některé z nich však brzy doplatily na neobežretné chování. Bankovnímu sektoru způsobil nepříjemnosti především krach z roku 1873, který špatně ovlivnil burzu ve Vídni a následně se hned projevil na pražském peněžním a kapitálovém trhu, poněvadž habsburská monarchie byla těsně propojena s centrem Čech. V českých zemích měla krize bank mnohem těžší povahu než na území samotného Rakouska a dokázaly ji přežít opravdu ty kapitálově nejsilnější ústavy. Tehdy bylo zřízeno jen 6 bank, mezitímco 99 bankovních institucí zkrachovalo. Ani jeden z bankovních ústavů založených v letech 1873 – 1898 nebyl státně českou bankou. Pro drobné vkladatele a zájemce o menší úvěry měla stejně velký význam státní poštovní spořitelna založena v roce 1883 a různá úvěrní družstva. Z důvodu ovlivnění řadou faktorů lze celkový rozvoj českého bankovníctví ve srovnání s jinými evropskými státy považovat za opožděný. (Velek, 2000)

4 Bankovní systém v České republice

Průběh vývoje českého bankovníctví přesvědčuje o tom, že bankovní systém v České republice procházel za svou historii různými modifikacemi a změnami. Po rozpadu Rakousko-Uherska vzniklo původní československé bankovníctví, a to vytvořením bankovního systému z bank, které působily na tehdejší území rakousko-uherského státu. Většinu bank v té době vlastnili zahraniční majitelé, kvůli čemuž docházelo k repatriaci, tedy nedobrovolnému odkupu a převzetí privátními osobami, českými firmami a dalšími institucemi. Na tuto skutečnost měla velký vliv především Živnostenská banka, která působila ve velkém českém průmyslu a zároveň uplatňovala svůj vliv i v zahraničí. (Velek, 2000)

V současné době má každá země s rozvinutou tržní ekonomikou velké množství obchodních bank a zároveň je vymezena zvláštní banka, kterou lze považovat za centrální. Tyto banky společně vytváří tzv. bankovní systém, který je charakterizován určitými vzájemnými vazbami a vazbami k okolí. Takto tvořený bankovní systém má 2 úrovně, a proto se nazývá dvoustupňovým. Základní problém, který je třeba při určení bankovního systému vyřešit, je vymezení různých institucí, které budou do bankovního sektoru zahrnuty. Kompetence a způsob fungování bankovního systému jsou určeny vesměs existujícím ekonomickým systémem v konkrétní zemi, jeho jádrem a rozvinutostí. Mezi jiné faktory, které se určitým způsobem podílejí na determinování struktury a funkcí daného bankovního systému, lze také zařadit stadium rozvoje finančního trhu, stabilitu měny, její směnitelnost, zapojení příslušné země do různých nadnárodních struktur, způsob regulace bank, místní tradice, historický vývoj a řadu jiných okolností. (Ježek, 2002)

Porovnání bankovních systémů v jednotlivých zemích není snadné, poněvadž způsob vymezení patřičných institucí často bývá zcela odlišný. V tomto směru existují zpravidla 2 stanoviska. Užší koncepce zahrnuje do bankovního systému jen ty instituce, co se považují za banky podle platné legislativy. Širší koncepce spočívá v tom, že do bankovního systému jsou zahrnovány i jiné finanční instituce, jako je např. investiční společnosti, pojišťovny, fondy apod. Poslední dobou je neustále těžší odlišit banku od nebankovní finanční instituce. V běžném životě nastává čím dále, tím více situací, kdy nebankovní instituce zkouší nabízet bankovní produkty. V tomto případě se jedná zejména o pokus, aby se předešlo určitým nařízením, kterými se musí řídit banky. (Dvořák, 1999)

4.1 Česká národní banka

Jak již bylo zmíněno v definici bankovního systému, v každé zemi s vyspělou ekonomikou existuje zvláště postavená banka považující se za ústřední neboli centrální. Rozvoj centrálního bankovníctví v České republice se datuje do první světové války. První centrální banka, která se jmenovala Národní banka československá, byla v Československu založena po roce 1926. Před založením této instituce byly všechny její funkce vykonávány Ministerstvem financí. Kvůli změně ekonomického systému na centrálně plánovanou ekonomiku vznikla 1. července 1950 Státní banka československá. Prvních 50. let své existence měla tato instituce povahu tzv. monobanky, což spočívá ve sloučení funkcí centrální a obchodní banky. Od roku 1990 až do svého zániku plnila funkce související výhradně s povinnostmi centrální banky. V roce 1993, tedy po rozpadu Československé federativní republiky, také byla rozdělena i Státní banka československá, a to na Českou národní banku a národní banku Slovenskou. (Revenda, 2012)

Česká národní banka (dále jen ČNB) vznikla 1. ledna 1993 a považuje se za ústřední banku České republiky. Tato instituce sídlí v Praze a k jejím hlavním kompetencím patří schvalování rozpočtu ČNB, dohled nad finančním trhem a řešení krizí na finančním trhu. Vznik a činnost ČNB se řídí především Ústavou České republiky, dále zákonem č. 6/1993 Sb., o České národní bance, a dalšími právními předpisy. Do činnosti ČNB je možné zasahovat pouze na základě zákona. Dle právní formy je právnickou osobou veřejného práva. Daná instituce působí prostřednictvím centrály v Praze a zároveň má řadu dalších regionálních pracovišť, která se nacházejí v jiných velkých městech ČR, a to v Brně, Ostravě, Plzni, Hradci Králové, Ústí nad Labem a Českých Budějovicích. Nejvyšší orgán, který reguluje činnost ČNB, je bankovní rada, jež se skládá ze 7 členů. K nim patří guvernér, dva viceguvernéři a čtyři další členové bankovní rady. Členové bankovní rady jsou vždy jmenováni prezidentem republiky na nejvíce 2 období, z nichž každé trvá 6 let. Bankovní rada řídí měnovou politiku a nástroje, kterými se tato politika uskutečňuje, řeší otázky, které souvisejí se zásadními měnově politickými opatřeními ČNB a opatřeními dohledu nad finančním trhem. (cnb.cz, 10.8.2018)

Cíle ČNB určují jednotlivé zákony. Primárním cílem činnosti ČNB, který je vymezen v článku 98 Ústavy ČR a také se řídí primárním právem EU, je regulace cenové stability. Pro udržitelný hospodářský růst musí centrální banka zajistit vhodné podmínky ekonomického rozvoje, které následně přispívají k dosažení a udržení cenové stability, a tím se udržuje nízká míra inflace. Efektivnost měnových nástrojů vytvářejících cenovou stabilitu

záleží na nezávislosti centrální banky. Další velice významná úloha ČNB spočívá v péči o finanční stabilitu a bezpečnost finančního systému v ČR. Identifikace rizik ohrožujících stabilitu finančního systému a zvyšování jeho odolnosti vytváří tzv. makroprudenční regulaci, která vypovídá o úspěšnosti politiky centrální banky. Jakožto centrální banka nabízí ČNB bankovní služby jak státu, tak i veřejnému sektoru. Mezi tyto služby patří vedení účtů osobám a organizacím, které jsou napojené na státní rozpočet. Dle dohody s Ministerstvem financí provádí také operace, které souvisejí s investicemi na finančních trzích a emisemi státních dluhopisů, a to v souladu s rozpočtovými pravidly. Mezi další úkoly patří podpora obecné hospodářské politiky vlády a hospodářské politiky v Evropské unii. Na hlavní cíl ČNB poté navazují problematika platebního styku a zúčtování bank, regulace měnové politiky, výdej bankovek a mincí, kontrola a řízení peněžního oběhu. Také tato instituce kontroluje činnost bankovního sektoru, kapitálového trhu, směnárén, pojišťoven, družstevních záložen a jiných institucí. Stanovené plány ČNB se zajišťují prostřednictvím zpracování příslušných informací a následným vytvořením statistik. (Švarcová a kol., 2008)

4.2 Komerční banky

Kromě jediné centrální banky, jejíž postavení a funkce jsou vymezeny v předchozím bodu, v každé zemi s rozvinutou tržní ekonomikou je velké množství obchodních neboli komerčních bank. V České republice je jejich činnost řízena zákonem č. 21/1992 Sb., o bankách. Podle tohoto zákona je banka definována jako právnická osoba ve formě akciové společnosti se sídlem na území ČR, která je na základě poskytnuté licence od ČNB oprávněná přijímat vklady od veřejnosti a poskytovat úvěry. Bankovní licence umožňuje komerčním bankám vykonávat i jiné činnosti, pokud jsou v licenci zahrnuty. Nejčastěji se to týká směnářenské činnosti, bezhotovostního platebního styku, obchodování s cennými papíry apod. (Dvořák, 1999)

V České republice je uplatňován princip jednotné bankovní licence. Od roku 2004, kdy ČR vstoupila do Evropské unie tudíž platí, že každá banka, která má sídlo v jiném členském státu EU a Islandu, Lichtenštejnska a Norska a dostala na území tohoto státu bankovní licenci, je oprávněna vykonávat svou činnost i v jiných státech výše zmíněného prostoru, a to na základě bankovní licence vydané příslušným orgánem domovského státu. To znamená, že pro zřízení pobočky zahraniční banky sídlící v jiné členské zemi není třeba řešit povolení od orgánu hostitelského státu. Činnost této obchodní banky na území hostitelského státu je kontrolována speciálním orgánem dozoru domovského státu. Kontrolu

dodržování podmínek vymezených v právních předpisech hostitelského státu zajišťuje příslušný orgán dohledu hostitelského státu. Kromě toho je tato obchodní banka povinna dodržovat různá předepsaná opatření, což je např. pravidelné předkládání stanovených výkazů či statistických hlášení. Pro obdržení jednotné licence musí být současně splněno několik podmínek. Mezi nejvýznamnější patří ručitelský závazek mateřské banky nebo bank za závazky příslušné obchodní banky a vlastnictví této banky z nejméně 90 procent jinou bankou nebo bankami. Dále se zde může vyskytovat postup povinného oznámení stanovený právem EU. (Kalabis, 2012)

Komerční banky jsou rozděleny na jednotlivé druhy podle jejich zaměření, velikosti, právní formy, územní působnosti atd. *Univerzální banky* vykonávají jak obchodní, tak investiční činnost. *Obchodní banky* jsou zaměřeny na retailové bankovníctví s nabídkou služeb, jako je přijímání vkladů, zprostředkování platebního styku apod. *Investiční banky* obchodují pouze s investicemi. *Úvěrová družstva* představují finanční instituce založené na družstevním principu. Činnost těchto organizací je zpravidla upravena zákonem č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstvech. *Spořitelny* poskytují služby retailového charakteru pouze klientům z řad fyzických osob, nepodnikatelů, popřípadě mohou poskytnout úvěr jiným bankám nebo samosprávným orgánům. *Stavební spořitelny* jsou zvláštním druhem obchodních bank specializujících se výhradně na stavebním spoření. Tím se rozumí, že příslušná organizace přijímá účelové vklady a v návaznosti na tyto vklady a při splnění určitých podmínek poskytuje účelové stavební úvěry. Činnost těchto institucí podléhá zákonu č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření. *Hypotéční* či *hypotekární banky* se zabývají poskytováním dlouhodobých úvěrů, které jsou zajištěny zástavním právem k nemovitostem. Pro získání zdrojů potřebných na krytí úvěrových operací emitují tzv. hypotéční zástavní listy, což je zvláštním druhem obligací. V České republice jsou hypotéční obchody nabízeny jako bankovní produkt, který banka může poskytovat na základě zvláštního bankovního povolení. Posledním druhem jsou *banky se speciálními funkcemi*, které zajišťují jiné bankovní obchody, jako je např. financování modernizačních projektů, podpora malého a středního podnikání apod. (Ulrich, Pfeiferová, 2005)

Obchodní banky jsou také nedílnou součástí finančních trhů. Řadí se mezi institucionální finanční zprostředkovatele, kteří jsou zaměřeni na zprostředkovávání obchodů na finančních trzích formou poskytování finančních služeb. K takovýmto zprostředkovatelům patří i nebankovní instituce, a to jsou např. investiční a penzijní fondy nebo burzy cenných papírů. Činnost uvedených subjektů funguje na dvou odlišných

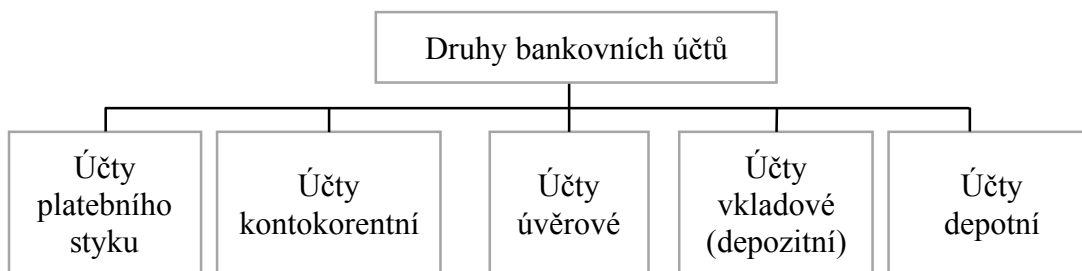
principech. Svěřenecké principy spočívají v tom, že peníze jsou zprostředkovateli svěřeny primárním věřitelem a ten zprostředkovatel může s nimi nakládat podle svých představ. Obchodování je tak rozloženo na dvě poměrně samostatné části, a to je koupě peněžních prostředků a jejich prodej. Zprostředkovatel obchodu s financemi je v tomto případě dlužníkem primárního věřitele a zároveň podstupuje riziko, že peníze mu budou vráceny jeho dlužníkem. Tento princip se využívá především v obchodních bankách nebo spořitelnách. Druhými jsou investorské principy, kde primární věřitel hraje roli investora, jenž svoje peníze ukládá do cenných papírů. Tyto principy se využívají vesměs na burzách cenných papírů. (Kalabis, 2012)

5 Bankovní účet

Dnešní bankovníctví je doopravdy rozmanité. Banky tak uspokojují nejrůznější požadavky klientů a poskytují široké spektrum služeb, které se neustále zlepšují a různým způsobem modifikují. Mezi nejzákladnější služby nabízené bankou patří bankovní nebo klientský účet. Většina vztahů mezi bankou a klientem se projevuje na bankovních účtech, které banky vedou pro své klienty. Bankovním účtem se rozumí účet pohledávek a závazků banky, které vyplývají z jejich vztahů s klienty. Jako věřitel eviduje banka své pohledávky za klientem. Naopak v pozici dlužníka jsou evidovány její závazky, resp. dluhy vůči klientovi. Bankovní konto je základním produktem moderního bankovníctví, s kterým úzce souvisejí všechny ostatní bankovní produkty. Každý bankovní účet se zakládá na žádost klienta a tuto skutečnost prokazuje podepsaná příslušná smlouva. Ve smlouvě o účtu jsou zakotvena práva a povinnosti obou stran, které se tohoto právního aktu zúčastnily. Každý klient si může založit neomezený počet účtů. (Landorová, Košteková, 1998)

Banka nabízí svým klientům různé druhy účtů, které se určují zpravidla účelem jejich použití a zároveň zohledňují v sobě i právní úpravu a způsob jejich vedení. Avšak klasifikace bankovních účtů nemá jednotnou podobu, poněvadž ji mohou ovlivňovat další faktory. Za účelem zvýšení atraktivity pro klienty mohou být bankovní účty jak modifikovány či kombinovány, tak i speciálně označovány. Na schématu č. 1 je znázorněno klasické členění bankovních účtů, ze kterého se vychází při vytváření jakýchkoli modifikací nebo kombinací. (Ulrich, Pfeiferová, 2005)

Schéma č. 1: Druhy klientských účtů



Zdroj: Dvořák, 1999

Účty platebního styku jsou bankovní účty, prostřednictvím kterých banka provádí bezhotovostní platební styk, a to na základě příkazů klienta. Také se tyto účty používají i pro hotovostní platební styk, když klient přijímá hotovostní vklad nebo se z účtu odepisuje hotovostní výběr. Nejvýznamnější podobou tohoto druhu účtů je tzv. běžný účet. *Účty*

kontokorentní představují kombinaci běžného a úvěrového účtu. V rámci klasického běžného účtu se sjednává kontokorentní úvěr, tedy povolený debet. Klient tak může čerpat vlastní finanční prostředky i finanční prostředky banky do výše sjednaného rámce za určitých podmínek. *Účty úvěrové* poskytují přehled o čerpaném úvěru a jeho splácení. *Účty vkladové (depozitní)* se používají k vedení různých vkladů klientů, a to jsou termínované nebo úsporné vklady. Vklad se omezuje buď sjednanou dobou splatnosti nebo výpovědní lhůtou. Tento typ účtů neslouží k provádění platebního styku. *Účty depozitní* jsou konta evidující cenné papíry v úschově či ve správě banky. (Polouček a kol., 2006)

Všechny typy účtů lze vést v jakékoli měně. Pokud účet je veden v korunách, jedná se o tuzemský či korunový účet. V případě měny zahraniční se takovému účtu říká devizový účet. Způsob vedení devizových účtů je zpravidla stejný jako u účtů tuzemských. Avšak může docházet k určitým rozdílům. Kupříkladu, u devizových účtů se může lišit výše poplatků a také pro ně může platit jiná právní úprava. Pro každou měnu existuje odlišná úroková sazba. V případě devizových účtů neexistuje pojištění depozit. (Dvořák, 1999)

5.1 Běžný účet

Jak již bylo zmíněno, běžný účet patří mezi nejzákladnější typy účtů a představuje účet platebního styku, pomocí kterého banka uskutečňuje hotovostní a bezhotovostní operace. Podstatou běžného účtu je to, že finanční prostředky jsou klientovi k dispozici v jakémkoliv okamžiku. Klient tak může s penězi na takovém účtu uloženými disponovat kdykoliv, tj. bez žádných výpovědních lhůt. Za běžný je možné ve své podstatě považovat také žirová konta či osobní účty. (Landorová, Košteková, 1998)

5.1.1 Charakteristika běžného účtu

Běžný účet představuje základní depozitní produkt. Tento produkt je určen jak pro fyzické osoby, tak i právnické osoby a fyzické osoby podnikající. Jako i jiné účty, běžný účet může být veden nejen v tuzemské měně, tedy českých korunách, ale i v cizí měně. Na zůstatek na běžném účtu se v bankovní praxi přihlíží dvěma způsoby. Běžný zůstatek uvádí množství peněz na účtu bezprostředně po nočním zúčtování, tedy zůstatek, do kterého se ještě nepromítly online platby uskutečněné během dne. Použitelný či disponibilní zůstatek je aktuálním množstvím peněz k danému okamžiku, což zohledňuje online platby po posledním nočním zúčtování a povolené přečerpání (debet) na tomto účtu. (Dvořák, 1998)

V dnešní době je běžný účet jednou ze služeb každodenní potřeby ve všech vyspělých zemích. Tato skutečnost přináší s sebou otázku, je-li banka povinna klientovi založit běžný účet či nikoli. I přes to, že je v tomto směru odlišný přístup ke klientovi v jednotlivých zemích, zpravidla jsou banky vstřícné a svým klientům zřizují účet, na jehož základě má klient vůči bance věřitelský vztah. Každý jiný produkt poskytuje banka klientovi za zvláště určených podmínek, které vycházejí z bonity klienta. (Kalabis, 2012)

5.1.2 Náležitá právní úprava

Nicméně, běžné účty se řídí určitými zákony, které tvoří právní úpravu běžných účtů. Její základní část je obsažena v § 708 až § 715 *obchodního zákoníku*. Jelikož se jedná o tzv. absolutní bankovní obchod, příslušná ustanovení obchodního zákoníku neberou v úvahu povahu účastníků, tzn. nerozlišují se právnické a fyzické osoby a účel využití účtu, tedy účely mohou být soukromé i podnikatelské. Dále se běžné účty řídí *Všeobecnými obchodními podmínkami*, které vydala Česká národní banka. Jedná se o úřední sdělení ČNB č. 31/1994, o vydání Všeobecných obchodních podmínek, které byly zveřejněny ve Věstníku ČNB č. 22/1994. Zde jsou upraveny zásady vedení běžných účtů. Každá banka má právo je převzít jak v plném rozsahu, tak pouze některá ustanovení. Také konkrétní ustanovení mohou být bankou modifikována, čímž banky vytvářejí vlastní obchodní podmínky. Nehledě na jednotlivé úpravy obchodních podmínek, finální verze je pak obsažena ve *smlouvě o běžném účtu*. Toto vyplývá především z toho, že většina ustanovení obchodního zákoníku souvisejících se smlouvou o běžném účtu jsou dispozitivní. To znamená, že ve smlouvě mohou být jednotlivá ustanovení upravena odlišně nebo platit v případě, jestli ve smlouvě nejsou upravena vůbec. Také obchodní podmínky pro ten či onen vztah mezi bankou a klientem platí jen tehdy, pokud se na ně ve smlouvě odkazuje. Vztah mezi klientem a bankou se taktéž řídí i některými ustanoveními zákona o bankách (č. 21/1992 Sb.), a to zejména úpravou o bankovním tajemství (§38 a §39) a pojištění depozit (41a – 41k). Smlouva o běžném účtu je pak doplněna o příslušné právní úpravy, které se týkají k běžnému účtu zřízených bankovních produktů (např. platební karta). (Dvořák, 1999)

5.1.3 Založení běžného účtu

Aby klient mohl využívat běžný účet a s ním spojené produkty, nejdříve je třeba si ho založit. V dnešní době již nemusí být účet založen na pobočce, poněvadž některé banky nabízejí také možnost zřízení běžného účtu přes jejich internetové stránky. Nicméně, zřízení

běžného účtu se provádí na základě podepsané žádosti od klienta. Běžný účet tak vzniká podpisem písemné smlouvy mezi bankou a klientem, která obsahuje bankou požadovanou informaci o klientovi a podmínky využití běžného účtu. Místo písemné smlouvy může být běžný účet založen na základě písemného souhlasu klienta s uvedenými podmínkami vedení účtu. Banka se zavazuje založit klientovi běžný účet od smluveného data, vést ho ve sjednané měně, přijímat vklady hotovosti a převody z jiných účtů, uskutečňovat výběry hotovosti na žádost klienta a zajistit odchozí platby. Při založení běžného účtu musí být klientovi sděleno jeho bankovní spojení, tedy číslo účtu. V souladu se všeobecnými podmínkami je banka oprávněna sdělit číslo účtu za účelem správného zaúčtování transakcí jiným bankám či orgánům spojů. Také je banka oprávněna sdělit bankovní spojení klienta bez jeho souhlasu třetím osobám, a to v případech uvedených v úpravě o bankovním tajemství. (Šenkýřová a kol., 1999)

Každá smlouva o běžném účtu obnáší určité náležitosti. Především musí být uveden *majitel účtu*. Účet může být zřízen i pro několik osob. Další osoby potom mají stejná práva jako majitel a mohou tak disponovat s účtem. Při zřízení běžného účtu musí každá osoba prokázat svou totožnost. Dále se uvádí *den zřízení účtu*. Od tohoto dne je účet zprovozněn a klient může nakládat s prostředky na účtu. Nezbytnou náležitostí je *měna, v níž je účet veden*. Klient si při založení účtu vybere měnu, ve které mu bude zřízen účet. Ve stejné měně se potom vyplácejí i úroky. Důležité jsou také *podmínky disponování s penězi na účtu*. Patří sem označení osob, které také mají oprávnění disponovat s prostředky na účtu. Každá smlouva o BÚ obnáší *podmínky inkasního placení z účtu*. Zde se uvádějí případy, kdy je banka k takové formě plateb oprávněna. Příkladem takového případu může být předem sjednané platby debetních úroků či rozhodnutí soudu. Dále mají být uvedeny *podmínky zajištění předložených platebních příkazů*. Jedná se o způsob a lhůty předkládání příkazů klientem a lhůty zpracování a zaúčtování těchto příkazů bankou. Vždy se uvádějí *podmínky úročení účtu*. Jedná se o výši nastavené úrokové sazby a období splatnosti. Také jsou ve smlouvě vyznačeny *podmínky předání zpráv o stavu a pohybech na účtu*. Určuje se jejich forma, způsob a periodicita. Nezbytný je *přehled poplatků, jejich výše a způsob úhrady*. Poplatky mohou být strhávány za vedení účtu nebo i za určité služby jako např. podání příkazu k úhradě na pobočce. Důležitým bodem smlouvy o BÚ jsou *podmínky zrušení účtu a vypovězení smlouvy*. (dumfinanci.cz, 4.1.2019)

Jak již bylo uvedeno, pro založení a vedení běžného účtu je třeba prokázat svou totožnost, poněvadž anonymní běžné účty banky nezřizují. Jednotlivé druhy klientů musejí

předložit určité doklady. V případě fyzické osoby se klient prokazuje *průkazem totožnosti*. Jedná se o občanský průkaz či cestovní pas. Některé banky požadují, aby klient předložil také i rodný list. Pokud jde o fyzickou osobu podnikající (dále jen FOP), klient předkládá *průkaz totožnosti* a rozhodnutí živnostenského úřadu o oprávnění k podnikatelské činnosti, tedy *živnostenský list*. Také může být bankou požádáno o *osvědčení o registraci u finančního úřadu* s přiděleným daňovým číslem. Pokud si zakládá účet právnická osoba, banka požaduje *průkaz totožnosti člena statutárního orgánu* a doklad prokazující právní subjektivitu právnické osoby, tedy *výpis z rejstříku trestu* či *zakladatelskou listinu*. Stejně jako u FOP může být povinné předložení *osvědčení o registraci u finančního úřadu* s přiděleným DIČ. (Dvořák, 1999)

Když se zřizuje běžný účet, vždy je klient povinen nastavit tzv. podpisový vzor, který se považuje za nedílnou součást smlouvy o běžném účtu. Ten je zpravidla vyhotovován na formuláři banky. Majitel tak předloží bance podpis, kterým bude na pobočce banky potvrzovat jakékoliv operace s finančními prostředky. Někdy může být součástí podpisového vzoru i otisk razítka. Vedle podpisového vzoru majitele mohou být uvedeny podpisové vzory dalších osob, které mají dispoziční právo k příslušnému účtu. Správnost a validitu podpisů a identifikačních údajů o těchto osobách majitel účtu potvrdí vlastním podpisem. Podpisový vzor také zahrnuje způsob dispozice s běžným účtem. Zde se rozlišují tři zásadní způsoby. *Jednotlivý podpis* znamená, že při disponování s účtem postačí podpis jenom jednoho ze zplnomocněnců. *Kolektivní podpis* je způsob dispozice, kdy je zapotřebí podpis několika oprávněných osob. Počet podepisujících se osob vždy určuje majitel účtu. *Společný podpis* vyžaduje, aby se při provádění operací s finančními prostředky na účtu podepsali všechny oprávněné osoby. (Ulrich, Pfeiferová, 2005)

5.1.4 Vedení běžného účtu

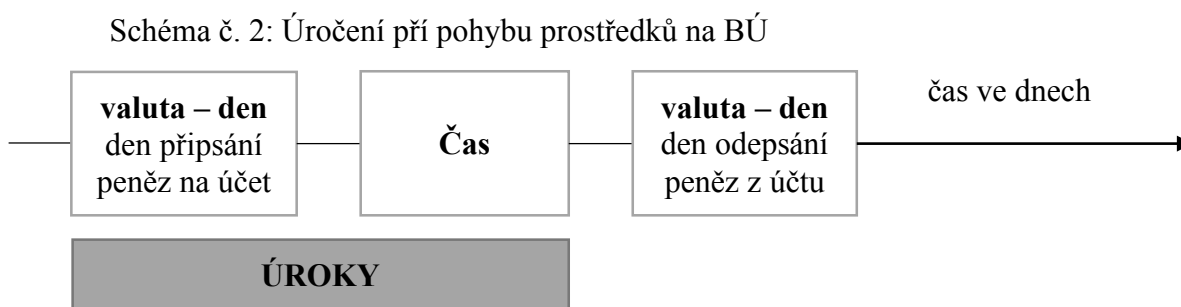
Pro založení a vedení běžného účtu mohou být bankou stanoveny i další podmínky, např. termín a výše počátečního vkladu, povinné vyplnění předepsaných formulářů apod. Po zřízení běžného účtu vznikají bance určité povinnosti, které vůči majiteli účtu musí dodržovat. Za nejvýznamnější se považuje povinnost přijímat na účet hotovostní vklady a bezhotovostní převody v měně, v níž byl účet zřízen, připsat peníze ve prospěch účtu ke dni, kdy je získala a má veškeré podklady umožňující s těmito peněžními prostředky nakládat. Také je banka povinna na základě podaného papírového příkazu majitele účtu nebo disponentů a při dodržení podmínek vyplývajících ze smlouvy provést výplatu požadované

částky či uskutečnit požadovanou platbu. Další práva a povinnosti banky jsou přesně vymezeny ve všeobecných obchodních podmínkách, jež každá banka vydává a sděluje je svým klientům. Pokud jde o povinnosti klienta, zde je nejdůležitější poskytovat bance aktuální informace a neprodleně informovat o jakýchkoli změnách skutečností, které klient uvedl do písemných dokladů banky. Pokud v případě právnické osoby dojde ke změně statutárního orgánů, klient musí předložit bance věrohodný průkaz o zvolení nového statutárního orgánů či jeho členů. Akciové společnosti předkládají usnesení valné hromady formou notářského zápisu. V takovém případě se ruší stávající podpisové vzory a nahrazují se podpisovými vzory novými. Každá změna u klientů se zaznamenává na speciálním formuláři, který je dodatkem ke smlouvě. Pokud majitel účtu zemře, tím zaniknou veškerá jeho zmocnění. Posléze je od okamžiku zjištění této skutečnosti nemožné z účtu provádět jakékoliv operace, a to žádné operace, splátky úvěrů ani výkony rozhodnutí. Zůstatek na účtu se následně stává předmětem dědického řízení. (Dvořák, 1999)

Vedení běžného účtu znamená, že klient má na účtu finanční prostředky a určitým způsobem s nimi disponuje. K těmto prostředkům lze mít přístup prostřednictvím řady různých produktů, které banka svým klientům nabízí. Za svoje služby jsou bankami určeny různé poplatky a komise. Ty se mohou účtovat za jakékoli služby, např. za vedení účtu, provádění transakcí či platební kartu, která byla k tomuto účtu zřízena. Všechny poplatky a provize mají být obsaženy v sazebníku banky, který podle § 11 zákona č. 21/1992 Sb., o bankách má být zveřejněn stanoveným způsobem. Také z § 361 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník je banka oprávněna požadovat úhradu nákladů za provedení platebního styku či úhradu dalších pohledávek vyplývajících ze smlouvy o běžném účtu, a to z peněžních prostředků na účtu klienta. (Dvořák, 1998)

Zůstatek na běžném účtu se může úročit a banka tento úrok vyplácí klientovi. Způsob vyplacení, určení úrokové sazby a její výše musí být přesně stanoveny ve smlouvě o běžném účtu. Pokud to banka ve své smlouvě nevynechává, úroky se potom vyplácí ve výši stanovené zákonem či ve výši obvyklé pro účty vedené za obdobných podmínek. Kvůli možnosti neustálého disponování s vklady je úroková sazba relativně velmi nízká. Úroky jsou zpravidla splatné buď měsíčně, nebo koncem každého kalendářního čtvrtletí a následně se připisují na běžný účet klienta. O časové hodnotě peněz platí, že častější připisování úroků je za stejných okolností nevýhodnější pro banku a naopak výhodnější pro klienta. Nízké úročení má za následek to, že zůstatek na těchto účtech je vesměs udržován jen ve výši potřebné pro provedení plateb. Pokud běžný účet vykazuje delší dobu vyšší zůstatek,

takovému klientovi může být bankou nabízeny výhodnější formy uložení jeho financí či vyplacení dodatečných premií formou úrokové přírážky. Připsané úroky poté podléhají danění s daní z příjmů, což v případě fyzických osob je srážka ve výši 15 % a u právnických a fyzických osob podnikajících se úroky započítávají do daňového základů a daní se s dalšími příjmy. Úročení včetně výše úrokové sazby je závislé na způsobu valutování, což je patrné ze schématu č. 2. (Polouček a kol., 2006)



Zdroj: Dvořák, 1999

Nicméně, v praxi nastávají situace, kdy banky záměrně upravují valutování účtu tak, aby se prodloužila doba, za niž se úrok nevyplácí. Pokud se dosahují vysoké denní obraty, pak může tato skutečnost povést k docela velkému zisku, který má označení float zisk. Z tohoto vyplývá, že poplatky, provize a úroky ze zůstatku tvoří základní charakteristiku účtu při posuzování jeho výhodnosti a porovnání s účty konkurenčních bank. Ceny na některé bankovní produkty mohou být u jednotlivých bank sníženy s cílem nalákat nové klienty, avšak ta ztráta se současně kompenzuje v cenách jiných produktů. (Kalabis, 2012)

5.1.5 Zrušení běžného účtu

Běžné účty se ruší z různých důvodů a může k tomu dojít jak ze strany banky, tak ze strany klienta. Tabulka č. 1 znázorňuje hlediska a druhy rušení běžného účtu:

Tabulka č. 1: Hlediska a druhy rušení BÚ

Hledisko rušení běžného účtu	Druhy rušení běžného účtu
- <i>podle subjektu</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>na popud majitele účtu</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ výpovědí ○ dohodou - <i>na popud banky</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ výpovědí

	○ okamžitým upuštěním od smlouvy
- z jiných důvodů	<ul style="list-style-type: none"> - uplynutím doby, jestli se jedná o účet zřízený na dobu určitou - splněním účelu, pokud byl účet založen pro konkrétní účel - z důvodu likvidace právnické osoby - z důvodu konkurzu

Zdroj: Ulrich, Pfeiferová, 2005

Z výše představené tabulky vyplývá, že obvykle se běžný účet ruší z podnětu majitele účtu či z podnětu banky. Pokud výpověď podává majitel účtu, v souladu se všeobecnými obchodními podmínkami může být účet zrušen s výpovědní lhůtou 10 kalendářních dnů a v případě účtu, k němuž byla vydána platební karta, výpovědní lhůta činí 45 kalendářních dní, nebylo-li s bankou dohodnuto jinak. Pokud smlouva o běžném účtu byla vypovězena ze strany banky, toto rozhodnutí by mělo nabýt účinnosti nejpozději ke konci následujícího kalendářního měsíce po měsíci, kdy se výpověď majiteli doručila. Dříve byla podle § 361 obchodního zákoníku banka také oprávněna před zrušením účtu zaúčtovat na vrub účtu všechny svoje pohledávky za majitelem účtu, které souvisejí s vedením běžného účtu po dobu výpovědní lhůty a poplatky související se zrušením běžného účtu, např. zpoplatněné zrušení trvalých příkazů. Proto vždy bylo třeba nechat na účtu určitou rezervu, aby nedošlo k překročení kladného zůstatku. V současné době se to však považuje za obcházení zákona, jelikož doručením výpovědi o zrušení účtu zanikají i všechny produkty, které klient již nechce využívat. (cnb.cz, 10.3.2019)

Postup rušení běžného účtu se u konkrétních bank může lišit. Většinou by se majitel účtu měl dostavit na pobočku banky a mít s sebou platný doklad totožnosti, např. občanský průkaz či cestovní pas. Pokud příslušná banka svým klientům umožňuje zrušit běžný účet prostřednictvím korespondence, musí klient doplnit svou výpověď úředně ověřeným podpisem. Některé banky dokonce mohou zrušit běžný účet na žádost klienta podanou přes internetové bankovníctví, poslanou e-mailem nebo telefonickým kontaktem přes infolinku. Informace o rušení běžného účtu by měly být veřejně přístupné. Co se týká poplatků, drtivá většina bank nemá podle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku účtovat klientovi žádný poplatek za zrušení běžného účtu. Avšak toto pravidlo se vztahuje pouze na ty klienty, kteří

u banky měli vedený účet po dobu delší než 12 měsíců. Se zůstatkem, který zbude po zrušení účtu, lze naložit podle dispozice majitele účtu. Majitel tudíž musí oznámit, zda si ho chce vyplatit v hotovosti na pokladně nebo nechat převést na účet v jiné bance. Pokud banka neobdrží vyjádření majitele do úplného zrušení účtu, zůstatek se do doby promlčení eviduje na vnitřním účtu banky a nepodléhá úročení. (financnivzdelani.cz, 11.3.2019)

V současné době se objevila zvláštní forma zrušení účtu, která je součástí tzv. kodexu mobility klienta neboli zkratka mobility. Jedná se o bankovní službu, která umožňuje klientovi při založení účtu v nové bance zmocnit tuto banku ke zrušení účtu a převodu všech produktů klienta ze stávající banky, aniž by se tam klient měl zastavit osobně. Nejprve byla mobilita dobrovolná a banka se mohla rozhodnout, zda tuto službu chce poskytovat či nikoliv. Od 1. března 2017 se ale stala pro všechny banky povinnou. Klient při návštěvě pobočky nové banky předloží občanský průkaz pro založení běžného účtu a následně podepíše potřebnou dokumentaci, čímž zplnomocní banku k právním úkonům zajišťujícím zrušení účtu ve stávající bance a převod bankovních produktů a služeb, které klient momentálně využívá. Podle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku by všechno mělo proběhnout během 15 pracovních dní. Jedinou podmínkou pro mobilitu je bezdlužnost ve stávající bance. (duofinance.cz, 20.3.2019)

Kromě klasického zrušení účtu odstoupením od smlouvy ze strany klienta či banky může být účet zrušen i z jiných důvodů. Jedním z takových je likvidace právnické osoby. Vstup společnosti do likvidace se zaznamenává do obchodního rejstříku. V případě, že subjekt nepodléhá zápisu do obchodního rejstříku, musí tato skutečnost být doložena bance rozhodnutím o zavedení likvidace. Rozhodnutí o zavedení likvidace obnáší údaje o likvidátorovi, okamžik vstupu do likvidace, zahájení řízení o vyrovnání a právní důvod výmazu právnické osoby. Likvidátor je posléze povinen předat bance nový podpisový vzor. Dalším důvodem zrušení běžného účtu může být prohlášení konkurzu na právnickou osobu či na fyzickou osobu podnikající. Pokud dojde k této skutečnosti, pro účely dokumentace bude bankou vyžadován výpis z rejstříku trestů nebo usnesení soudu o prohlášení konkurzu. V těchto listinách se uvádí jméno, příjmení a bydliště správce konkurzní podstaty. V této souvislosti by se také měl vyměnit podpisový vzor. (Ulrich, Pfeiferová, 2005)

5.1.6 Platební styk a platební instrumenty

Jak již bylo zmíněno, běžný účet slouží především k provádění platebního styku, a to hotovostním i bezhotovostním způsobem. S penězi uloženými na běžném účtu lze provádět

různé operace prostřednictvím speciálních instrumentů, např. platební kartou nebo podáním příkazů přes internetové, mobilní či telefonní bankovníctví. V této podkapitole budou vyjmenovány nejrozšířenější z nich. (Kalabis, 2012)

Problematika platebního styku představuje jeden z nejdůležitějších národohospodářských úkolů bank v tržní ekonomice. Platební styk je pro banky zdrojem přímých a nepřímých výnosů a zároveň přesnost a rychlost jeho provádění tvoří velice významný prvek konkurenceschopnosti jednotlivých bank. Na platební styk lze přihlížet ze dvou hledisek. *Z hlediska formy plateb* se rozlišuje platební styk *hotovostní* a *bezhotovostní*. Hotovostní platební styk je zastoupen hotovostními formami peněz, tedy bankovkami a mincemi, a v bance se provádí na pokladnách, např. při vložení či výběru hotovosti. Bezhotovostní platební styk se odehrává zejména prostřednictvím převodů mezi bankovními účty a dalších nástrojů. Existuje také určitý mezistupeň, kdy část platby se provádí bezhotovostní formou a část hotovostní. *Z hlediska teritoria provedení* lze platební styk členit na *tuzemský* a *zahraniční*. Tuzemský styk je prováděn v rámci národní ekonomiky a zpravidla se odehrává v tuzemské měně. Zahraniční platební styk se provádí platbami ze a do zahraničí, a to včetně plateb prováděných v zahraničí tuzemskými subjekty. (Dvořák, 1999)

Nejjednodušším a nejvýznamnějším platebním instrumentem je *příkaz k úhradě*. Jedná se o platební příkaz z podnětu plátce, který lze podat pouze ve své bance. Na žádost klienta provádí banka na vrub jeho účtu určitou platbu ve prospěch účtu příjemce. Platební příkaz je považován za základní formu placení za zboží, služby apod. Podává se na formuláři banky, který v souladu s všeobecnými obchodními podmínkami má určitý obsah a náležitosti. Povinně se uvádí číslo účtu plátce, číslo účtu příjemce, posílaná částka a měna, datum vystavení příkazu a podpis výstavce podle podpisového vzoru. Dále příkaz může být doplněn o datum splatnosti, variabilní, konstantní či specifický symbol, doplňující údaje o klientovi nebo informační zprávu pro příjemce i odesílatele. Příkaz může být také podán pomocí internetového či mobilního bankovníctví a takovéto podání je zpravidla levnější a rychleji zpracovatelné. (nicm.cz, 2.4.2019)

Jedním z významných platebních instrumentů je také *příkaz k inkasu*. Ten se provádí z podnětu příjemce platby a vždy do určité částky. Obnáší stejné náležitosti jako příkaz k úhradě, ale podává se na jiném formuláři. Banka zprostředkovává převod peněz na vrub účtu plátce ve prospěch účtu výstavce příkazu k inkasu. Příkaz k inkasu lze provést pouze v případě proplacení stanoveného právními předpisy či proplacení dohodnutého mezi

plátcem a jeho bankou. Také se tento instrument používá, kdy banka vedoucí účet plátce je k tomu oprávněna na základě smlouvy o běžném účtu zúčtovat debetní úroky nebo poplatky za bankovní služby. V dnešní době je za nejrozšířenější formu inkasa považován tzv. SIPO příkaz (sdružené inkaso plateb obyvatelstva). Jde o službu, kterou poskytuje Česká pošta. SIPO umožňuje sdružení několika pravidelných inkasních příkazů do jedné platby, a to např. za nájem, telefon či rozhlas. Obdobně fungují všechny ostatní pravidelně placené zálohy, které se hradí formou inkasa. Pro banky je inkaso rizikovější a náročnější. (Dvořák, 1999)

Dalším platebním instrumentem je *hromadný příkaz* či *hromadná platba*. Jedná se o způsob placení, který umožňuje provést více plateb z jednoho účtu v jeden den směřovaným různým příjemcům, resp. na různé účty. Od klasického příkazu k úhradě nebo příkazu k inkasu se liší pouze formulářem, na který se vypisuje několik účtů najednou. Daný platební instrument je pro banku efektivnější a zároveň je to jednodušší pro klienta i banku. (Kalabis, 2012)

Za velice významný a důležitý instrument bezhotovostního platebního styku se považuje i *trvalý příkaz*. Prostřednictvím toho jsou prováděny opakující se platby se stejnou výší platby. V dnešní době je většinou bank nabízena možnost zvolení vlastní frekvence, tedy jak často se platba bude opakovat, a také nastavení období, od kdy do kdy budou platby prováděny. Pokud u pravidelně opakované platby není známa částka, klient může zvolit formu opakujícího se inkasa. Výhoda trvalého platebního příkazu pro klienta spočívá v tom, že po zřízení trvalého příkazu se klient nemusí starat o plnění svých povinností, banka za něj tuto platbu obstará sama. Pro banku je výhodou efektivnější způsob zúčtování, poněvadž trvalý příkaz je zaveden do elektronického zúčtovacího systému. (financnivzdelani.cz, 10.4.2019)

Platební příkaz může být také používán i v zahraničním platebním styku. V tomto případě se jedná o tzv. *hladkou platbu*, která se vyskytuje při obchodování se zbožím a službami, při posílání plateb mezi bankami, při pohybu kapitálu a kapitálových výnosů atd. Hladkou platbou se zajišťuje převod částky na účet konečného příjemce, a to se provádí přes korespondenční, resp. třetí banku. Platba může být uskutečněna i v měně, ve které nemají korespondenční banky účetní spojení. Taková platba se musí provést prostřednictvím třetí země. Za hlavní výhodu hladkých plateb se považují vesměs nízké náklady na provedení. Hladké platby se dělí na dva základní druhy, a to platby ze zahraničí (došlo) a platby do zahraničí (vyšlo). V dnešní době se pro zajištění zahraničních plateb využívá systém SWIFT a čísla účtu se uvádějí v mezinárodním formátu IBAN. (Ulrich, Pfeiferová, 2005)

Zahraniční platba může být provedena standardně nebo expresně. Cena a termín provedení platby musí být vyznačen v podmínkách pro vedení účtu klienta a v ceníku či sazebníku banky. Klasický příkaz k úhradě do zahraničí trvá zpravidla pět pracovních dní. Avšak v případě SEPA platby, která zajišťuje převody v rámci Evropského hospodářského prostoru, může být tato doba zkrácena na 2 pracovní dny. Mezi náležitosti zahraničního platebního příkazu se obvykle řadí název plátce a jeho IBAN, posílaná částka s uvedením měny v mezinárodním kódu ISO – např. EUR pro euro, přesný název a adresa příjemce a jeho IBAN, název a adresa banky příjemce, popř. banky, přes niž bude platba provedena, informace o straně hradící bankovní výlohy, účel úhrady a podpis klienta podle aktuálního podpisového vzoru. Dále mohou vyplývat další náležitosti, které jsou obsaženy v zákoně č. 219/1995 Sb., devizovém zákoně a na něj navazujících obecně platných právních předpisech, které vydává ČNB. (Kalabis, 2012)

5.1.7 Bankovní produkty k běžnému účtu

Také může být dohodnuto, že banka poskytne k běžnému účtu klienta další produkty, jejichž nabídka neustále roste. Mezi typické produkty, které má v současné době skoro každý klient, lze zařadit, např. platební karty, elektronické bankovníctví nebo kontokorent, resp. povolený debet umožňující klientovi čerpat úvěr na běžném účtu v případě nedostatku vlastních finančních prostředků. (Dvořák, 1999)

Nejpopulárnějším bankovním produktem k běžnému účtu jsou *platební karty*. Jde o moderní instrument bezhotovostního platebního styku, pomocí něhož může oprávněná osoba provádět bezhotovostní platby u obchodníků a vybírat si hotovost z bankomatů. Mohou být vystaveny jak fyzickým osobám, tak i podnikatelům či právnickým osobám. Díky platebním kartám je klientovi zajištěno bezpečnější a snadnější disponování s vlastními penězi či poskytnutým úvěrem (pokud se jedná o kreditní kartu). Poslední dobou prošly platební karty významnými změnami, které přispěly dynamickému rozvoji karet samotných a zvýšení počtu držitelů platebních karet. Také výrazně stoupl počet bankomatů a obchodníků akceptujících platební karty. (Juřík, 2006)

Platební karty existují v různých podobách a lze je dělit podle různých kritérií. Avšak k běžnému účtu vydávají banky určité typy karet. Podle způsobu zúčtování se nejčastěji vystavuje debetní karta, což znamená, že při použití karty čerpá klient peníze, které jsou uloženy na jeho běžném účtu. Po provedení transakce se odečte příslušná suma. Pokud klient má sjednaný povolený debet ke svému účtu, debetní karta plní zároveň funkci kreditní karty.

Podle způsobu provedení může být karta jak embosovaná (s plasticky vyraženými identifikačními údaji), tak elektronická (s vytištěnými údaji). Zde je rozdíl v nákladech na výrobu karty, které jsou u embosované karty vyšší, a také v možnostech placení příslušnou kartou. Embosovanou kartu lze využít i u obchodníků, kteří využívají tzv. žehličku, jež při placení otiskne vyražené údaje z karty na účtenku a zákazník ji následně podepíše. Také lze karty dělit podle karetních asociací, které představují obchodní banky vydávající platební karty. Mezi nejznámější asociace na území ČR se řadí VISA a MasterCard. Ve světě jsou také známé další asociace, jako je např. Diners Club, AmEx (American Express), Discover Financial či JCB (Japan Credit Bureau). Také se platební karty rozdělují podle územní akceptace, ale drtivá většina platebních karet má platnost po celém světě. Klient tedy může svou kartu používat v zahraničí stejně jako v tuzemsku. Posledním kritériem dělení platebních karet je použitá technologie. Zde se karty třídí na karty s magnetickým proužkem (méně bezpečné uložení obnášející údaje o kartě a držiteli, potřebné pro provedení transakce či výběr z bankomatu), karty s čipem (mikroprocesor s uloženým osobním identifikačním číslem, tedy PIN), hybridní karty (mající magnetický proužek i čip) a bezkontaktní karty (speciální technologie umožňující platbu přiložením karty). (penize.cz, 23.4.2019)

Každá platební karta se vyrábí z plastiku a odpovídá mezinárodním normám, které se týkají materiálu, konstrukce a rozměrů. Také musí každá karta obsahovat nezbytné identifikační náležitosti, ke kterým patří označení vydavatele karty, jméno držitele a další formy identifikace, jako je podpis, číslo platební karty, doba expirace a použitá technologie. Pokud se jedná o firemní platební kartu, pod jméno držitele se zároveň uvádí název firmy. (Dvořák, 1999)

V současné době lze platební karty využívat různými způsoby. Prostřednictvím karty si může klient vybrat peněžní prostředky ze svého běžného účtu. Klient vloží kartu do bankomatu, prokáže své oprávnění k provedení určité operace zadáním svého PIN a následně si může vybrat peníze. Dále lze použít platební kartu k placení v různých obchodech, restauracích a dalších místech pomocí příslušné technologie, kterou má klientova platební karta. Kromě těchto primárních funkcí platebních karet jsou často nabízeny další služby, které mohou rozšířit funkčnost příslušné karty. Mezi ně se řadí např. různé druhy pojištění. Jde zejména o cestovní pojištění a pojištění platební karty v případě odcizení nebo ztráty. Také jsou sem zařazeny asistenční služby, jako je např. právní pomoc atd. Patří sem i poskytování slev na služby spojené s náhradou a pomocí při ztrátě karty. Dále zde může být Cash advance, tedy výběr hotovosti bez použití bankomatu. (Kalabis, 2012)

Dále se k běžným účtům nabízí *přímé bankovníctví*. Jde o produkt, který nabízí širokou škálu možností, co se týká různých forem převádění peněz mezi jednotlivými bankami či jiných klientských požadavků, jako např. kontrola zůstatku. Jedná se o předávání dat v elektronické formě. Pokud klient nechce řešit základní požadavky v kamenné pobočce banky, může využít služeb přímého, resp. elektronického bankovníctví, které je dostupné 24 hodin denně. V současné době patří mezi nejvyužívanější formy přímého bankovníctví internetové bankovníctví, resp. internetbanking, a mobilní bankovníctví. Většina bank v ČR nabízí svým klientům také telefonní bankovníctví. Někteří firemní a korporátní klienti používají i homebanking. (finance.cz, 30.4.2019)

Internetové bankovníctví neboli *internetbanking* je službou přímého bankovníctví, kterou poskytují banky a také některé družstevní záložny. Jedná se o způsob správy financí prostřednictvím počítače, a to s neomezeným časovým přístupem. Internetbanking je jako služba přímého bankovníctví velmi využíván mezi majiteli osobních běžných a spořicíh účtů a také právníckými osobami ke správě svých firemních kont. Díky internetovému bankovníctví mohou klienti banky vidět zůstatek na jejich účtu, uskutečňovat jednorázové či trvalé platby, povolit či zrušit příkaz k inkasu nebo si dokonce zažádat o kreditní kartu či nový úvěr. Dále je prostřednictvím internetbankingu povoleno měnit limity k platební kartě, nastavovat způsob zasílání bankovních výpisů z účtu či platební karty anebo aktualizovat některé kontaktní údaje. Některé finanční instituce dokonce umožňují přes internetové bankovníctví správu investic, tedy nákup listů jednotlivých podílových fondů, které jsou příslušnou institucí nabízeny. Všechny tyto operace představují aktivní využití internetového bankovníctví. Existuje ale i pasivní způsob využívání této služby, což spočívá v pouhém nahlížení na sjednané produkty. Uživatelé tak nemohou provádět žádné operace s bankovním produktem ani měnit jeho nastavení. Jelikož banky často spolupracují s dalšími finančními institucemi, internetbanking s pouhým náhledem lze sjednat i k produktům některých pojišťoven či penzijních fondů. Pro využití služeb internetového bankovníctví se klientům doporučuje používat dobře zabezpečený počítač, na němž je nainstalován aktuální antivirový software. Pro další zabezpečení je třeba při přihlašování se do internetového bankovníctví zadat jednorázový autorizační kód z SMS, použít bezpečnostní certifikát v souboru či čipovou kartu s nahaným certifikátem anebo také potvrdit svoje přihlášení pomocí speciálního bankovního klíče, který představuje zvláštní aplikaci sloužící k verifikaci. (penize.cz, 1.5.2019)

Také lze mít přístup k běžnému účtu a provádět různé bankovní transakce pomocí *mobilního bankovníctví*. Jedná se o stejný princip jako u internetového bankovníctví, avšak pro využívání je zapotřebí mít chytrý telefon, tedy smartphone, a speciální aplikaci od příslušné banky. Mobilnímu bankovníctví se také říká *smartphone banking* či *smartbanking*. Tento typ přímého bankovníctví umožňuje využívat poměrně pestrou paletu služeb, která je u některých bank stejná jako v případě internetového bankovníctví. (Meluzín, Zeman, 2014)

Další podoba přímého bankovníctví je *telefonní bankovníctví* neboli *phonebanking*. Pro využití tohoto bankovníctví musí klient zavolat na speciální linku telefonního bankovníctví, která je většinou bezplatná. Následně se klient musí prokázat předem vygenerovaným identifikačním číslem a heslem. Služba bývá nabízena ve dvou verzích. V případě komunikace s automatickým hlasovým systémem musí k zadání požadavků být použit telefon s tónovou volbou. Tato verze umožňuje zjistit aktuální zůstatek na účtu, získat informace o produktech, zadávat příkazy a provádět konverzi měn. Druhá verze představuje komunikaci s telefonním bankéřem, který stejně jako pracovník na přepážce vyřizuje různé klientské požadavky, počínaje zadáváním příkazů a konče založením termínovaných vkladů. Mimo pracovní dobu bankéře musí klient komunikovat s automatem telefonní linky, v čemž spočívá hlavní nevýhoda tohoto typu přímého bankovníctví. (Máče, 2006)

Posledním dosti rozšířeným typem internetového bankovníctví je *domácí bankovníctví* či zkrátka *homebanking*. Daná služba funguje přes propojení mezi počítačovým systémem klienta a systémem příslušné banky. Toto propojení zajišťuje bankou dodaný software, který si klient musí nainstalovat do počítače. Následně klient může díky nainstalovanému programu provádět všechny operace platebního a zúčtovacího styku. Informace se přenášejí digitálním způsobem, a to nepřetržitě 24 hodin denně. Výhodou daného typu přímého bankovníctví je kompatibilita s jednotlivými ekonomickými a účetními programy. Avšak je zde i určitá nevýhoda, jež spočívá ve vázanosti na konkrétní počítač. Klient si tudíž kupuje licenci, která ho po instalaci automaticky přiřadí k určitému počítači. Instalace na další počítače je ilegální. Každá bankovní transakce se musí potvrdit podpisovým certifikátem, a to buď přes šifrované internetové spojení nebo přímým spojením na modem banky. Jak již bylo zmíněno, v současné době je daný typ elektronického bankovníctví požíván především firmami a korporátními klienty, kam patří malé banky a záložny bez vlastního internetového bankovníctví. Avšak tato služba je dodnes dostupná i soukromým osobám. (Polouček a kol., 2006)

Jediný úvěrový produkt poskytující se k běžnému účtu je *kontokorentní úvěr* neboli *povolený debet*. Na základě smlouvy o sjednaném kontokorentu může klientův zůstatek na účtu přecházet do debetu. Maximální výše debetu je určena s bankou dohodnutým úvěrovým rámcem. K čerpání úvěru může automaticky dojít, pokud klient provádí platbu přes nedostatečné množství peněz na účtu. Často je bankou povoleno krátkodobé překročení úvěrového rámce, což se omezuje určitou peněžní částkou a dobou trvání a může vyvolávat sankční úrokové náklady. Kontokorent patří ke krátkodobým úvěrům, a tak má krátkodobou splatnost. Smlouva se uzavírá obvykle na 1 rok, ale dobrým klientům může být bankou prolongována. Na celkovou cenu kontokorentního úvěru mají vliv různé položky. Zahrnuje to úroky z debetního zůstatku, úvěrovou neboli závazkovou provizi vyskytující se v podobě úrokové přírážky (určitá částka odvozená z maximální výše debetu v daném měsíci) anebo pohotovostní provize (částka z celého sjednaného rámce nebo z nečerpané části úvěrového rámce), provizi za překročení povoleného debetu (závisí na výši a délce překročení) a obrátovou provizi (částka kryjící náklady banky na vedení kontokorentu). V dnešní době se upřednostňuje úročení formou netto sazby, která přímo či nepřímo zohledňuje všechny výše vyjmenované položky. Daný typ úvěru je pro klienta poměrně drahý, ale na druhou stranu umožňuje pohotově čerpat úvěr dle jeho potřeb. Výhoda pro banku spočívá ve vyšší úrokové sazbě, avšak je zde riziko, že úvěrové zdroje budou nevyužité a to povede k vyšším nákladům na řízení likvidity. (Dvořák, 1999)

5.2 Studentský běžný účet

Studentský účet je druh běžného účtu, který je určen pro lidi zvláštní věkové kategorie a má výhodnější podmínky vedení a využití. Tento účet si mohou založit studenti českých vysokých škol ve věku 15 až 26 (v některých bankách až 30 let). Některé banky nabízejí odlišné podmínky studentům středních a jazykových škol a studentům vyšších odborných a vysokých škol. Ke klasickému běžnému účtu může být také nabízeno výhodnější spořicí konto. Studenti si tak mohou ukládat volné finance za účelem zhodnocení. Pro založení studentského účtu jsou obvykle zapotřebí doklad totožnosti a potvrzení o studiu od studentů VOŠ a VŠ. Jako u klasických běžných účtů může docházet k rozdílům v poplatcích, nabízených odměnách a bonusech při aktivním využití, podmínkách sjednání kontokorentu atd. Poslední dobou představují pro studentská konta nebezpečí účty malých bank, které nabízejí výhodné podmínky všem klientům bez ohledu na jejich věk či sociální status. (finparada.cz, 10.5.2019)

6 Dotazníkové šetření

Vlastní, resp. analytická část této práce, porovnává vybraná bankovní konta, která jsou nabízena různými bankami na území ČR, a také bankovní služby, které lze v rámci příslušného bankovního konta využít. Hlavním podkladem pro zpracování analytické části je dotazníkové šetření (viz Příloha č. 1), které oslovuje lidi ve věkové kategorii 15 až 30 let a každý respondent odpovídá na otázky rozdělené do několika bloků. Na základě získaných odpovědí byly vytvořeny 3 typy respondentů, kteří představují nenáročné zákazníky, klientelu s průměrnými požadavky a náročné klienty. Posléze se preference každého segmentu porovnávají s charakteristikami jednotlivého bankovního produktu. V závěru analytické části je uvedeno shrnutí výsledků analýzy a doporučení autora této práce, jaký účet je na českém bankovním trhu nejlepší.

Dotazování respondentů pomocí dotazníku je nedílnou součástí analýzy. Jak již bylo zmíněno, celkově má dotazník 25 otázek, z nichž jsou povinné, a to 18 uzavřených, 5 polootevřených a 1 otevřená, a zároveň je na konci dotazníku 1 otevřená otázka, která povinná není. Dotazníkové šetření je zcela anonymní a otázky jsou rozděleny do 3 částí, které se týkají určitých skupin respondentů. Pro rychlejší a jednodušší oslovení účastníků dotazníkového šetření byla zvolena elektronická podoba dotazování. Dotazníkové šetření bylo vytvořeno prostřednictvím nástrojů od Google, zahájilo se 15.7.2019 a trvalo do konce měsíce, tedy bylo pro respondenty k dispozici 17 dní. Distribuce dotazníku probíhala vesměs prostřednictvím sociálních sítí Facebook, Instagram a Twitter. Konečný počet dotázaných, kteří se daného dotazníkového šetření zúčastnili, činí 227 lidí.

Blok č. 1 obsahuje 4 otázky, které identifikují respondenta a poslední otázka ho také zařazuje do jedné ze tří skupin. Po identifikaci se dotazník větví a na základě odpovědi na poslední otázku prvního bloku dochází buď k ukončení dotazování (v případě respondentů, kteří nemají BÚ) anebo dotazník pokračuje blokem č. 2 či blokem č. 3. Studenti, kteří nehledě na studentská privilegia používají klasický BÚ, odpovídají na 3 otázky bloku č. 2, jenž zjišťuje důvod, proč příslušnému respondentovi vyhovuje právě jím zvolený bankovní účet. V bloku č. 3 vyplňují respondenti 18 otázek, které jsou určeny pro studenty používající studentský BÚ a služby s ním spojené. Díky takovému rozdělení se analyzují pohledy respondentů se stejným sociálním statusem, avšak odlišnými preferencemi, co se bankovních produktů a služeb týká.

Hlavním úkolem dotazníkového šetření bylo roztřídit jednotlivé bankovní konta na výhodnější a méně výhodná, a také ohodnotit české banky, jaké z nich jsou důvěryhodnější či méně důvěryhodné. Následně lze z odpovědí na určité otázky zjistit, jaké bankovní služby jsou studenty využívány nejčastěji. Některé otázky též zjišťují, na jakých službách respondentům záleží nejvíce a důvod, proč jim záleží právě na těchto službách. Jelikož se v dnešní době nabízí spousta bankovních účtů, které nejsou určeny výhradně pro studenty a zároveň jsou oproti studentským kontům výhodnější, byly studentům položeny otázky, které zjišťují důvod zvolení klasického BÚ a zda studenti připouštějí možnost zřízení studentského účtu v budoucnu. Pro lepší přehlednost studentských preferencí byly zvoleny 4 nejpoužívanější studentské účty a 2 nejpoužívanější účty nestudentské, které však studenti stihli oblíbit. Analyzuje se tedy celkem 6 bankovních kont.

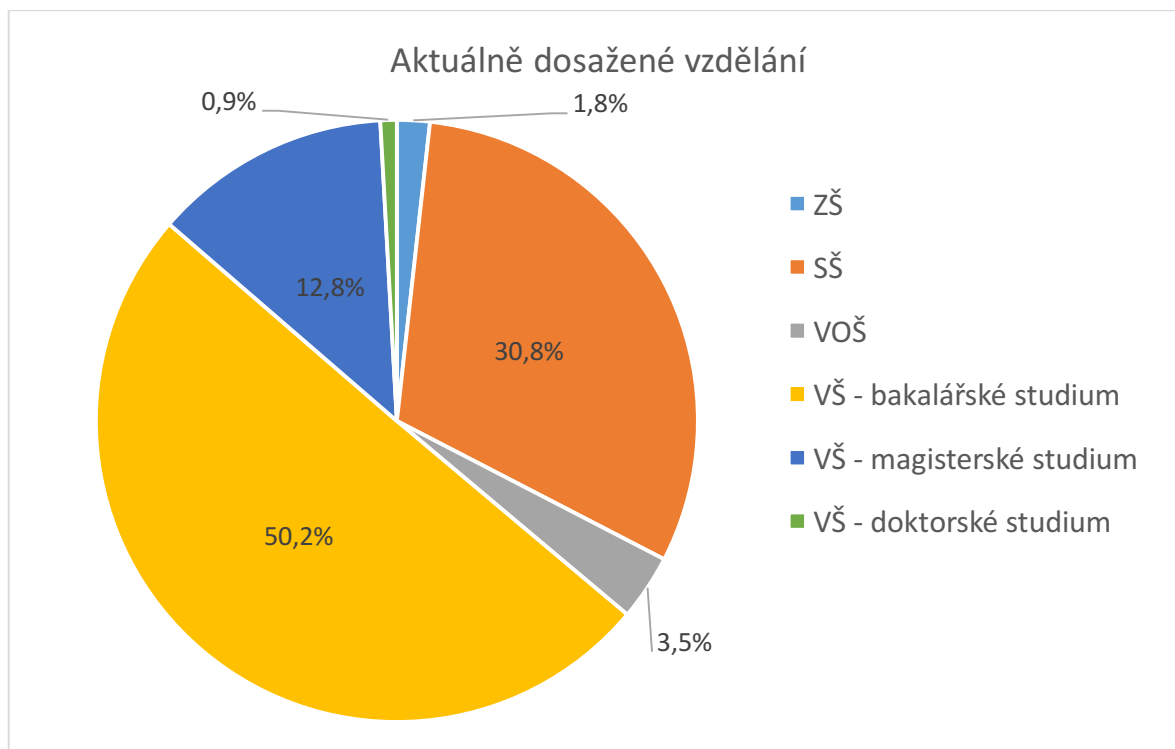
Jako nejdůležitější kritéria pro porovnání vybraných bankovních produktů a služeb byla zvolena výše poplatků za vedení BÚ, bezhotovostní a hotovostní platební styk. Důležitost jednotlivých kritérií stanovili účastníci dotazníkového šetření. Za stejně důležité lze také považovat počet a rozmístění bankomatů jednotlivých bank a rozhraní internetového bankovníctví.

6.1 Struktura respondentů

Jak již bylo zmíněno, za 17 dní bylo od respondentů nasbíráno 227 odpovědí. Všechny dotázaní zastupují cílovou skupinu, a tou jsou studenti různých stupňů vzdělání. Z celkového počtu respondentů se dotazníkového šetření zúčastnilo 174 žen, což představuje 76,7 % z celkového počtu a 53 mužů, tedy 23,3 % všech respondentů. Drtivá většina dotázaných, a to 208 (91,6 %) lidí, je ve věku 19 až 26 let, což následně zohledňuje stupeň momentálně dosaženého vzdělání. Také se dotazování zúčastnili 4 (1,8 %) respondenti ve věku a 15 až 18 let a zbývajících 15 (6,6 %) respondentů je ve věku 27 až 30 let. Z výše uvedené informace je zřejmé, že respondenti byli také seskupeni dle stupně dosaženého vzdělání. Nejpočetnější skupinou jsou studenti VŠ po bakalářském studiu, kterých je celkem 114 (50,2 %). Další 70 (30,8 %) respondentů představují studenti, kteří absolvovali střední školu. Třetí skupina se skládá z 29 (12,8 %) dotázaných, kteří již na vysoké škole absolvovali magisterské studium. Zároveň se daného dotazníkového šetření zúčastnilo 8 (3,5 %) lidí, kteří aktuálně vystudovali VOŠ. Mezi dotázanými jsou také 4 (1,8 %) respondenti, kteří momentálně absolvovali ZŠ. Mezi respondenty, kteří již úspěšně dokončili doktorské

studium, jsou pouze 2 (0,9 %) lidé, což představuje nejmenší počet zástupců stejné kategorie. Příslušné výsledky jsou pro přehlednost zobrazeny v grafu č. 1.

Graf č. 1: Rozdělení respondentů dle aktuálně dosaženého vzdělání

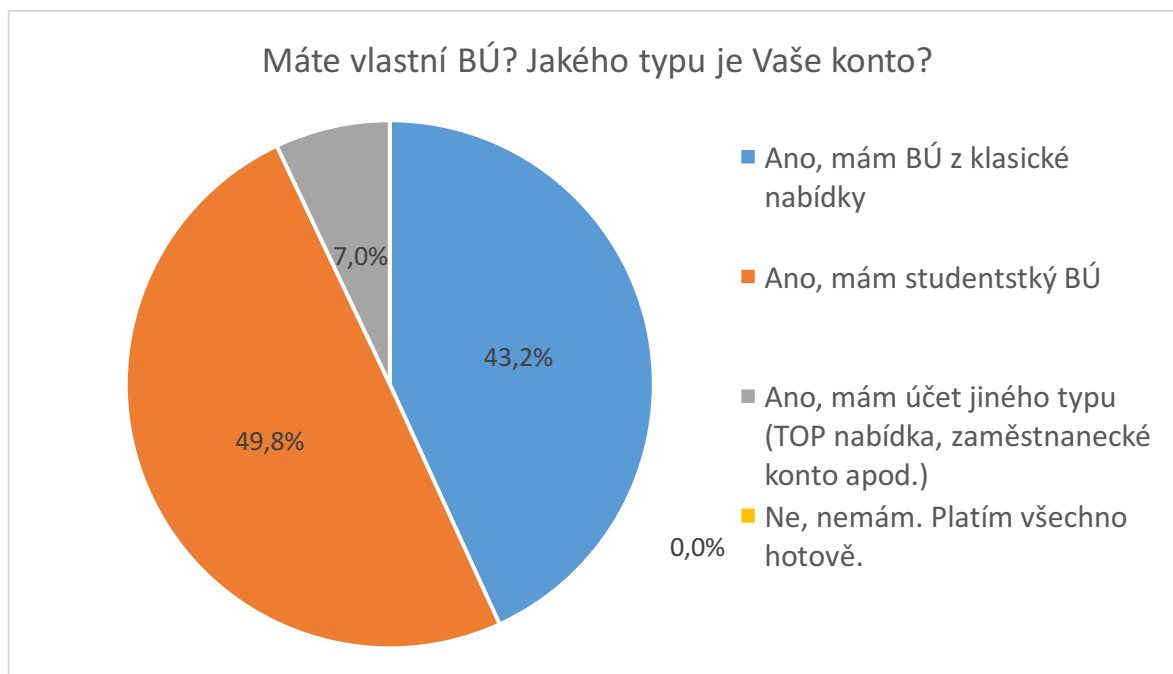


Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Poslední otázka identifikující respondenty se zaměřovala na 2 věci najednou. Respondent měl na výběr 4 odpovědi, které zjišťovaly, má-li dotázaný běžný účet či nikoliv, a v případě kladné odpovědi bylo zapotřebí zvolit, zda se jedná o BÚ ze studentské nabídky, klasický BÚ pro každého klienta či ostatní typy BÚ, kam patří TOP nabídka, zaměstnanecké konto apod. Mezi respondentovými odpověďmi nebyla zaznamenána ani jedna (0 %), že dotázaný používá výhradně hotovost a účet v bance nemá. Tím pádem lze s velkou pravděpodobností říci, že v dnešní době využívá bankovních služeb každý mladý člověk. Nicméně, je zajímavé, že skoro polovina respondentů, konkrétně 113 (49,8 %) lidí, uvedla, že používá studentský BÚ a o něco menší počet respondentů, kterých je celkem 98 (43,2 %), používá podle jejich odpovědí BÚ z klasické nabídky pro každého. Tato statistika velmi dobře ukazuje, že čím dále, tím více mladých lidí používá klasické bankovní konto, které ve finále může být výhodnější než účet ze studentské nabídky. Zbylých 16 (7 %) respondentů odpovědělo, že používají běžné účty zvláštního typu, které banka nabízí svým prémiovým

klientům, zaměstnancům banky a jiným výjimečným klientům. Využívání jednotlivých typů BÚ je znázorněno v grafu č. 2.

Graf č. 2: Využívání hotovosti a jednotlivých typů BÚ



Zdroj: vlastní zpracování, 2019

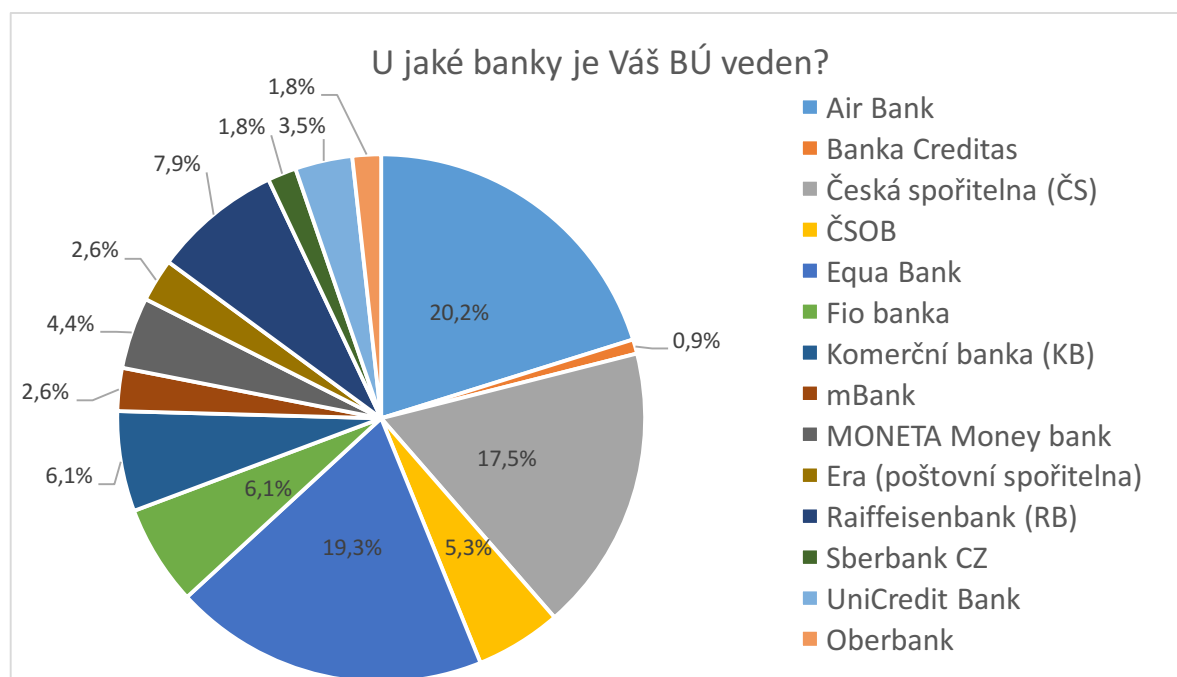
6.2 Využití BÚ jiného typu než studentstký

Po identifikaci respondentů pokračuje dotazníkové šetření blokem č. 2, který má 3 otázky a byl zobrazen pouze respondentům, kteří používají buď klasický BÚ anebo účty zvláštního typu. Odpovědi z této části jsou stejně důležité jako vyjádření respondentů, kteří mají studentské konto, neboť analýza a doporučení k dané problematice bude mimo jiné vycházet z informací o 2 účtech z nestudentské nabídky. Každou otázku tohoto bloku zodpovědělo 114 respondentů, což představuje 50,2 % z celkového počtu účastníků šetření.

Především bylo zapotřebí od respondentů zjistit, u jaké banky je jejich nestudentský BÚ veden. Ze získaných odpovědí je zřejmé, že celkem jsou v tomto bloku názory na 16 bank i nebankovních institucí, které poskytují své služby na území ČR. Nejvíce respondentů, a to 23 (19,2 %) lidí, uvedlo, že rádi využívají BÚ od Air Bank, která nabídku určenou speciálně pro studenty ani nemá. Po Air Bank následuje Equa Bank, která získala 22 (18,3 %) odpovědí a stejně jako Air Bank nemá ve své nabídce výhradně studentské produkty. Klientů výše uvedených bank je tak dohromady 45 lidí, což představuje 39,5 % z respondentů využívajících nestudentský BÚ, tedy 19,8 % z celkového počtu respondentů.

Kvůli velké oblibě příslušných bank vstupují jejich účty do analýzy spolu se studentskými konty. V případě Air Bank se jedná o jeden jediný účet nabízený ve dvou verzích, avšak Equa Bank má pouze 1 variantu BÚ pro všechny své klienty. Přehled odpovědí na otázku, která se týká vedení nestudentského bankovního konta, lze vidět v grafu č. 3.

Graf č. 3: Využívání BÚ jiného typu než studentské konto

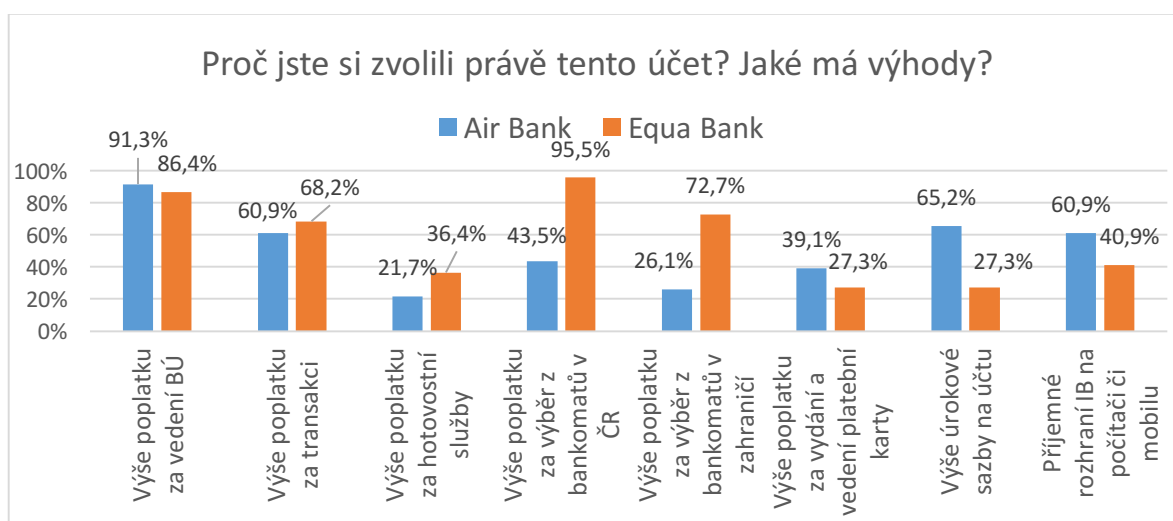


Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Jelikož se v průběhu analytické části podrobněji porovnávají vedle studentských účtů pouze konta od Air Bank a Equa bank, na zbývající 2 otázky tohoto bloku jsou zde rozepsány odpovědi příslušných respondentů, 45 lidí preferujících výše zmíněné účty. Otázka č. 2 zjišťovala, proč si jednotliví respondenti vybrali zrovna to či ono konto. V případě obou účtů je velice významným faktorem výše poplatku za vedení BÚ. Skoro každý respondent, 21 (91,3 %) lidí u Air Bank a 19 (86,4 %) lidí u Equa bank, považuje toto kritérium za důležité při výběru bankovního konta. Dále záleží většině dotázaných na výši poplatku za realizaci bezhotovostního platebního styku, tedy na poplatku za provedení transakcí. Zde byl tento parametr vybrán 14 (60,9 %) lidmi z respondentů používajících BÚ od Air Bank a 15 (68,2 %) lidmi z dotázaných preferujících bankovní konto od Equa Bank. Pro některé respondenty je také důležitá výše poplatku za služby související s hotovostním platebním stykem, tedy poplatek za pokladní operace. Tyto bankovní služby zdůrazňuje 5 (21,7 %) respondentů, kteří jsou klienty Air Bank a 8 (36,4 %) klientů z Equa Bank. Dalším důležitým

kritériem při výběru BÚ je výše poplatku za výběr hotovosti z bankomatů na území ČR. Drtivá většina respondentů využívajících bankovního konta od Equa Bank, a sice 21 (95,5 %) lidí, uvádí, že tento parametr rozhoduje při výběru BÚ. V případě Equa Bank bylo toto kritérium zdůrazněno pouze 10 (43,5 %) respondenty. Trochu menší počet respondentů z obou bank uvádí, že pro ně je stejně tak důležitá výše poplatku za výběr hotovostních prostředků mimo ČR, tedy v zahraničí. Zde byl tento parametr označen za významný 6 (26,1 %) respondenty preferujícími BÚ od Air Bank a 16 (72,7 %) respondenty, kteří mají účet v Equa Bank. Dalším bodem ohodnocování BÚ byla výše poplatku za vedení platební karty. Toto kritérium je důležité pro 9 (39,1 %) lidí z Air Bank a 6 (27,3 %) respondentů majících účet v Equa Bank. Poté následuje výše úrokové sazby na účtu, což některé banky nabízejí nejen na spořicích účtech, ale také i na běžných. Daný parametr je označen za důležitý většinou respondentů používajících BÚ od Air Bank, a to 15 (65,2 %) lidmi, a 6 (27,3 %) respondenty využívajícími bankovních služeb od Equa Bank. Posledním do značné míry důležitým kritériem při výběru BÚ je rozhraní internetového bankovníctví na počítači a aplikace bankovníctví na mobilu. Tento parametr označuje jako důležitý 14 (60,9 %) respondentů z Air Bank a 9 (40,9 %) účastníků tvořících klientelu Equa Bank. Dále méně než 20 % respondentů z příslušných bank uvádí, že pro ně je taktéž důležité umístění poboček jejich banky, počet a umístění bankomatů, možnost využití kontokorentního úvěru atd. Výše popsané výsledky ohledně důležitosti jednotlivých kritérií při výběru BÚ jsou znázorněny v grafu č. 4.

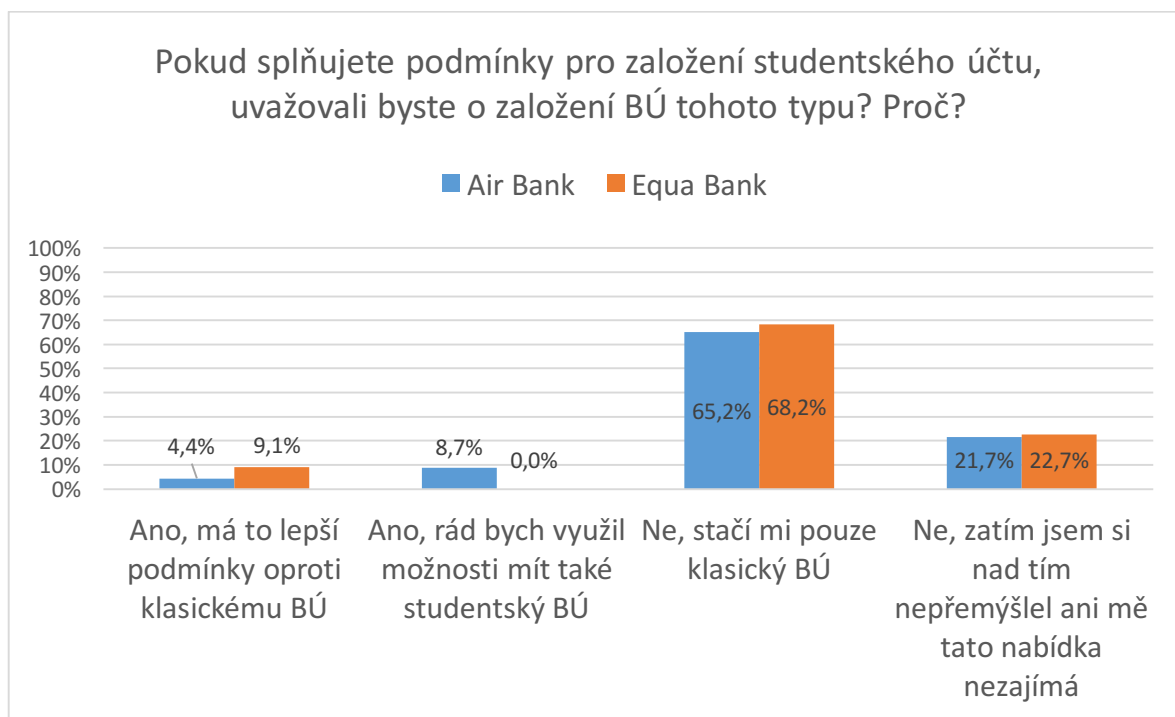
Graf č. 4: Důležitost jednotlivých kritérií při zvolení klasického BÚ



Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Třetí otázka tohoto bloku od respondentů zjišťovala, zda uvažují při splnění náležitých podmínek o založení studentského BÚ. Opět jsou zde popsány výsledky pouze od dotázaných, kteří mají účet vedený buď v Air Bank nebo Equa Bank. Většina mladých lidí, již mají klasický účet v jedné z výše zmíněných bank, je přesvědčena, že studentský účet nepotřebují. V případě Air Bank uvádí 15 (65,2 %) respondentů, že si studentský bankovní účet nezřídí, poněvadž jim jejich klasický BÚ plně stačí. Dalších 5 (21,7 %) respondentů si studentský účet nezaloží, protože si nad tím ani nepřemýšleli a daná nabídka není pro ně zajímavá. Pouze 3 respondenti stále uvažují, že si BÚ pro studenty založí, a to proto, že 1 (4,4 %) respondent vidí u studentského konta lepší podmínky oproti klasickému účtu a 2 (8,7 %) respondenti uvádějí, že by rádi měli i studentský účet, tedy ke svému klasickému účtu by si chtěli zřídit účet pro studenty. Dotázaní, kteří mají účet v Equa Bank, vykazují podobnou statistiku. Drtivá většina, 15 (68,2 %) lidí, považuje klasický BÚ za zbytečnost a uvádí, že klasický BÚ od příslušné banky bohatě stačí. Stejně jako u Air Bank, 5 (22,7 %) dotázaných se touto otázkou ani nezabývalo a tato nabídka se jim nezdá atraktivní. Zbývající 2 (9,1 %) respondenti si myslí, že studentský účet má oproti klasickému BÚ určité výhody, proto si ho rádi zřídí. Všechny odpovědi na příslušnou otázku jsou přehledně znázorněny v grafu č. 5.

Graf č. 5: Zájem o studentský účet ze strany majitelů klasických účtů



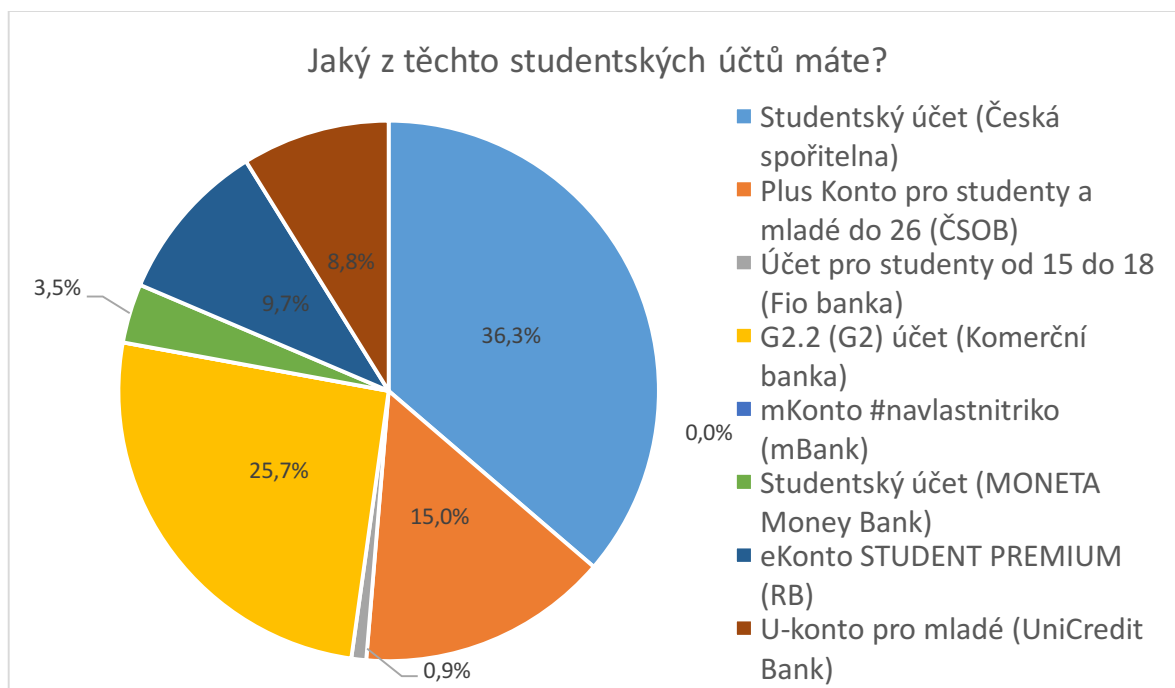
Zdroj: vlastní zpracování, 2019

6.3 Analýza vybraných studentských účtů

Respondenti, kteří při identifikaci uváděli, že mají studentský účet, automaticky pokračovali blokem č. 3, který podrobně zjišťoval, jaký studentský účet ten či onen respondent má, jaké charakteristiky rozhodovaly při výběru jednotlivých produktů, jak svůj účet respondenti využívají, jaké bankovní služby jsou pro respondenty důležité a další detaily související s využitím bankovních kont. V této části budou vybrány a rozepsány odpovědi, které se týkají 4 nejvyužívanějších studentských účtů. Celkem bylo v tomto bloku nasbíráno 113 odpovědí na každou otázku, tedy účastníci této skupiny tvoří 49,8 % z celkového počtu respondentů.

Stejně jako u majitelů nestudentských účtů, nejprve bylo zapotřebí zjistit, v jaké bance mají jednotliví respondenti své studentské konto. Na základě odpovědí dotázaných lze říci, že nejvyužívanějším bankovním kontem je účet pro studenty od České spořitelny (ČS). Ten využívá 41 (36,3 %) respondentů. Druhým respondenty oblíbeným kontem je účet G2 (G2.2) od Komerční banky (KB), který má 29 (25,7 %) dotázaných. Třetí nejvíce používaný účet je Plus konto pro studenty a mladé do 26 let, které nabízí Československá obchodní banka (ČSOB). Tento účet má 17 respondentů, což představuje 15 % z celkového počtu majitelů studentských účtů. Čtvrté místo získalo eKonto STUDENT PREMIUM nabízené Raiffeisenbank (RB), jehož má 11 (9,7 %) respondentů. Dále za dosti používaný studentský účet lze považovat U-konto pro mladé od UniCredit Bank, které si vybralo 10 (8,8 %) respondentů. Mezi méně žádaná konta se řadí studentský účet od MONETA Money Bank, který dle získaných odpovědí mají pouze 4 respondenti, tedy 3,5 % z celkového počtu vlastníků studentských kont. Také sem lze zařadit účet pro studenty od 15 do 18 let, který byl zvolen pouze 1 (0,9 %) respondentem. Poslední z nabídky studentských účtů mKonto #navlastnitriko, které si studenti mohou zřídit v mBank, nemá žádný (0 %) dotázaný. Přehled odpovědí majitelů studentských účtů, co se týká výběru banky, je znázorněn v grafu č. 6.

Graf č. 6: Výběr banky majiteli studentských účtů



Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Dále je analytická část této práce zaměřena na zjištění preferencí, výhod a nedostatků 4 studentských účtů, které patří mezi nejvíce používaná konta na českém bankovním trhu. Tak bude součástí následné analýzy studentský účet od ČS, účet G2.2 (G2) od KB, Plus Konto pro studenty a mladé do 26 od ČSOB, eKonto STUDENT PREMIUM od RB.

Otázka č. 2 bloku určeného pro studenty má za úkol zjistit míru spokojenosti jednotlivých respondentů se službami té či oné banky. Každý účastník musel ohodnotit služby ve své bance od 1 do 10 bodů, kde 1 bod znamená, že respondent je s bankovními službami zcela nespokojen a 10 bodů naopak představuje maximální spokojenost příslušného zákazníka. Mezi klienty se studentským účtem od ČS byla většina zákazníků spíše spokojena, neboť 1 až 5 body ohodnotilo služby této banky pouze 6 (14,6 %) respondentů. Zbýlých 35 (85,4 %) dotázaných hodnotí služby od ČS 6 až 10 body. Majitelé účtu G2.2 či G2, který je nabízen KB, jsou také většinou spokojenější. Menším počtem bodů, tedy 1 až 5 body, ohodnotilo bankovní služby v KB pouze 5 zákazníků, což činí 17,2 % z celkového počtu respondentů majících výše uvedený účet. Zbytek dotázaných, tedy 24 (82,8 %) lidí, obodovali servis v této bance 6 až 10 body. Respondenti, kteří využívají služeb spojených s Plus kontem pro studenty a mladé do 26 let od ČSOB, jsou opět ve většině případů spokojeni. Jen 2 (11,8 %) dotázaní ohodnotili tyto služby 1 až 5 body. Zbývajících 15 (88,2 %) respondentů uvedlo, že jsou s bankovními službami této banky spokojenější a

ohodnotili je 6 až 10 body. Všichni studenti, kteří mají eKonto STUDENT PREMIUM v Raiffeisenbank jsou spíše spokojeni. Ani jeden z příslušných respondentů neohodnotil bankovní služby v této bance menším počtem bodů. Všechny 11 (100 %) respondentů hodnotí výše zmíněné konto a služby s ním spojené 7 až 10 body. Podrobnější struktura míry spokojenosti jednotlivých účastníků dotazování je znázorněna ve formátu „počet respondentů (procentuální podíl)“ v tabulce č. 2.

Tabulka č. 2: Míra spokojenosti majitelů studentských účtů se službami jejich banky

		Typ studentského účtu			
		Studentský účet od ČS	Účet G2.2 (G2) od KB	Plus konto od ČSOB	eKonto STUDENT PREMIUM od RB
Míra spokojenosti se službami (počet bodů)	1b.	1 (2,4 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)
	2b.	1 (2,4 %)	1 (3,4 %)	0 (0 %)	0 (0 %)
	3b.	1 (2,4 %)	0 (0 %)	1 (5,9 %)	0 (0 %)
	4b.	2 (4,9 %)	0 (0 %)	1 (5,9 %)	0 (0 %)
	5b.	1 (2,4 %)	4 (13,8 %)	0 (0 %)	0 (0 %)
	6b.	1 (2,4 %)	3 (10,3 %)	1 (5,9 %)	0 (0 %)
	7b.	8 (19,5 %)	2 (6,9 %)	2 (11,8 %)	2 (18,2 %)
	8b.	10 (24,4 %)	5 (17,2 %)	3 (17,6 %)	1 (9,1 %)
	9b.	4 (9,6 %)	8 (27,7 %)	6 (35,3 %)	3 (27,3 %)
	10b.	12 (29,6 %)	6 (20,7 %)	3 (17,6 %)	5 (45,4 %)

Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Další otázka, která byla účastníkům dotazování položena, měla za úkol zjistit, co mělo rozhodující vliv při výběru respondentem zvoleného konta. Každý z dotázaných mohl zvolit jak jeden, tak více faktorů, které jeho rozhodnutí ovlivnily.

Majitelé studentského účtu od ČS uvádějí dohromady 8 vlastností, které příslušným respondentům pomohly rozhodnout se právě pro výše zmíněné konto. Skoro polovina dotázaných, a to 20 (48,8 %) lidí, považuje za hlavní rozhodující faktor výhodné podmínky a ceny za bankovní služby. Výběr dalších 17 (41,5 %) respondentů ovlivnil názor jejich rodičů. Také mezi významné faktory ovlivňující výběr studentského účtu byly zařazeny

recenze od kamarádů, jež pomohly 11 (26,8 %) respondentům. Rozhodnutí 3 (7,3 %) majitelů účtu pro studenty od ČS ovlivnila lákavá reklama. Pro 2 (4,9 %) respondenty byla při výběru studentského konta důležitá dostupnost bankomatů a poboček, přičemž 1 respondentka dokonce uvedla, že v její obci je pouze 1 bankomat, a ten patří České spořitelně. Tím pádem je pro ni studentský účet nabízený ČS v podstatě jedinou možností, která jí připadala v úvahu. Dále opět 2 (4,9 %) dotázaní uvádějí, že si tento účet zvolili kvůli zaměstnání. Zároveň 1 respondentka k tomu dodala vysvětlení, že v práci jí mohli posílat mzdu pouze na účet vedený v ČS. Mezi nejméně populární faktory, které ovlivnily výběr studentského účtu ve prospěch České spořitelny, patří stabilita a velikost bankovní instituce, poněvadž tuto odpověď zvolil jen 1 (2,4 %) respondent. Stejně tak bylo pouze jednou zvoleno doporučení od zaměstnance banky.

Respondenti, kteří mají studentský G2.2 (G2) účet nabízený Komerční bankou vyznačili celkem 5 rozhodujících faktorů. Nejvíce ovlivňujícími jsou pro klienty KB výhodné podmínky a ceny za služby, jelikož tuto variantu zvolilo 17 (58,6 %) dotázaných. Za stejně důležité jsou považovány názory rodičů, které při výběru studentského konta pomohly až 16 (55,2 %) respondentům. Mezi všemi respondenty 6 (20,7 %) účastníků dotazníkového šetření uvádí, že si G2.2 (G2) účet vybrali díky recenzím od kamarádů. K méně populárním rozhodujícím faktorům patří lákavá reklama, díky níž bylo výše uvedené konto zvoleno pouze 1 (3,4 %) respondentem. Také bylo 1 respondentem uvedeno, že přechod do KB se zvolením studentského účtu následoval po špatných zkušenostech s Raiffeisenbank a Českou spořitelnou.

Účastníci šetření, kteří si své studentské konto zřídili v ČSOB, uvedli 3 důvody, proč si zvolili účet právě od této banky. Nejpopulárnější příčinou jsou názory rodičů, které při zvolení BÚ ovlivnily rozhodnutí více než poloviny respondentů, a sice 9 (52,9 %) lidí. Jeden z nich dokonce uvádí, že se pro tento účet rozhodl díky tomu, že tam pracuje jeden z jeho rodičů. O něco méně respondentů, 8 (47,1 %) lidí, prozradilo, že pro ně byly rozhodujícím faktorem výhodné podmínky a ceny za bankovní služby. Poslední ovlivňující skutečnost, což jsou recenze od kamarádů, pomohla při výběru studentského účtu 2 (11,8 %) lidem.

Poslední studentský účet, který je v této části analyzován, a to eKonto STUDENT PREMIUM od Raiffeisenbank, má podle mínění respondentů výhodné podmínky a ceny za služby. Tuto možnost zvolila drtivá většina, 9 (81,8 %) lidí. Zároveň 3 (27,3 %) respondenti uvedli, že jejich rozhodnutí ovlivnily především recenze od kamarádů. Názory rodičů nehrály v případě této banky významnou roli. Ty pomohly při výběru bankovního konta

pouze 1 (9,1 %) respondentovi. Stejně tak pomohla při rozhodování pouze 1 respondentovi lákavá reklama.

Posléze následovala otázka, která zjišťovala primární účel založení účtu, tedy k čemu respondenti potřebují své konto. Zde každý z respondentů měl zvolit jen 1 z 4 nabízených variant nebo vymyslet a napsat jiný účel. Skoro polovina majitelů studentského účtu od ČS, a sice 20 (48,8 %) lidí, uvádí, že primárním účelem založení tohoto konta bylo získání platební karty, pomocí níž se dá platit v obchodech a nakupovat na internetu. Dále přibližně čtvrtina účastníků šetření, 11 (26,8 %) lidí, používá své studentské konto jako uložení, tedy si na něm střeží finanční prostředky bez zhodnocování. Zbývajících 10 (24,4 %) respondentů si zřídilo studentský účet pro posílání a přijímání plateb v různých formách, a to prostřednictvím jednorázových příkazů k úhradě, nastavení trvalých příkazů, příkazů k inkasu, SIPO plateb apod. Klienti KB, kteří mají studentský G2.2 (G2) účet, mají podobnou statistiku, co se primárního účelu využití BÚ týká. Primární účel většiny, kterou tvoří 13 (44,8 %) respondentů, spočívá v potřebě mít platební kartu pro placení v obchodech a na internetu. Dalších 9 (31 %) dotázaných potřebovalo BÚ za účelem zajištění bezhotovostního platebního styku prostřednictvím jednotlivých platebních příkazů, které již byly zmíněny. Zbytek majitelů příslušného studentského účtu, a to 7 (24,1 %) lidí, si ho původně založil za účelem uložení volných financí. Podobný výsledek při dotázání vykázali majitelé Plus konta pro studenty a mladé do 26, které nabízí ČSOB. Zde uvádí více než polovina respondentů, resp. 9 (53 %) lidí, že peněžní prostředky na svém účtu utrácí především při placení platební kartou v obchodech nebo při nakupování skrz různé webové stránky. Dále 4 (23,5 %) respondenti uvedli, že pomocí svého účtu vyřizují platby ve formě všelijakých příkazů. Stejný počet dotázaných uvedl, že jejich studentské konto hraje pro ně roli spořicího účtu, a tím pádem se na něm ukládají volné finance. Studenti, kteří jsou klienty RB a vlastní eKonto STUDENT PREMIUM, dopadli se stejnou statistikou. Větší část respondentů, a sice 6 (54,5 %) lidí, potřebuje ke studentskému účtu platební kartu, díky níž dokáží příslušní studenti platit v obchodech a nakupovat zboží přes internet. Dále 3 (27,3 %) dotázaní používají svoje konto k odesílání a přijímání bezhotovostních převodů jednotlivými formami příkazů k úhradě. Zbytek, tedy 2 (18,2 %) účastníci dotázání, využívá svůj účet pro uložení finančních prostředků. Ani jeden (0 %) respondent, který disponuje studentským účtem ve výše uvedených bankách, nevyužívá BÚ s cílem získání úvěrového produktu, a to kontokorentního úvěru, ani nemá jiný účel využití, který v nabídce odpovědí nebyl.

Další otázka souvisí s využitím studentského účtu, avšak tentokrát je zjišťován způsob, kterým studenti ovládají svůj účet a s ním spojené služby. Zde byly k dispozici 4 přesně dané odpovědi, které bylo možno kombinovat a respondent mohl zvolit více možností najednou. Jelikož ve 21. století používají lidé moderní technologie těsně spojené s internetem, je zcela jasné, že mezi nejrozšířenější způsoby ovládání BÚ patří internetové bankovníctví na počítači a mobilní aplikace pro chytré telefony. Avšak dodnes existují banky, které pro vyřizování složitějších operací vyžadují přítomnost klienta na pobočce kvůli vyšší bezpečnosti.

Klienti České spořitelny, kteří vlastní studentský účet, ovládají svůj účet zejména pomocí nástrojů využívajících internetového připojení. Až 32 (78 %) respondentů uvádí, že pro vyřízení svých požadavků týkajících se bankovních služeb používají mobilní aplikace od této banky, které jsou momentálně představeny ve dvou verzích, a to je aplikace staršího typu názvem SERVIS 24 a jeho náhradník George s lepší i atraktivnější funkcionalitou. Zároveň 29 (70,7 %) dotázaných uvedlo, že pro ně je nejvhodnější vyřešit bankovní požadavky prostřednictvím internetového bankovníctví dostupného z webové stránky dané banky. Kromě toho 9 (22 %) lidí uvedlo, že pokud někdo z nich potřebuje řešit bankovní záležitost, nejlepší variantou je zajít na pobočku a řešit daný problém s bankéřem. Pro 4 (9,8 %) lidí je také pohodlným způsobem ovládání BÚ prostřednictvím telefonního bankovníctví.

Dosti podobný výsledek při dotázání vykazují respondenti, kteří mají studentský G2.2 (G2) účet nabízený Komerční bankou. Zde nejpopulárnějším způsobem využívání bankovních služeb, který volí 25 (86,2 %) je opět ovládání pomocí mobilní aplikace, která se nazývá Mobilní banka. Prostřednictvím této aplikace může klient zadat jak jednorázový, tak trvalý příkaz k úhradě, nastavit inkaso či SIPO platbu, měnit parametry platební karty a také si dokáže naplánovat schůzku s jeho bankéřem pro vyřizování složitějších požadavků. Dále 17 (58,6 %) respondentů uvádí, že pro ně je nejjednodušší vyřizovat bankovní požadavky přes internetové bankovníctví na počítači. Pro 4 (13,8 %) dotázané je nejlepší variantou zastavit se na pobočce a vyřešit jednotlivé záležitosti s bankéřem. Pouze 2 (6,9 %) vlastníci výše zmíněného účtu ovládají svůj účet skrz telefonní bankovníctví.

Studenti disponující Plus kontem od Československé obchodní banky mají trochu odlišný přístup k ovládání bankovníctví. Dle zjištěných odpovědí je patrné, že drtivá většina dotázaných, a to 14 (82,4 %) lidí, preferuje vyřizování požadavků týkajících se bankovníctví přes internetové bankovníctví na webové stránce banky. O něco méně, 12 (70,6 %) lidí, preferuje vyřizování požadavků týkajících se bankovníctví prostřednictvím telefonního bankovníctví.

respondentů ovládá své studentské konto a využívá bankovních služeb prostřednictvím mobilní aplikace s názvem ČSOB Smartbanking, která klientům této banky nabízí pestrou paletu bankovních služeb. Zajít si na pobočku a vyřizovat jednotlivé požadavky s bankovním poradcem preferují pouze 2 (11,8 %) respondenti. Avšak zde ani jednou (0 %) nezazněla odpověď, že by někdo chtěl řešit bankovní záležitosti telefonicky, tedy pomocí telefonního bankovníctví.

Majitelé eKonta STUDENT PREMIUM od Raiffeisenbank překvapují tím, že žádný (0 %) z dotazovaných neřeší bankovní požadavky na pobočce s bankéřem. Skoro každý, tzn. 10 (90,9 %) z 11 respondentů, ovládá svoje bankovníctví s pomocí mobilní aplikace Mobilní eKonto, což svědčí o její dobré a rozsáhlé funkcionalitě. Aplikace umožňuje disponovat s účty, měnit nastavení k platebním kartám, dívat se na umístění poboček a bankomatů, kontrolovat kurzovní lístek atd. Dále 5 (45,5 %) respondentů uvedlo, že s bankovníctvím spojené požadavky vyřizují skrz internetové bankovníctví. IB je přístupné z webové stránky RB. Přibližně čtvrtina respondentů, a sice 3 (27,3 %) dotázaní, jsou zvyklí využívat bankovních služeb na telefonní lince s tzv. telefonním bankéřem.

6.4 Analýza bankovních služeb k vybraným studentským účtům

V této kapitole jsou podrobně analyzovány služby, které se nabízejí k bankovním kontům. Majitelé studentských účtů zde měli zodpovědět otázky týkající se důležitosti bankomatů a frekvence výběrů z nich jak na území ČR, tak v zahraničí. Dále se zkoumal bezhotovostní platební styk, a sice využívání jednorázových platebních příkazů, trvalých plateb a různých druhů inkasa. Posléze byly analyzovány úvěrové produkty v rámci BÚ, což je kontokorentní úvěr. Pomocí získaných odpovědí se stanovila důležitost jednotlivých kritérií a jak již bylo zmíněno, frekvence využívání jednotlivých bankovních služeb pomohla vytvořit 3 profily fiktivních studentů, pro něž následně bylo vybráno nejvýhodnější bankovní konto z nabídky studentských i nestudentských účtů.

6.4.1 Výběry z bankomatu

Následující otázkou se začalo zkoumat využití jednotlivých bankovních služeb, které jsou nedílnou součástí jakéhokoliv BÚ. Nejprve se zjišťovala důležitost a frekvence využívání bankomatů. Majitelé zkoumaných studentských účtů měli odpovědět na 4 otázky, které se týkají důležitosti široké sítě bankomatů příslušné banky, frekvence výběrů z bankomatů své banky, z bankomatů jiných bank v ČR a ze zahraničních bankomatů.

Důležitost široké sítě bankomatů byla hodnocena od 1 do 10 bodů, kde 1 bod znamená, že pro respondenta není vůbec důležitý počet bankomatů dané banky a 10 bodů naopak svědčí o velmi vysoké důležitosti široké sítě bankomatů té či oné banky. U zbývajících 3 otázek měli respondenti na výběr 4 možnosti, a to že si peníze nevybírají, vybírají si maximálně dvakrát měsíčně (zřídka), tři- až pětkrát měsíčně (občas) a více, než pětkrát měsíčně (často).

Co se týká respondentů majících studentský účet od ČS, pro ně je velký počet bankomatů zřejmě důležitý. Průměr všech odpovědí činí 8,5 bodů a 32 (78 %) dotazovaných hodnotí důležitost tohoto kritéria 8 až 10 body. Daný parametr není důležitý pouze pro 2 (4,9 %) respondenty, kde 1. (2,4 %) ohodnotil toto kritérium 1 bodem a 2. to obodoval 4 body. Ani jeden ze zmíněných respondentů si nevybírání hotovost z bankomatů ČS. Dále je 7 (17,1 %) respondentů, pro které je příslušný parametr středně důležitý. Z této skupiny tak 2 (4,9 %) dotázaní ohodnotili důležitost bankomatů 5 body, 1 (2,4 %) respondent ji obodoval 6 body a zbývajících 4 (9,6 %) účastníci ohodnotili dané kritérium 7 body. Další 7 (17,1 %) účastníků šetření ohodnotili důležitost veliké sítě bankomatů 8 body, 10 (24,4 %) respondentů zde zvolili 9 bodů a zbývajících 15 (36,6 %) dotázaných ocenili širokou síť bankomatů 10 body. Co se týká výběru z bankomatů, 3 (7,3 %) respondenti uvedli, že si hotovost nevybírají z bankomatů své banky. Avšak 1 (2,4 %) z těchto 3 respondentů ohodnotil důležitost široké sítě bankomatů až 9 body. Zřídka si vybírají hotovost z bankomatů své banky 12 (29,3 %) dotázaných, mezi kterými považuje širokou síť bankomatů za důležitou až 10 (24,4 %) respondentů. Těch, co si vybírají hotovost občas, tedy tři- až pětkrát měsíčně, je 22 (53,7 %) respondentů, z nichž 18 (43,9 %) ocenilo velký počet bankomatů jako důležitý parametr. Zbytek, tedy 4 (9,8 %) dotazovaní, používají bankomaty své banky často a dokonce 3 (7,3 %) z nich si myslí, že rozlehlá síť bankomatů je důležitá. Bankomaty konkurence pro výběr hotovosti používá málokdo. Pouze 8 (19,5 %) majitelů studentského účtu od ČS si vyberou hotovostní prostředky z bankomatů jiné banky. Z předtím zmíněných dotázaných využívají cizích bankomatů maximálně párkrát za měsíc 6 (14,6 %) respondentů a zbývajících 2 (4,9 %) si takto vyberou občas. S výběry v zahraničí lze vidět velmi podobnou statistiku. 33 (80,5 %) dotázaných si v zahraničí nevybírají, 7 (17 %) si vyberou do dvoukrát za měsíc a pouze 1 (2,4 %) respondent využije této služby občas, tzn. tři až pětkrát měsíčně.

S majiteli studentského účtu G2.2 to vypadá podobně. Průměr důležitosti rozsáhlé sítě bankomatů je zde o něco nižší a rovná se 7,8. Také se snížil i počet respondentů, pro které jsou bankomaty v hojném počtu důležitou charakteristikou. Těch, kteří ohodnotili tento parametr 8 až 10 body, je celkem 18 (62,1 %). Určitý počet bodů daly 3 skupiny respondentů

se stejným počtem dotázaných, tedy 6 (20,7 %) lidí z každé skupiny. Pouze 1 (3,4 %) respondent uvedl, že pro něho široká síť bankomatů nemá význam a ohodnotil dané kritérium 1 bodem. Avšak je zajímavé, že zrovna tento dotázaný si 3x až 5x měsíčně vybírá hotovost, a to ze všech bankomatů tuzemských i zahraničních. Pro zbytek, tedy 10 (34,5 %) respondentů, je středně důležité, aby banka disponovala velkým počtem bankomatů. Zde 3 (10,3 %) lidé ohodnotili dané kritérium 5 body, 2 (6,9 %) dotázaní 6 body a 5 (17,2 %) dotazovaných 7 body. Překvapivě 1 (3,4 %) z respondentů, který oceňuje důležitost bankomatů 5 body, si vůbec nevybírá hotovost, tedy ani v ČR, ani v zahraničí. Více, než polovina, a to 19 (65,5 %) lidí, si z bankomatů své banky vybírají zřídka, tedy do 2x za měsíc. Občas, resp. 3x až 5x za měsíc, použije bankomaty KB 8 (27,6 %) jedinců. Těch, co si vyberou ze svých bankomatů často, je opět pouze 1 (3,4 %) respondent. V případě bankomatů jiných českých bank je zřejmé, že většina, kterou tvoří až 21 (72,4 %) účastníků, si hotovostní prostředky nevybírá. Avšak mezi dotázanými je 5 (17,2 %) lidí, co si vyberou maximálně 2x měsíčně, 2 (6,9 %) respondenti vybírající si z bankomatů jiných bank 3x až 5x za měsíc, a 1 (3,4 %) účastník, co využije cizí bankomaty více, než 5x za měsíc. U zahraničních výběrů lze vidět podobnou statistiku. Opět 21 (72,4 %) respondentů bankomatů v zahraničí nevyužívá. Dále je zde 7 (24,1 %) respondentů, kteří si v zahraničí vybírají do 2x za měsíc, a 1 (3,4 %) respondent, který si vybere ze zahraničního bankomatu občas. Stejně jako u ČS není zde nikdo (0 %), kdo by si vybíral v zahraničí často, tzn. více, než 5x měsíčně.

Pro studenty, kteří mají Plus konto od ČSOB, je široká síť bankomatů též důležitá. Průměr odpovědí zde činí 8,2 a hojný počet bankomatů své banky považuje za důležitý aspekt, resp. hodnotí 8 až 10 body, až 12 (70,6 %) respondentů ze 17 celkových. Mezi nimi jsou 4 (23,5 %) dotázaní, kteří toto kritérium hodnotí 8 body, 2 (11,8 %) ho ohodnotili 9 body a 6 (35,3 %) to obodovali maximem, tedy 10 body. Avšak je překvapující, že respondent hodnotící dané kritérium 10 body dále odpověděl, že si vůbec nevybírá hotovost. Ze všech dotázaných je jen 1 (5,9 %) účastník, pro něhož nejsou bankomaty důležité a tento parametr byl ním obodován 3 body. To je však pochopitelné, poněvadž tento respondent si vybírá maximálně 2x z bankomatů své banky a neuskutečňuje výběry z jiných bank tuzemských ani zahraničních. Další 4 (23,5 %) dotazovaní si myslí, že dané kritérium je středně důležité. Z nich 1 (5,9 %) ohodnotil tento parametr 5 body a 3 (17,6 %) to obodovali 7 body. Co se týká výběrů z bankomatů ČSOB, zřídka (maximálně 2x za měsíc) si vybírá 5 (29,4 %) respondentů, dalších 7 (41,2 %) si vybírá hotovostní prostředky 3x až 5x v měsíci a poslední 4 (23,5 %) si vybírají často, resp. 6x a více za měsíc. S výběry z bankomatů

konkurence je zde situace obdobná jako u předchozích bank. Většina, a sice 13 (76,5 %) dotázaných, si z cizích bankomatů na území ČR nevybírá vůbec. Zbývající 4 (23,5 %) si vyberou čas od času, ale maximálně párkrát v měsíci. S výběry v zahraničí je tu situace zajímavější, jelikož pouze 1 (5,9 %) respondent si vybírá finanční prostředky ze zahraničních bankomatů a dělá to maximálně 2x za měsíc. Jinak zbytek respondentů, tedy 16 (94,1 %) ze 17 lidí, svou kartu pro výběry ze zahraničních bankomatů nevyužívá.

Avšak statistika využití bankomatů majiteli eKonta STUDENT PREMIUM od RB se výrazně liší. Byť průměr jednotlivých odpovědí činí 7, důležitým je hojný počet bankomatů své banky jenom pro cca polovinu dotazovaných, a sice pro 6 (54,5 %) účastníků. Z nich jsou 2 (18,2 %) respondenti, již ohodnotili daný parametr 9 body, a poté 4 (36,4 %) dotázaní, kteří to obodovali 10 body. Dále 3 (27,3 %) účastníci dotazování odpověděli, že pro ně není široká síť bankomatů důležitým kritériem. Každý (9,1 %) z dotázaných nechal odlišné ohodnocení s nejnižším počtem bodů, tedy 1,2 a 3 body. Zbývající 2 (18,2 %) respondenti považují rozlehlou síť bankomatů za středně důležitou. 1. respondent ji ohodnotil 6 body, 2. ji obodoval 7 body. Všichni (100 %) z příslušných respondentů si vybírají z bankomatů své banky. Skoro polovina, a sice 5 (45,5 %) dotázaných, si vyberou hotovostní prostředky zřídka, resp. 1x až 2x v měsíci. Další 3 (27,3 %) jednotlivci použijí bankomaty RB 3x až 5x měsíčně. Poslední 3 (27,3 %) respondenti si vybírají často, a tak to dělají více, než 5x za měsíc. Z bankomatů jiných tuzemských bank si nevybírají pouze 2 (18,2 %) účastníci. Stejný počet respondentů, tzn. 2 (18,2 %) lidé, si vybírá z bankomatů konkurence maximálně párkrát za měsíc. Občas, tedy 3x až 5x v měsíci, si z bankomatů jiných bank vybírají 4 (36,4 %) dotazovaní. Poslední 3 (27,3 %) respondenti si z cizích tuzemských bankomatů vybírají často, 6 a vícekrát v měsíci. Další překvapující skutečností je, že více než polovina dotázaných, 6 (54,5 %) lidí, si vybírá z bankomatů v zahraničí. Všichni tito účastníci uskutečňují v zahraničí 1 až 2 výběry v měsíci. Zbytek, a to je 5 (45,5 %) dotázaných, bankomatů v zahraničí nevyužívá. Z popsaných výsledků je patrné, že respondenti s eKontem STUDENT PREMIUM provádějí více výběrů z bankomatů konkurence na území ČR i v zahraničí. Za toto může skvělý studentský tarif od RB s výběry po celém světě zadarmo, jenž bude podrobněji popsán v podkapitole „Porovnání ceníků“.

6.4.2 Bezhotovostní platební styk

V této podkapitole se bude porovnávat frekvence využití platební karty k placení v obchodech či na internetu a zároveň provedení plateb prostřednictvím jednorázových

příkazů, trvalých příkazů, příkazů k inkasu a povolení k inkasu (SIPO) přes internetové či mobilní bankovníctví. Zjištěné výsledky pomohou vytvořit profily tzv. fiktivních klientů, díky kterým lze vybrat a doporučit zkoumané bankovní účty jednotlivým typům klientů.

Většina respondentů, kteří mají studentský účet v České spořitelně, uvádí, že bezhotovostního platebního styku využívá dnes a denně. Co se týká jednorázových příkazů k úhradě, 16 (39 %) respondentů odpovědělo, že takové platby uskutečňují občas, tedy 3x až 5x za měsíc. Stejný počet dotázaných uvedl, že jednorázové příkazy podávají zřídka, resp. maximálně 2x v měsíci. Dalších 5 (12,2 %) účastníků šetření nepoužívá tuto službu vůbec. Pouze 4 (9,8 %) dotazovaní posílají peníze pomocí jednorázového příkazů často, tedy minimálně 6x měsíčně. Dále se zkoumá využití pravidelně posílaných plateb. Trvalé příkazy již nejsou studenty oblíbené stejně jako jednorázové platby. Zde většina skládající se z 25 (61 %) respondentů uvádí, že na svém studentském účtu nemají žádný trvalý příkaz. Avšak dalších 10 (24,4 %) dotázaných odpovědělo, že pravidelné platby jim z účtu odcházejí jednou za určitý čas. Zbývajících 6 (14,6 %) účastníků posílá pravidelně ze svého účtu několik plateb. Ani klasické povolení k inkasu, ani soustředěné inkaso plateb obyvatelstva (SIPO) není mezi mladými lidmi velmi žádanou službou. Pouze 3 (7,3 %) respondenti mající studentský účet od ČS provádějí některé platby tímto způsobem. Drtivá většina, a sice 38 (92,7 %) dotázaných, nemá nastavené žádné inkaso na svém účtu. Platební, resp. debetní kartu k BÚ, používají v dnešní době takřka všichni, avšak s odlišnou frekvencí. Je pozitivní zprávou, že všichni majitelé studentského účtu od ČS mají ke svému účtu zřízenou debetní kartu. Až 32 (78 %) respondentů používá platební kartu opravdu často, a tak ji měsíčně zaplatí více než 10x. Dále je z výsledků dotázení patrné, že 5 (12,2 %) účastníků využívá kartu k účtu občas, tzn. zaplatí jí 6x až 10x v měsíci. Poslední skupinou jsou ti, kteří debetní karty moc nevyužívají a měsíčně jí platí maximálně 5x za měsíc. Sem patří pouze 4 (9,8 %) dotazovaní.

Majitelé studentského G2.2 či G2 konta poskytovaného Komerční bankou využívají bezhotovostního platebního styku velice podobně. Opět většinu, a to 15 (51,7 %) respondentů, tvoří ti, co jednorázově posílají peníze občas, tedy 3x a 5x v měsíci. Dalších 10 (34,5 %) dotázaných využívá jednorázové úhrady ve prospěch cizího účtu do 2x za měsíc. Vybraní 3 (10,3 %) respondenti odpověděli, že peníze pomocí jednorázových příkazů neposílají. Poslední zbylý (3,4 %) účastník šetření u této otázky uvedl, že dané služby využívá často, resp. posílá peníze tímto způsobem minimálně 6x v měsíci. Co se týče pravidelných plateb, více než polovina respondentů, kterou tvoří 20 (69 %) lidí, nemá trvalý

příkaz na svém studentském účtu nastaven. 4 (13,8 %) dotázaní uvádějí, že jim z účtu odchází s určitou frekvencí 1 pravidelná platba. Zbývajících 5 (17,2 %) respondentů uvedlo, že jim z jejich účtů odejde několik opakovaných plateb. U povolení k inkasu lze opět pozorovat, že tato služba rozhodně nepatří mezi většinou lidí využívané. Pouze 1 (3,4 %) dotazovaný uvedl, že si na svém účtu nastavil souhlas s inkasem. Jinak převážná většina skládající se až z 28 (96,6 %) lidí nepoužívá daný typ plateb. Debetní kartu, která je populární doplňkovou službou k BÚ, používají všichni dotazovaní majitelé studentského účtu od KB. Zde 20 (69 %) účastníků dotazníkového šetření zvolilo udalo, že pomocí PK platí často, tedy minimálně 1x za měsíc. Nicméně, 5 (17,2 %) respondentů sdělilo, že kartou k účtu zaplatí maximálně 5x v měsíci, a tak využívají tohoto bankovního produktu zřídka. Poslední 4 (13,8 %) dotázaní platí debetní kartou občas, tedy 6x až 10x měsíčně.

Respondenti s Plus kontem pro studenty a mladé do 26 od ČSOB vykazují podobnou statistiku jako dotazovaní z 2 předchozích bank. Skoro polovina, 8 (47,1 %) respondentů, provádí jednorázovou úhradu na cizí účet pouze 1x až 2x za měsíc. Až 6 (35,3 %) dotázaných posílá peníze pomocí jednorázového příkazu 3x až 5x v měsíci. Další 2 (11,8 %) lidé udali, že jednorázové platby uskutečňují často, resp. alespoň 6x měsíčně. Jen 1 (5,9 %) respondent sdělil, že tuto bankovní službu na svém BÚ vůbec nepoužívá. Trvalé příkazy se u majitelů výše zmíněného konta neřadí mezi oblíbené bezhotovostní operace. Většina, která se skládá z 11 (64,6 %) respondentů, nemá na svém účtu nastavenou žádnou opakovanou platbu. 3 (17,7 %) dotazovaní uvedli, že z jejich účtů odchází jednou za určitý čas 1 trvalá platba. Stejný počet dotázaných dále udal, že na svém studentském kontě mají nastaveno několik trvalých příkazů s konkrétní frekvencí. Povolení k inkasu a SIPO opět nemá na svém účtu převažující většina dotázaných, a sice 15 (88,2 %) lidí. Zbylí 2 (11,8 %) respondenti povolené inkaso na účtu mají. Platební karta k účtu je v případě majitelů studentského konta od ČSOB využívána všemi dotázanými. 12 (70,6 %) respondentů udalo, že svou debetní kartu použijí více, jak 10x za měsíc. Další 4 (23,5 %) účastníci šetření uskutečňují každý měsíc od 6 do 10 transakcí. Poslední (5,9 %) respondent využije kartu k placení za zboží či službu maximálně 5x za měsíc.

Odpovědi získané od majitelů eKonta STUDENT PREMIUM od RB se oproti odpovědím předchozích respondentů liší. Jednorázové platby zde provádějí všichni dotázaní. 4 (36,4 %) účastníci z 11 majitelů tohoto účtu podávají jednorázový příkaz k úhradě 1x až 2x měsíčně. Další 4 (36,4 %) respondenti využívají tuto službu 3x až 5x v měsíci. Zbylí 3 (27,2 %) studenti uskutečňují bezhotovostní platební styk prostřednictvím

jednorázových plateb více než 5x za měsíc. Trvalé příkazy na svém účtu nemá nastaveno cca polovina respondentů, a sice 6 (54,5 %) lidí. Jen 1 (9,1 %) dotázaný udal, že posílá pravidelnou platbu 1x za určité období. Překvapivě až 4 (36,4 %) dotazovaní podávají pravidelně několik příkazů. Platby prostřednictvím inkasa či SIPO využívají pouze 2 (18,2 %) respondenti. Zbytek dotazovaných, který je zastoupen až 9 (81,8 %) lidí, danou službu nevyužívá. V případě konta RB jsou překvapující výsledky ohledně využívání PK. Drtivá většina respondentů, která se skládá až z 9 (81,8 %) lidí, platí debetní kartou často, tzn. minimálně 11x za měsíc. Zbývajících 2 (18,2 %) dotázaní uvedli, že pro placení v obchodech či na internetu používají kartu ke svému účtu občas, tedy 6x až 10x měsíčně.

6.4.3 Úvěrové produkty k BÚ

V této části budou znázorněny výsledky, které se týkají využití úvěrových produktů k bankovním účtům. Jedinou službou, kterou u BÚ lze považovat za úvěr, je tzv. kontokorentní úvěr či povolený debet. Jedná se o službu, která po vyčerpání vlastních financí na účtu umožňuje klientovi používat po určitou dobu finanční prostředky banky, a to do výše úvěrového rámce a s určitým úrokem. Jelikož i pro tento úvěrový produkt vyžadují některé banky potvrzení o příjmu, není kontokorentní úvěr mezi studenty populární. Navíc mnohé banky o této službě se studenty ani nemluví, kvůli čemuž hodně studentů o dané možnosti ani neví.

Z dotázaných majitelů studentského účtu od ČS nebyl ani jeden (0 %) člověk, který by tohoto produktu využíval. Avšak většina tvořená 28 (68,3 %) respondenty tuto službu nepoužívá, ale ví, o co se jedná. Zbýlých 13 (31,7 %) dotázaných ani neví, co povolený debet znamená. Mezi majiteli studentského G2.2 (G2) účtu od KB překvapivě byl 1 (3,4 %) respondent, který na svém studentském kontě má kontokorent. Dalších 16 (55,2 %) účastníků sice dané služby nevyužívá, ale není to pro ně neznámý pojem. Zbývajících 12 (41,4 %) respondentů kontokorent na svém účtu nemá ani neví, co to znamená. Výsledky dotazovaných, kteří jsou klienti se studentským kontem od ČSOB, doopravdy překvapily. Až 3 (17,6 %) respondenti udali, že tento bankovní produkt mají ke svému účtu zřízený a používají ho. Převážná většina, 12 (70,6 %) dotazovaných, kontokorentní úvěr nepoužívá, avšak tito lidé znají význam tohoto pojmu. Pouze 2 (11,8 %) respondenti uvedli, že o kontokorentu zatím neslyšeli a nemají tušení, co daný výraz může znamenat. Překvapili také i klienti RB, kteří v této bance mají studentský účet. 2 (18,2 %) dotázaní na svém účtu povolený debet využívají. Skoro polovina účastníků šetření, 5 (45,5 %) lidí, o tomto

bankovním produktu slyšela, ale na svém účtu ho nemá. Zbývajícím 4 (36,3 %) dotazovaným neříká toto slovní spojení nic.

Na základě výše popsaných výsledků lze dospět k názoru, že povolený debet není v případě studentů často používaný produkt. Z tohoto vyplývá, že při výběru studentského konta nehraje možnost zřízení kontokorentního úvěru příliš velkou roli.

6.4.4 Důležitost kritérií při výběru studentského účtu a doporučení zákazníkům

V posledním bloku dotazníkového šetření se zjišťovala míra spokojenosti majitelů studentských účtů s produkty a službami v jejich dosavadních bankách. Zároveň bylo zapotřebí se dozvědět, co by se mohlo v té či oné bance zlepšit, aby se dosáhlo co nejvyšší spokojenosti zákazníků a respondenti by tak mohli po skončení nároku na studentské konto zůstat ve své bance i nadále.

Stejně jako majitelům běžných účtů byla zde položena otázka, která se zabývala výhodami jednotlivých studentských účtů, díky nimž si studenti zvolili to či ono konto. Na výběr tu měli 12 nabízených možností, které bylo možné kombinovat, a posléze se mohla uvést i vlastní odpověď. Tato otázka pomohla zjistit důležitost jednotlivých kritérií, a tím se stanovily váhy pro následnou vícekritériální analýzu variant.

Mezi významná kritéria patří především výše poplatku za vedení studentského účtu. Průměrně tuto odpověď zvolilo 87,7 % majitelů vybraných studentských kont, mezi kterými je 35 (85,4 %) vlastníků studentského účtu od ČS, 25 (86,2 %) respondentů s účtem G2.2 (G2) od KB, 15 (88,2 %) majitelů Plus konta pro studenty a mladé do 26 let nabízeného ČSOB a 10 (90,9 %) dotázaných z majitelů eKonta STUDENT PREMIUM od RB. Dalším významným kritériem je výše poplatku za výběr z bankomatů v ČR, kde průměr důležitosti příslušné charakteristiky činí 75,7 %. Tento parametr lze považovat za důležitý podle názoru 31 (75,6 %) klientů ČS, 26 (89,7 %) vlastníků studentského účtu od KB, 11 (64,7 %) vlastníků Plus konta od ČSOB a 8 (72,7 %) studentů majících konto pro studenty v RB. Také je o trochu méně důležitá výše poplatku za provedení transakcí. Průměr důležitosti se zde rovná 69,5 % a toto kritérium zohledňovalo při výběru studentského účtu 32 (78 %) dotázaných z ČS, 20 (69 %) respondentů z KB, 13 (76,5 %) majitelů studentského konta od ČSOB a 6 (54,5 %) účastníků šetření od RB. Mezi méně důležité parametry lze zařadit rozhraní internetového či mobilního bankovníctví (45,1 %), počet a umístění bankomatů vybrané banky (44,2 %), výše poplatku za výběr v zahraničí (41,2 %) a poplatek za vydání a vedení platební karty (41 %). Nejméně při výběru studentského účtu byl kladen důraz na

výši poplatku za využití pokladních služeb (31,8 %), dobré umístění poboček té či oné banky (25 %), kontokorent a jeho podmínky (6,9 %) a vlastní design karty (5,3 %). Odpovědi studentů byly porovnány s názory majitelů účtu od Air Bank a Equa Bank, a na základě preferencí účastníků šetření byla sestavena tabulka č. 3, která stanoví důležitost jednotlivých kritérií včetně vah pro vícekritériální analýzu variant.

Tabulka č. 3: Důležitost kritérií při výběru bankovního účtu pro studenta

Kritérium	Průměr důležitosti	Váha (V_i)
Výše poplatku za vedení BÚ	88,1 %	0,1754
Výše poplatku za provedení bezhotovostního platebního styku (transakce)	67,8 %	0,1352
Výše poplatku za provedení hotovostního platebního styku (služby pokladny)	30,9 %	0,0616
Výše poplatku za výběr z bankomatů v ČR	73,2 %	0,1459
Výše poplatku za výběr z bankomatů v zahraničí	41,2 %	0,0821
Výše poplatku za vydání a vedení platební karty	41 %	0,0817
Výše úrokové sazby na účtu	35,7 %	0,0711
Vlastní design platební karty	3,5 %	0,007
Uživatelsky příjemné rozhraní internetového či mobilního bankovníctví	45,1 %	0,0899
Povolený debet, výše poplatku a úroku při používání	7,6 %	0,0151
Dobré umístění poboček příslušné banky	21,1 %	0,042

Počet a umístění bankomatů příslušné banky	44,2 %	0,0881
Bezpečnost a spolehlivost banky	0,6 %	0,0011
Účet v CM	0,7 %	0,0014
Placení mobilem	1,1 %	0,0023

Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Dále se zjišťovalo, zda majitelé studentských účtů používají v rámci svého konta i doplňkové služby. Nejpoužívanější službou zde bylo pojištění k platební kartě, které banka nabízí vesměs ihned při zažádání o novou PK. Tato služba chrání finanční prostředky na platební kartě v případě jejího odcizení či zneužití a zároveň v určitém rozsahu pokrývá náklady na osobní věci, které mohou být odcizeny a zneužity spolu s příslušnou kartou. Mezi všemi vybranými respondenty používá tuto službu 6 (14,6 %) majitelů studentského účtu od ČS, 6 (20,7 %) respondentů vlastnících účet G2.2 od KB a 5 (29,4 %) studentů majících Plus konto od ČSOB. Další poměrně používanou doplňkovou službou je cestovní pojištění, které na cestách do zahraničí hradí určité léčebné výlohy spojené s akutním zdravotním stavem, převoz, repatriace a další pojistné případy. Z výše zmíněných účastníků dotazníkového šetření využívá této služby 1 (2,4 %) respondent z ČS, 4 (13,8 %) majitelé G2.2 účtu od KB a 3 (17,6 %) klienti ČSOB.

Následně byla majitelům studentských účtů položena otázka, která se zabývá doporučeními a návrhy na zlepšení bankovních produktů a služeb. Téměř čtvrtina, a sice 9 (22 %) účastníků dotazníkového šetření mající studentský účet od ČS, zde uváděla, že by bylo dobré pro studenty zrušit poplatek za výběry ze všech tuzemských bankomatů anebo alespoň snížit výši poplatku za příslušnou službu. Dále zde zaznělo doporučení vyšší úrokové sazby na spořicímu účtu, která by mohla být akční nabídkou pro studenty, a tím by zvýšila konkurenceschopnost výše zmíněného studentského účtu na českém bankovním trhu. Majitelé studentského G2.2 konta od KB měli podobné návrhy. 8 (27,6 %) dotázaných doufá v to, že se zruší poplatek za výběry z jiných bankomatů na území ČR. Zároveň 3 (10,3 %) respondenti uvedli, že by nebylo špatné nabídnout zajímavější úrokovou sazbu na spořicímu účtu. Také tu 1 (3,4 %) účastník navrhl, že by nebylo od věci snížit poplatek za výběry v zahraničí. Vlastníci Plus konta od ČSOB doporučují stejné změny jako majitelé účtu od KB. Takřka čtvrtina, 4 (23,5 %) respondenti, čeká na zrušení poplatku za výběry ze

všech tuzemských bankomatů, 2 (11,8 %) by chtěli vyšší úrok na spořicímu účtu a také 1 (5,9 %) dotazovaný očekává, že v brzké době dojde k vylepšení aplikace mobilního bankovníctví. Co se týká majitelů eKonta STUDENT PREMIUM od RB, 1 (9,1 %) respondent si u této otázky stěžoval na podmínky pro bezplatné vedení studentského účtu, a tak očekává nižší požadavky ze strany příslušné banky.

Poslední otázka zjišťovala, hodlají-li jednotliví majitelé studentských účtů zůstat u své banky po zániku nároku na konto tohoto typu. Téměř polovina, a sice 19 (46,3 %) majitelů studentského účtu od ČS, hodlá i po změně typu bankovního účtu být klientem této banky. Další 15 (36,6 %) respondentů udalo, že o tom ještě nepřemýšleli. Zbývajících 7 (17,1 %) klientů této banky chce v budoucnu odejít do jiné banky, a to vesměs kvůli podmínkám na běžných účtech. Co se týče vlastníků konta G2.2 (G2) nabízeného KB, až 16 (55,2 %) dotázaných hodlá v této bance zůstat i po změně účtu na běžný. Avšak 11 (37,9 %) respondentů stále neví, jestli budou nadále klienty Komerční banky. Pouze 2 (6,9 %) ze všech dosavadních klientů KB by si chtěli zřídit běžný účet v jiné bance. Vyjádření klientů se studentským účtem od ČSOB jsou překvapující. Až 8 (47,1 %) respondentů nemá jistotu, zda ponechají účet v této bance po skončení nároku na studentské konto. Dále 7 (41,2 %) dotázaných uvedlo, že nehodlají odcházet do jiné banky. Jen 2 (11,8 %) vlastníci výše zmíněného konta by v budoucnu chtěli využívat bankovních služeb od jiné banky. Nejlépe u této otázky dopadla Raiffeisenbank, kde 6 (54,5 %) respondentů chce i po přechodu na běžný účet zůstat v RB a zbylých 5 (45,5 %) se tím ještě nezabývali. Žádný (0 %) z vybraných klientů RB by zatím nechtěl měnit svou banku.

6.4.5 Typy klientů podle preferencí

Jak již bylo zmíněno na začátku analytické části, na základě podrobné analýzy zákaznických preferencí lze sestavit tabulku č. 4, v níž budou představeny 3 typy fiktivních zákazníků využívajících rozdílné služby.

Tabulka č. 4: Fiktivní typy uživatelů

Nenáročný klient (18 let)	Průměrný klient (21 let)	Náročný klient (24 let)
vedení BÚ	vedení BÚ	vedení BÚ
2x měsíčně výběr z bankomatu své banky	4x měsíčně výběr z bankomatu své banky	7x měsíčně výběr z bankomatu své banky

1x ročně výběr z bankomatu cizí banky	1x měsíčně výběr z bankomatu cizí banky	3x měsíčně výběr z bankomatu cizí banky
-	1x ročně výběr z bankomatu v zahraničí	1x měsíčně výběr z bankomatu v zahraničí
		1x měsíčně vklad či výběr na pokladně
2x měsíčně příchozí či odchozí platba v CZK	4x měsíčně příchozí či odchozí platba v CZK	8x měsíčně příchozí či odchozí platba v CZK
-	-	1x ročně příchozí či odchozí platba v EUR (SEPA platba)
-	1 trvalý příkaz	3 trvalé příkazy
-	-	1 povolení k inkasu či SIPO
4x měsíčně platba kartou	7x měsíčně platba kartou	12x měsíčně platba kartou
-	-	povolený debet
nechce spořicí účet	chce spořicí účet	chce spořicí účet

Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Pro jednotlivé typy zákazníků budou spočítány náklady související s bankovními službami ke každému z vybraných účtů. Posléze pro příslušné skupiny fiktivních uživatelů bude doporučen konkrétní účet, který té či oné skupině bude co nejlépe vyhovovat.

7 Výsledky analýzy a doporučení fiktivním klientům

Jak již bylo psáno, tato kapitola zohlední preference jednotlivých skupin fiktivních klientů a využitím vícekritériální analýzy variant vybere to správné konto pro každou kategorii klientů. Zvolené služby a frekvence jejich využití pomohou při analyzování spočítat konečný výsledek analýzy, a to pomocí násobení ceny za tu či onou službu a váhy, která dané službě odpovídá. Ze všech možností se vybere ta nejlepší, jež s vysvětlením bude vždy uvedena po provedení analýzy.

7.1 Nenáročný klient

Především je zapotřebí znázornit ceny za používané služby ve vybraných bankách. Studentský účet od České spořitelny je nabízen zadarmo každému zákazníkovi ve věku do 26 let. Výběr z bankomatů ČS jsou též bezplatné. Momentálně má tato banka téměř 1800 bankomatů. Avšak pokud by si takovýto klient potřeboval vybrat hotovost z bankomatu jiné banky v ČR, stalo by ho to až 40 Kč. Všechny příchozí úhrady v Kč jsou v případě tohoto konta zdarma. U odchozích plateb záleží na způsobu zadání. Pokud je odchozí úhrada zadána elektronicky, v takovém případě klienta nic nestojí. V případě podání platebního příkazu přes telefonní bankovníctví, bude tato služba stát 20 Kč. Na pobočce banky lze provést platbu za 80 Kč. Navíc se zde hradí poplatek 2 Kč za úhradu do cizí banky. Kdyby klient provedl 2 odchozí úhrady do jiné banky podáním příkazu na pobočce, stalo by ho to 164 Kč. Všechny platby kartou kromě hazardních her, sázení a loterie jsou bezplatné. Uvedené výjimky stojí 20 Kč za úhradu. (csas.cz, 2.11.2019)

Komerční banka nabízí pro nenáročné klienty studentský účet názvem konto G2.2 též bez poplatku, a to od 15 do 30 let. Výběry z vlastních bankomatů nejsou zpoplatněny, avšak každý výběr z cizího bankomatu stojí 39 Kč. K dnešnímu dni má KB 791 bankomatů. Všechny příchozí tuzemské úhrady jsou bezplatné. U odchozí úhrady opět záleží na způsobu zadávání. Elektronická odchozí úhrada je zadarmo, úhrada zadaná prostřednictvím telefonního bankéře stojí 29 Kč, příkaz podaný na pobočce bude stát buď 69 Kč (zpracuje se následující den) anebo 99 Kč (zpracuje se v den předání). Pokud by klient potřeboval provést 2 odchozí platby pomocí příkazu na pobočce, maximálně by ho to stalo 198 Kč. Platby kartou nejsou v případě této banky zpoplatněny. (ms-kb.cz, 2.11.2019)

Vedení Plus konta pro studenty a mladé do 26 let od ČSOB se poskytuje taktéž zadarmo. Za výběry z bankomatů ČSOB klient neplatí, ale stejně jako u ČS jsou výběry

z bankomatu cizí banky zpoplatněny 40 Kč. Kromě výběrů z tuzemských bankomatů si může klient vybrat hotovost na přepážce České pošty, a to 1x měsíčně bez poplatku. Ke konci roku 2018 činil počet bankomatů dané banky 1063 kusů. Jako u předchozích bank jsou příchozí platby v Kč bez poplatku. Odchozí platba zadaná elektronicky je podle ceníku této banky bezplatná, platba přes telefonní bankovníctví či podaná na přepážce stojí 50 Kč. Kdyby klient provedl 2 platby přes telefonního bankéře či podáním příkazu na pobočce, zaplatil by za to 100 Kč. Platby pomocí PK jsou stejně jako u předchozích bank bez poplatku. (csob.cz, 2.11.2019)

Raiffeisenbank nabízí tzv. eKonto STUDENT PREMIUM, které je v případě této skupiny zákazníků vedeno bez poplatku. Jinak dle aktuálního ceníku RB je vedení účtu pro zákazníky do 18 let zadarmo, od 19 do 26 let jsou pro bezplatné vedení vyžadovány alespoň 3 debetní transakce (jinak vedení tohoto účtu stojí 49 Kč měsíčně). Výběry ze všech bankomatů na území ČR i v zahraničí nejsou pro majitele tohoto konta zpoplatněny. Klientům je momentálně k dispozici 147 bankomatů RB. Všechny ostatní služby jako příchozí či odchozí tuzemské úhrady a platby pomocí debetní karty jsou bezplatné. (rb.cz, 3.11.2019)

Běžný účet od Air Bank je nabízen ve 2 variantách. Pro nenáročného klienta bohatě stačí tzv. Malý tarif, který je poskytován bez měsíčního poplatku a je k dispozici pro jakoukoli fyzickou osobu žijící na území ČR. Výběry z bankomatů Air Bank jsou zadarmo, avšak výběry z jiných bankomatů ČR a EU jsou zpoplatněny 25 Kč za výběr. Ke konci září 2019 činil počet bankomatů Air Bank 368 kusů. Stejně jako u RB, příchozí i odchozí úhrada v Kč a platby kartou jsou klientům Air Bank nabízeny bez žádného poplatku. (airbank.cz, 3.11.2019)

Equa Bank nabízí pouze 1 variantu běžného účtu a ten je bezplatný pro všechny fyzické osoby. Výběry ze všech tuzemských bankomatů jsou pro klienty této banky zdarma. Equa Bank je jednou z mála bank v ČR, která nemá vlastní bankomaty. Příchozí i odchozí úhrady v rámci ČR a zároveň platby debetní kartou jsou taktéž bez poplatku. (equabank.cz, 3.11.2019)

Po zjištění informací o poplatcích za bankovní služby ve vybraných bankách byla sestavena tabulka č. 5, která znázorňuje pořadí jednotlivých účtů. Součet násobků pořadí a váhy (viz Tabulka č. 3) každého kritéria představuje konečnou hodnotu jednotlivých bankovních produktů a za nejvýhodnější se považuje bankovní produkt s nejnižší hodnotou.

Tabulka č. 5: Výběr nejvýhodnějšího produktu pro nenáročného klienta

Kritérium/ Pořadí	Studentský účet od ČS	G2.2 konto od KB	Plus konto od ČSOB	eKonto STUDE NT PREMIU M od RB	Malý tarif od Air Bank	Běžný účet od Equa Bank	Váha (V_i)
Výše poplatku za vedení BÚ	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	0,1754
Výše poplatku za provedení transakcí	5	6	4	2	2	2	0,1352
Výše poplatku za výběr z bankomatů v ČR	5,5	4	5,5	1,5	3	1,5	0,1459
Počet a umístění bankomatů příslušné banky	1 (1800)	3 (791)	2 (1063)	5 (147)	4 (368)	6 (0)	0,0881
Konečná hodnota	2,1805	2,273	2,1334	1,5437	1,6744	1,6318	

Zdroj: csas.cz, ms-kb.cz, csob.cz, rb.cz, airbank.cz, equabank.cz, vlastní zpracování, 2019

Na základě provedených výpočtů lze jistě říci, že s takovýmito požadavky by se nenáročnému studentovi nejlépe hodil studentský účet eKonto STUDENT PREMIUM od RB. Tento účet nabízí širokou paletu bankovních služeb zadarmo do 26 let. Skvělou alternativou je běžný účet od Equa Bank, který lze založit v jakémkoli věku a všechny základní bankovní služby jsou poskytovány zadarmo. Za nejhorší účet lze považovat

studentský účet od KB, který by při výběru hotovosti z cizího bankomatu a 2 nejrychleji zpracovaných odchozích úhradách do cizí banky vyřízených na přepážce stal až 237 Kč.

7.2 Průměrný klient

Pro průměrného klienta platí výše zmíněné ceny za bankovní služby v jednotlivých bankách, avšak je zapotřebí uvést výši poplatku za další bankovní služby. Jelikož průměrný klient si občas vybere hotovost v zahraničí, potřebuje posílat pravidelnou platbu a chce mít spořicí účet, v případě některých účtů za tyto služby příplatí. Česká spořitelna za výběr v zahraničí má poplatek až 125 Kč. Co se týká trvalých příkazů, ČS za zřízení, změnu či zrušení neúčtuje klientovi žádný poplatek. Spořicí účet není touto bankou nabízen a úroková sazba na studentském účtu činí 0 %. (csas.cz, 5.11.2019)

Komerční banka nabízí studentům 1 výběr ze zahraničních bankomatů zadarmo a za každý další účtuje poplatek 99 Kč. Stejně jako ČS, není klientům účtován žádný poplatek za jakoukoli manipulaci s trvalým příkazem. Spořicí účty od KB jsou nabízeny ve 3 variantách a jako jediná bezpodmínečná varianta se nabízí KB spořicí konto Bonus, na němž klient má úrokovou sazbu 0,3 % ročně. (ms-kb.cz, 5.11.2019)

ČSOB za výběr hotovosti z bankomatu v zahraničí účtuje svým klientům poplatek 100 Kč. Veškeré operace související s trvalými příkazy nejsou zpoplatněny jako u předchozích bank. Spořicí účet, který nevyžaduje plnění jakýchkoliv podmínek, nabízí klientům úrokovou sazbu 0,5 % ročně. (csob.cz, 6.11.2019)

Majitelé eKonta STUDENT PREMIUM od RB neplatí za výběry v zahraničí žádný poplatek a nezáleží to ani na počtu výběru v měsíci jako u KB, ani na umístění bankomatu jako u Air Banky. Nastavení trvalých plateb nejsou též zpoplatněny. Zároveň výše zmíněná banka nabízí velmi výhodný spořicí účet, který se zřizuje spolu s běžným účtem a nabízí až 1,5 % v prvním půlroce a následně 1 % ročně. Tato úroková sazba se nabízí jako bonusová a pro plnění podmínky stačí 3 debetní transakce ze studentského účtu, což průměrný klient splňuje. (rb.cz, 7.11.2019)

Z nabídky Air Bank byl pro průměrného klienta zvolen Malý tarif, který je pořád postačující pro klienta s výše uvedenými požadavky. Co se týče výběrů ze zahraničních bankomatů, výběr z bankomatu na území EU bude klienta stát jako výběr z cizího bankomatu v ČR, tedy 25 korun. Pokud se jedná o výběr mimo EU, tato služba stojí 100 Kč. Trvalé příkazy jsou zcela bezplatné. Spoření je v dané bance řešeno 2 způsoby, a sice klient si může nechat své peníze zhodnocovat na běžném účtu s úrokovou sazbou 1 % ročně, anebo je

možné zřídit si vyloženě spořicí účet, který nabízí až 1,3 % ročně. V obou případech pro získání stanovené úrokové sazby je potřeba zaplatit platební kartou k BÚ alespoň 5x v měsíci a tato podmínka je průměrným klientem splněna. (airbank.cz, 8.11.2019)

Equa Bank účtuje svým klientům relativně nízký poplatek za výběry ze zahraničních bankomatů. Jeden výběr tak stojí pouze 9 Kč. Trvalé platby, stejně jako u předchozích bank, nejsou nijak zpoplatněny. Co se týče spořicího účtu, tato banka nabízí zhodnocení částek do 500 tis. Kč úrokem 1,3 % ročně. Avšak pro získání tohoto úroku je zapotřebí zaplatit platební kartou minimálně 3x v měsíci nebo v této bance mít uložené investice alespoň ve výši 50 tis. Kč. (equabank.cz, 10.11.2019)

Pro zvolení nejvhodnějšího účtu pro průměrného klienta byla sestavena tabulka č. 6, která určuje konečnou hodnotu vybraných účtů pro tuto skupinu uživatelů. Jelikož výše poplatku za trvalé platby je u všech účtů nulová, výpočet lze provést přičtením součtu násobků pořadí a vah dalších kritérií (viz Tabulka č. 3) ke konečné hodnotě vybraných bankovních produktů pro nenáročného klienta.

Tabulka č. 6: Výběr nejvýhodnějšího produktu pro průměrného klienta

Kritérium/ Pořadí	Studentský účet od ČS	G2.2 konto od KB	Plus konto od ČSOB	eKonto STUDENT PREMIUM od RB	Malý tarif od Air Bank	Běžný účet od Equa Bank	Váha (V_i)
Konečná hodnota z tabulky č. 5	2,1805	2,273	2,1334	1,5437	1,6744	1,6318	
Výše poplatku za výběr z bankomatů v zahraničí	6	2	5	1	4	3	0,0821
Výše úrokové sazby na účtu	6	5	4	1	2,5	2,5	0,0711
Konečná hodnota	3,0997	2,7927	2,8283	1,6969	2,1806	2,0559	

Zdroj: csas.cz, ms-kb.cz, csob.cz, rb.cz, airbank.cz, equabank.cz, vlastní zpracování, 2019

Provedením daného výpočtu se zjistilo, že i pro průměrného klienta je nejlepší možností eKonto STUDENT PREMIUM nabízené Raiffeisenbank. Za všechny potřebné služby nezaplatí průměrný klient ani korunu, a tak je studentovi k dispozici spousta bankovních služeb za nulový příplatek. Zároveň pořád platí, že skvělou nabídkou je i běžný účet od Equa Bank. Celkové náklady při využití všech bankovních služeb zde činí pouze 9 Kč ročně. A zároveň klient získává zajímavou nabídku spoření. Nejhůř dopadl studentský účet od ČS, kde součet nákladů za využití zmíněných bankovních služeb naplno, tzn. uskutečnění 1 výběru z bankomatu cizí banky v ČR, 1 výběru ze zahraničního bankomatu a zadání 4 úhrad do cizí banky na pobočce, může činit až 493 Kč. Navíc tato banka nenabízí svým klientům spořicí účet.

7.3 Náročný klient

V případě této skupiny fiktivních studentů budou zohledněny bankovní služby používané průměrným klientem a další požadavky, které jsou považované za standardní potřeby náročných klientů. K výše uvedenému je zapotřebí porovnat výši poplatku za hotovostní operace na pokladně, výši poplatku za bezhotovostní transakci v eurech, tedy tzv. SEPA platbu, poplatek za manipulaci s inkasem či SIPO a podmínky využití kontokorentního úvěru. Česká spořitelna umožňuje vložit hotovost na pokladně bez poplatku. Avšak výběr hotovosti na pokladně stojí 80 Kč. Všechny příchozí i odchozí SEPA úhrady jsou pro majitele studentského účtu od ČS bezplatné. Inkaso a SIPO jsou stejně jako trvalé příkazy zdarma. Kontokorentní úvěr je studentům nabízen zdarma s úrokovou sazbou 18,9 % ročně a bez doložení příjmu. (csas.cz, 11.11.2019)

Majitelům účtu G2.2 od KB jsou nabízeny vklady na pokladně zcela zadarmo. Ale výběry jsou opět zpoplatněny, a to ve výši 75 Kč. SEPA platba není v příslušné bance bezplatná a jak příchozí, tak odchozí úhrada v EUR bude klienta stát 6 Kč. Avšak inkaso i SIPO jsou majitelům G2.2 konta nabízeny zadarmo. Povolený debet se klientům se studentským účtem nabízí bez poplatků, bez úroků a bez prokázání příjmu. (ms-kb.cz, 11.11.2019)

Československá obchodní banka nabízí svým klientům pokladní služby za stejných podmínek jako ČS, tedy bezplatné vklady hotovosti a výběry hotovosti za 80 Kč. Příchozí SEPA úhrada stojí 5 Kč. Poplatek za odchozí úhradu se liší v závislosti na způsobu jejího provedení. Prostřednictvím všech kanálů stojí odchozí SEPA platba 5 Kč, akorát za zadávání platby na přepážce se hradí navíc 45 Kč za papírový formulář. Za inkaso a SIPO klient neplatí žádný poplatek. Povolené přečerpání se studentům nabízí zadarmo, a to s úrokovou sazbou 17,9 % ročně a není potřeba dokládat potvrzení o příjmu. (csob.cz, 12.11.2019)

Majitelé studentského účtu od RB si bez poplatku mohou 1x měsíčně vybrat hotovost a 4x měsíčně vložit hotovost na pokladně. Další hotovostní operace jsou zpoplatněné a každá stojí 29 Kč. Také je k dispozici 1 bezplatná SEPA platba (buď příchozí nebo odchozí). Inkaso a SIPO se stejně jako u předchozích bank nabízí zadarmo. Avšak v RB si majitelé studentského účtu mohou sjednat povolený debet pouze s doloženým potvrzením o příjmu. RB nabízí kontokorent zadarmo s úrokovou sazbou 21,9 % ročně. (rb.cz, 12.11.2019)

Pro náročnější klientelu je možné zvolit dražší variantu běžného účtu od Air Bank, která však při využívání výše zmíněných služeb je pro klienta výhodnější. Za vedení účtu s tzv. Velkým tarifem se platí 100 Kč měsíčně. Balíček nabízí klientům bezplatné výběry ze

všech bankomatů na území ČR i EU, příchozí a odchozí úhrady v Kč včetně trvalých příkazů, inkas a SIPO, bezplatné vložení peněz pomocí vkladomatů a pokladen jiných bank a také příchozí a odchozí SEPA platby. Kontokorentní úvěr se nabízí zadarmo a úroková sazba při jeho využívání činí 18,9 % ročně. Avšak je opět třeba podotknout, že u běžného účtu se kontokorent nabízí pouze osobám s prokazatelnými příjmy. Tím pádem lze říci, že daná nabídka je pro studenty relevantní pouze za určitých okolností. (airbank.cz, 13.11.2019)

Equa bank je bankovní instituce, která nemá ani vlastní bankomaty, ani pokladny. Ale pokud by klient potřeboval vložit hotovost na účet, může tak učinit na pobočce České pošty. Měsíčně lze vložit 1x zadarmo a každý další vklad stojí 44 Kč. Pro výběr hotovosti mohou klienti použít pouze bankomaty. Za příchozí SEPA platbu zaplatí klient 9 Kč. Odchozí europlatba ho bude stát 99 Kč. Inkasa a SIPO nejsou pro klienty Equa Bank zpoplatněny. Za zřízení a zrušení kontokorentního úvěru neplatí klient žádný poplatek a zároveň mu poskytnou velice výhodnou úrokovou sazbu, jež činí 16,90 % ročně. Nicméně, v případě běžného účtu od Equa Bank platí stejný princip poskytování této služby jako u RB a Air Bank. (equabank.cz, 14.11.2019)

S pomocí zjištěných informací byla vytvořena tabulka č. 7, která určuje konečnou hodnotu vybraných bankovních produktů pro náročného klienta. Protože se jedná o klienty, kteří potřebují náročnější servis, bude zde zohledněn i počet poboček jednotlivých bank. Zároveň kvůli změně výše poplatku za vedení BÚ od Air Bank byly spočítány konečné hodnoty vybraných účtů pro průměrného klienta snížené o vyjmenovaný poplatek. Také byla opětovně vyhodnocena výše poplatku za provedení bezhotovostního platebního styku, poněvadž ji ovlivnila výše poplatku za SEPA úhrady. Podmínky kontokorentního úvěru zde budou analyzovány takovým způsobem, jako by student pracoval a měl prokazatelný příjem, který pro sjednání tohoto bankovního produktu je v některých bankách povinností. Byl proveden výpočet, který spočívá v přičtení součtu násobků pořadí a vah zbývajících kritérií (viz Tabulka č. 3) k nově vypočítané konečné hodnotě vybraných bankovních produktů pro průměrnou klientelu.

Tabulka č. 7: Výběr nejvýhodnějšího produktu pro náročného klienta

Kritérium/Pořadí	Studentský účet od ČS	G2.2 konto od KB	Plus konto od ČSOB	eKonto STUDENT PREMIUM od RB	Malý tarif od Air Bank	Běžný účet od Equa Bank	Váha (V_i)
Nově vypočítaná konečná hodnota z tabulky č. 6	1,8098	1,3676	1,6736	0,8126	1,2963	1,1716	
Výše poplatku za vedení BÚ	3	3	3	3	6	3	0,1754
Výše poplatku za provedení transakcí	5	6	4	1,5	1,5	3	0,1352
Výše poplatku za pokladní služby	5,5	4	5,5	2	2	2	0,0616
Povolený debet, výše poplatku a úroku při používání	4,5	1	3	6	4,5	2	0,0151
Počet poboček příslušné banky	1 (485)	2 (342)	3 (235)	4 (128)	6 (35)	5 (58)	0,042
Konečná hodnota	3,4608	3,0505	3,2507	1,9234	2,9947	2,4668	

Zdroj: csas.cz, ms-kb.cz, csob.cz, rb.cz, airbank.cz, equabank.cz, vlastní zpracování, 2019

Pro náročnějšího klienta opět platí, že nejlépe by takovému studentovi vyhovovalo studentské eKonto STUDENT PREMIUM od RB, s nímž klient při stanovených požadavcích nezaplatí ani korunu jak za vedení účtu, tak i za vybrané bankovní služby. Nicméně, je důležité u tohoto studentského účtu podotknout, že tyto podmínky jsou platné pouze do 26 let a zároveň takový klient bude mít nejhorší úrokovou sazbu při využívání povoleného debetu, a tak na úrocích zaplatí více než u konkurence. Jako nejlepší bankovní konto lze doporučit právě běžný účet od Equa Bank. Klient za vedení tohoto konta nezaplatí žádný poplatek, ale trochu připlatí za určité služby. Pokud si tedy bude vybírat 10x měsíčně z bankomatů v ČR, 1x měsíčně z bankomatu v zahraničí, 1x za měsíčně vloží peníze na České poště, 12x přijme nebo pošle peníze na/ze svého účtu v rámci ČR včetně trvalých plateb a inkas, pošle 1x ročně SEPA platbu zaplatí 207 Kč za rok. Na povolený debet má student s prokazatelným příjmem nárok a je zřejmě výhodou, že toto běžné konto nabízí opravdu nízkou úrokovou sazbu. Při zvolení tohoto účtu je vesměs důležité, že klient může mít výhodné bankovní služby bez jakýchkoli podmínek souvisejících se statutem studenta. Podle výsledků analýzy lze za nejhorší účet považovat studentské konto od ČS, poněvadž za náročnější bankovní služby klient bude platit až 11772 Kč ročně.

8 Závěr

Na základě vypracovaného dotazníkového šetření byly analyzovány 4 studentské a 2 běžné účty, které podle oblíbenosti mladými zákazníky patří mezi nejvyužívanější konta v ČR. Byl zde analyzován studentský účet od ČS, studentský G2.2 účet od KB, Plus konto od ČSOB, eKonto STUDENT PREMIUM od RB, běžný účet s 2 odlišnými tarify od Air Bank a běžné konto od Equa Bank. Otázky v dotazníkovém šetření byly zaměřeny na zjištění výhod a nevýhod toho či onoho konta, resp. proč upřednostnili zákazníci právě jimi vybraný účet. Majitelé nestudentských kont měli také zodpovědět, uvažují-li o zřízení studentského účtu pro získání určitých privilegií. Jakékoli studentské konto je zpravidla levnější oproti klasickým klientským účtům z nabídky příslušné banky. Založením studentského účtu získá klient levné či dokonce bezplatné vedení účtu a snížené či žádné poplatky za bankovní služby v rámci svého studentského konta. Tak se zde porovnávala výše poplatku za vedení účtu, za realizaci transakcí, za využití pokladních služeb, za výběry z bankomatu v ČR i zahraničí apod. Byly v této práci také zohledněny spořicí účty, kontokorentní úvěr a parametry týkající se velikosti jednotlivých bank.

Pomocí respondentových odpovědí byly vytvořeny 3 profily fiktivních studentů, kde každá skupina dle její náročnosti využívá odlišné služby. První skupinou jsou nenároční studenti, kteří by si přáli bezplatné vedení studentského účtu. Dále by si 2x měsíčně vybírali z bankomatů své banky, uskutečnili 1 výběr ročně z bankomatu cizí tuzemské banky, 2x přišla či odešla úhrada v CZK každý měsíc a 4x v měsíci zaplatí takový student platební kartou. Průměrný klient by si vybíral peníze z bankomatů své banky 4x za měsíc, z cizích tuzemských bankomatů 1x za měsíc a navíc by si 1x ročně potřeboval vybrat v zahraničí. Dále by se mu 4x každý měsíc zrealizovaly 4 příchozí či odchozí úhrady v Kč a zároveň by měl takový klient nastaven trvalý příkaz. Platební kartu by použil 7x v měsíci a navíc se zde řešila otázka spoření, tedy byly porovnány spořicí účty. Náročná klientela si vybírá hotovost z bankomatů její banky až 7x měsíčně, 3x měsíčně si vybírá z jiných tuzemských bankomatů, 1x měsíčně si vybere finanční prostředky ze zahraničního bankomatu a každý měsíc realizuje 1 výběr na pokladně. Dále se zde zaúčtují 8x v měsíci příchozí či odchozí úhrady v Kč a 1x ročně využije takový klient SEPA platbu v eurech. Pravidelně z účtů náročných klientů odchází 3 trvalé platby a je nastaveno 1 povolení k inkasu či SIPO. Také zaplatí takový klient 12x v měsíci platební kartou, chce mít zřízen povolený debet a stejně jako průměrný klient má zájem o zhodnocování peněz na spořicím účtu.

Na základě provedené analýzy u vybraných bankovních produktů lze dospět k názoru, že nejvýhodnějším studentským účtem je eKonto STUDENT PREMIUM od RB. Pomocí metody pořadí z vícekritériální analýzy variant mělo toto konto nejlepší výsledek u všech skupin fiktivních klientů. U nenáročných klientů získalo 1,5437 bodů, což byl nejlepší výsledek ze všech bankovních účtů. V případě průměrných klientů získal tento účet 1,6969 bodů, kde opět byl vyhodnocen jako nejlepší BÚ. Při analýze bankovních služeb náročných klientů mělo toto konto 1,9234. Důsledkem tohoto výsledku je vesměs absence jakýchkoli poplatků za téměř jakékoli bankovní služby. Dané konto nabízí studentovi výběry ze všech bankomatů po celém světě zdarma, platby prostřednictvím internetového bankovníctví, a to včetně 1 platby v EUR a skvělou možností spoření s 3% spořicí účet.

Druhou nejvýhodnější variantou je běžné konto od Equa Bank, které u všech typů klientů skončilo s 2. nejlepším výsledkem mezi všemi bankovními účty a je tak skvělou alternativou nejen pro studenty. Při analyzování potřeb nenáročných klientů získalo toto konto 1,6318 bodů. U průměrných klientů mělo toto konto 2,0559 bodů a u náročných 2,4668 bodů. Klientům jsou pak nabízeny bezplatné výběry ze všech bankomatů v ČR, výběry v zahraničí za pouhých 9 Kč, tuzemské platby a zvýhodněné SEPA platby za 9 Kč u příchozích a 99 Kč odchozích. Také je zde možné sjednat povolený debet, pokud klient má prokazatelný příjem. Nejlepším argumentem pro zvolení tohoto konta je bezpodmínečné založení a bezplatné vedení po celou dobu obchodního vztahu s bankou.

V případě nenáročných klientů je nejhorší variantou studentský G2.2 účet od KB, který získal 2,273 bodů. Pro 2 zbývající skupiny fiktivních studentů je nejhorší alternativou studentský účet od ČS, který získal 3,0997 bodů u průměrných klientů a 3,4608 bodů u náročných klientů. Oba zmíněné účty nabízejí bezplatné výběry pouze ze svých bankomatů a bezplatné platby pouze přes IB či mobilní aplikaci. Jakékoli méně využívané služby jsou zpoplatněné.

Při porovnání výsledků analýzy s odpověďmi respondentů z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že většina majitelů studentských účtů (41;18,1%) preferuje právě ten nevýhodný od ČS. Nejlépe vyhodnocený bankovní, resp. studentský účet má pouze 11 lidí, což tvoří 4,8 % z celkového počtu dotazovaných. A tak místo ani status určité bankovní instituce na finančním trhu neznamená, že její produkty budou ty nejlepší. Avšak každý student má právo si vybírat bankovní konto podle vlastních potřeb a preferencí, které se mohou případ od případu lišit.

9 Seznam použitých zdrojů

9.1 Knižní zdroje

- Brčák, J., Sekerka, B., Severová, L., Stará, D. Makroekonomie – makroekonomický přehled. Plzeň: vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2018. 257 s. ISBN 978-80-7380-708-5
- Cinková, K. Banka Monte dei Paschi di Siena: Příběh nejstarší banky na světě. Bankovníctví, 2001, č. 10. ISSN 1212-4273
- Dvořák, P. Bankovníctví. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1998. 245 s. ISBN 80– 7079– 585–9
- Dvořák, P. Komerční bankovníctví pro bankéře a klienty. Praha: Linde, 1999. 475 s. ISBN 80-7201-141-3
- Juřík, P. Platební karty: Velká encyklopedie 1870-2006. Praha: Grada, 2006. 296 s. ISBN 80-247-1381-0
- Ježek, T. Peníze a trh. Praha: Portál, 2002. 148 s. ISBN 80-7178-685-3
- Kalabis, Z. Základy bankovníctví; Bankovní obchody, služby, operace a rizika. Brno: BizBooks, 2012. 168 s. ISBN 978-80-265-0001-8
- Landorová, A., Košteková, V. Peníze a banky. Praha: Nakladatelství Univerzity Karlovy, 1998. 173 s. ISBN 80-7184-355-5
- Máče, M. Platební styk: klasický a elektronický. 1. vydání. Praha: GRADA Publishing, 2006. 220 s. ISBN 80-247-1725-5
- Meluzín, T., Zeman, V. Bankovní produkty a služby: Bankovníctví I. 1. vydání. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2014. 198 s. ISBN 978-80-214-4841-4
- Polouček, S. a kol. Bankovníctví. Praha: C.H.Beck, 2006. 716 s. ISBN 80-7179-462-7
- Revenda, Z. a kol. Peněžní ekonomie a bankovníctví. Praha: Management Press, 2012. 423 s. ISBN 978-80-7261-240-6
- Šenkýřová, B. a kol. Bankovníctví I – 2. aktualizované vydání; učebnice. Praha: GRADA Publishing, 1999. 263 s. ISBN 80-7169-859-8
- Švarcová, J. a kol. Ekonomie – stručný přehled: teorie a praxe aktuálně a v souvislostech. Zlín: CEED, 2008. 302 s. ISBN 978-80-903433-7-5.
- Ulrich, M., Pfeiferová, D. Bankovníctví. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, 2005. 263 s. ISBN 80-213-0815-X

Velek, J. Základní informace o českém bankovníctví. Praha: Bankovní institut – vysoká škola, 2000. 58 s. ISBN 80-7265-034-3

9.2 Internetové zdroje

airbank.cz: Ceník, 1.2.2019 [online]. [použito 26.6.2018]. Dostupné z: <https://www.airbank.cz/file-download/cenik>

bankovniagramotnost.cz: historie bankovníctví, 2014-2016 [online]. [cit. 26.6.2018]. Dostupné z: http://www.bankovniagramotnost.cz/gramotnost_vstup-do-banky_historie/

cnb.cz: o České národní bance, 2018 [online]. [cit. 10.8.2018]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/cs/o_cnb/

cnb.cz: i bankovní účet má výpovědní lhůtu, 30.3.2009 [online]. [cit. 10.3.2019]. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/servis-pro-media/autorske-clanky-rozhovory-s-predstaviteli-cnb/i-bankovni-ucet-ma-vypovedni-lhutu-00001/>

csas.cz: Ceník pro studentský účet, 2019 [online]. [použito 2.11.2019]. Dostupné z: https://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/cenik_studentsky_ucet.pdf

csob.cz: Sazebník ČSOB pro fyzické osoby – občany, 1.11.2019 [online]. [použito 2.11.2019]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/documents/10710/423623/sazebnik-fo-cz.pdf>

dumfinanci.cz: co je běžný účet a jak funguje? 2006-2019 [online]. [cit. 4.1.2019]. Dostupné z: <https://dumfinanci.cz/clanky/4453-co-je-bezny-ucet-jak-funguje/>

duofinance.cz: jak zrušit účet u banky? 30.11.2018 [online]. [cit. 20.3.2019]. Dostupné z: <https://www.duofinance.cz/zruseni-bankovniho-uctu>

equabank.cz: Sazebník poplatků, 1.7.2019 [online]. [použito 3.11.2019]. Dostupné z: <https://www.equabank.cz/dulezite-dokumenty/sazebnik-poplatku>

finance.cz: přímé bankovníctví, 2019 [online]. [cit. 30.4.2019]. Dostupné z: <https://www.finance.cz/ucty-a-sporeni/bezne-ucty/abeceda-beznych-uctu/prime-bankovnictvi/>

financnivzdelani.cz: trvalé platební příkazy, 2016 [online]. [cit. 10.4.2019]. Dostupné z: <http://www.financnivzdelavani.cz/jak-na-to/placeni-a-platebni-karty/trvale-platebni-prikazy>

financnivzdelani.cz: zrušení účtu, 2016 [online]. [cit. 11.3.2019]. Dostupné z: <http://www.financnivzdelavani.cz/jak-na-to/vedeni-uctu-u-banky/zruseni-uctu>

finparada.cz: Jak vybrat nejlepší studentský účet a na co si dát při výběru pozor? 4.6.2018 [online]. [cit. 10.5.2019]. Dostupné z: <https://www.finparada.cz/5080-Jak-vybrat-nejlepsi-studentsky-ucet.aspx>

ms-kb.cz: Kompletní ceník produktů a služeb, 1.10.2019 [online]. [použito 2.11.2019]. Dostupné z: <https://www.ms-kb.cz/ceny-a-sazby/obcane/#ucty>

nicm.cz: příkaz k úhradě, 21.2.2018 [online]. [cit. 2.4.2019]. Dostupné z: <http://www.nicm.cz/prikaz-k-uhrade>

penize.cz: internetbanking, 2000-2019 [online]. [cit. 1.5.2019]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/internetbanking>

penize.cz: platební karty, 2000-2019 [online]. [cit. 23.4.2019]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/platebni-karty>

rb.cz: Tarify pro fyzické osoby, 1.9.2019 [online]. [použito 3.11.2019]. Dostupné z: <https://www.rb.cz/attachments/ceniky/cenik-srovnani-pi-ekonto.pdf>

10 Příloha č. 1: Dotazník

Dobrý den,

připravil jsem si pro Vás dotazníkové šetření, které poslouží podkladem k mé bakalářské práci. Dotazník je zcela anonymní a oslovuje lidi od 15 do 30 let, kteří mají bankovní účet a používají různé s ním spojené bankovní produkty. Prosím Vás o vyplnění tohoto dotazníku, které Vám zabere několik minut. Napřed děkuji za věnovaný čas a ochotu pomoci.

Konstantin Lugovykh,
3. ročník, PEF PaA

Blok č. 1. Identifikace účastníků šetření.

- 1) Vaše pohlaví:
 - muž
 - žena
- 2) Váš věk:
 - 15 až 18
 - 19 až 26
 - 27 až 30
- 3) Jaké máte aktuálně dosažené vzdělání?
 - ZŠ
 - SŠ
 - VOŠ
 - VŠ – bakalářské studium
 - VŠ – magisterské studium
 - VŠ – doktorské studium
- 4) Máte vlastní běžný účet? Jakého typu je Vaše konto?
 - Ano, mám. Používám klasický BÚ.
 - Ano, mám. Používám studentský BÚ.
 - Ano, mám. Používám účet jiného typu. (Např. speciální TOP nabídka, zaměstnanecké konto)
 - Ne, nemám. Všechno platím hotově.

Blok č. 2. Otázky určené pro lidi nemající studentský BÚ.

- 5) U jaké banky je veden Váš účet?
- Air Bank
 - Banka Creditas
 - Česká spořitelna
 - Československá obchodní banka (ČSOB)
 - Equa Bank
 - Fio banka
 - Komerční banka (KB)
 - mBank
 - MONETA Money bank
 - Era (poštovní spořitelna)
 - Raiffeisenbank (RB)
 - Sberbank CZ
 - UniCredit Bank
 - Jiné
- 6) Proč jste si zvolili právě tento účet? Jaké má výhody?
- Výše poplatku za vedení BÚ
 - Výše poplatku za provedení bezhotovostního platebního styku (transakce)
 - Výše poplatku za provedení hotovostního platebního styku (služby pokladny)
 - Výše poplatku za výběr z bankomatů v ČR
 - Výše poplatku za výběr z bankomatů v zahraničí
 - Výše poplatku za vydání a vedení platební karty
 - Výše úrokové sazby na účtu
 - Vlastní design platební karty
 - Uživatelsky příjemné rozhraní internetového či mobilního bankovníctví
 - Možnost využití povoleného debetu, výše poplatku a úroku při používání
 - Dobré umístění poboček příslušné banky
 - Počet a umístění bankomatů příslušné banky
 - Jiné
- 7) Pokud splňujete podmínky pro založení studentského účtu, uvažovali byste o založení účtu tohoto typu? Proč?
- Ano, má to lepší podmínky oproti klasickému BÚ
 - Ano, rád bych si využil možnosti mít také studentský BÚ

- Ne, stačí mi pouze klasický BÚ
- Ne, zatím jsem si nad tím nepřemýšlel ani mě tato nabídka nezajímá

Blok č. 3. Otázky určené pro lidi se studentským účtem.

8) Jaký z těchto studentských účtů máte?

- Studentský účet (Česká spořitelna)
- Plus Konto pro studenty a mladé do 26 let (ČSOB)
- Účty pro studenty od 15 do 18 let (Fio banka)
- G2.2 (G2) účet (Komerční banka)
- mKonto #navlastnitriko (mBank)
- Studentský účet (MONETA Money bank)
- EKONTO STUDENT PREMIUM (Raiffeisenbank)
- U-konto pro mladé (UniCredit Bank)

9) Jak jste spokojeni se službami Vaší banky?

škála od 1 do 10

10) Co mělo rozhodující vliv při výběru Vašeho konta?

- Recenze od kamarádů
- Názor rodičů
- Lákavá reklama
- Výhodné podmínky a ceny za služby
- Jiné

11) Co je primárním účelem využití Vašeho konta?

- Uložení finančních prostředků
- Posílání a přijetí plateb (příkaz k úhradě, příkaz k inkasu, trvalé příkazy)
- Placení kartou v obchodech a nakupování přes internet
- Využití povoleného debetu (kontokorentní úvěr)
- Jiné

12) Jakým způsobem využíváte bankovních služeb?

- Na pobočce banky
- Přes internetové bankovníctví na počítači
- Pomocí mobilní aplikace
- Prostřednictvím telefonního bankovníctví

13) Je pro Vás důležité, aby banka měla širokou síť bankomatů?

škála od 1 do 10

14) Vybíráte si hotovost z bankomatů Vaší banky?

- Ano, často (více než 5x měsíčně)
- Ano, občas (3x až 5x měsíčně)
- Ano, zřídka (1x až 2x měsíčně)
- Nevybírám

15) Vybíráte si hotovost z bankomatů jiných bank v ČR?

- Ano, často (více než 5x měsíčně)
- Ano, občas (3x až 5x měsíčně)
- Ano, zřídka (1x až 2x měsíčně)
- Nevybírám

16) Vybíráte si hotovost z bankomatů v zahraničí?

- Ano, často (více než 5x měsíčně)
- Ano, občas (3x až 5x měsíčně)
- Ano, zřídka (1x až 2x měsíčně)
- Nevybírám

17) Jak často podáváte příkaz k úhradě (posíláte peníze na jiný účet)?

- Ano, často (více než 5x měsíčně)
- Ano, občas (3x až 5x měsíčně)
- Ano, zřídka (1x až 2x měsíčně)
- Nepodávám

18) Máte na svém účtu nastavený trvalý příkaz (pravidelně posíláte pevně určenou částku)?

- Ano, několik
- Ano, jeden
- Nemám

19) Máte na svém účtu nastavený příkaz k inkasu či SIPO?

- Ano, mám
- Ne, nemám

20) Jak často platíte platební kartou?

- Často (více jak 10x měsíčně)
- Občas (6x až 10x měsíčně)
- Zřídka (1x až 5x měsíčně)
- Nemám platební kartu

21) Máte v rámci vedení Vašeho běžného účtu zřízený kontokorentní úvěr?

- Ano, mám.
- Ne, nemám, ale vím, o co jde.

- Nevím, o co se jedná.

22) Co je podle Vás důležité při výběru běžného účtu?

- Výše poplatku za vedení BÚ
- Výše poplatku za provedení bezhotovostního platebního styku (transakce)
- Výše poplatku za provedení hotovostního platebního styku (služby pokladny)
- Výše poplatku za výběr z bankomatů v ČR
- Výše poplatku za výběr z bankomatů v zahraničí
- Výše poplatku za vydání a vedení platební karty
- Výše úrokové sazby na účtu
- Vlastní design platební karty
- Uživatelsky příjemné rozhraní internetového či mobilního bankovníctví
- Možnost využití povoleného debetu, výše poplatku a úroku při používání
- Dobré umístění poboček příslušné banky
- Počet a umístění bankomatů příslušné banky
- Jiné

23) Používáte další služby spojené s Vaším běžným účtem, např. cestovní pojištění, pojištění platební karty apod.? Napište, prosím, jaké. (nepovinná)

otevřená otázka

24) Co byste mohli doporučit jako zlepšení běžného účtu, který využíváte? (povinná)

otevřená otázka

25) Hodláte po ukončení studia zůstat u stejné banky?

- Ano, zůstanu
- Ne, nezůstanu
- Ještě nevím