

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA
MAGISTERSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2013 – 2015

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Sandra Peršínová

**Vývoj bankovních poplatků a poplatková politika bank v ČR a
vybraných zemí EU**

Praha 2015

Vedoucí diplomové práce:
Ing. Ladislav Stejskal, PhD.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

MASTER COMBINED STUDIES

2013 – 2015

DIPLOMA THESIS

Sandra Peršínová

**Development of bank charges and bank fee politics in the Czech
republic and selected EU countries**

Prague 2015

The Diploma Thesis Work Supervisor:

Ing. Ladislav Stejskal, PhD.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne

Jméno autorky

Poděkování

Chtěla bych poděkovat vedoucímu mé diplomové práce za jeho cenné rady a připomínky.

Anotace

Předmětem diplomové práce “Vývoj bankovních poplatků a poplatková politika bank a ČR a vybraných zemí EU“ je porovnání nabídek v oblasti běžných účtů u sedmi vybraných bankovních institucí v České republice, Slovenské republice, Rakousku a Bulharsku. První část je zaměřena na objasnění základní pojmů týkajících se bankovního systému, funkce a jednotlivé služby bank, především na poplatky tykajících se vedením osobních účtů. Cílem druhé části je na základě komparace vybraných bankovních institucí nastínit vývoj bankovních poplatků, obecné srovnání a doporučení pro klienty českých bank.

Klíčové pojmy

Analýza, banka, běžný účet, diplomová práce, dotazník, komparace, platební karta, poplatky, přímé bankovníctví, služby osobního účtu

Annotation

The object of this diploma thesis titled „Development of Bank Charges and Bank Fee Politics in the Czech Republic and selected EU countries“ is a comparison of current accounts' offers within seven selected bank institutions in the Czech Republic, the Slovakian Republic, Austria and Bulgaria. The first part focuses on and explains basic terms of banking system, functioning and individual services of a bank, primarily fees involving running current accounts. Second part is based on the comparison of selected bank institutions and outlines developments of bank charges, general comparisons and recommendations for clients of the Czech banks.

Key words

Analysis, bank, current account, master's thesis, questionnaire, comparison, credit card fees, direct banking, personal account

OBSAH

ÚVOD	10
TEORETICKÁ ČÁST	12
2. Banky a bankovní systém	12
2.1 Bankovní systém	12
2.2 Centrální banka	13
2.3 Obchodní banka a její úloha	13
2.4 Rozdělení obchodních bank	14
2.5 Funkce bank	15
2.6 Členění bankovních obchodů	15
2.6.1 Aktivní obchody	16
2.6.2 Pasivní obchody	16
2.6.3 Neutrální obchody	16
2.7 Bilance banky a výkaz zisků a ztrát	16
2.7.1 Aktiva banky	17
2.7.2 Pasiva banky	17
2.7.3 Výkaz zisků a ztrát	18
2.8 Rizika bankovních obchodů	19
3. Bankovní poplatky	20
3.1 Charakteristika bankovního poplatku	20
3.2 Nejabsurdnější poplatky	21
3.3 Stanovení ceny poplatku	23
3.4 Bankovní poplatky a provize	25
3.5 Hlavní význam poplatků pro banku	25
4. Rozdělení bankovních poplatků	26
4.1 Poplatky běžného účtu	26
4.2 Transakční poplatky	27
4.3 Poplatky spojené s platební kartou	29
4.4 Poplatky spojené s přímým bankovníctvím	30
4.5 Ostatní poplatky	31
PRAKTICKÁ ČÁST	33
5. Vývoj a komparace bankovních poplatků	33

6. Analýza vývoje bankovních poplatků vybraných bank ČR a zemí EU	35
6.1 Komerční banka a skupina Societé Générale	35
6.1.1 Vývoj poplatků Komerční banky a.s. v oblasti běžného účtu	36
6.1.2 Vývoj poplatků Komerční banky a. s. v oblasti bezhotovostního styku	38
6.1.3 Vývoj poplatků Komerční banky a. s. v oblasti hotovost. platebního styku	39
6.1.4 Vývoj poplatků Komerční banky a. s. v oblasti platebním karet	40
6.1.5 Vývoj poplatků přímého bankovníctví Komerční banky a. s.....	41
6.2 Societé Générale Expressbank Group	43
6.2.1. Poplatky spojené s užíváním běžného účtu SGEG	44
6.2.2. Poplatky spojené s bezhotovostním platebním stykem SGEG	45
6.2.3 Poplatky spojené s hotovostním platebním stykem SGEG	46
6.2.4 Poplatky spojené s platebními kartami SGEG	47
6.2.5 Poplatky spojené s přímým bankovníctvím SGEG	48
6.3. Komparace Komerční banky a. s. a Societé Générale Express Group ...	49
6.4. Československá obchodní banka a. s. a skupina ČSOB.....	51
6.4.1 Vývoj poplatků ČSOB v oblasti běžného účtu.....	52
6.4.2 Vývoj poplatků ČSOB v oblasti bezhotovostního styku	54
6.4.3 Vývoj poplatků ČSOB v oblasti hotovostního platebního styku	55
6.4.5 Vývoj poplatků ČSOB spojený s platebními kartami	55
6.4.6 Vývoj poplatků přímého bankovníctví ČSOB	57
6.5. Československá obchodní banka SR	58
6.5.1 Poplatky spojené s užíváním běžného účtu ČSOB	59
6.5.2 Poplatky spojené s bezhotovostním platebním stykem ČSOB	60
6.5.3 Poplatky spojené s hotovostním platebním stykem ČSOB	61
6.5.4 Poplatky spojené s platebními kartami ČSOB	62
6.5.5 Poplatky spojené s přímým bankovníctvím ČSOB.....	63
6.6 Komparace české a slovenské ČSOB	64
6.7. Raiffeisenbank a. s. a skupina Raiffeisenbank	65
6.7.1 Vývoj poplatků RB a. s. v oblasti běžného účtu	66
6.7.2 Vývoj poplatků RB a. s. v oblasti bezhotovostního platebního styku.....	67
6.7.3 Vývoj poplatků RB a. s. v oblasti hotovostního platebního styku	68
6.7.4 Vývoj poplatků RB a. s. v oblasti platebních karet	69
6.7.5 Vývoj poplatků přímého bankovníctví RB a. s.	70
6.8. Zuno bank	71

6.8.1 Vývoj poplatků Zuno bank v oblasti běžného účtu	72
6.8.2 Vývoj poplatků Zuno bank v oblasti bezhotovostního platebního styku	73
6.8.3 Vývoj poplatků Zuno bank v oblasti hotovostního platebního styku	73
6.8.4 Vývoj poplatků Zuno bank v oblasti platebních karet	74
6.8.5 Vývoj poplatků přímého bankovníctví Zuno bank	75
6.9 Raiffeinslandesbank Niederösterreich – Wien	76
6.9.1 Poplatky spojené s užíváním běžného účtu RNW	77
6.9.2 Poplatky spojené s bezhotovostním platebním stykem RNW	79
6.9.3 Poplatky spojené s hotovostním platebním stykem RNW	80
6.9.4 Poplatky spojené s platebními kartami RNW	81
6.9.5 Poplatky spojené s přímým bankovníctvím RNW	82
6.10 Komparace RB a. s., Zuno bank a Raiffeisenlandesbank	83
7. Vyhodnocení bankovních poplatků vybraných bank ČR a zemí EU	85
7.1 Poplatky spojené s vedením běžného účtu	85
7.2 Poplatky spojené s bezhotovostním platebním stykem	86
7.3 Poplatky spojené s hotovostním platebním stykem	87
7.4 Poplatky spojené s platebními kartami	88
7.5 Poplatky spojené s přímým bankovníctvím	89
8. Doporučení pro potencionální klienty	90
9. Dotazníkové šetření	91
9.1 Dotazník	91
9.2 Interpretace výsledků dotazníkového šetření	98
ZÁVĚR	100
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	102
SEZNAM ZKRATEK	109
SEZNAM TABULEK A GRAFŮ	110
SEZNAM PŘÍLOH	112

ÚVOD

V dnešní době se ve vyspělých zemích lidé naučili platit téměř za vše. Platíme např. za spotřební věci, potraviny, vodu, nájem a služby. Většina zmiňovaných věcí je pro nás nezbytná, protože nám zajišťuje určitý životní komfort nebo v jiném případě je stanovena zákonem, vyhláškou a dalšími povinnostmi k danému poplatku. Lidé si zvykli na určitý standard, který požadují i od svých bankovních ústavů. Život bez bankovního účtu je pro jedny nepředstavitelný, pro druhé nevyhnutelný. Mít peníze, které jsou uloženy na bezpečném místě nebo si moci peníze půjčit, je komfort za který se bankám platí formou bankovních poplatků.

Bankovních poplatků je velké množství a dotýkají se každého z nás, ať již chceme či nikoliv. S bankou přichází do styku podstatě každý, počínaje poplatky se založením osobního účtu až po nejvyšší poplatky bank za úvěrové produkty či hypotéky. S prvními bankovními poplatky se setkávají již například rodiče malých dětí, kteří pro ně zakládají spořicí účty nebo také studenti, kteří si zřizují účty pro platby školného nebo ubytování za kolej. Bohužel ani tyto skupiny většinou nejsou od poplatků ušetřeny. Poplatky tvoří pro banku jeden z nejdůležitějších a samozřejmě nejvyšších příjmů. Samotné bankovní poplatky jsou velmi diskutované téma nejen klientů bank, ale také tisku a médií. Každoročně se vyhláší ankety o nejabsurdnější poplatky a čeká se, jestli vyhlášení výsledků přinese tížený výsledek, kdy alespoň jedna banka ohlásí pro své klienty novinku, že sníží určitý poplatek nebo ho dokonce zruší úplně.

Český bankovní trh je v současné době poměrně bohatý a rozmanitý. Po nástupu nízkonákladových a internetových bank se každý bankovní ústav musí přizpůsobovat konkurenci jak bankovního, tak i nebankovního trhu a co nejvíce se klienty snažit udržet. Nově vzniklé banky ukázaly klientům stávajících bank, že mít zřízený účet, platební kartu a internetbanking neznamena platit každoročně vysoké částky za něco, co například v zahraničí se neúčtuje skoro vůbec a je bráno jako samozřejmost. V době hospodářské krize a velké nezaměstnanosti si klienti více jak jindy uvědomují, že správný výběr banky jim dokáže ušetřit několik stovek či dokonce tisíce korun ročně.

Tato diplomová práce je zaměřena na porovnání a analýzu poplatkové politiky bankovních ústavů, která se specializuje na rozdíly v nabízených produktech a nejdůležitějších poplatcích. Z důvodu velké rozmanitosti produktů a služeb, které banky účtují a rozsahu je tato diplomová práce zaměřena na poplatky spojené s vedením osobního účtu pro fyzické osoby

(poplatky za vedení běžného účtu, hotovostní a bezhotovostní transakce, přímé bankovníctví a platební karty).

Diplomová práce je rozdělena na dvě části. První teoretická část se zaměřuje na rozdělení bankovního systému, význam a funkci bank. Druhá polovina teoretické části vysvětluje význam bankovních poplatků, jejich rozdíly, druhy a připravuje na praktickou část zabývající se vhodným výběrem běžného účtu. Praktická část je zaměřena na vývoj poplatků za posledních tři roky u vybraných bank v České republice a porovnání bankovních poplatků v oblasti osobních účtů, která byla vytvořena za pomoci sazebníků z internetových stránek a dokumentů poskytnutých na pobočkách vybraných bank. Komparace byla provedena u čtyř českých bank, mezi které byly vybrány - Komerční banka a. s., Raiffeisenbank a. s., ČSOB a. s. a Zuno bank. Pro srovnání výši poplatků spojené s užíváním běžného účtu nejen mezi bankami v České republice, byly také vybrány tři zahraniční banky, které jsou dceřinými společnostmi nebo alespoň pobočkami vybraných bank se sídlem v Německu, Rakousku a Bulharsku.

Analýza a komparace je rozdělena na dvě části. V první části se porovnávají poplatky českých a zahraničních bank, ve druhé části je provedena komparace nabídky českých a zahraničních bank mezi sebou a doporučení pro stávající a nové klienty. Pro srovnání a výši poplatků byly vybrány rozdílné druhy osobních účtů, které se zaměřují na různé požadavky klienta - základní účet, účet studentský a účet pro náročnější klientelu a služby z nich vyplývajících. Do praktické části byl také zahrnut vyhodnocený dotazník, kde bylo položeno dvanáct otázek týkajících se bankovních poplatků položeným různým věkovým skupinám.

Cílem této diplomové práce je vytvořit pro čtenáře přehled, vývojovou tendenci a srovnání bankovních poplatků u osobních účtů jak na českém tak zahraničním trhu, které jsou mnohdy špatně přehledné ve složitých podmínkách bank a nastítnit, která banka se jeví jako nejpríjemnější a která naopak nejméně.

V této práci je pracováno s následujícími hypotézami, které budou potvrzeny popřípadě vyvráceny. Hypotéza 1: Nejvíce klientů bank by v případě zvýšení poplatků, raději změnilo banku, než aby platili víc peněz. Hypotéza 2: Nejvyšší počet klientů nepovažuje sazebníky bank za přehledné a srozumitelné a změny v sazebnících z pravidla nesledují. Hypotéza 3: Klienti bank jsou spokojeni s poplatky, které v současné době platí za služby spojené s běžným účtem.

TEORETICKÁ ČÁST

2. Banky a bankovní systém

2.1 Bankovní systém

Vztahy mezi centrální bankou, bankovními ústavami a vztahy k jejich okolí tvoří v České republice bankovní systém. Bankovní systém může být postaven na více principech. „*Funkce a způsob bankovního systému jsou determinovány zejména existujícím prostředím v dané zemi, ale i tradicí, zapojením země do mezinárodní spolupráce*“.¹

Bankovní systém se z pravidla dělí na jednostupňový a dvoustupňový systém:

- ❖ **jednostupňový bankovní systém** - existoval v době, kdy banky vykonávaly makroekonomické funkce a kdy ještě neexistovala centrální banka. Jedná se o historicky nejstarší systémy, které předcházely dvoustupňovým. Tento typ systému vznikl po druhé světové válce tím, že centralizoval centralizovaný systém, který dříve existoval.
- ❖ **dvoustupňový bankovní systém** – v současné době tvoří dvoustupňový systém většinu světové ekonomie. Systém tvoří centrální banka (emisní), která plní funkce svěřené státem a samotné obchodní banky. Oproti jednostupňovému systému nejsou banky závislé na rozhodnutí, které centrální banka vydá. Banky působí samostatně a svobodně se rozhodují, kam bude jejich činnosti směřovat.²

Bankovní systém

Jednostupňový	I. stupeň	→	Centrální banka, ostatní obchodní banky
Dvoustupňový	I. stupeň	→	Centrální banka
	II. stupeň	→	Obchodní banky

Zdroj: Zpracováno autorkou práce

¹REVENDA, Zbyněk. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. 4. vyd. Praha: Management Press, 2005, 121 s. ISBN 80-7261-132-1.

²MELUZÍN, Tomáš a Václav ZEMAN. *Bankovní produkty a služby*. Vyd. 1. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2014, 24 s. ISBN 978-80-214-4841-4.

2.2. Centrální banka

Vrcholem bankovníctví v České republice je Česká národní banka, také označována jako centrální banka. Česká národní banka je ústřední bankou státu, která má za povinnost zabezpečovat stabilitu české měny, vydávat bankovky a mince, řídit peněžní oběh, zúčtování bank a zajištění bezpečnosti platebního styku. ČNB se řídí zákonem č. 6/1993 Sb., o České národní bance.³

Další velmi důležitou funkcí ČNB je dohled nad činností obchodních bank. Z údajů vyplývajících z internetových stránek ČNB se ke dni 31. 3. 2015 na území ČR nachází celkově 63 bankovních ústavů skládajících se z centrální banky, 49 bank (úvěrových institucí), 11 spořitelních a úvěrových družstev a 2 fondy peněžního trhu. Z převážné části se centrály obchodních bank nacházejí v hlavním městě Praha.⁴

2.3. Obchodní banka a její úloha

Nejznámější a největší podnikatelský subjekt v bankovním sektoru je banka. Hlavní činností bankovních ústavů je přijímat vklady, poskytovat úvěry pro fyzické a právnické osoby. Na českém bankovním trhu existují banky, které se zaměřují pouze na vklady a úvěry pro fyzické osoby a takové, které se zaměřují na bonitní klienty či velké firmy, kterým poskytují převážně poradenství a investiční financování.

Banka je akciová společnost, která musí disponovat minimálním kapitálem 500 milionů korun k tomu, aby mohla být založena a provozována. Tento kapitál slouží ke krytí ztrát a k refinancování aktivních obchodů.⁵

K tomu, aby mohla banka vykonávat svoji činnost, musí splnit náročné podmínky České národní banky, která jí na základě toho, poskytne bankovní licenci. Samotné bankovní prostředí je vymezeno zákonem č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů, který určuje podmínky, postupy a samotnou činnost banky. Celé toto prostředí je chráněno a

³ REVENDA, Zbyněk. *Centrální bankovníctví*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 2011, 7 s. ISBN 978-80-7261-230-7.

⁴ČNB. *Seznam měnových finančních institucí v České republice* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/cs/obecne/rozsirene-vyhledavani.jsp?cnb-search-area=czech-version&cnb-folder=%2Fcs%2Fplatebni_styk%2Fucty_kody_bank%2F&cnb-search-action-block=search&cnb-search-query=seznam+bank.

⁵Zákony pro lidi. *Předpis č. 21/1992 Sb. Zákon o bankách* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1992-21>

kontrolováno opatřeními a vyhláškami České národní banky.⁶ Seznam všech bankovních institucí je uveden v příloze A.

2.4 Rozdělení obchodních bank

Obchodní banky dělíme na: univerzální a specializované. Univerzální jsou banky poskytující širokou nabídku bankovních produktů, jak produkty komerčního bankovníctví, tak i investičního bankovníctví. Mezi tyto nejznámější banky v České republice patří například Česká spořitelna, a.s., Československá obchodní banka, a.s. nebo Komerční banka, a.s.

Specializované banky se dělí na:

- ❖ *spořitelny* (specializují se na výběr vkladů obyvatelstva v pasivních obchodech a půjčky v obchodech aktivních. Typickým produktem byla vkladní knížka, po rozšíření běžných účtů, bezhotovostního styku se přestala nabízet).
- ❖ *stavební spořitelny* (jsou upraveny zvláštním zákonem, přijímají vklady a úspory, a poskytují úvěry na stavbu, koupi nebo rekonstrukci nemovitosti. Stavební spořitelny jsou podporovány státem).
- ❖ *hypoteční banky* (banky specializující se na nemovitostní dlouhodobé úvěry v rozmezí několik desítek let, které jsou zajištěny zástavním právem).
- ❖ *investiční banky* (obchodování s cennými papíry)
- ❖ *úvěrová družstva* (poskytují zejména úvěry)
- ❖ *rozvojové banky* (zaměřují se zejména na poskytování úvěrů s mezinárodním působením⁷)
- ❖ *komunální banky* (zaměřují se na financování komunálních projektů a poskytování služeb pro obce)⁸

⁶POLOUČEK, Stanislav. *Peníze, banky, finanční trhy*. Vyd. 1. V Praze: C. H. Beck, 2009, xvii, 285 s. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-152-9

⁷MELUZÍN, Tomáš a Václav ZEMAN. *Bankovní produkty a služby*. Vyd. 1. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2014, 31 s. ISBN 978-80-214-4841-4.

⁸ *Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti. 2.*, aktualiz. vyd. Editor Vladimíra Nováková, Věroslav Sobotka. Praha: COFET, 2011, 137 s. ISBN 978-80-904396-1-0.

2.5 Funkce bank

Mezi základní funkce bank řadíme:

- ❖ **Platební styk** – banky provádějí převody peněz, které se promítají na zůstatcích klientských účtů. Pro svoji jednoduchost, rychlost a bezpečnost využívají banky a klienti pro převážnou část svých obchodů bezhotovostní platební styk. Hotovostní platby tvoří jen minimální podíl u platebního styku. Do této skupiny se také řadí zisky z kurzovních rozdílů při nákupu nebo prodeji valut a deviz⁹
- ❖ **Finanční zprostředkování** – nejdůležitější pro každou banku je nákup a prodej kapitálu. Největší zisk banka získává z půjček, který poskytuje převážně z půjčeným peněz od svých klientů. Bankovní vklady získávají banky od obyvatelstva a firem. Z těchto vkladů pak mohou banky poskytovat svým klientům úvěry. Hlavním úkolem banky je získávat vklady co nejlevněji a na druhé straně poskytovat úvěry co možná za nejvyšší cenu.
- ❖ **emise bezhotovostních peněz** – ČNB je jedinou bankou v České republice, která může emitovat peníze. Na druhé straně bezhotovostní peníze, která se připsaly na běžné účty, mohou vydávat i banky.
- ❖ **investiční zprostředkování** – klienti ponechávají bance své peníze, která zprostředkovává nákup, správu, úschovu a emisi cenných papírů za úplatu.¹⁰

2.6 Členění bankovních obchodů

Obchody, operace a služby jsou primárním úkolem bank. Různorodost aktivit, lze rozdělit na několik hledisek, ale za nejčastější jsou rozděleny na to, jak se odvíjejí od bilance banky a k přístupu ke klientům. Rozdělují se na aktivní, pasivní a neutrální obchody.¹¹

⁹Základy bankovníctví. Praha: Bankovní institut vysoká škola, [2003], 15 s. ISBN 80-7265-052-1.

¹⁰REVENDA, Zbyněk. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. 4. vyd. Praha: Management Press, 2005, 120 s. ISBN 80-7261-132-1.

¹¹KALABIS, Zbyněk. *Bankovní služby v praxi*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2005, viii, 6 s. ISBN 80-251-0882-1.

2.6.1 Aktivní obchody

Obecně se jedná o půjčování peněz, které úzce souvisí s pasivními obchody. Platí zde, že banka může půjčit pouze tolik, kolik získá od klientů. V těchto obchodech je banka věřitelem a klientům neboli dlužníkům se účtují úroky. Úvěr je základní forma podnikání pro banky, ale také může přinést rizika v nesplácení.¹²

2.6.2 Pasivní obchody

Jedná se o přijímání volných peněžních prostředků v různých formách od fyzických či právnických osob. Důvodem těchto obchodů je získání kapitálu k provedení aktivních obchodů. Oproti aktivním obchodům je banka na straně dlužníka a klient na straně věřitele.¹³

2.6.3 Neutrální obchody

Nazývají se také jako mimo bilanční obchody. Při těchto obchodech nevznikají žádné dlužnické vztahy a ani se nepromítají do bilance. Zisk je tvořen kurzovními rozdíly při obchodování s valuty, devizy nebo drahými kovy. Základem neutrálních obchodů je: zprostředkování platebního styku, devizové obchody, směnárenské obchody a depozitní obchody.¹⁴

2.7 Bilance banky a výkaz zisku a ztrát

Banka se musí řídit stejnými pravidly, jako každý jiný podnik tzn., že banky musí podávat základní informace o hospodaření na základě dvou nejdůležitějších účetních výkazů - bilance a výkaz zisků ztrát. Bilance banky nás informuje o struktuře majetku banky a z jakých zdrojů je financována. Bilance se dělí na aktiva a pasiva.¹⁵

¹²VELEK, Jan. *Základní informace o českém bankovníctví*. 1. vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2000, 22 s. ISBN 80-7265-034-3.

¹³VELEK, Jan. *Základní informace o českém bankovníctví*. 1. vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2000, 22 s. ISBN 80-7265-034-3.

¹⁴*Základy bankovníctví*. Praha: Bankovní institut vysoká škola, [2003], 19 s. ISBN 80-7265-052-1.

¹⁵*Bankovníctví pro střední školy a veřejnost*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2004, 25,26 s. ISBN 80-7168-900-9.

Aktiva banky jsou zachycena na pravé straně rozvahy a na levé straně se zachycují cizí a vlastní zdroje neboli závazky a kapitál z vlastních a cizích zdrojů. Bilance musí být vždy vyrovnaná, což znamená, že celková aktiva se musí rovnat celkovým pasivům.¹⁶

2.7.1 Aktiva banky

Aktiva bank tvoří:

- *Pokladní hotovost a vlády u emisních bank* – náleží sem hotovostní peníze, bankovky a mince v cizí měně, pohledávky u emisních bank. Jedná se nejlíkvnější položku aktiv. Banka je může použít ke krytí svých závazků
- *Pohledávky za bankami* – jedná se pohledávky z bankovních obchodů s tuzemskými a zahraničními bankami, transakce s platebním stykem a obchody na peněžním trhu.
- *Státní pokladniční poukázky* – likvidní a bezrizikové papíry
- *Akcie, podílové listy a ostatní podíly* – akcie, poukázky za akcie, zatímní listy, podílové listy a podíly v jiných akciových společnostech
- *Hmotný a nehmotný majetek banky*¹⁷

2.7.2 Pasiva banky

Pasiva banky se dělí do dvou skupin, a to na cizí a vlastní. Cizí je – cizí kapitál, závazky banky, jedná se o časově omezené zdroje na úvěrovém principu. Vlastní zdroje neboli vlastní kapitál je tvořen vklady majitelů bank a tím co banka vytvořila svoji činností.

- *Závazky vůči bankám* – všechny závazky vůči centrální bance a dalším bankám zejména z přijatých úvěrů
- *Závazky vůči klientům* - všechny zdroje od nebankovních klientů, získané vydáváním vkladových certifikátů

¹⁶REVENDA, Zbyněk. *Centrální bankovníctví*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 2011, 123 s. ISBN 978-80-7261-230-7.

¹⁷POLOUČEK, Stanislav. *Bankovníctví*. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 2006, xvii, 361,362,363,364 s. ISBN 80-7179-462-7.

- *Rezervy* – slouží ke krytí ztrát, kdy je nutnost provést jednorázové plnění. Odhadem výdajů se vytvoří taková rezerva, která předpokládá celkové pokrytí nákladu.
- *Základní kapitál* – soubor nominálních hodnot akcií, které jsou vydávány v penězích.
- *Emisní ážio* – rozdíl mezi emisním kurzem a jmenovitou hodnotou akcií
- *Kapitálové fondy* – tvoří se z jiných zdrojů než ze zisku v průběhu činnosti
- *Nerozdělený zisk* – například do fondu, výplata dividend ¹⁸

Aktiva banky jsou zachycena na pravé straně rozvahy a na levé straně se zachycují cizí a vlastní zdroje neboli závazky a kapitál z vlastních a cizích zdrojů. Bilance musí být vždy vyrovnaná, celková aktiva se musí rovnat celkovým pasivům. ¹⁹

2.7.3 Výkaz zisků a ztrát

Výsledek hospodaření banky neboli čistý výnos a zisk je obsažen ve výkazu zisků a ztrát. Může být vyjádřen mnoha ukazateli, nejvíce je používán čistý zisk. „*Pro banky je tvorba dostatečné výše zisku z finanční činnosti předpokladem její dlouhodobé stability, protože z něho kryje veškeré náklady*“. ²⁰

Položky výkazu a ztrát:

- výnosy z akcií a podílů (dividendy z akcií)
- výnosy a náklady z úroků (úroky z poskytnutých a přijatých vkladů a úvěrů)
- výnosy a náklady z poplatků a provizí

¹⁸REVENDA, Zbyněk. *Centrální bankovníctví*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 2011, 125 s. ISBN 978-80-7261-230-7.

¹⁹REVENDA, Zbyněk. *Centrální bankovníctví*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 2011, 124 s. ISBN 978-80-7261-230-7.

²⁰POLOUČEK, Stanislav. *Peníze, banky, finanční trhy*. Vyd. 1. V Praze: C. H. Beck, 2009, xvii, 303 s. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-152-9.

- správní náklady (náklady za zaměstnance, reklama banky, energie a další služby související s provozem banky)
- čistý zisk nebo ztráta z finančních operací (operace s cennými papíry k prodeji)
- odpisy, tvorba, použití a rozpuštění rezerv (v nákladech se odráží tvorba rezerv a rozpouští se ve výnosech)
- ostatní provozní náklady a výnosy (převod pohledávek a výnosy z převodu účasti s podstatným nebo rozhodujícím vlivem)
- mimořádné náklady a výnosy (pouze ve výjimečných skutečnostech)
- daň z příjmů²¹

2.8 Rizika bankovních obchodů

Každá banka se vystavuje potencionálnímu riziku, které musí brát před založením v úvahu. Příliš velké rizika ohrožují banky a pokusy o snížení jejich následků mohou vést k nízkému zisku.

Rizika dělíme:

- *úrokové riziko* - vzniká při změnách tržních úrokových sazeb
- *měnové riziko* – vzniká při změnách měnových kurzů. Měnové riziko se zvyšuje zvyšováním aktiv, které jsou refinancovány pasivy v jiné měně.
- *úvěrové riziko* – vzniká, pokud dlužník nedodrží sjednané podmínky a tím vzniká bance ztráta. Většinou se jedná o platební neschopnost dlužníků. Zajištění proti tomuto typu riziku se banka může krýt např. ručení třetí osobou, zástavou nemovitosti nebo postoupení pohledávek.
- *likvidní riziko* – banka ztrácí schopnost dostát svým závazkům a nebude schopna financovat svá aktiva.²²

²¹REVENDA, Zbyněk. *Centrální bankovnictví*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 2011, 558 s. ISBN 978-80-7261-230-7.

3. BANKOVNÍ POPLATKY

3.1 Charakteristika bankovního poplatku

Bankovní poplatek je platba, která je klientem banky placena za poskytované produkty a služby, které využívají. Patří sem nejen platby z využívání běžného účtu, ale také sankční poplatky a úroky z nepovolených transakcí a přečerpání účtu. Za poplatky se nepočítají úroky, pravidelné splátky úvěru a platby pojištění. Z průzkumu a praxe vyplívá, že bankovní poplatky jsou vyšší než přijaté úroky.²³

Klienti platí bankám jednorázové poplatky, ale také si banky účtují další jednotlivé poplatky a to za každou jednotlivou související službu nebo produkt. Všechny tyto poplatky musí banky uvádět ve svých aktualizovaných sazebnících, které mají k dispozici na kamenných pobočkách nebo na svých internetových stránkách. Jakoukoliv změnu musí vždy banky oznamovat dopředu. Bohužel ne vždy bývá pro klienty jednoduché se v sazebnících vyznat. Každá banka má rozdílné vydání, styl a formu.²⁴

Dle výsledků ČNB o hospodaření bank, se za rok 2014 vybralo na bankovních poplatcích přes 36,095 mld. korun. Toto číslo bylo vypočítáno z hospodářských výsledků bank. Od položky - výnosy z poplatků a provizí 48,990 mld. Kč bylo odečteno 12,895 mld. Kč za náklady na provize a poplatky. V porovnání s předchozími lety viz. graf č. 1 se poplatky začínají opět trochu snižovat. Oproti roku 2013 se v roce 2014 vybralo téměř o jednu miliardu méně.²⁵

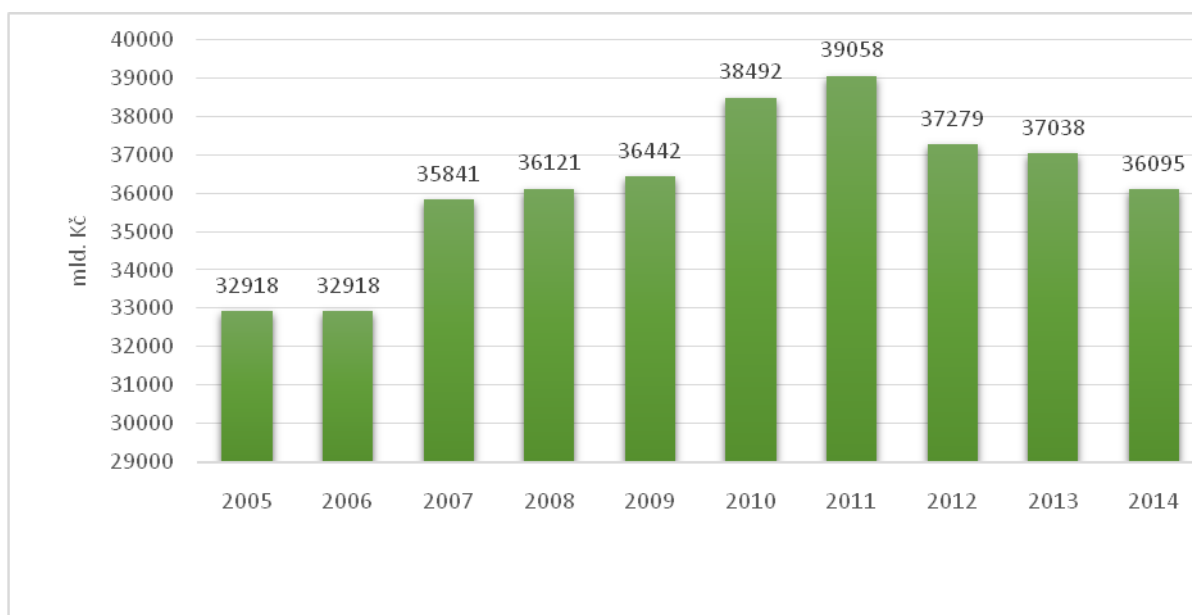
²²VELEK, Jan. *Základní informace o českém bankovníctví*. 1. vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2000, 21 s. ISBN 80-7265-034-3.

²³WIKIPEDIA. *Bankovní poplatky* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: http://cs.wikipedia.org/wiki/Bankovni%C3%AD_poplatky

²⁴PENIZE. *Bankovní poplatky: Různé sazebníky neumožní srovnat bankovní produkty* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/80301-bankovni-poplatky-ruzne-sazebniky-neumozni-srovnat-bankovni-produkty>

²⁵BANKOVNÍ POPLATKY. *Bankovní poplatky za rok 2014 – pokles o 1 miliardu* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.bankovnipoplatky.com/bankovni-poplatky-za-rok-2014-pokles-o-1-miliardu-27733>

Graf č. 1: Ziskovost bankovního sektoru



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě výsledků hospodaření vydávané ČNB

3.2. Nejabsurdnější poplatky

V různých průzkumech se občanů České republiky dotazují, co jim nejvíce vadí na bankách, když polovina obyvatel ČR má spojenou důvěru v banku s vyšší poplatku oproti celosvětovému trendu, který spíše než na vyšší poplatku klade důraz na servis poskytovaný bankami. Samotná důvěra klienta globálně ovlivňuje nejvíce zákaznická zkušenost, kdy ale v Česku to jsou bankovní poplatky. Nejčastějším důvodem pro odchod z banky motivuje klienta právě výše bankovních poplatků a výše úrokových sazeb.²⁶

Každý rok server www.bankovnípoplatky.com vyhlašují anketu o nejabsurdnějších poplatcích. Na konci ledna 2015 byl vyhlášen již desátý ročník o nejabsurdnější poplatek roku 2014. Předešlý rok 2013 vyhrál poplatek za vedení účtu k hypotečnímu, spotřebitelskému a úvěru o stavebním spoření. Celkový přehled nejabsurdnějších poplatků v letech 2005 až 2013 je uveden v příloze č. B.

²⁶LIDOVKY:CZ. *Co nejvíc štví Čechy na bankách? Poplatky. Odcházejí kvůli nim* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: http://byznys.lidovky.cz/co-nejvic-stve-cechy-na-bankach-poplatky-odchazeji-hlavne-kvuli-nim-1d8-/firmy-trhy.aspx?c=A140312_135253_firmy-trhy_mev

Poslední ročník vyhrál poplatek za výpis z účtu zaslaný elektronickou poštou. Ankety se zúčastnilo 15.485 lidí z ČR a Slovenska. Nejvyšších 20 % hlasujících uvedlo právě tento poplatek. Jako druhý se umístil poplatek za změnu v trvalém příkazu zadanou přes internetové bankovníctví s 21% hlasů od dotázaných a na třetím místě byl poplatek za autorizační sms, za který hlasovalo 18 % dotazovaných.²⁷

Hlavním úkolem těchto anket je zjištění spokojenosti postojů klientů bank a vytvořit tlak na bankovní ústavy za změnu jejich poplatkové politiky. Velký pozitivum vidí provozovatelé serveru www.bankovnipoplatky.com v tom, že za poslední dva roky poplatky v bankovním sektoru klesají. Sami návštěvníci mohou ovlivnit, o jaký poplatek se bude hlasovat a který je nejvíce irituje.²⁸

²⁷NOVINKY. *Anketu o nejabsurdnější poplatek vyhrála platba za elektronický výpis z účtu* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/ekonomika/362989-anketu-o-nejabsurdnejsi-poplatek-vyhrala-platba-za-elektronicky-vypis-z-uctu.html>

²⁸NACHER, PATRIK. *Poplatek za výpis z účtu zaslaný elektronickou cestou je nejabsurdnější* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.bankovnipoplatky.com/poplatek-za-vypis-z-uctu-zaslany-elektronickou-cestou-je-nejabsurdnejsi-27358>

Tabulka č. 1: Nejabsurdnější poplatek pro rok 2014

NEJABSURDNĚJŠÍ POPLATEK 2014		
Druh poplatku	počet hlasů	%
Poplatek za výpis z účtu zaslaný elektronickou poštou	3051	20
Poplatek za zadání trv. příkazu přes internetbanking	2348	16
Poplatek za autorizační SMS	2102	14
Poplatek za změnu osobních údajů	1133	8
Výše poplatku za vklad na účet třetí osobou	1081	8
Poplatek za vedení účtu zemřelého klienta	995	7
Poplatek za vedení kontokorentu i v době nečerpání	926	7
Poplatek za účetní položku	881	6
Poplatek za uzavření smlouvy	842	6
Poplatek za dotaz úřední osoby	774	5
Poplatek za neuskutečněnou platbu	423	3
Poplatek za výměnu/příjem mincí	349	3
Poplatek za vyčíslení dlužné částky u hypotéky	305	2
Poplatek za změnu u hypotečního úvěru	140	1
Poplatek za rezervaci zdrojů	135	1

Zdroj: *Nejabsurdnější bankovní poplatek 2014: Už známe vítěze* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.usetreno.cz/nejabsurdnejsi-bankovni-poplatek-2014/>

Anketa o nejabsurdnější poplatek za posledních několik let dopomohla ke snížení cen některých produktů a služeb. Je dobré dát bankám najevo, který poplatek považujeme za absurdní, zbytečný nebo dokonce nepochopitelný. Má velký význam v této anketě pokračovat a nedávat tak bankám prostor k dalšímu zdražování jejich produktů a služeb.

3.3. Stanovení ceny poplatku

Poplatková politika banky musí stanovit cenu produktu nebo služby a také provizi, úroky a prémie. Nejdůležitějším kritériem pro stavení ceny poplatku je zajistit a udržet si cenovou úroveň, rentabilitu služeb, které zajistí bankám dobré postavení na nebankovním trhu a stanovit takové ceny, které budou pokrývat náklady banky. Každá banka má stanovenou jinou prioritu a cíl, kterou považuje za tu nejlepší, avšak měly by být mezi sebou provázané.

Stanovení ceny produktu se odvíjí od jednotkové ceny a hodnotového objemu, výsledku a času, které mohou být v praxi vzájemně zkombinovány. Samotné stanovení ceny závisí na poplatkové politice banky a tím jakou důležitost přikládá strategii.²⁹

- *Hodnotový objem* – výsledek se stanoví jako násobek jednotkové ceny a hodnotového objemu. Jedná se například o jednotku za jednu korunu. Hodnotový objem se používá ke stanovení obrátové provize na běžném účtu.
- *Hodnotový výsledek* - stanoví se hodnota sjednaného obchodu např. procenta z dosaženého zisku
- *Čas* – odvození od časové jednotky. Stanoví se jako násobek jednotkové ceny a délky časového období. Používá se především v poradenství či při výpočtu úroků.
- *Jednotková cena* – tato cena se stanoví jako násobek jednotkové ceny a počtu produktů poskytnutých bankou. Tato služba je stanovena paušálně a jedná se například o poplatky za jednorázové nebo trvalé příkazy.³⁰

Celá skupina účtovaných cen tvoří bankovní poplatky, úroky, prémie a bankovní provize. Úrokem se rozumí cena, za kterou je zapůjčen finanční kapitál a prémie je cena za poskytování služeb bankou, kterou na sebe může přebrat určité riziko.³¹ Rozdíl mezi poplatkem a provizí je uveden v následující kapitole 3.4 - bankovní poplatky, provize.

²⁹DVOŘÁK, Petr. *Komerční bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha: Linde, 1999, 138,139 s. Praktické příručky (Linde). ISBN 80-7201-141-3.

³⁰DVOŘÁK, Petr. *Komerční bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha: Linde, 1999, A18,139 s. Praktické příručky (Linde). ISBN 80-7201-141-3.

³¹PŮLPÁN, Karel a Stanislava PŮLPÁNOVÁ. *Banky a finanční organizace v České republice: banky, finanční organizace, leasing, kapitálový trh, pojišťovnictví, penzijní pojištění, zdravotní pojišťovny, kontakty, služby, nabídky, slovníček pojmů : finance*. Praha: Public History, [1995], 224 s. ISBN 8090143253

3.4 Bankovní poplatky, provize

Bankovní poplatky a provize nemají v této oblasti přesnou definici. Z laického hlediska se, ale vnímají jako jednostranné platby, které banky účtují svým klientům za služby jím poskytované. Z hlediska ekonomického se jedná o přenos přímých a nepřímých nákladů spojených s bankovními operacemi na klienta. Tím si banka zvyšuje své tržby a zisk.

Poplatek je jeden z různých typů cen v bankovníctví vedle úroků a provizí. Poplatky jsou používány k ocenění těch produktů, jež pro banku nepředstavují převzetí určitého rizika. Dělíme je na přímé a nepřímé. Přímé poplatky představují cenu za produkt, za který má banka náklady, ale neplynou jí žádné rizika (poplatky za vedení účtu, prodej cenného papíru). Za nepřímé poplatky banka také nepřijímá žádné riziko, ale jsou ukryty v ceně (připsání peněz na účet klienta s pozdější valutou s porovnáním dne, kdy banka peníze získala).³²

Provize se někdy také nazývají jako „odměna“ a je další z typů cen, který se v bankách používá. Vztahuje se na ty produkty, u kterých se předpokládá určité převzetí rizika například pohotovostní provize, záruční provize. Rozdíl je ten, že provizí vykonává banka operaci mezi klientem a třetí stranou. Provize může být vyjádřena fixní sumou nebo částí z objemu transakce, kdy je operace někdy spojená s menší mírou rizika.³³

Provize i poplatek jsou ceny, které označují částku, kterou banka bude klientovi účtovat, jak ve formě fixní ceny (nemá na ní vliv výše plnění) nebo relativního poplatku, který se k peněžnímu objemu vztahuje (např. prodej obligací, procenta z prodeje). Bankovní poplatky tvoří velkou skupinu cen. Všechny informace o poplatcích a provizích jsou uvedeny v sazebnících, které jsou dostupné na pobočkách bank nebo na jejich internetových stránkách.³⁴

3.5 Hlavní význam poplatků pro banku

Jednoduše řečeno poplatky znamenají pro banku výnos. Promítají se v příjmové části a najdeme je ve výkazu zisků a ztrát. Pro banky v ČR tvoří poplatky 90 % bezúrokových nejdůležitějších výnosů. I když tvoří velkou část, nejsou pro banky hlavním zdrojem příjmů.

³²KAŠPAROVSKÁ, Vlasta. *Řízení obchodních bank: vybrané kapitoly*. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2006, xix, 169 s. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 80-7179-381-7.

³³ROD, ALEŠ. *Bankovní poplatky a provize – víme, co vlastně představují?* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.bankovnipoplatky.com/bankovni-poplatky-a-provize--vime-co-vlastne-predstavuji-10350.html>

³⁴ROD, ALEŠ. *Bankovní poplatky a provize – víme, co vlastně představují?* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.bankovnipoplatky.com/bankovni-poplatky-a-provize--vime-co-vlastne-predstavuji-10350.html>

To, co je hlavním zdrojem příjmů jsou úrokové výnosy. Součet úrokových a neúrokových výnosů se nazývá, provozní výnos banky.

Do samotného výkazu zisků a ztrát vstupuje položka čisté poplatky a provize. V této položce to jasně ukazuje bankám úspěchy na trhu, posuny v bankovní aktivitě, úhradu vynaložených nákladů a zisk (poplatky odečtené od nákladů). V účetnictví se výnosy promítají v účtové třídě 7 neboli výnosy z finančních a ostatních činností.³⁵

4 Rozdělení bankovních poplatků

4.1 Poplatky běžného účtu

V současné době je běžný účet základem pro hospodaření s financemi fyzickým a právnických osob. Na českém bankovním trhu je běžný účet součástí nabídek všech bank. S užíváním běžného účtu plynou různé poplatky.³⁶ Tato kapitola popisuje základní hlavní a nejvíce se vyskytující bankovní poplatky spojené s užíváním běžného účtu.

Běžný účet umožňuje klientům vkládat peníze v hotovosti, zasílat a přijímat bezhotovostní platby, provádět jednorázové a pravidelné platby ve prospěch jiných osob. Banky poskytují k běžnému účtu i balíčky služeb, které za paušální a zvýhodněnou cenu zahrnují vedle vedení běžného účtu další služby. K většině osobních účtů se zřizují platební karty a internetbanking, který poskytuje klientům výhodu ve 24 hodinové kontrole svých finančních prostředků. Další účtované služby, které banky k běžným účtům nabízejí, jsou například poplatky za zřízení, změnu a vedení běžného účtu, poplatky za hotovostní a bezhotovostní transakce, poplatky za vydání a zaslání poštovního a elektronického výpisu.³⁷

Základní dělení běžných účtů:

- Běžný účet pro fyzické osoby (občany)
- Běžný účet pro fyzické osoby (podnikatele)
- Běžný účet pro právnické osoby (firmy a společnosti)

³⁵KLUMPAROVÁ, Alena. *Účetnictví bank a finančních institucí*. 2., upr. vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2005, 19,20 s. ISBN 80-7265-068-8.

³⁶PENÍZE. *Běžné účty* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/bezne-ucty>

³⁷*Finanční služby v České republice: průvodce pro cizince*. Praha: Multikulturní centrum Praha, 2006, 14 s. ISBN 9788023967258.

Základní poplatky spojené s vedením běžného účtu:

- založení účtu
- změna, přechod na jiný typ účtu
- vedení účtu
- výpis z účtu
- zrušení účtu

4.2 Transakční poplatky

Transakční poplatky jsou poplatky spojené s platebním stykem. Platebním stykem se rozumí vztah mezi plátcem a příjemcem, který je uskutečňován v určitých formách a to přímo mezi nimi nebo prostřednictvím bankovního ústavu. Banky na příkaz svých klientů provádí na vrub či ve prospěch jiných účtů úhrady nebo inkasa peněžních částek.³⁸

Poplatky za hotovostní operace

Banky, které provozují kamenné pobočky, poskytují svým klientům možnost vkládat a vybírat peníze na přepážce prodejního místa. Zpravidla lze vkládat a vybírat hotovost v české a cizí měně. Cizí měnu banky přijímají pouze v těch měnách uvedených na kurzovním lístku.³⁹

Základní poplatky hotovostních operací:

- vklad/výběr hotovosti
- výběr/vklad hotovosti v cizí měně
- výměna bankovek a minci
- zpracování a převod hotovosti ve prospěch jiné banky
- vklady třetími osobami
- příplatek za zpracování více kusu minci⁴⁰

³⁸MÁČE, Miroslav. *Platební styk: klasický a elektronický*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 34 s. ISBN 80-247-1725-5

³⁹KOMERČNÍ BANKA. *Tuzemský bezhotovostní platební styk* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/lide/obcane/ucty-a-platby/tuzemsky-bezhotovostni-platebni-styk.shtml>

⁴⁰RAIFFEISENBANK. *Sazebník 2015* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <https://www.rb.cz/attachments/ceniky/cenik-pi-1-011214.pdf>

Poplatky spojené s bezhotovostním platebním stykem

Jedná se o takové operace, které probíhají bez fyzické účasti měny. Bankovní peníze se převádějí z jednoho účtu na druhý, aniž by se disponovalo s hotovostí. Řadíme mezi ně převody v naší a cizí měně, platby kartou u obchodníků či přes internet. Tento druh transakce je nejrychlejší a nejpohodlnější způsob převodu peněžních prostředků, který je v dnešní době nejvíce využíván.⁴¹

Poplatky za bezhotovostní operace v české měně:

- příchozí platba
- odchozí platba
- odchozí platba se splatností téhož dne
- trvalý příkaz
- odchozí platba
- hromadný příkaz k úhradě
- zřízení inkaso
- zřízení SIPO
- změna a zrušení trvalého příkazu, inkasa a SIPO
- prioritní platba⁴²

Zahraníční platební styk bezhotovostní

Zahraníční platební styk je styk prováděný mezi jedním nebo více státy nebo platby v cizí měně v rámci České republiky. Bezhotovostní styk se provádí na základě klientských příkazů ve prospěch klientů bank jiného státu.⁴³

Poplatky za zahraniční platební styk:

- odchozí platba v cizí měně na účet v ČR
- odchozí platba v české nebo cizí měně do zahraničí

⁴¹UŠETŘENO. *Bezhotovostní operace* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.usetreno.cz/slovník-pojmu/bezhotovostni-operace/>

⁴²RAIFFEISENBANK. *Sazebník 2015* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <https://www.rb.cz/attachments/ceniky/cenik-pi-1-011214.pdf>

⁴³KOMERČNÍ BANKA. *Zahraníční platební styk* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/lide/obcane/ucty-a-platby/platby/zahranicni-platebni-styk.shtml>

- příchozí platba z příkazu klienta

Směnárenské operace

Směnárenské spadají do neutrální operací bank a dalších peněžních ústavů. Jedná se o výměnu deviz a valut v aktuálním kurzu.

Poplatky spojené se směnárenskými operacemi:

- nákup cizí měny za hotovost
- prodej cizí měny za hotovost
- konverze cizí měny

4.3 Poplatky spojené s platební kartou

Platební karta je prostředek, který slouží k bezhotovostního platebního styku a k výběru hotovosti v bankomatech nebo přímo na pokladnách obchodů známé jako CashBack. Pro svůj způsob používání můžeme platební karty rozdělit do tří skupin: karty debetní (spojené s běžným účtem, kdy lze čerpat peníze pouze do výše disponibilního zůstatku), karta kreditní (úvěrová karta, která není vázána s běžným účtem) a charge karta (tzv. platební karta s odloženou splatností).⁴⁴

Dle způsobu provedení se platební karty dělí na embosované a elektronické. Embosované platební karty mají plasticky vyražené údaje a oproti elektronickým platebním kartám, které nemají reliéfní písmo, se dají použít při platbách v tzv. imprinterch (žehličkách). Každá platební karta musí obsahovat celé jméno klienta, šestnáctimístné číslo platební karty, datum vydání a expirace, logo banky a název systému vydávající platební kartu, CVC kód, čip a elektromagnetický proužek. Z důvodu rozsáhlosti poplatků platebních a kreditních karet a zaměření diplomové práce na běžný účty, budou popsány pouze poplatky spojené s debetní platební kartou.⁴⁵

⁴⁴PENÍZE. *Platební karty a jejich druhy* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/15744-platebni-karty-a-jejich-druhy>

⁴⁵MÁČE, Miroslav. *Platební styk: klasický a elektronický*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 55,56 s. ISBN 80-247-1725-5

Poplatky spojené s platební (debetní) kartou:

- vydání karty
- změna údajů na platební kartě
- za vedení karty
- za expresní vydání karty
- poplatek za platbu kartou
- výběr z bankomatu vlastní banky
- výběr z bankomatu cizí banky
- výběr z bankomatu v zahraničí
- poplatek za CashBack
- blokáce platební karty⁴⁶

4.4 Poplatky spojené s přímým bankovníctvím

Elektronické bankovníctví se také nazývá jako přímé bankovníctví. Za posledních několik let umožnil technický pokrok světu zadávat své příkazy a další bankovní služby bez nutnosti její návštěvy. Se svým účtem lze komunikovat z práce nebo doma, za předpokladu, že je tam počítač, mobil nebo tablet připojený k internetu. Nejvíce se přímé bankovníctví využívá pro zjištění aktuálního zůstatku, pořízení jednorázového nebo trvalého příkazu, informace o obracech a historii došlých a odešlých plateb.⁴⁷

Druhy přímého bankovníctví

- *Internetbanking* – je nejpohodlnější a časově neomezený přehled nad peněžními prostředky. Postačí k němu přihlášení se k internetovým stránkám klientské banky a přihlásit ze svého počítače na svoje osobní konto pomocí internetového připojení.
- *Homebanking* - Je využívám především podnikateli a firmami, který mají tento program nainstalovaný v jedné počítači nebo pracovišti a jeho prostřednictvím komunikuje s bankou. Velká výhoda je propojení s účetními programy firmy.

⁴⁶RAIFFEISENBANK. *Sazebník 2015* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <https://www.rb.cz/attachments/ceniky/cenik-pi-1-011214.pdf>

⁴⁷FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ. *Přímé (elektronické) bankovníctví* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.financnivzdelavani.cz/webmagazine/page.asp?idk=306>

- *Mobilní bankovníctví (GSM banking)* - Komunikace mezi bankou a klientem na základě mobilního telefonu, kdy se používá programového nastavení v telefonu. Oproti internetbankingu a homebankingu je nabídka služeb v telefonu omezena.
- *Telefonní bankovníctví* - Spočívá na základě komunikace mezi operátorem banky nebo nastaveným automatem a klientem. Nabídka služeb, která se dá udělat přes telefon z důvodu bezpečnosti značně omezená.⁴⁸

Základní výhodou a silnou stránkou přímého bankovníctví je rychlost, nízké náklady a bezkonkurenční komfort. Na druhé straně je otázkou, do jaké míry je tento způsob komunikace bezpečný a kde všude se skrývají rizika jeho zneužití. Slabé stránky mohou být ve špatném zabezpečení přenosu dat, autorizaci klienta nebo autorizaci platby. Další velkou hrozbou může být tzv. phishing. Jedná se o podvodný prostředek, na jehož základě může dojít k získání přístupových hesel nebo citlivých informací uživatelů přímého bankovníctví zpravidla prostřednictvím emailu, kdy zaslátel požaduje zaslat čísla k platebním kartám nebo přístupová hesla.⁴⁹

Poplatky přímého bankovníctví:

- poplatek za zřízení přímého bankovníctví
- poplatek za užívání přímého bankovníctví
- zrušení přímého bankovníctví
- změnu přímého bankovníctví
- vygenerování a zaslání bezpečnostních údajů⁵⁰

4.5 Ostatní poplatky

Vyjma poplatků vyplývajících z užívání běžného účtu si banky účtují ještě poplatky ze spotřebitelských úvěrů, kdy banka na straně věřitele zapůjčuje za určitý úrok klientovi dlužníkovi předem smluvně sjednanou částku. Podpisem úvěrové smlouvy se klient zavazuje splácet v řádných splátkách po celou dobu trvání splácení. Většina poplatku spojená s úvěry

⁴⁸WIKIPEDIA. *Přímé bankovníctví* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z:

http://cs.wikipedia.org/wiki/P%C5%99%C3%ADm%C3%A9_bankovnictv%C3%AD

⁴⁹SLÍŽEK, David. *Co je to phishing?* [online]. [cit. 2015-05-25]. Dostupné z:

<http://zpravy.aktualne.cz/ekonomika/ceska-ekonomika/co-je-to-phishing/r~i:article:221550/>

⁵⁰RAIFFEISENBANK. *Sazebník 2015* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z:

<https://www.rb.cz/attachments/ceniky/cenik-pi-1-011214.pdf>

byla již zrušena, přesto některé banky mohou ještě účtovat poplatky za zřízení úvěru, za mimořádné a předčasné splacení, za změnu úvěrových podmínek a za jejich správu.⁵¹

K ostatním poplatkům bank se řadí také dokumentární obchody, poplatky za pronájem bezpečnostní schránky a nočního trezoru.

⁵¹ČESKÁ SPOŘITELNA. *Šeky* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/seky-d00014574>

PRAKTICKÁ ČÁST

5 Vývoj a komparace bankovních poplatků u vybraných bank v ČR a států EU

5.1. Analýza vývoje bankovních poplatků

Z výsledků ČNB se dnešnímu dni v České republice nachází celkově 62 bankovních ústavů, spořitelen, úvěrových družstev a finančních fondů. Každý tento ústav má svůj vlastní systém, kterým si stanovuje poplatky za své produkty a služby. Mezi základní poplatky patří: poplatky související s běžným účtem, úvěrové poplatky, poplatky za kreditní karty, směnářskou činnost, hypotéky a investiční poradenství. Jelikož je nabídka bank velmi obsáhlá, není možné v této diplomové práci analyzovat všechny druhy poplatků jako celek, byly vybrány pouze ty poplatky související s užíváním běžného účtu pro fyzické osoby. Poplatky jsou rozděleny do pěti klíčových skupin – poplatek spojený s běžným účtem, poplatky za hotovostní a bezhotovostní transakce, za přímé bankovníctví a poplatky spojené s užíváním debetních karet.

Analýza vývoje a srovnání poplatkové politiky bude provedena na 3 nejznámějších a největších bankovních ústavech v ČR, které jsou - Komerční banka a. s., Raiffeisenbank a. s. a ČSOB a. s. Z důvodu, že se čím dál častěji prosazují také nízkonákladové banky, byla do analýzy vybrána Zuno Bank, spadající do skupiny Raiffeisenbank International. Pro obohacení poplatků spojené s užíváním běžných účtu byly vybrány 3 zahraniční banky Raiffeisenbank Wien, slovenská pobočka ČSOB a bulharská Societé Générale Expressbank Group, které jsou dceřinými společnostmi nebo spadají do stejné mezinárodní skupiny jako vybrané české banky.

První část této analýzy se bude zabírat vývojem poplatků spojených s užíváním běžného účtu pro fyzické osoby u vybraných českých bank za poslední tři roky. Pokud to nabídka bank umožňovala, byly vždy vybrány tři typy účtů zaměřené na poplatky s užíváním základního, studentského a nadstandardního účtu. Do poplatků bezhotovostního platebního styku byly zařazeny služby související s internetovým bankovníctvím, které je v současné době nejvíce užívané.

Druhá část je zaměřena na aktuální poplatky u zahraničních bank a jejich následné porovnání s jejich vybranými dceřinými pobočkami v České republice. Z důvodu, že zahraniční banky

neposkytují historické sazebníky, bude se tato část soustředit pouze na aktuální poplatky dle platného sazebníku. Všechny vybrané banky uvádějí poplatky v euro měně.

Ke zjištění poplatků minulých let českých bank byla využita data získaná od zaměstnanců kamenných poboček bankovních ústavů a u Zuno bank byla data poskytnuta pracovníkem call centra. V současné době banky již neposkytují historické ceníky a sazebníky na svých internetových stránkách. Data potřebná k sestavení obecních trendů byly zjištěny na základě výročních zpráv, které jsou volně dostupné na internetových stránkách.

Poslední část této analýzy shrnuje a porovnává 5 klíčových poplatků spojených s užíváním běžného účtu mezi vybranými bankami v ČR a poskytuje doporučení pro stálé nebo nové, potenciální klienty.

V závěru práce je vyhodnocen dotazník, týkající se základních otázek k úrovni bankovních poplatků.

6. Analýza vývoje poplatků u vybraných bank v ČR a zemí EU

6.1 Komerční banka a skupina Societé Générale

Komerční banka vznikla v roce 1990 jako státní instituce. V roce 1992 byla přeměněna na akciovou společnost. V České republice a regionu střední a východní Evropy se řadí mezi jedny k nejstabilnějším a nejpřednějším bankovním institucím. Poskytuje služby v retailovém, podnikovém a investičním bankovníctví. V roce 2006 odkoupila Komerční banka 60 % podíl v Modré pyramidě a získala tím plnou kontrolu nad jednou z největších stavebních spořitelen v České republice. Zaměřuje se na privátní, firemní a korporátní bankovníctví. Komerční banka a. s. se specializuje také na služby v penzijním připojištění, stavebním spoření, faktoringu, spotřebitelském financování a pojištění. Komerční banka nabízí své služby v rozsáhlé síti kamenných poboček po celé České republice, distribučních sítí a v online bankovníctví.⁵²

V roce 2001 se stala Komerční banka a. s. součástí skupiny Societé Générale, která odkoupila její 60 % podíl a tím se stala Komerční banka a. s. důležitou součástí mezinárodního retailové bankovníctví Societé Générale. Societé Générale je akciová společnost, která má sídlo v Paříži a patří ke třem nejstarším bankám ve Francii. Societé Générale provádí svoji činnost v 82 zemích a má zhruba 200.000 zaměstnanců. Prioritou skupiny Societé Générale je být významnou a žádanou bankou na svých trzích v obsluhování svých klientů.⁵³ Do této skupiny patří bulharská banka Societe Generale Expressbank Group, která byla vybrána do analýzy poplatků u zahraničních bank.⁵⁴

⁵²KOMERČNÍ BANKA. *Základní informace* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/o-bance/o-nas/zakladni-informace.shtml>

⁵³WIKIPEDIA. *Komerční banka* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: http://cs.wikipedia.org/wiki/Komer%C4%8Dn%C3%AD_bank_a

⁵⁴KOMERČNÍ BANKA. *Základní informace* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/o-bance/o-nas/zakladni-informace.shtml>

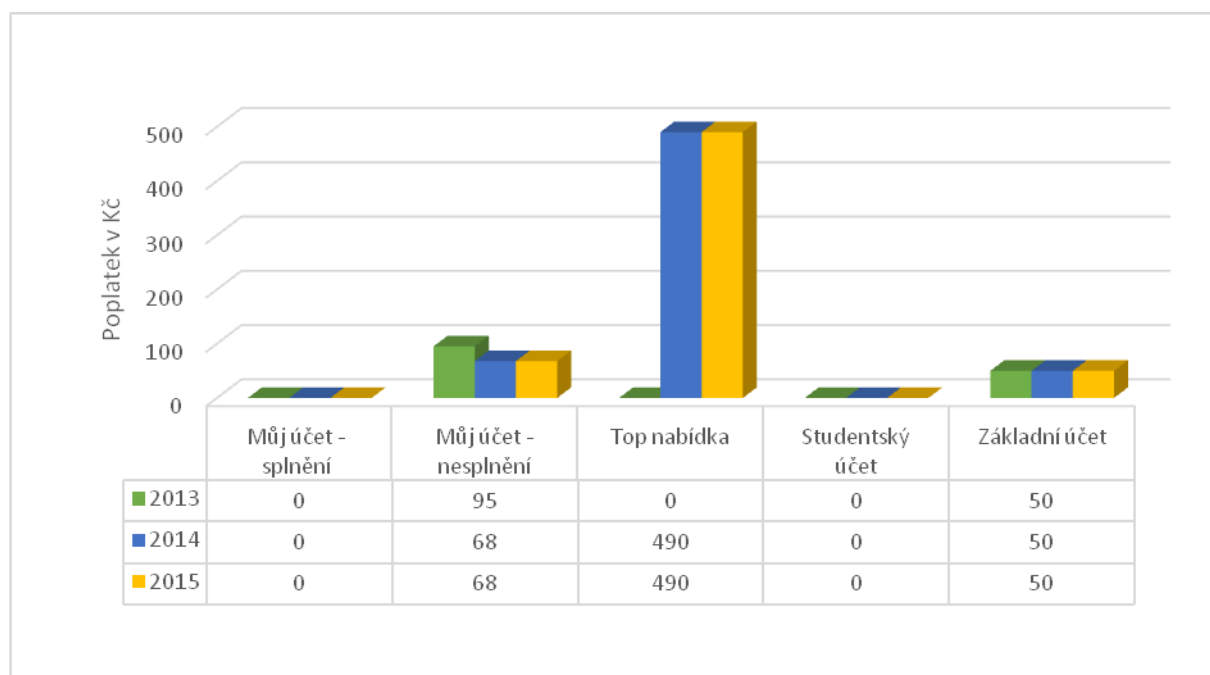
6.1.1 Vývoj poplatků Komerční banky a. s. v oblasti běžného účtu

Pole působnosti bankovních účtů má Komerční banka a. s. velmi bohaté. Nabízí mnoho typů běžných a firemních účtů. Z oblasti běžných účtů byl vybrán jeden z nejoblíbenějších účtů (jak sama Komerční banka a. s. uvádí na svých internetových stránkách) – „Můj účet“. Jedná se o účet, který nabízí flexibilní balíček, který obsahuje vše, co privátní klient potřebuje k obsluze svých financí. Balíček v sobě zahrnuje vedení účtu v české měně, elektronický měsíční výpis, přímé bankovníctví v mobilu a internetu, platební kartu s pojištěním. Banka poskytuje možnost vrácení celého poplatku za užívání běžného účtu, pokud klient splní pravidla pro získání této odměny, to znamená, že se na účet bude měsíčně připisovat výplata, důchod, rodičovský příspěvek nebo pokud klient vlastní a využívá kreditní kartu, hypotéku, úvěr anebo pokud má uloženo na účtech Komerční banky a. s. nebo Modré Pyramidy minimálně 100.000 Kč. Při nesplnění těchto podmínek bude klientovi účtován poplatek dle platného sazebníku.

Mezi další nabízené konto Komerční banky a. s. patří účet pro studenty, který banka poskytuje pro klienty ve věku od 15 do 26 let. Základní podmínkou studentského účtu je každoroční dokládání potvrzení o studiu. Jako další byl vybrán účet pro náročnější klienty, jež zahrnuje exklusivní balíček tzv. „Top nabídku“. Součástí tohoto balíčku jsou dvě zlaté platební karty, přímé bankovníctví, pojištění a virtuální platební karta.

Pro analýzu vývoje poplatků spojených s užíváním běžného účtu byl vybrán „Můj účet“ při splnění a nesplnění podmínek, „Top nabídka“, studentský a základní účet, který v sobě nezahrnuje žádné zvýhodnění.

Graf č. 2: Vývoj poplatků v oblasti běžných účtů v letech 2013 - 2015



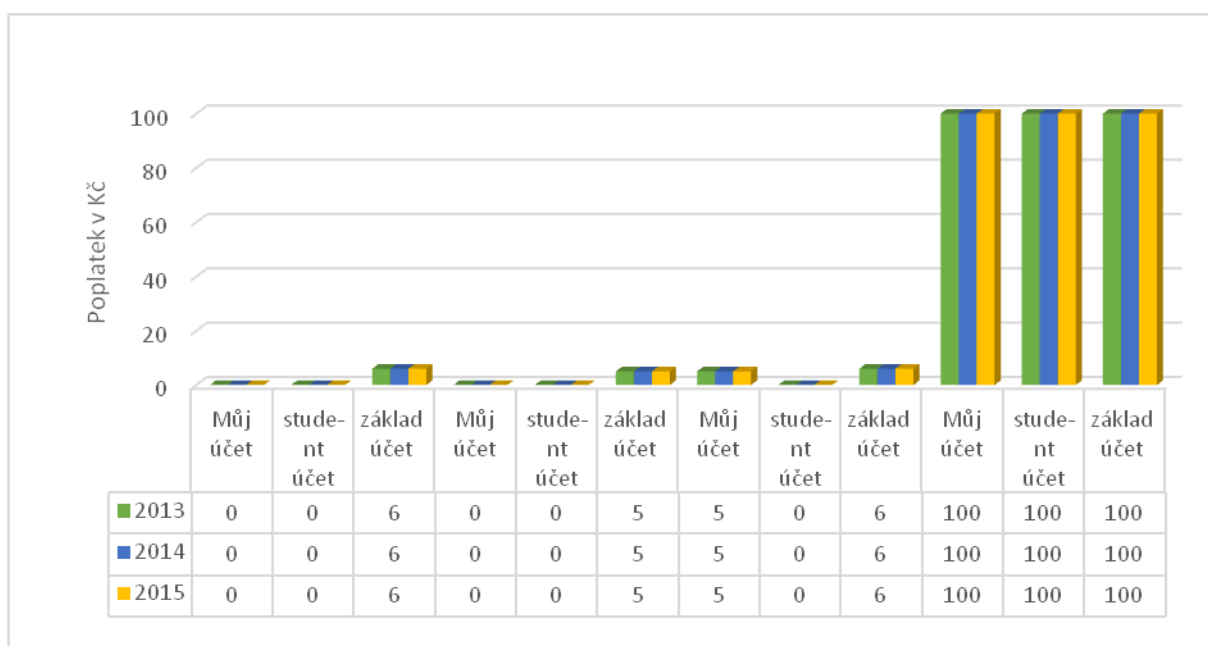
Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků KB a. s. z roků 2013, 2014, 2015

Z vypracovaného grafu je zřetelné, že se Komerční banka a. s. snaží, aby jejich klienti využívali zejména „Můj účet“, který je samozřejmě při splnění podmínek pro banku velmi zajímavý, protože přináší bance pravidelný příjem peněz ve formě výplat a důchodů. I když banka nabízí i základní samostatný běžný účet za 50 Kč měsíčně, není v tomto poplatku již zahrnuto nic jiného, což znamená, že by si klient ještě musel připlatit za platební kartu a všechny bezhotovostní transakce, což by se v konečné výši mohlo vyšplhat až na několik stovek korun měsíčně. Za poslední tři roky se nijak výrazně nezměnila poplatková politika Komerční banky a. s., pouze v roce 2014 banka snížila poplatek za konto „Můj účet“ o 27 korun, při nesplnění podmínek. Účet „Top nabídka“ banka udržuje na 490 korunách za měsíc. Tento typ účtu se začal prodávat až od roku 2014. Třebaže studentský účet nepřináší bance v podstatě žádný velký zisk, tak nadále udržuje banka nulový poplatek za jeho vedení. Banka očekává, že po ukončení studia budou klienti dále pokračovat ve využívání jejich služeb a tím bance přinesou v budoucnosti zisk.

6.1.2 Vývoj poplatků Komerční banky a. s. v oblasti bezhotovostního platebního styku

Největší výhodou bezhotovostního platebního styku klienti bank shledávají v rychlosti, spolehlivosti, jednoduchosti a různorodosti. Tuzemský bezhotovostní platební styk je určen pro všechny klienty Komerční banky a. s., kteří mají u ní vedený účet. Slouží k přijímání plateb, bezhotovostním převodům v Kč a cizích měnách ve prospěch účtů vedených v Komerční bance a. s. a ve prospěch účtů cizích bank. Pro analýzu vývoje byly vybrány poplatky za příchozí platbu, odchozí platbu v rámci Komerční banky a. s., platbu do cizí banky na území ČR a prioritní platbu, která představuje převedení peněz do jiného bankovního ústavu do 16:00 hodin téhož dne.⁵⁵ V rámci analýzy vývoje budou vybrány poplatky, které byly provedeny přes internetové bankovníctví, protože tato forma platby je v současné době nejvyužívanější. Ceny poplatků se mohou lišit při zadávání plateb prostřednictvím písemného příkazu, který ale je v současné době využíván minimálně. Pro analýzu byly vybrány účty – „Můj účet“, studentský a základní účet. „Top nabídka“ nebyla do analýzy zařazena, poněvadž v jejím balíčku služeb si banka neúčtuje poplatky za bezhotovostní operace.

Graf č. 3: Vývoj poplatků v oblasti bezhotovostního platebního styku v letech 2013 - 2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků KB a. s. z roků 2013, 2014, 2015

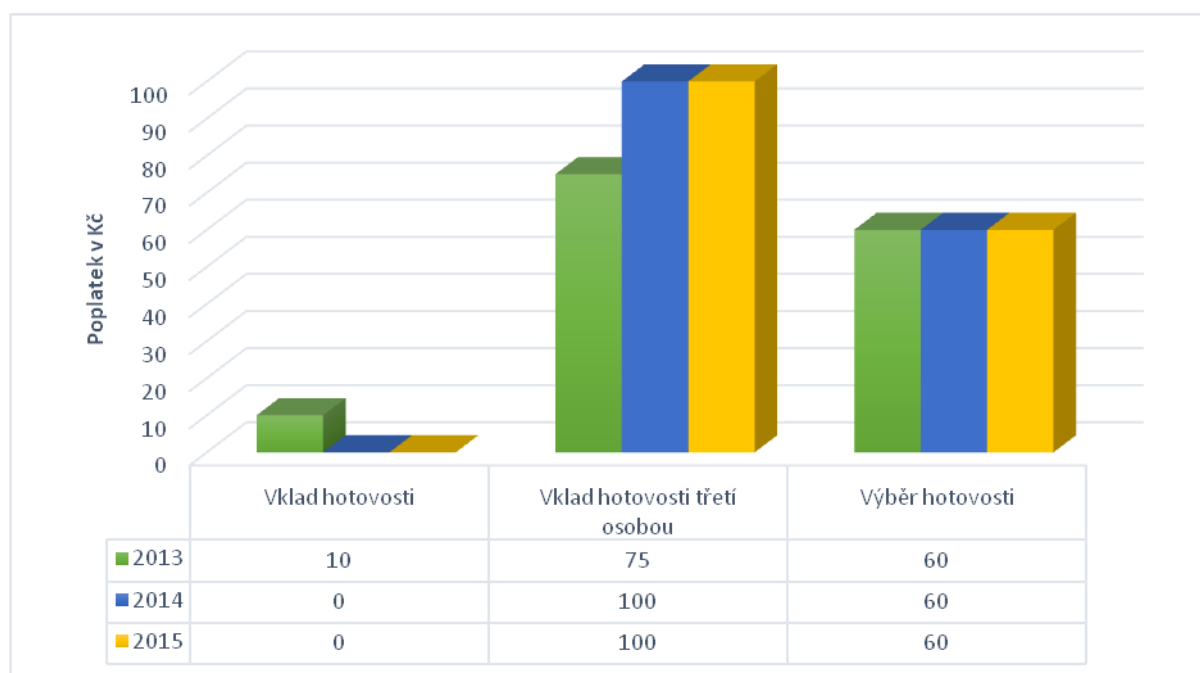
⁵⁵KOMERČNÍ BANKA a.s. *Tuzemský bezhotovostní platební styk* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/lide/obcane/ucty-a-platby/platby/tuzemsky-bezhotovostni-platebni-styk.shtml>

Během tří sledovaných let se nikterak poplatky za bezhotovostní transakce nezměnily. Pouze jediný významnější posun nastal v roce 2014, kdy byl snížen poplatek za příchozí a odchozí platby o jednu korunu u konta „Můj účet“. Poplatky základního běžného účtu zůstávají beze změny a ukazují, že se banka snaží, aby tento účet nebyl pro klienty tolik výhodný. Prioritní platba byla u všech druhů kont snížena ze 150 Kč v roce 2014 na 100 Kč pro rok 2015. Trvalé příkazy, inkasa a sdružené inkasa a platby obyvatelstva tzv. SIPA jsou již dlouhodobě prakticky u všech bankovních ústavů za zřízení a zrušení bez poplatků.

6.1.3 Vývoj poplatků Komerční banky a. s. v oblasti hotovostního platebního styku

Komerční banka a. s. disponuje 399 kamennými pobočkami po celé České republice, které umožňují svým klientům a třetím osobám provádět hotovostní operace jako jsou vklady a výběry z účtu. V roce 2014 zrušila Komerční banka přijímání vkladů na účty cizích bank. Poplatky za hotovostní operace jsou u všech typů účtů přijímány paušálně.

Graf č. 4: Vývoj poplatků v oblasti hotovostního platebního styku v letech 2013-2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků KB a. s. z roků 2013, 2014, 2015

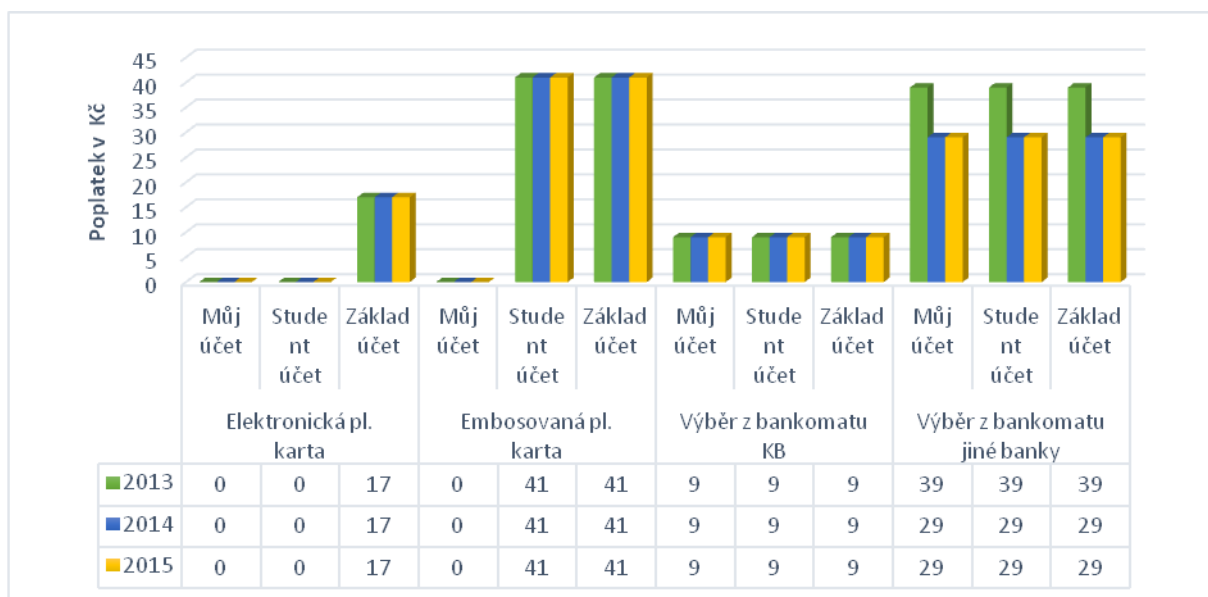
Za velmi zásadní změnu se dá považovat zrušení poplatku za vklad na běžný účet, za který ještě v roce 2013 Komerční banka a. s. účtovala 10 Kč. Z grafu je zřejmé, že banka zpřísňuje od roku 2014 poplatky za vklad na účet třetí osobou, které navýšila ze 75 Kč na 100 Kč. Banka tímto krokem chce docílit, aby tzv. „neklienti“ si založily běžný účet, který by je v konečném důsledku vyšel levněji než samotný poplatek za vklad třetí osobou. Poplatek za

výběr hotovosti zůstává nezměněn. Z analýzy sazebníků bylo zjištěno, že si banka již neúčtuje poplatek za výběr přesahující 500.000 Kč.

6.1.4 Vývoj poplatků Komerční banky a. s. v oblasti platebních karet

Komerční banka a. s. poskytuje širokou škálu platebních, kreditních a prestižních karet (balíček „Top nabídka“). Mezi základními druhy debetní karet se řadí embosované a elektronické platební karty v různých designech, které si klient může sám vytvořit. Poskytovatelé těchto karet jsou společnosti: VISA, MasterCard a Maestro. Karty umožňují svým majitelům výběry z bankomatů, platby u obchodníku a internetové nákupy. Každý druh karty je provázán na typ běžného účtu.⁵⁶ Opět je v rámci balíčku „Můj účet“ a „Top nabídka“ při splnění podmínek vydání a provoz platební karty zdarma, z tohoto důvodu se bude v analýze posuzovat studentské, základní a konta „Můj účet“ při nesplnění podmínek. Je třeba podotknout, že poplatky platebních karet si banka účtuje ročně, a tak pro přehlednost této analýzy byl vypočten měsíční poplatek.

Graf č. 5: Vývoj poplatků v oblasti platebních karet letech 2013-2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků KB a. s. z roků 2013, 2014, 2015

V průběhu tří let se poplatková politika u výběrů z bankomatů Komerční banky a. s. a jiných bank nikterak zřetelně nezměnila, nadále si banka účtuje 9 Kč za výběr z vlastního

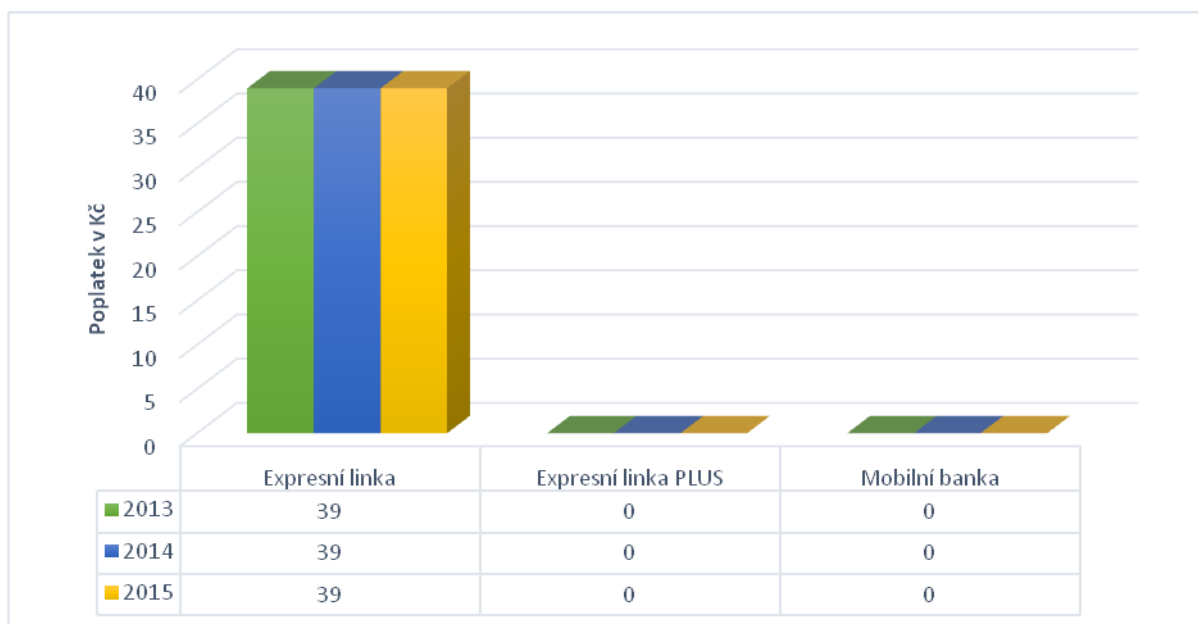
⁵⁶ KOMERČNÍ BANKA a.s. *Platební karty* [online]. [cit. 2015-04-23]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/lide/obcane/ucty-a-platby/platebni-karty/index.shtml>

bankomatu. Za výběr z bankomatu cizí banky se posunula o malý krok dopředu, když byl snížen tento poplatek o 10 Kč tj. na 29 Kč za výběr. V balíčkách účtů „Můj účet“ a „Top nabídka“ banka automaticky zařadila embosovanou platební kartu, vydání elektronické karty banka účtuje. Klienti, kteří využívají studentský účet, mají v rámci poplatku za tento typ účtu poskytnutou elektronickou kartu, za embosovanou si klienti musí připlatit 490 korun. Platby u obchodníků jsou zcela zdarma. Mezi další nabídky banky v oblasti platebních karet je možnost výběru hotovosti na pokladně u obchodníka, za který si účtuje 1% min. 100 Kč. Zarážející je poplatek 2,50 Kč za dotaz na zůstatek v bankomatu KB a za dotaz u jiných bank 10 Kč.

6.1.5 Vývoj poplatků přímého bankovníctví Komerční banky a. s.

Mezi služby přímého bankovníctví Komerční banky a. s. patří Expresní linka, Expresní linka Plus, Moje banka a mobilní banka. Mobilní banka umožňuje svým klientům zadávat platební operace na základně aplikace v mobilním telefonu. Moje banka zpřístupňuje klientský účet přes internet a expresní linka umožňuje klientům zadávat operace přes mobilního bankéře.⁵⁷ Do analýzy vývoje poplatků byly opět použity ty účty, které v základním poplatku nezahrnují poplatek za přímé bankovníctví.

Graf č. 6: Vývoj poplatků v oblasti přímého bankovníctví v letech 2013 -2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků KB a. s. z roků 2013, 2014, 2015

⁵⁷ KOMERČNÍ BANKA a.s. *Internet, telefon, mobil* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/lide/obcane/ucty-a-platby/internet-telefon-mobil/index.shtml>

Poplatky u přímého bankovníctví zůstávají u všech typů účtu neměnné od sledovaného roku 2013. Z grafu je zřejmé, že nejvyšší a také jediné poplatky za přímé bankovníctví se platí za službu Expresní linka, která je zřejmě pro Komerční banku a. s. nejnákladnější.

6.2 Societé Générale Expressbank Group (Bulharsko)

Societe Générale Expressbank Group (dále jen SGEG) patří k jedním z deseti největších finančních institucí v Bulharsku. SGEG v sobě zahrnuje dceřiné a přidružené společnosti Sogelease Bulharsko, Societé Générale Factoring, Sogelige Bulharsko a ALD Bulharsko.

Spolu se svými 1500 zaměstnanci se Societe Generale Expressbank snaží nabídnout svým zákazníkům komplexní, flexibilní, vysoce kvalitní, inovativní produkty a služby za výhodných cenových podmínek. Banka získala řadu prestižních ocenění, mezi nimiž je např. ocenění "Nejlepší banka v Bulharsku" od Euro Peníze po několik let za sebou a také ocenění pro FX transakce s korporátními klienty a finančními institucemi. Euro Money proto zařadil SGEG do prvních míst v Bulharsku ve svém Cash Managementu v nefinančních průzkumu v roce 2013. Banka získala tuto významnou pozici podruhé v řadě. SGEG má 450.000 klientů.⁵⁸

Bulharská SGEG, stejné skupiny jako Komerční banky a. s., byla vybrána z důvodu obohacení této diplomové práce i o státy EU z východní Evropy. Z důvodu, že žádná zahraniční banka neposkytuje historické sazebníky, bude analýza provedena na základě aktuálně platných sazebníků.

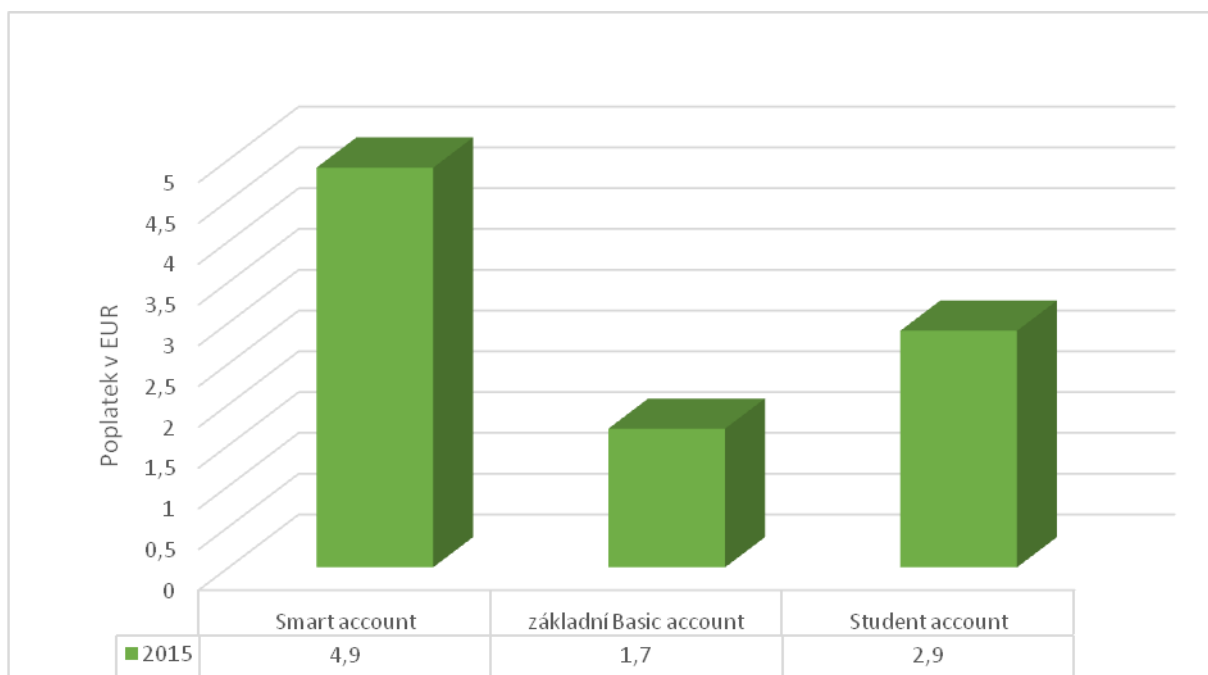
⁵⁸SGEG. *About us* [online]. [cit. 2015-04-24]. Dostupné z: <http://www.sgeb.bg/en/about-us/societe-generale-expressbank.html>

6.2.1. Aktuální poplatky SGEG spojené s užíváním běžného účtu

Běžný účet umožňuje příjem výplaty, důchodů, poplatků a jiných platech od třetích stran, dále automatickou platbu prostřednictvím přímého inkasa, naprogramování své platby s opakujícím se charakterem a objednávkou pro periodický přenos. Dalšími službami běžného účtu SGEG jsou krátkodobé úvěry (kontokorenty) v případě dočasného nedostatku finančních prostředků, stálý přístup k finančním prostředkům na klientském účtu z každého terminálu bankomatu SGEG po celém světě dvacet čtyři hodin denně a mezinárodní karty Maestro, Visa Electron, V PAY a MasterCard.

V nabídce běžných účtů pro fyzické osoby banky SGEG jsou účty – „Smart“ účet, Základní účet, účet pro studenty a účet pro rodiny a děti. „Smart“ účet je nabízen jako balíček služeb pro individuální klienty, který nabízí nejvhodnější produkty a služby pro každodenní bankovníctví. Balíček „Smart“ obsahuje vedení běžného účtu v BGN, EUR a USD měnách, volitelnou bankovní kartu s pojištěním proti krádeži, internetové bankovníctví Bankon WEB, Bankon SMS a mobilní bankovníctví.⁵⁹

Graf č. 7: Aktuální poplatky v oblasti běžného účtu 2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků ČSOB z roku 2015

⁵⁹SGEG. *Current account* [online]. [cit. 2015-04-23]. Dostupné z: <http://www.sgeb.bg/en/bank-accounts/current-account.html>

Je třeba rozlišit, že cena za základní balíček „Smart“ účtu se řídí podle toho, jakou si klient vybere platební kartu. „Smart“ účet s elektronickou kartou stojí 2,45 EUR, pokud si klient vybere kartu embosovanou, zaplatí za ní 2,95 EUR a u zlaté platební karty zaplatí 3,95 EUR měsíčně. Jak bylo již zmíněno, do balíčku patří ještě služby přímého bankovníctví. Za základní „basic“ účet je účtován poplatek 1,79 EUR měsíčně a nejsou v něm zahrnuta žádná jiná zvýhodnění.

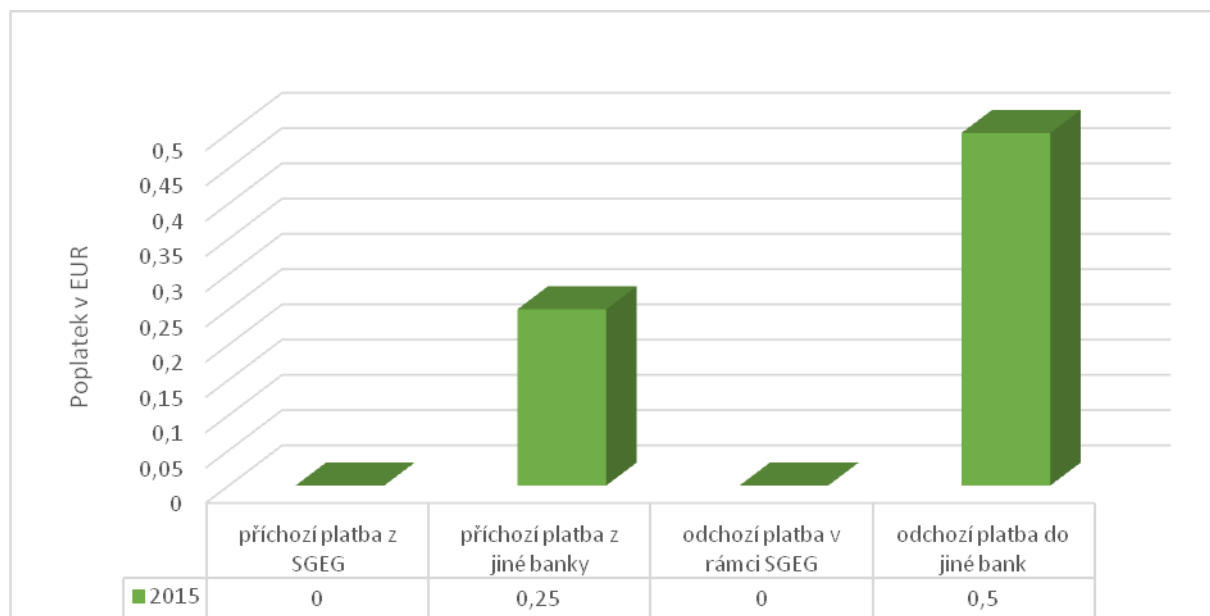
Studentské konto (Student account) nabízí za paušální cenu 2,90 EUR měsíčně využívání internet bankovníctví a elektronické platební karty. Všechny konta jsou zproštěny poplatků za jejich zřízení a zrušení.

6.2.2 Poplatky spojené s bezhotovostním platebním stykem SGEG

Bezhotovostní platební styk mohou klienti SGEG provádět prostřednictvím internetového bankovníctví Bankon nebo na kamenných pobočkách. Banka rozlišuje poplatky za příchozí a odchozí platby v rámci a mimo banku. Do žádného z balíčků nabízených účtů, banka nezařazuje bezhotovostní transakce a pro všechny druhy účtů jsou stanoveny stejné poplatky.

60

Graf č. 8: Aktuální poplatky v oblasti bezhotovostního platebního styku 2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků SGEG z roku 2015

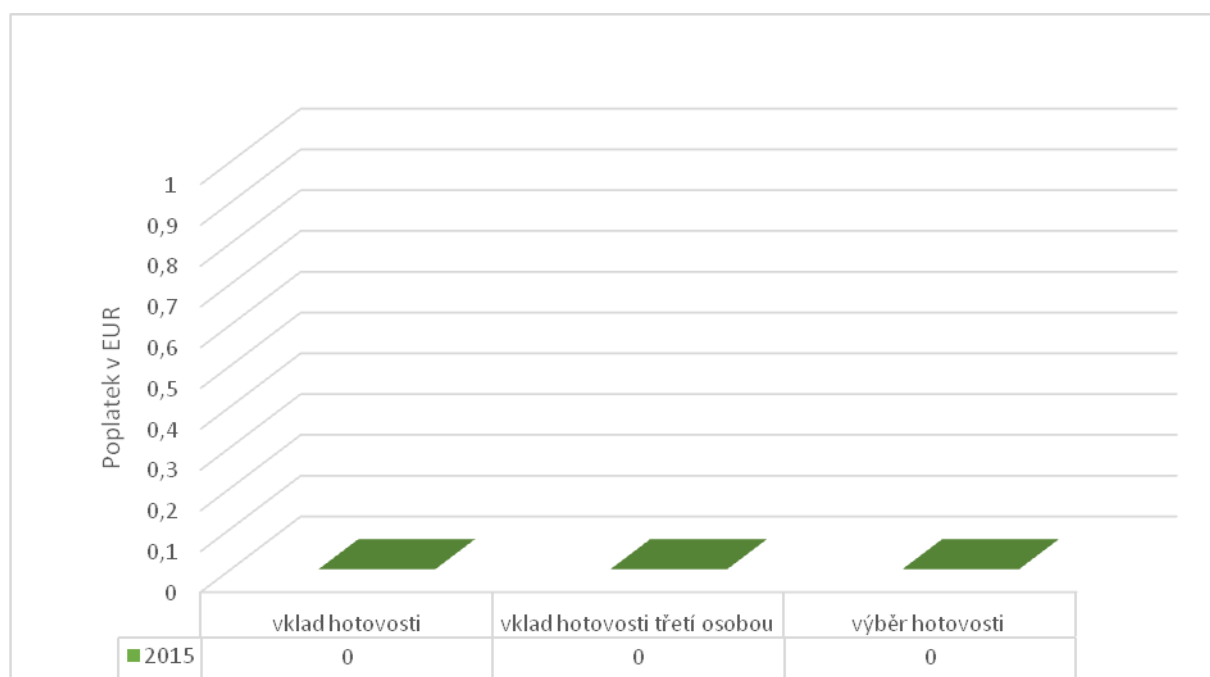
⁶⁰SGEG. *Transfer and payments* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.sgeb.bg/en/individual-clients/transfers-and-payments.html>

Banka poskytuje zdarma příchozí a odchozí platby, které jsou prováděny mezi účty SGEG. Je velmi zajímavé, že poplatek za přijatou platbu z jiné banky si banky účtuje procentuálně tj. 0,10 % z částky minimálně 0,25 EUR maximálně 25 EUR a za odeslanou platbu do cizí banky si banka účtuje poplatek ve výši 0,25 % minimálně 0,75 EUR maximálně 35 EUR. Banka také nabízí možnost posílat platby přes platební terminály, které mají všechny pobočky volně k dispozici, tato skutečnost, ale nic nemění na tom, že i platba přes tento terminál je zdarma. Za zahraniční platbu si banka účtuje 13 EUR.

6.2.3 Poplatky spojené s hotovostním platebním stykem SGEG

Pro hotovostní operace mohou klienti SGEG využívat v současné době 148 poboček, které se nacházejí po celém Bulharsku a nejvíce poboček se nachází v hlavním městě Sofie a jeho okolí. Poplatky za hotovostní operace jsou stanoveny paušálně pro **všechny typy kont.** ⁶¹

Graf č. 9: Aktuální poplatky v oblasti hotovostního platebního styku 2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků SGEG z roku 2015

Banka rozlišuje vklady majitelem účtu a třetí osobou. Co se týče vkladu majitelem účtu, tak banka neúčtuje žádný poplatek. Při vkladu třetí osobou má banka nastavenou jinou poplatkovou politiku. Při vkladu do výše 400 EUR si banka nic neúčtuje, ale u částky přesahující 400 EUR již účtuje 1% minimálně 5 EUR. Stejným směrem se banka vydává i při výběru peněz, kdy do výše 400 EUR nezaplátí klient žádný poplatek. Od částky vyšší jak 400

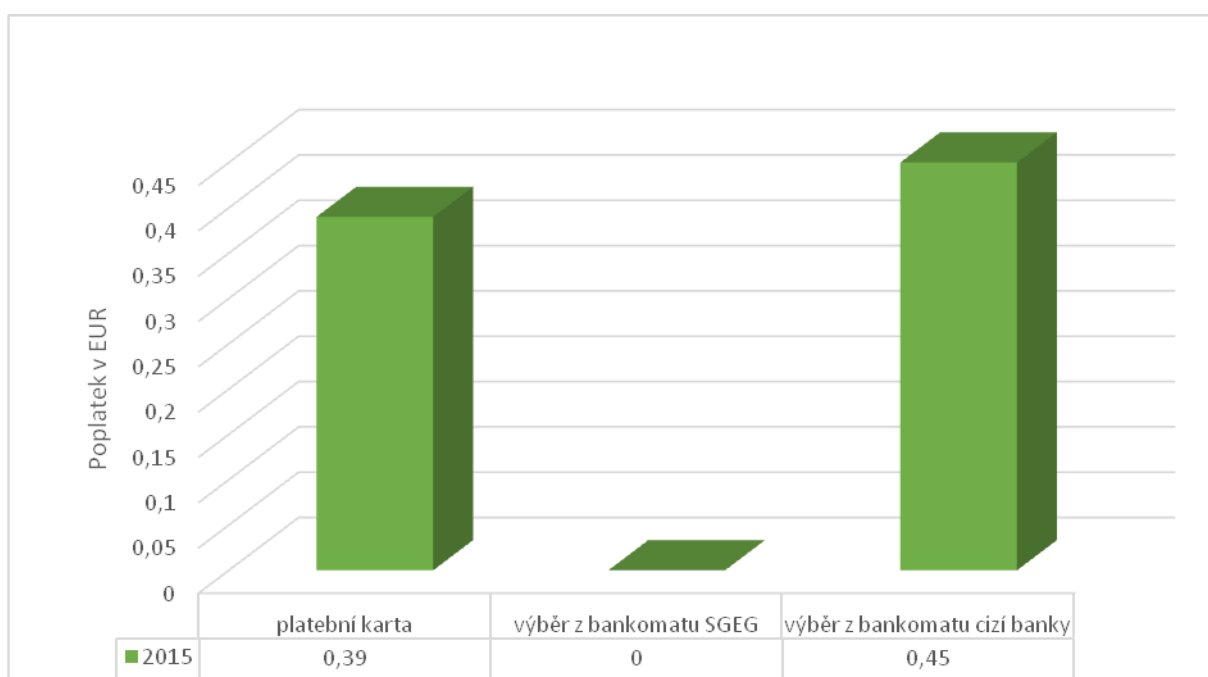
⁶¹SGEG. SGEG - Profile [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.sgeb.bg/en/about-us/societe-generale-expressbank.html>

EUR zaplatí 0,20 % maximálně 35 EUR pouze za předpokladu předchozího oznámení. Pokud klient nenahlásí tento výběr, banka si účtuje 0,50 % max. 35 EUR.

6.2.4 Poplatky spojené s platebními kartami SGEG

Banka nabízí svým klientům platební elektronické karty Maestro a VISA Electron, embosovanou kartu Mastercard Paypass a prestižní kartu V PAY. U embosovaných platebních karet je možné si za poplatek navrhnout vlastní design. Klienti, který využívají balíček „Smart“ mají v ceně pouze vedení embosované karty, studenti kartu elektronickou a žádné jiné poplatky související s vedením platební karty.

Graf č.10: Aktuální poplatky v oblasti platebních karet 2015



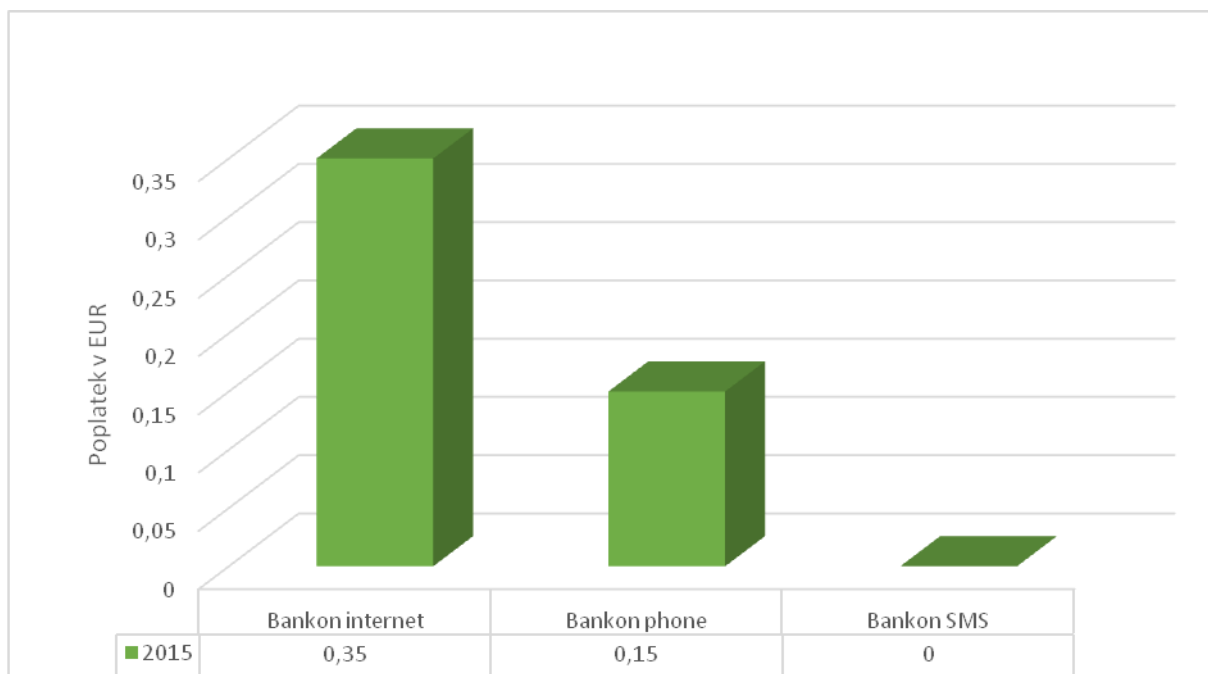
Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků SGEG z roku 2015

Jak již bylo uvedeno výše, klienti, kteří využívají balíček „Smart“ mají vedení embosované karty zdarma. Banka nerozlišuje rozdíl v poplatcích u elektronických a embosovaných karet. Klient se může rozhodnout, jestli chce platit kartu měsíčně 0,39 EUR nebo ročně poplatek ve výši 4.60 EUR. Výběry z bankomatů banka účtuje pro všechny druhy kont stejně. Za výběr z vlastních bankomatů SGEG neúčtuje žádný poplatek. Za výběr z bankomatu cizích bank účtuje 0,45 EUR a za výběry v zahraničí 2,50 EUR + 1% z vybrané částky.

6.2.5 Poplatky spojené s přímým bankovníctvím SGEG

Mezi nabízené služby přímého bankovníctví SGEG patří: internetové bankovníctví - Internet Banking a Bankon WEB, telefonní bankovníctví - Phone Bankon a SMS Bankon.

Graf č. 11: Aktuální poplatky v oblasti přímého bankovníctví 2014



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků SGEG z roku 2015

U balíčku „Smart“ klienti neplatí poplatek za internetové bankovníctví a SMS servis, ostatní klienti základních“ basic“ kont a studentských účtu platí měsíční poplatek 0,35 EUR nebo roční poplatek ve výši 4,20 EUR. U telefonního bankovníctví je registrace zdarma, ale platí se měsíční poplatek za připojení 0,15 EUR. U SMS servisu je cena za jednu SMS stanovena na 0,15 EUR.

6.3 Komparace Komerční banky a. s a Societé Générale Expressbank Group

V analýze byly hodnoceny dvě banky, které spadají do stejné finanční skupiny Societé Générale – Societé Générale Expressbank Group a Komerční banka a. s. I když se jedná o pobočky, které jsou ve stejné finanční skupině, strategie obchodní politiky se liší. Přestože se bulharská banka prezentuje, jako jedna z největších bank v Bulharsku, z hlediska nabídky běžných účtů má o dost slabší nabídku jako Komerční banka a. s. SGEG nabízí pouze tři druhy běžných účtů – „Smart account“, základní „Basic account“ a „Student account“. Banka neposkytuje ani možnost zřízení dětského konta. V tomto směru má Komerční banka a.s. velmi bohaté portfolio běžných kont.

Hlavním produktem SGEG banky je účet „Smart“, který za poplatek 4,90 EUR v sobě zahrnuje balíček služeb, jako je vedení běžného účtu ve třech měnách, platební kartu, internet Bankon banking a mobile Bankon banking. Tato částka se platí paušálně nehledě na to, jestli klientovi přichází na účet pravidelná měsíční platba. Neplatí zde žádná pravidla aktivně využívaného účtu. V základním „basic“ účtu není zahrnuto žádné zvýhodnění a klient za poplatek 1,7 EUR zaplatí pouze vedení účtu. Tato bulharská banka je vhodná pro klienty, kteří nepotřebují řešit, jaký měsíční obrát se bude na účtu vyskytovat a také jim nebude vadit platit paušální měsíční poplatky, včetně poplatků za bezhotovostní operace a platební karty.

Komerční banka a. s. nabízí stejně jako SGEG konto se stejným názvem „Smart“, které je určeno pro klienty, kteří vědí, že účet budou využívat aktivně, což znamená, že klient při splnění podmínek nezaplatí žádný poplatek ve srovnání s paušálním nastavením účtů u SGEG banky.

Velmi zarážející je přístup SGEG banky v oblasti bezhotovostního platebního styku je účtování poplatků za přijatou platbu procentuálně tj. 0,10 % z částky minimálně 0,25 EUR maximálně 15 EUR a za odeslanou platbu do cizí banky poplatek ve výši 0,25 % minimálně 0,5 EUR maximálně 25 EUR. Komerční banka nerozlišuje formy příchozí platby a poplatek pouze účtuje u základního účtu. Poplatek za přijatou platbu banka účtuje pouze u základního účtu 5 Kč a u odchozích plateb 6 Kč.

V oblasti nabídky běžných účtů uspokojí Komerční banka a. s. svojí nabídkou jakéhokoliv klienta. Nabízí účty pro náročné klienty, pro klienty, kteří si za vedení účtů nepřejí platit žádné poplatky a jsou schopni splnit podmínky, za které se jim nebude účtovat žádný poplatek a pro studenty od 15 do 26 let s možností vedení konta zcela zdarma po dobu studia.

Komerční banka a. s. i bulharská SGEG banka umožňují klientovi sjednání smluv na pobočkách. V současné době SGEG nabízí i online zřízení běžného účtu. Přesto obě banky raději preferují osobní setkání k tomu, aby mohly nového klienta zařadit do správné skupiny a nabídnout mu tu nejvyšší kvalitu svých služeb za pomoci profesionálních osobních bankéřů.

6.4 Československá obchodní banka a. s. a skupina ČSOB

Skupina KBC působí v Belgii, České republice, Slovenské republice, Bulharsku, Maďarsku a dalších státech po celém světě.

Československá obchodní banka byla založena státem v roce 1962 jako banka pro poskytování služeb v oblasti bankovníctví a financování. V roce 1999 byla přeměněna na akciovou společnost a byla privatizována belgickou KBC Bank, která je součástí skupiny KBC. V červnu 2007 se stala KBC Bank jediným akcionářem ČSOB, po odkoupení minoritních podílů. Slovenská pobočka ČSOB byla oddělena od české v roce 2008. V roce 2000 ČSOB převzala Investiční a poštovní banku.⁶²

Československá obchodní banka a.s. poskytuje služby pro fyzické osoby, malé a střední firmy a korporátní společnosti. Do retailového bankovníctví jsou zařazeny pobočky ČSOB, finanční centra Era banky a obchodní místa české pošty Poštovní spořitelny. Mimo širokou nabídku bankovních produktů a služeb dále banka poskytuje pojistné a penzijní produkty, financování bydlení za základě Hypoteční banky a ČMSS, investování, správu majetku a specializované služby v oblasti leasingu a faktoringu.⁶³

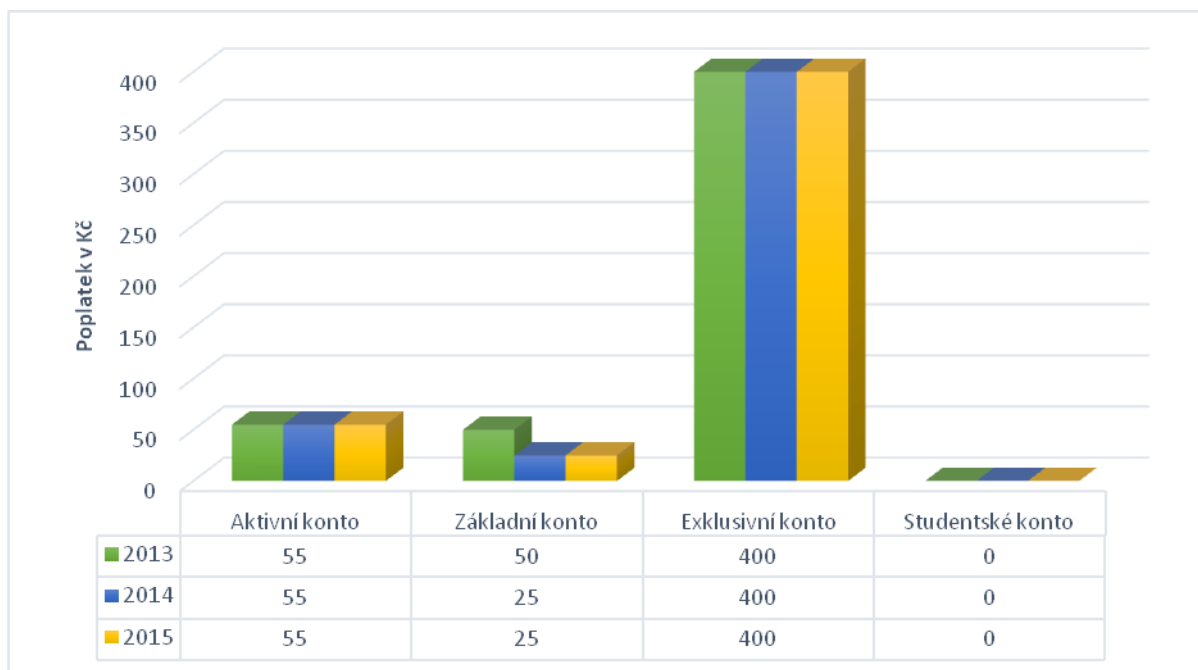
⁶²ČSOB. *O skupině ČSOB* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Skupina-CSOB/Stranky/default.aspx>

⁶³ČSOB. *O společnosti ČSOB* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Profil-CSOB/Stranky/default.aspx>

6.4.1 Vývoj poplatků ČSOB v oblasti běžného účtu

ČSOB rozděluje nabídku svých běžných účtů pro klienty, kteří aktivně užívají běžný účet - ČSOB „aktivní“ konto, pro náročné klienty - ČSOB „exklusivní“ konto, pro studenty ČSOB studentské konto, děti - dětské ČSOB Konto a základní ČSOB Konto. U všech typů kont je zřízení a založení zdarma. ČSOB aktivní konto je vhodné pro klienty, kteří využívají služeb internetbankingu, vybírají z bankomatů více jak 2x za měsíc a chtějí využívat možnosti bezkontaktní platební karty. Studentské konto je určeno pro mládež ve věku od 15 – 30 let. *Banka u studentského konta razí heslo, že na všechny poplatky je ještě hodně času, proto je tento typ účtu zcela zdarma.* „Exklusivní“ konto je vhodné pro náročné klienty, kteří hledají nejlepší nabídku služeb, spolu s prestižní platební kartou Gold včetně kvalitního cestovního pojištění. Základní účet zahrnuje pouze poplatek spojený s vedením účtu nikoliv ostatní služby, které jsou spojeny s balíčky u „aktivního“ a „exkluzivního“ konta. Do této analýzy byly vybrány aktivní, základní, studentské a „exkluzivní“ konta.⁶⁴

Graf č. 12: Vývoj poplatků v oblasti běžných účtů v letech 2013 - 2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků ČSOB z roků 2013, 2014, 2015

⁶⁴ČSOB. *Účty a platby* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Lide/Ucty-a-platby/Stranky/default.aspx>

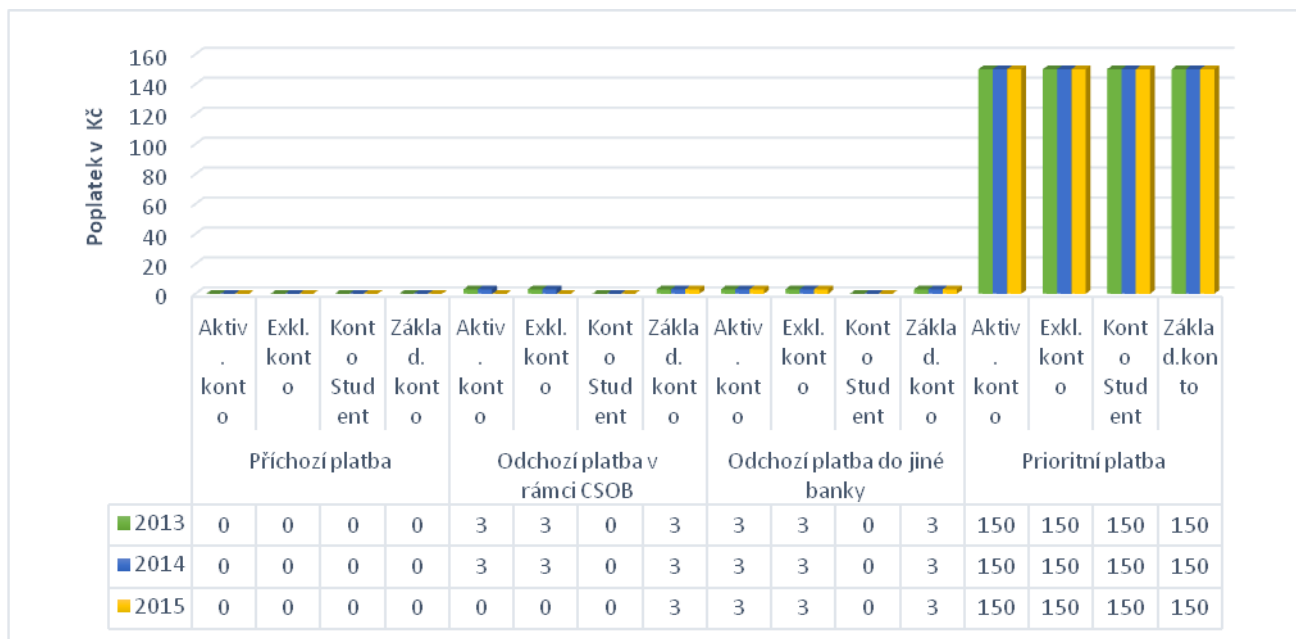
Za poslední tři roky se u nejpoužívanějších kont (aktivní, exklusivní a studentské) poplatky nikterak nezměnily. Stále si ČSOB drží nulový poplatek u studentského konta. Poplatek za „exklusivní“ konto spolu s jeho výhodami se také nezměnil a nadále si klienti za prestiž zaplatí 400 Kč měsíčně. O tento poplatek mohou být klienti ušetřeny, pokud by součet částek na jejich běžných, spořicí, termínovaných účtech a podílových fondech přesáhl v souhrnu 1.000.000 Kč. Tento účet využívají movitější klienti a hlavní výhody „exklusivního“ konta jsou v prestižní kartě, kvalitním pojištění, v neomezeném množství bezhotovostních transakcí a vedením jednoho běžného devizového účtu v eurech nebo dolarech. Balíček u „aktivního“ konta zůstává poslední tři roky také beze změny. V ceně jsou zahrnuty dvě platební karty Mastercard, pojištění platební karty, přímé bankovníctví a 10 odchozích plateb, možnost povoleného přečerpání účtu a přehled o veškerém dění na účtu emailem. Pouze u základního konta bez výhod, banka snížila poplatek za jeho vedení na 25 Kč měsíčně, který byl ještě v roce 2013 50 Kč.

6.4.2 Vývoj poplatků ČSOB v oblasti bezhotovostního platebního styku

Bezhotovostní platební styk lze provádět na základě příkazu k úhradě či převodu jak jednorázové, hromadné či trvalé platby. Pohodlné bezhotovostní platby nabízí ČSOB prostřednictvím internetového bankovníctví InternetBanking 24. Pro všechny, kdo potřebují rychlé vyřízení platby téhož dne do jiné tuzemské banky, nabízí ČSOB prioritní platby, které musí být zadány nejpozději do 11:30 hodin, zadané prostřednictvím osobního bankéře nebo InternetBankingu 24.

ČSOB také nabízí služby pro klienty, kteří pobírají důchod od České správy sociálního zabezpečení, kdy je důchod vyplácen přímo na účet klienta nebo jeho manžela/manželky. Pro analýzu byly vybrány poplatky spojené se zadáváním plateb přes internetbanking.

Graf č. 13: Vývoj poplatků v oblasti bezhotovostního platebního styku v letech 2013-2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků ČSOB z roků 2013, 2014, 2015

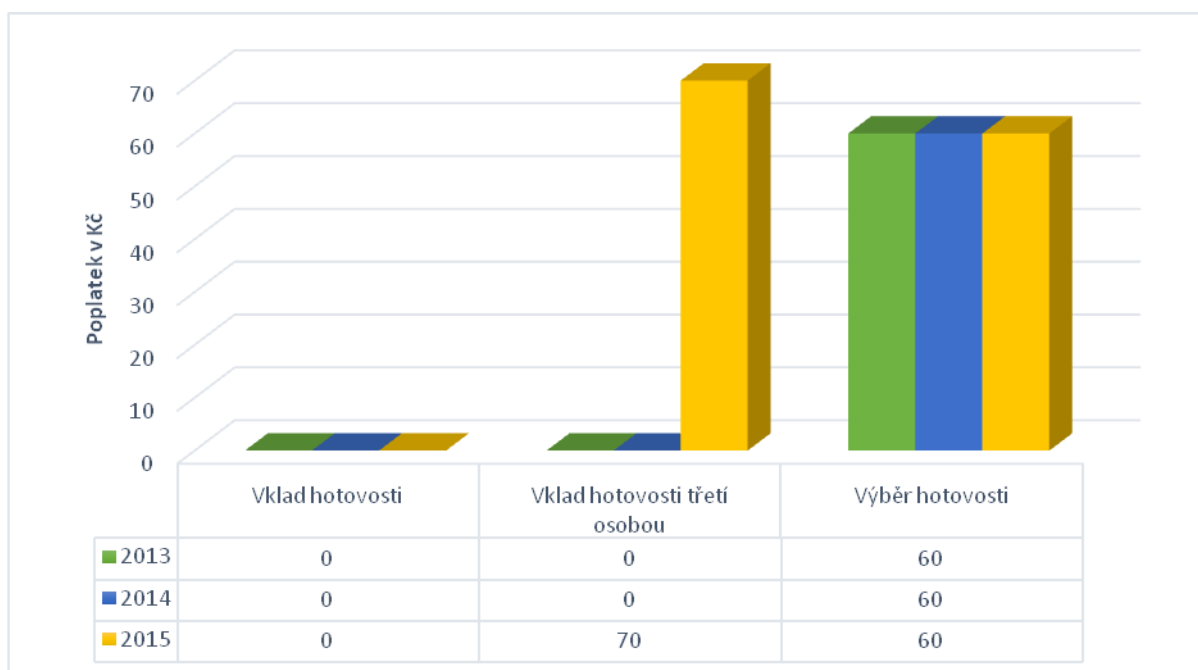
ČSOB rozlišuje výši poplatků podle typů kont, které nabízí. Banka do roku 2014 nerozlišovala odchozí platby v rámci ČSOB a jiných tuzemských bank. Od roku 2015 byl stanoven poplatek ve výši 3 Kč za odchozí platbu pro všechny typy kont kromě studentského. „aktivní“ konto v rámci balíčku poskytuje 10 odchozích plateb zdarma a u studentského konta jsou všechny příchozí a odchozí transakce osvobozeny od poplatků. „Exklusivní“ konto má od roku 2015 v rámci balíčku zdarma všechny bezhotovostní transakce, v letech 2013 a 2014

si banka účtovala 3 Kč za odchozí platbu a 3 Kč za příchozí platbu. Poplatek za prioritní platbu zůstává neměnný ve výši 150 Kč za položku, která musí být provedena do 12:30 hodin.

6.4.3 Vývoj poplatků ČSOB v oblasti hotovostního platebního styku

Vklad a výběr hotovosti může klient provést na více jak 230 pobočkách v České republice. Výše poplatku těchto operací se odvíjí od částky, kterou klient bude vybírat nebo ukládat. Poplatky týkající se hotovostních operací jsou stanoveny pro všechny účty paušálně. Do částky 1.000.000 Kč je poplatek za vklad 0 Kč, za přesáhnutí této částky banka účtuje 0,1% Kč z vložené hotovosti. Výše poplatku za výběr částky přesahující 1.000.000 Kč není stanovena.

Graf č. 14: Vývoj poplatku v oblasti hotovostního platebního styku v letech 2013 - 2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků ČSOB z roků 2013, 2014, 2015

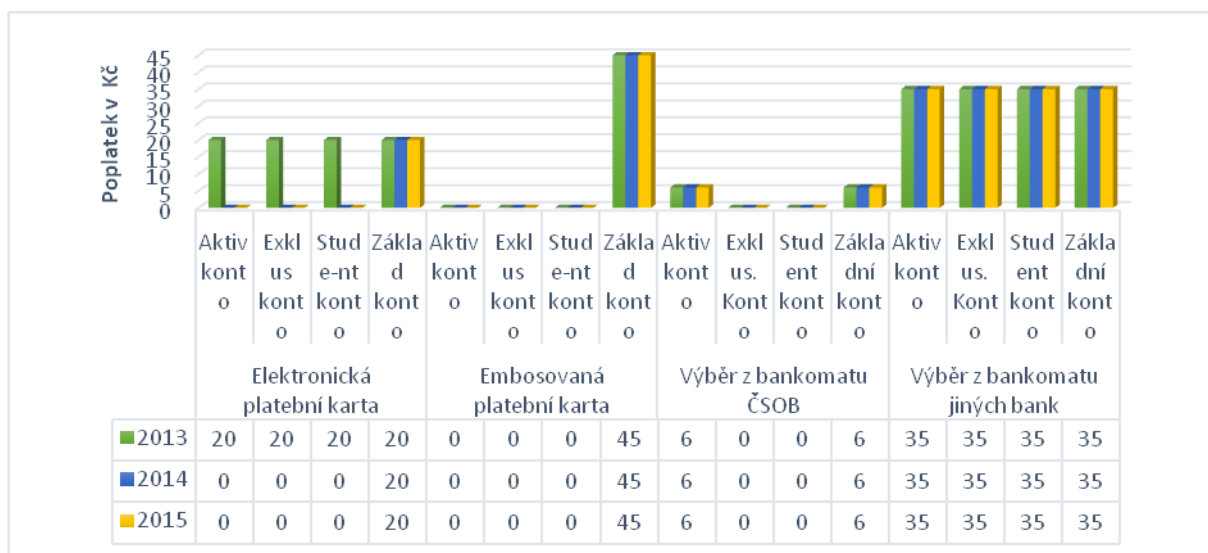
ČSOB si udržuje od roku 2013 nulový poplatek za vklad na osobní účet klientem banky oproti tomu, ale zavedla poplatek za vklad na účet třetí osobou, který od roku 2015 činí 70 Kč. Poplatek za výběr hotovosti si banka nadále udržuje na 60 korunách za výběr.

6.4.5 Vývoj poplatků ČSOB spojený s platebními kartami

Mezi standardní nabídku debetních karet ČSOB patří elektronická karta VISA, embosovaná platební karta MasterCard, VISA a prestižní VISA Gold a MasterCard Gold. Všechny embosované platební karty nabízejí možnost bezkontaktních plateb, pojištění proti ztrátě a

zneužití s týdenním limitem 15.000 Kč na výběr z bankomatů. Elektronické platební karty nejsou součástí poskytovaných kont a lze je zřídit nad rámec balíčků. Od roku 2011 ČSOB nabízí možnost výběru hotovosti u obchodníka tzv. CashBack.⁶⁵

Graf č. 15: Vývoj poplatků v oblasti platebních karet v letech 2013-2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků ČSOB z roků 2013, 2014, 2015

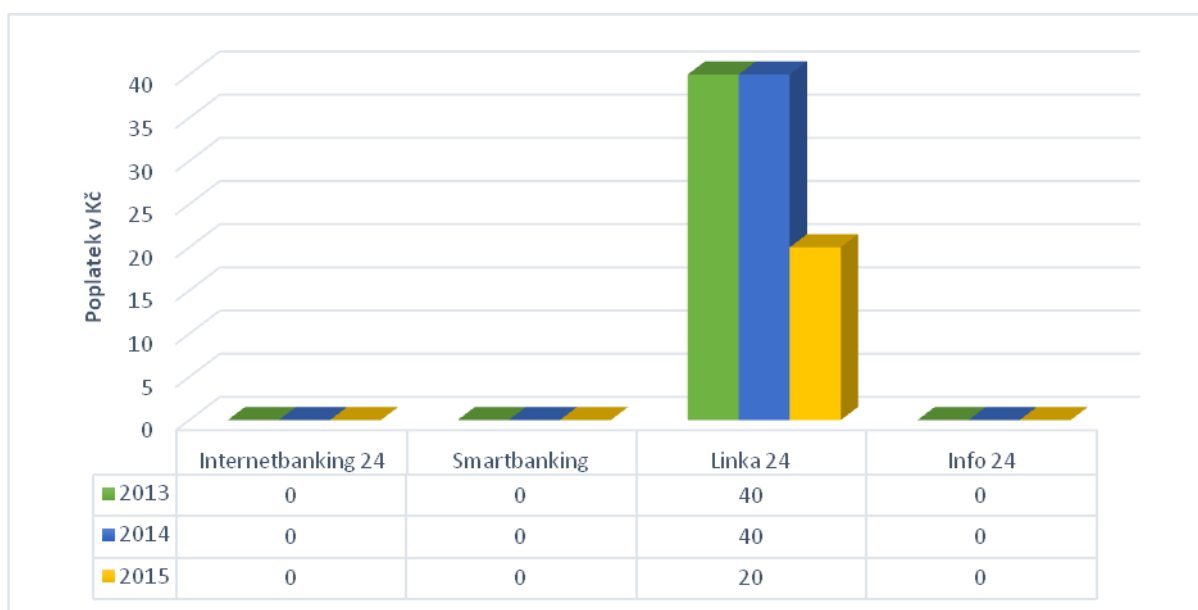
V rámci balíčku „aktivního“, „exklusivního“ a studentského konta jsou embosované karty zahrnuté v jeho ceně. Za embosovanou kartu k základnímu běžnému kontu klienti zaplatí 45 Kč měsíčně. Ještě v roce 2013 klienti ČSOB museli, pokud požadovali elektronickou platební kartu zaplatit poplatek 20 Kč. Tento poplatek byl zrušen v roce 2014 a zůstal pouze u základního účtu. Poplatek za výběr z bankomatu u „aktivního“ konta je 6 Kč, první dva výběry v měsíci nabízí banka majitelům aktivních kont zdarma. Výběry z bankomatů ČSOB u „exklusivního“ a studentského konta jsou v rámci balíčku zdarma. Na rozdíl od výběru z bankomatů ČSOB, nenabízí banka žádný balíček, který by umožňoval bezplatné výběry z bankomatů jiných tuzemských bank. U všech si dlouhodobě účtuje poplatek 35 Kč za výběr. Z grafu je patrné, že za poslední tři roky nedošlo k žádné výrazné změně poplatků u platebních karet vybraných kont.

⁶⁵ČSOB. *Debetní karty ČSOB* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Lide/Platebni-karty/Stranky/debetni-karty-csob.aspx>

6.4.6 Vývoj poplatků přímého bankovníctví ČSOB

Internetbanking 24, Smartbanking, Digitální peněženka, Linka 24 nebo Info 24 jsou všechny druhy elektronického bankovníctví, které ČSOB nabízí. Internetbanking 24 poskytuje komfort v ovládní účtu přes internet z pohodlí domova, nebo ovládní účtu přes chytrý telefon či tablet na základě Smartbankingu. Digitální peněženka je aplikace v chytrém telefonu umožňující využití platby pomocí debetní karty a Linka 24 je určena pro ty klienty, kteří preferují telefonní, verbální kontakt s bankou. Poplatky za využívání elektronického bankovníctví jsou stanoveny paušálně ke každému typu kont. ⁶⁶

Graf č. 16: Vývoj poplatků v oblasti přímého bankovníctví v letech 2013-2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků ČSOB z roků 2013, 2014, 2015

Tak jako mají všechny banky v České republice zpravidla poplatky za přímé bankovníctví minimální, tak i pro ČSOB znamenají poplatky s využíváním těchto služeb velmi malé náklady. Poplatek za Internetbanking 24 a Smartbanking banka neúčtuje žádný, stejně tak si neúčtuje za službu Info 24, která poskytuje informující SMS a e-maily o dění na klientských účtech. Jako jediný započítávaný kanál přímého bankovníctví je Linka 24, kdy klienti využívají ovládní svého účtu přes mobilní operátory. V roce 2015 bylo proti minulým rokům poplatek za Linku 24 snížen ze 40 Kč na 20 Kč.

⁶⁶ČSOB. *Elektronické bankovníctví* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Lide/Elektronicke-bankovnictvi/Stranky/default.aspx>

6.5 Československá obchodní banka SR

Československá obchodní banka má na Slovensku více jak 50letou tradici a tím se řadí k největším a nejsilnějším univerzálním bankám na Slovensku. Poskytuje služby pro retailové klienty, malé a střední podnikatele a také pro klienty korporátního bankovníctví. ČSOB vznikla v roce 1964, kdy se na jejím vzniku podílel Československý stát prostřednictvím hlavního akcionáře Státní banky Československé. V roce 2008 se ČSOB rozdělila na českou a slovenskou obchodní banku

Hlavním portfoliem ČSOB banky jsou běžné účty, termínované vklady, spotřebitelské a hypoteční úvěry, kreditní karty, životní pojištění, podílové fondy a investiční poradenství, leasing a stavební spoření. Hlavní vizí slovenské ČSOB je být vždy o jeden krok napřed. ČSOB banka získává pravidelně ocenění v oblasti financí na Slovensku a v zahraničí.⁶⁷

Vzhledem k tomu, že zahraniční pobočky vybraných bank neposkytují historické sazebníky, bude analýza poplatkové politiky provedena v oblasti aktuálních poplatků na základě platných sazeb v sazebnících.

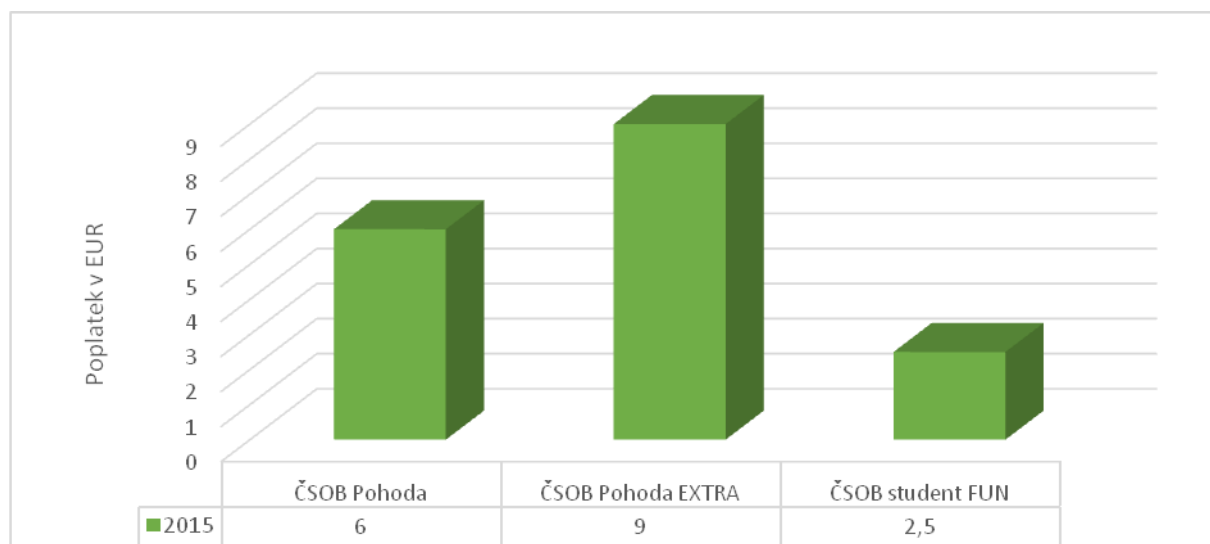
⁶⁷ČSOB. *O nás* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <https://www.csob.sk/o-nas>

6.5.1 Poplatky spojené s vedením běžného účtu ČSOB

V rámci svých běžných účtu nabízí slovenská ČSOB tři typy kont – ČSOB Pohoda, ČSOB Pohoda Extra a ČSOB studentský účet, poskytující svým klientům i služby přímého bankovníctví, příkazů k úhradě, debetní karty a hotovostní služby, podobně jako to má nastavené česká ČSOB. Účet Pohoda v rámci svého balíčku poskytuje zřízení a vedení běžného účtu, embosovanou platební kartu, Internetbanking 24, ČSOB Smart banking a 1x výběr hotovosti z bankomatu cizí banky v rámci Slovenské republiky. Tento balíček stojí 6 EUR měsíčně. Účet ČSOB Pohoda Extra banka účtuje za 9 EUR měsíčně a ještě nabízí k těmto službách celoroční pojištění platební karty a možnosti povoleného přečerpání účtu. Pokud se účet využívá aktivně, banka klientovi odpustí 50% nebo 100 % paušální poplatků. Aktivním využíváním se rozumí splnění podmínek, co znamená přijatá platba na účet v minimální hodnotě 400 EUR, zrealizování třech pravidelných plateb SEPA a provedení minimálně pěti plateb platební kartou. Pro 100 % osvobození od poplatku je nutné uložit 10.000 EUR u konta Pohoda a 15. 000 EUR u konta Pohoda Extra.⁶⁸

Studentský účet FUN je určen pro studenty od 15 do 26 let. Hlavní výhodou je poplatek 2,50 EUR za vedení účtu a možnost bezplatného výběrů v rámci ČSOB bankomatů a poskytnutí elektronické platební karty.⁶⁹

Graf č. 17: Aktuální poplatky v oblasti běžného účtu 2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků ČSOB z roku 2015

⁶⁸ČSOB. *Účet pohoda, EXTRA* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <https://www.csob.sk/zoznam-produktov/produkty/ucty-a-platby>

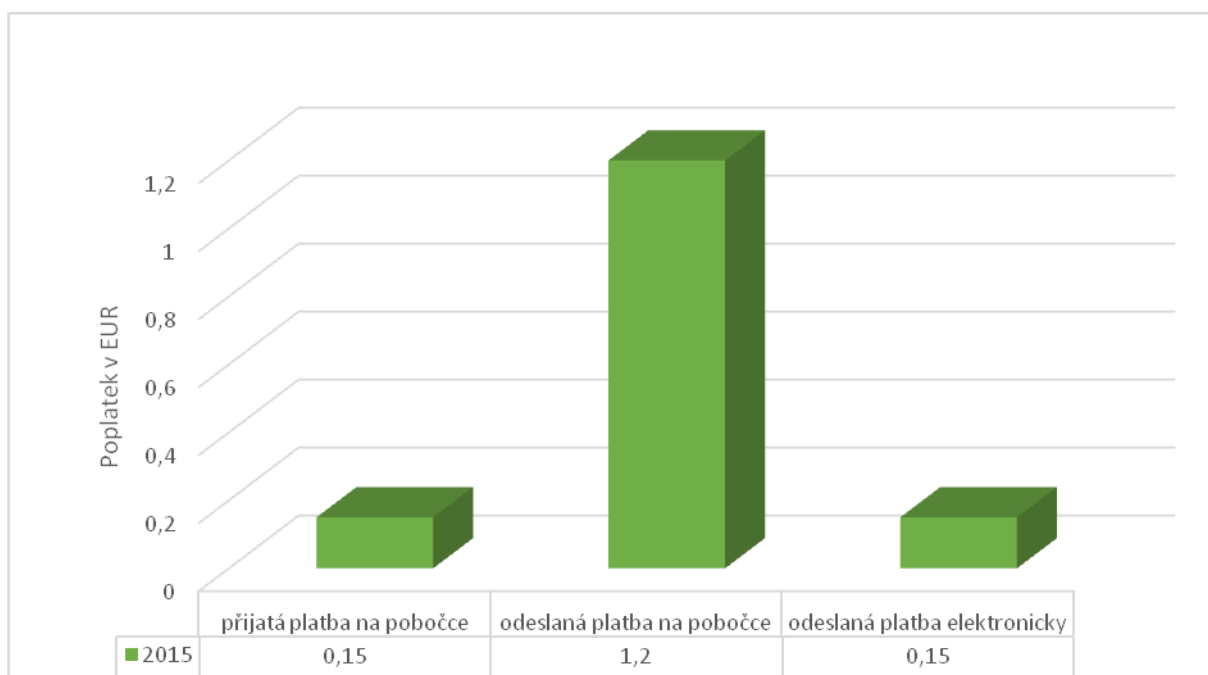
⁶⁹ČSOB. *Študentský účet FUN* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <https://www.csob.sk/ucet/studentsky/o-produkte>

V současné době soustřeďuje ČSOB svoji obchodní politiku na balíček ČSOB Pohoda Extra, k němuž nabízí nejvíce výhod.

6.5.2 Poplatky spojené s bezhotovostním platebním stykem ČSOB

Bezhotovostní platební styk klientovi umožňuje na základě Internetbankingu 24 a ČSOB Smartbankingu provádění operací jako přijímání a odesílání plateb a SEPA transakcí (platební operace v rámci SR v eurech a v rámci SEPA zemí EU).⁷⁰

Graf č. 18: Aktuální poplatky v oblasti bezhotovostního platebního styku 2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků ČSOB z roku 2015

V rámci balíčku ČSOB Pohoda Extra a studentského konta FUN banka neúčtuje poplatky za elektronické transakce. Poplatek za odeslanou SEPA platbu činí 0,15 EUR elektronickým příkazem a na pobočce 1,20 EUR. Slovenská ČSOB nenabízí možnost prioritní platby, pouze nabízí zrychlenou platbu u SEPA plateb za 33 EUR na základně elektronického příkazu a 66 EUR zadané na pobočce.

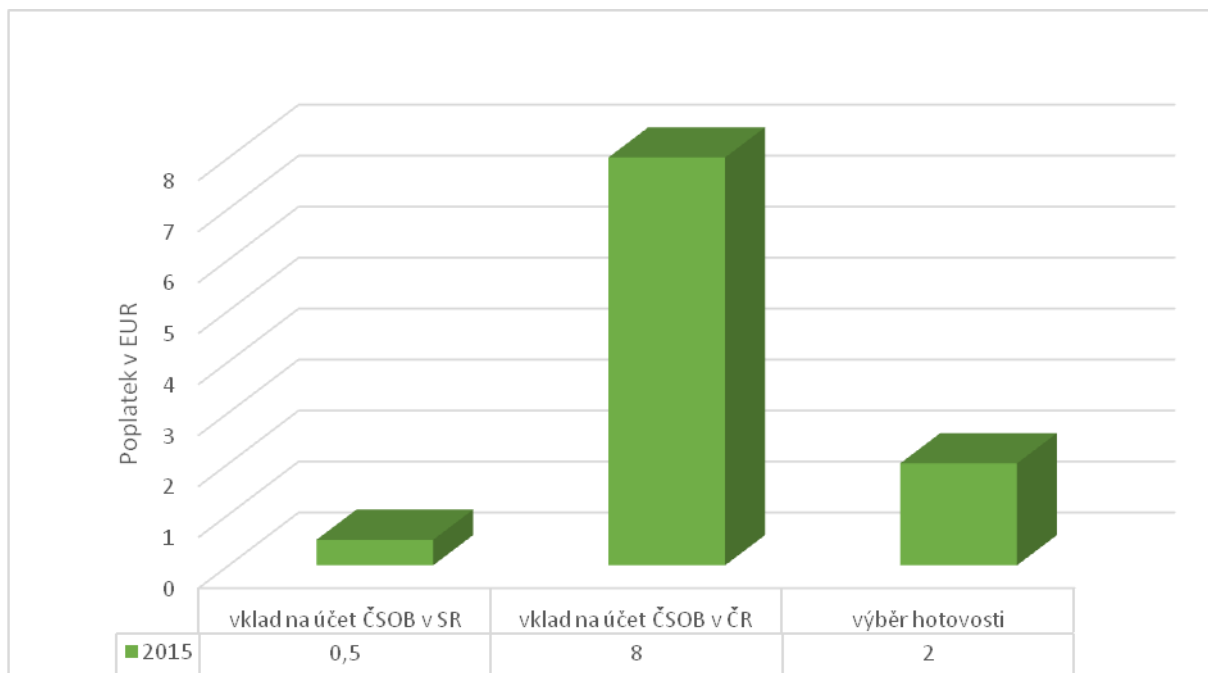
⁷⁰ČSOB. *Elektronické bankovníctvo* [online]. <https://www.csob.sk/ucet/elektronicke-bankovnictvo>

[cit. 2015-05-23]. Dostupné z:

6.5.3 Poplatky spojené s hotovostními operacemi ČSOB

Klienti slovenské ČSOB mohou klienti pro hotovostní operace využívat rozsáhlou pobočkovou síť. Mezi základní hotovostní operace ČSOB patří vklady na účty slovenské ČSOB, vklady na účty ČSOB v České republice a hotovostní výběry.

Graf č. 19: Aktuální poplatky v oblasti hotovostního platebního styku 2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků ČSOB z roku 2015

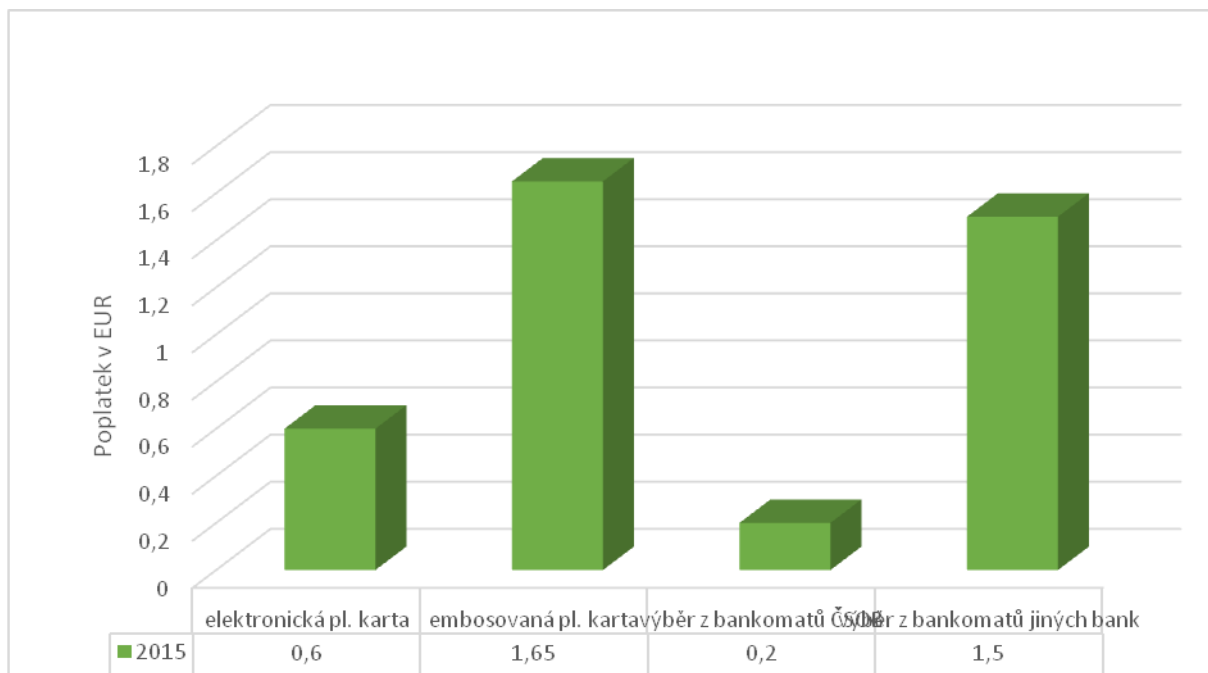
Žádný z nabízených ČSOB kont nemá v balíčku služeb odpuštěný poplatek za hotovostní operace. Z platného sazebníku není zřejmé, jestli si banka účtuje příplatek za vklad osobou, která není majitelem účtu. Za velmi přínosné je považován vklad na účet ČSOB v České republice, který za poplatek 5 EUR budou mít klienti české ČSOB připsány ještě týž den. Oproti většině českých bank si stále ještě tato slovenská banka účtuje poplatek za vklad ve výši 0,50 EUR.

U výběru hotovosti přesahující 300.000 Kč musí klient tuto skutečnost oznámit bance minimálně 2 dny dopředu, jinak banka nemá povinnost před tímto termínem peníze klientovi vydat.

6.5.4 Poplatky spojené s platebními kartami ČSOB

ČSOB nabízí ke svým kontům debetní karty VISA. Využívání embosované platební karty je zahrnuto v balíčku ČSOB konta Pohoda a Pohoda Extra. Ke studentskému kontu FUN se vydává zdarma elektronická platební karta.

Graf č. 20: Aktuální poplatky v oblasti platebních karet 2015



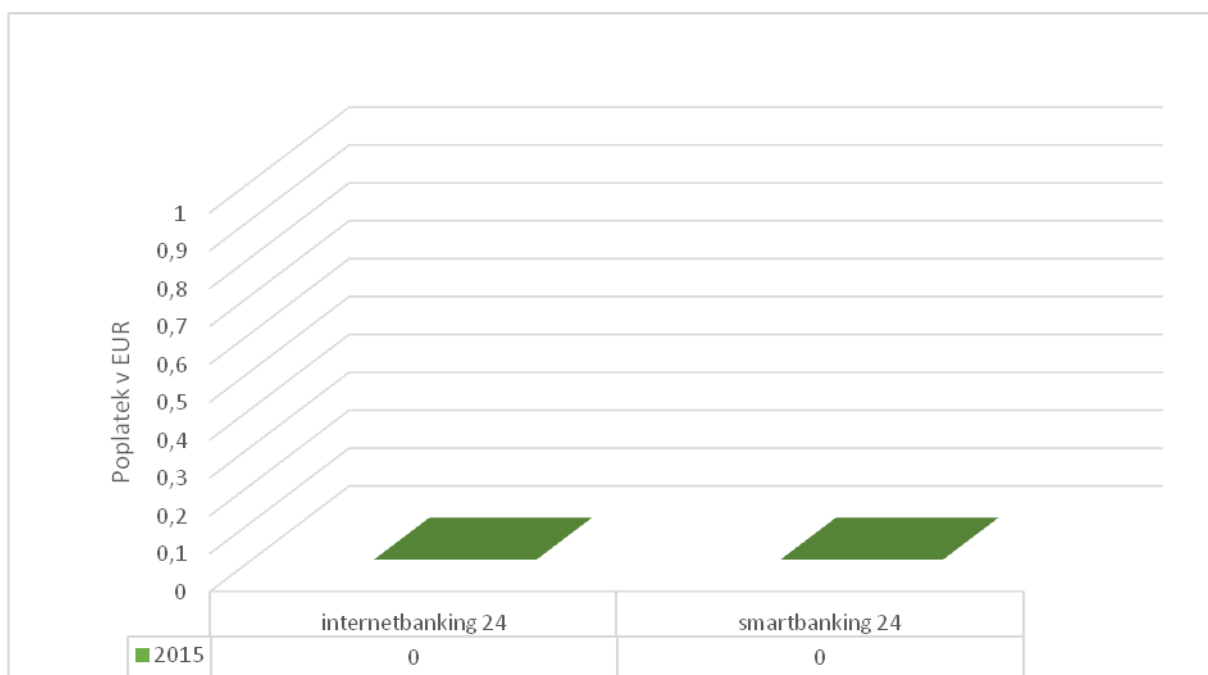
Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků ČSOB z roku 2015

Jak již bylo napsáno, klienti v rámci balíčku Pohoda a Pohoda Extra mají bezplatné vedení embosované platební karty VISA a v rámci konta Student FUN elektronickou kartu. Pokud by požadoval klient jiný typ karty, připlatí si za embosovanou kartu 1,65 EUR měsíčně a za elektronickou 0,60 EUR měsíčně. Balíčky kont Pohoda a Pohoda Extra nabízejí klientům 1x výběr z bankomatu v měsíci zdarma. Za ostatní výběry zaplatí v rámci ČSOB 0,20 EUR a z cizích bank na Slovensku 1,50 EUR.

6.5.5 Poplatky spojené s přímým bankovníctvím ČSOB

Elektronické bankovníctví poskytuje slovenská ČSOB obdobně jako česká ČSOB ve formě Internetbankingu 24 a ČSOB SmartBankingu. Internetbanking 24 poskytuje přehled o platbách, účtech, spoření, investicích, platebních kartách a úvěrech, pokud je klient čerpá. ČSOB Smartbanking přináší komfortní přístup na základě aplikace, která je nainstalována do chytrých telefonů a tabletů.⁷¹

Graf č. 21: Aktuální poplatky v oblasti přímého bankovníctví 2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků ČSOB z roku 2015

Zřízení a vedení těchto dvou kanálů přímého bankovníctví je zcela bez poplatků pro všechny druhy nabízených ČSOB kont. Pouze za ostatní informační SMS banka účtuje 0,15 EUR.

⁷¹ČSOB. *Elektronické bankovníctví* [online].
<https://www.csob.sk/ucet/elektronicke-bankovnictvo>

[cit. 2015-05-23]. Dostupné z:

6.6 Komparace české a slovenské ČSOB

Banky se rozdělily na českou a slovenskou ČSOB v roce 1999. Ačkoliv v té době to byla velmi silná banka, rozdělení jí nikterak neuškodilo. Obě banky se snaží poskytovat svým klientům ty nejvyšší služby a poradenství. Obě tyto významné banky zaměřují svojí obchodní politiku na zvýhodněné účty. Česká ČSOB má o trochu bohatší nabídku v oblasti poskytování účtů pro náročnější klienty. Ostatní účty jako je „aktivní“ konto české ČSOB a konto „Pohoda“ slovenské ČSOB jsou pro klienty zajímavě zvýhodněné konta, kdy při splnění podmínek mohou klienti čerpat jejich výhod. V této oblasti je výraznější využívání aktivních podmínek konta „Pohoda,“ které klientovi nabízí 50 % nebo 100 % osvobození od poplatku za předpokladu, že bude klientovi přicházet minimálně 400 EUR, zrealizuje 3 SEPA platby a provede minimálně 5 plateb debetní kartou. „Aktivní“ konto české ČSOB oproti slovenskému kontu ČSOB nenabízí vedení účtu za nulový poplatek, ale je určen pro klienty, kteří účet využívají pravidelně prostřednictvím internetbankingu, vybírají několikrát za měsíc z bankomatů a za měsíční poplatek 55 Kč mu toto všechno umožňuje.

Česká ČSOB má větší výhodu ve studentském kontu. V první řadě je konto určeno klientům od 15 do 30 let, tak oproti slovenské ČSOB, která je poskytuje pouze ve věku od 15 do 26 let. V druhé řadě je studentské konto české ČSOB zcela zdarma a přestože nepřináší bance žádné výnosy, ČSOB počítá že, až začnou tyto klienti pracovat, zůstanou věrni bance a budou i v budoucnosti využívat jejich služeb v rámci jiných běžných kont.

Poplatky týkající se bezhotovostního platebního styku mají klienti obou komparovaných bank srovnatelné, pouze česká ČSOB účtuje u základních účtů za odeslanou platbu v rámci ČSOB a jiných bank 3 Kč za odchozí platbu do jiné banky v rámci Aktivního a Exklusivního konta. Slovenská ČSOB stejně tak jako česká ČSOB neúčtuje poplatky za odchozí platbu zřízenou na základě internetbankingu a účtuje pouze poplatek 0,15 EUR za odeslanou platbu.

Poplatek za hotovostní výběr na pobočce české ČSOB ve výši 60 Kč je skoro srovnatelný s výběrem na pobočce slovenské ČSOB 2 EUR. Je pozoruhodné, že na rozdíl od české banky si slovenská ČSOB stále účtuje poplatek za vklad hotovosti ve výši 0,5 EUR, který již žádná česká banka neúčtuje. Oproti tomu, ale slovenská ČSOB nabízí možnost vkladu hotovosti na účet české ČSOB za poplatek 8 EUR. Česká ČSOB tuto možnost nenabízí.

6.7 Raiffeisenbank a. s. a skupina Raiffeisenbank a

Skupina RaiffeisenBank International AG (dále jen RBI) je jedním z nejvýznamnějších poskytovatelů investičního bankovníctví v Rakousku a je univerzální bankou pro střední a východní Evropu. RBI je dceřinou společností RZB. RBI nabízí bankovní a investiční služby pro firemní a retailové klienty.

Raiffeisenbank a. s.

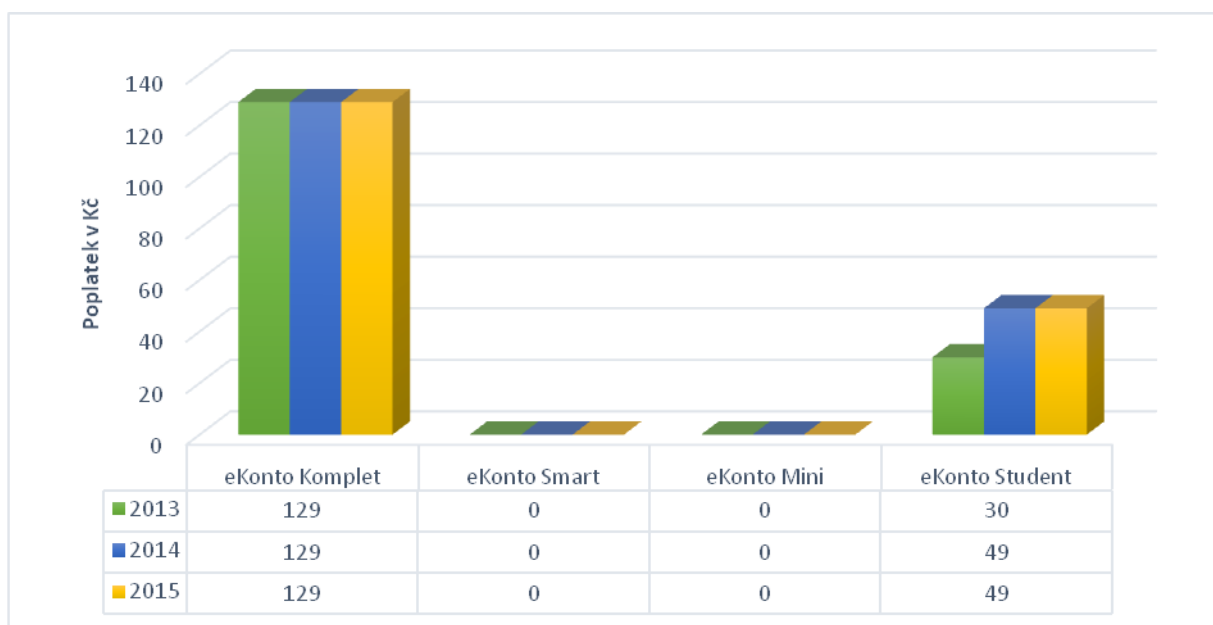
Raiffeisenbank a. s. je bankovní instituce s dlouhodobou tradicí a zkušeností na finančním trhu. Raiffeisenbank a. s. působí na českém bankovním trhu od roku 1993. Z banky, která začínala se dvěma pobočkami a 39 zaměstnanci se stala pátá největší banka v České republice. Hlavní zaměření Raiffeisenbank a. s. je aktivní střední třída, tedy **takový** klienti, kteří se zajímají o své finance a jejich správu. Poskytuje bankovní služby jak pro fyzické osoby, tak i malé a střední podniky a korporátní instituce. V roce 2006 začalo slučování Raiffeisenbank a. s. s Ebankou a.s., které bylo ukončeno v roce 2008 a Raiffeisenbank a. s. se stala nástupnickou bankou. Banka se mimo bankovních aktivit angažuje ve veřejně prospěšných činnostech. Hlavním 75 % akcionářem RB je rakouská instituce RaiffeisenBank International AG.⁷²

⁷²RB a. s. *Profil a historie Raiffeisenbank ČR* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <https://www.rb.cz/o-nas/o-spolecnosti/profil-a-historie-raiffeisenbank-v-cr>

6.7.1 Vývoj poplatků Raiffeisenbank a. s. v oblasti běžného účtu

Raiffeisenbanka a.s v současné době poskytuje tři druhy osobních účtu. EKonto Komplet, eKonto Smart a eKonto Student. EKonto Komplet a Smart se zaměřuje na aktivní využívání osobních účtů. U eKonta Komplet je za aktivní využívání účtu považováno – součet příchozích plateb minimálně 15.000 Kč měsíčně spolu s tím, že musí být uskutečněny minimálně 3 odchozí transakce, pokud se tyto podmínky splní, poskytne banka klientovi zvýhodněnou cenu. V ceně zvýhodněného balíčku je vedení účtu zdarma, neomezený počet výběrů ze všech bankomatů v ČR a zahraničí, neomezený počet tuzemských plateb a vedení dvou debetních karet. Pro aktivní využívání eKonta Smart banka nastavila stejná pravidla, pouze balíček služeb není tolik obsáhlý jako u eKonta Komplet. Balíček obsahuje vedení účtu zdarma, neomezený počet výběrů ze všech bankomatů v ČR a vedení jedné platební karty. Studentské eKonto nabízí neomezený počet výběrů z bankomatů v ČR, neomezený počet vkladů hotovosti na pokladnách RB a neomezený počet tuzemských elektronických plateb.⁷³

Graf č. 22: Vývoj poplatků v oblasti běžného účtu v letech 2013-2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků RBCZ z roků 2013, 2014, 2015

V roce 2013 Raiffeisenbank nenabízela eKonto Smart, ale eKonto Mini, které při splnění podmínek obratu bylo zcela zdarma. Pokud nebyl účet aktivně využíván, účtovala si banka 169 Kč měsíčně. Od roku 2014 se eKonto Mini již nenabízí a místo něho nově vzniklo eKonto Smart, které pokud se aktivně využívá, nestojí klienta žádný paušální poplatek. Do

⁷³RB a. s. *Účty a bankovníctví* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <https://www.rb.cz/osobni/ucty-a-bankovnictvi>

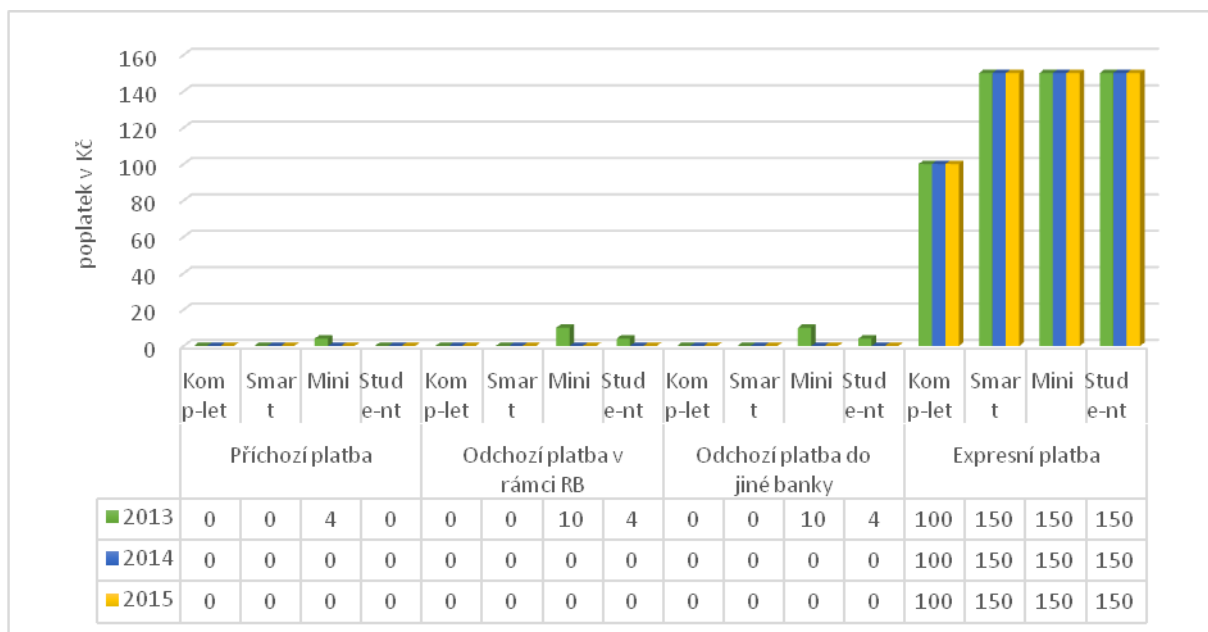
roku 2013 Raiffeisenbank rozdělovala klienty podle měsíčního obrátu na účtech, kdy podmínka pro zvýhodněnou sazbu byl obrát 20.000 Kč a 25.000 Kč měsíčně.

EKonto Student je nabízeno klientům od 12 do 26 let. Klienti mladší 18 let nejsou povinni k úhradě paušálního poplatku, pokud si v rámci tarifu eKonta Student nesjednali vydání platební karty k účtu. V rámci založení studentského konta dostává klient automaticky na rok zdarma platební kartu Evropské mládeže EYCA, díky níž může čerpat až 60.000 dalších slev. Raiffeisenbanka sice poskytuje studentům více výhod oproti předešlým letem, ale tím také navýšila poplatek z roku 2013 o 19 Kč.

6.7.2 Vývoj poplatků Raiffeisenbank a.s. v oblasti bezhotovostního platebního styku

Klienti Raiffeisenbanky mohou vedle internetového bankovníctví využívat pro bezhotovostní platební styk pomocí tzv. papírového koše a telefonního bankovníctví. Nejvíce využívanou možností je stále internetbanking. Pro tuto analýzu jsou použity internetové, bezhotovostní operace přiřazené k jednotlivým účtům.

Graf č. 23: Vývoj poplatků v oblasti bezhotovostního platebního styku v letech 2013-2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků RBCZ z roků 2013, 2014, 2015

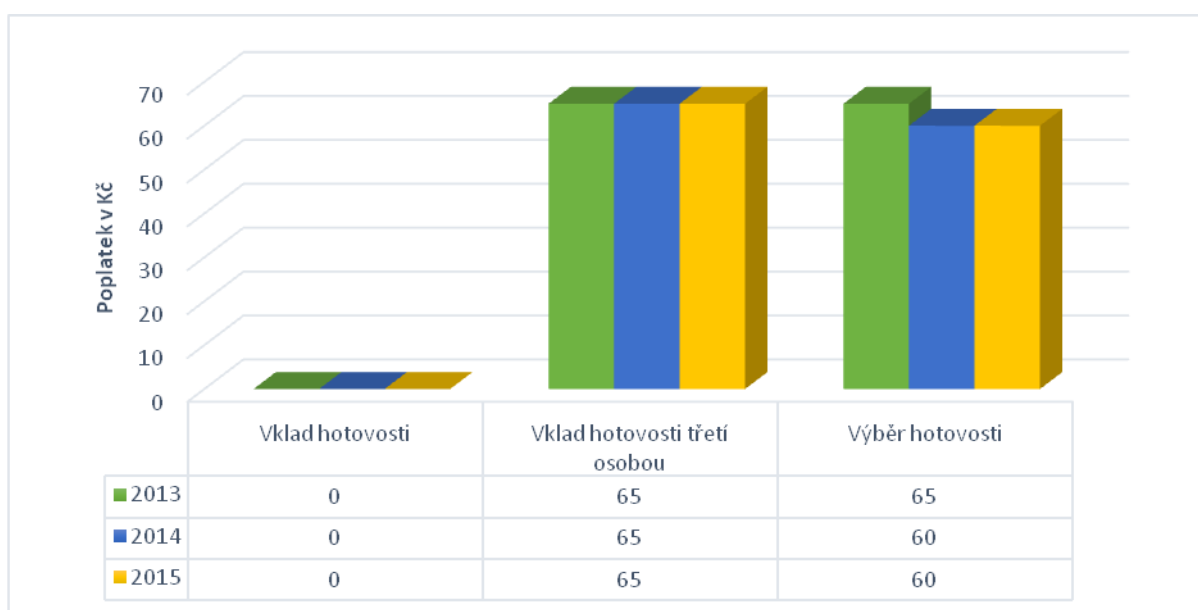
Z údajů vyplývajících z grafu je patrné, že rok 2013 byl posledním, kdy klienti zaplatili poplatek za příchozí platbu, po zrušení eKonta Mini se zrušil zcela poslední poplatek za příchozí platbu. To samé bylo ukončeno v roce 2013, i u odchozích plateb, kdy si banka účtovala 10 Kč u eKonta Mini a 4 Kč u eKonta Student. Poplatek za expresní platbu zůstal beze změny a banka nadále účtuje 150 Kč za odeslanou zahraniční položku u eKonta Smart a

Student, u eKonta Komplet poplatek 100 Kč. Předmětem této analýzy nejsou poplatky za trvalé příkazy, inkasa a SIPO, neboť si banky dlouhodobě již za tento druh služeb neúčtují žádné poplatky.

6.7.3 Vývoj poplatků Raiffeisenbank a.s. v oblasti hotovostního platebního styku

Raiffeisenbank disponuje 119 kamennými pobočkami na území České republiky, které umožňují klientům provádět hotovostní operace. Banka nabízí vklady, výběry z účtu, vklady mincí a provedení směny měn při vkladu a výběru hotovostí. Bankovní poplatky u hotovostních operací jsou stejné pro všechny druhy kont.

Graf č. 24: Vývoj poplatků v oblasti hotovostního platebního styku v letech 2013-2015



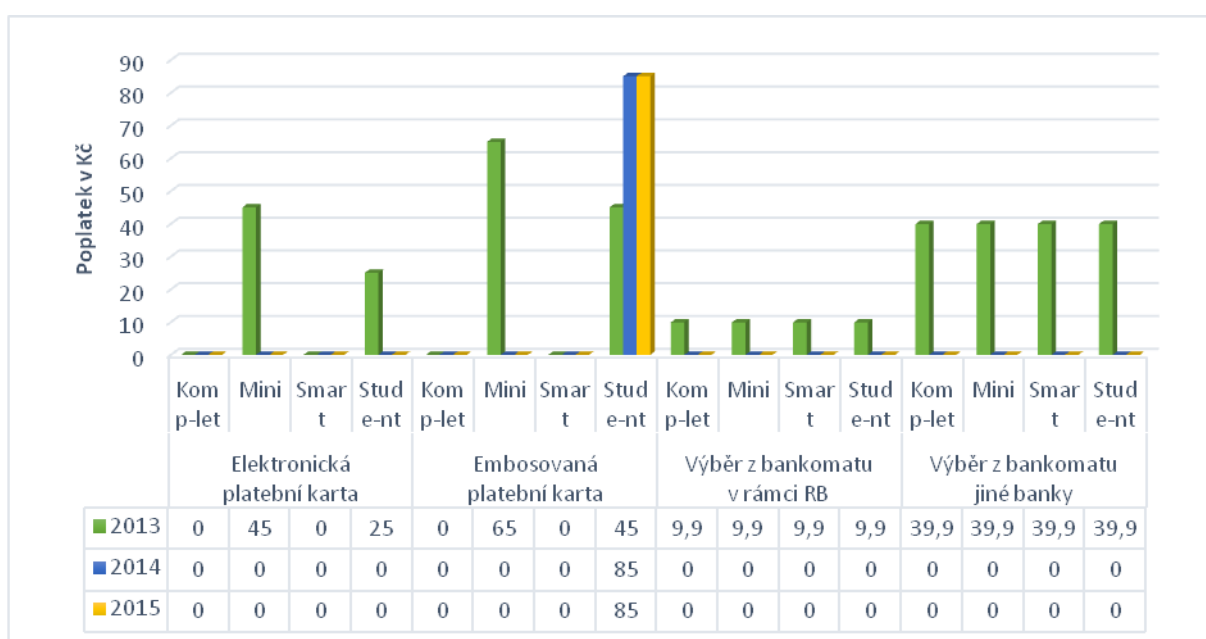
Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků RBCZ z roků 2013, 2014, 2015

Jedinou výraznější změnou ve výši poplatků přinesl výběr hotovosti, který se oproti roku 2013 snížil o 5 Kč na 60 Kč za výběr. Banka si také účtuje příplatek za výběr hotovosti nad 500.000 Kč ve výši 0,15 % z vybrané částky za den. V oblasti vkladů třetí osobou si banka udržuje stejnou poplatkovou politiku jako většina českých bank a dále účtuje poměrně vysoké poplatky za tento vklad. V roce 2010 zrušila Raiffeisenbanka poplatek za vklad majitelem účtu. U eKonta Komplet a Smart je první výběr v měsíci zdarma.

6.7.4 Vývoj poplatků Raiffeisenbank a.s. v oblasti platebních karet

Debetní karty představují moderní nástroj, který umožňuje přístup k penězům na klientském účtu pro realizaci hotovostních a bezhotovostních transakcí. Raiffeisenbank nabízí celou škálu debetních karet jako například elektronickou Basic kartu MasterCard, embosovanou Standard MasterCard, bezkontaktní nálepku a Gold MasterCard. Elektronická Basic karta je vydávaná zdarma k eKontu Komplet a Smart, embosovaná MC Standart je vydávaná zdarma k eKontu Komplet. Všechny tyto typy debetních karet jsou oproti kartám kreditním navázaný na běžný účet.⁷⁴

Graf č. 25: Vývoj poplatků v oblasti platebních karet v letech 2013 -2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků RBCZ z roků 2013, 2014, 2015

Do vývojového grafu byly zahrnuty poplatky při splnění aktivních podmínek. Ještě v roce 2013 se za vedení elektronické karty platilo i při splnění podmínek 45 Kč měsíčně a u eKonta Student 25 Kč měsíčně. Od roku 2014 se za elektronickou kartu neplatí žádný poplatek, pouze při vydání další elektronické karty klient zaplatí 45 Kč měsíčně. Poplatek za embosovanou platební kartu je osvobozen pouze u eKonta Komplet a Smart, u ostatních účtu si banka účtuje 65 Kč měsíčně. U studentského konta se dokonce poplatek zvýšil ze 45 Kč za měsíc v roce 2013 na 85 Kč v roce 2014. K výrazným změnám došlo u poplatků za výběr z bankomatů Raiffeisenbank a ostatních tuzemských bank. Banka přestala od roku 2014 účtovat poplatky

⁷⁴RB a. s. *Platební karty* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <https://www.rb.cz/informacni-servis/karty-raiffeisen/platebni-karty/>

za výběry z bankomatů u všech osobních účtů. Ještě v roce 2013 si banka účtovala 9,9 Kč za výběr z bankomatů Raiffeisenbank a 39,90 Kč za výběr cizích bankomatů.

6.7.5 Vývoj poplatků přímého bankovníctví Raiffeisenbank a. s.

Pro dobrý přehled o klientských financích, účtech a dalších produktech nabízí Raiffeisenbank a.s. jedno z nejlepších internetových bankovníctví na českém bankovním trhu. Služby internetového bankovníctví dosahují vysokého zabezpečení pomocí elektronických a osobních klíčů, které poskytují přehled o účtech, kartách, půjčkách a hypotékách nebo spoření. K přístupu k internetovému bankovníctví banka používá mobilní elektronický klíč, který se vygeneruje na základě SMS a osobního elektronického klíče, který není závislý na pokrytí mobilní sítě a technickém vybavení počítače. Tento osobní klíč je chráněn před zneužitím PINem.⁷⁵

Graf č. 26: Vývoj poplatků v oblasti přímého bankovníctví v letech 2013 - 2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků RBCZ z roků 2013, 2014, 2015

Tak jako v předchozích analýzách vývoje produktů přímého bankovníctví jiných bank se neúčtovaly žádné poplatky, není to jinak ani u Raiffeisenbank. Mobilní klíč je dlouhodobě zbaven poplatků. Internetový klíč banka již přestala aktivně nabízet. Jediný poplatek za službu v přímém bankovníctví může klient zaplatit za využívání osobního klíče ve výši 89 Kč měsíčně, jelikož pro banku jsou náklady na pořízení těchto přístrojů značně vysoké

⁷⁵RB a. s. *Internetové bankovníctví* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <https://www.rb.cz/osobni/ucty-a-bankovnictvi/internetove-bankovnictvi>

6.8 Zuno bank

Zuno bank je nová nízkonákladová banka v České republice založena skupinou Raiffeisenbank International, která zkrátka chtěla založit jednodušší a modernější typ bankovníctví. Model online banky, která funguje po boku své mateřské banky, je ve světě oblíbený. Zuno bank není samostatnou právnickou osobou, ale představuje složku zahraniční banky Zuno bank AG se sídlem ve Vídni. Zuno banka přichází s konceptem otevřenosti a přímosti. Jedná se o banku, které nemá kamenné pobočky a stojí na 24 hodinovém onlinebankingu. Raiffeisenbank International se nachází v 17 zemích v podobě širokých sítí bank a leasingových společností.⁷⁶

Pro svojí obchodní činnost se Zuno bank řídí etickým kodexem skupiny Raiffeisenbank. V tomto kodexu se najdou hodnotové skupiny a základy firemní kultury, jednání s klienty nebo vztahy se svými zaměstnanci.⁷⁷

Zuno bank se zaměřuje na poskytování služeb pro fyzické osob v oblasti běžných účtů a úvěrových produktů.

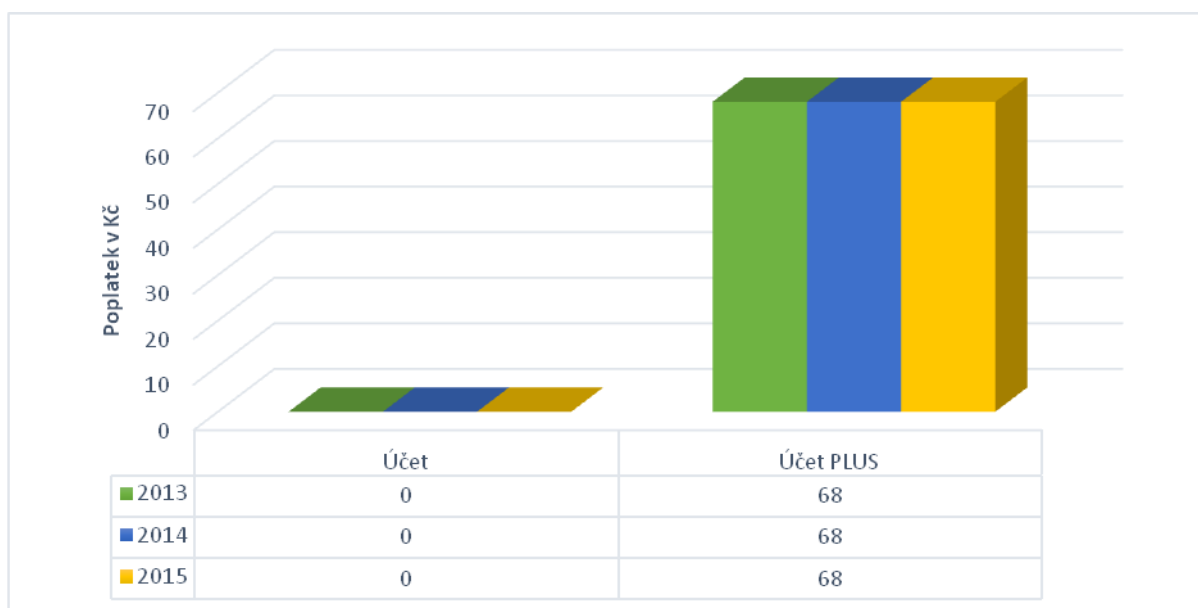
⁷⁶ZUNO BANK. *Příběh Zuno* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.zuno.cz/o-nas/zuno/pribeh/>

⁷⁷ZUNO BANK. *Kdo stojí za Zuno?* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.zuno.cz/o-nas/zuno/kdo-stoji-za-zuno/>

6.8.1 Vývoj poplatků Zuno bank v oblasti běžného účtu

Z důvodu, že Zuno bank je internetová banka, tak množství jejich nabízených služeb je minimální. Do analýzy byly vybrány dva jediné běžné účty, které nabízí Zuno banka - Účet a Účet PLUS. Běžný účet je možný si založit online, kdy klient musí své doklady ověřující totožnost nahrát do online bankingu nebo si domluvit schůzku s kurýrem, který přiveze a podepíše s klientem smlouvu.⁷⁸

Graf č. 27: Vývoj poplatků v oblasti běžného účtu v letech 2013-2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků Zuno bank z roků 2013, 2014, 2015

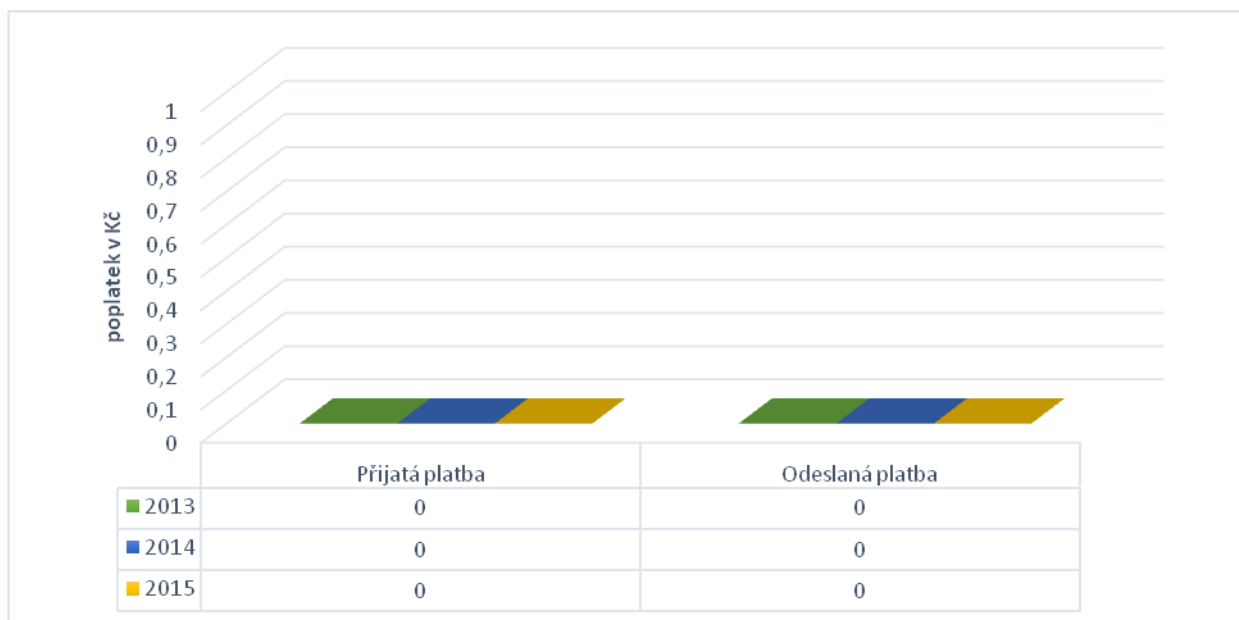
Z grafu vyplývá, že v průběhu tří let neproběhla žádná změna v ceně za vedení účtu. Balíček Účet PLUS nabízí klientům Zuno bank za 68 Kč výběry z bankomatů v ČR, zdarma výběry z bankomatů v cizině a spoření při otevření účtu při sazbě 1,5 % ročně. Konto „Účet“ nenabízí možnost výběru u tuzemských a zahraničních bank bez poplatku.

⁷⁸ZUNO BANK. *Bankovní účet zadarmo* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.zuno.cz/produkty/bankovni-ucet-zadarmo/>

6.8.2 Vývoj poplatků Zuno bank v oblasti bezhotovostního platebního styku

Zuno bank rozděluje v rámci bezhotovostního platebního styku pouze příchozí a odchozí platby, přijaté SEPA a zahraniční platby.

Graf č. 28: Vývoj poplatků v oblasti hotovostního platebního styku v letech 2013-2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků Zuno bank z roků 2013, 2014, 2015

U konta „Účet“ a „Účet PLUS“ si banka neúčtuje poplatky za žádné příchozí a odchozí platby. Tento poplatek je neměnný po celou dobu působnosti banky v České republice. Jelikož banka neprovozuje žádné kamenné pobočky, klienti provádějí všechny operace pouze na základě internetbankingu.

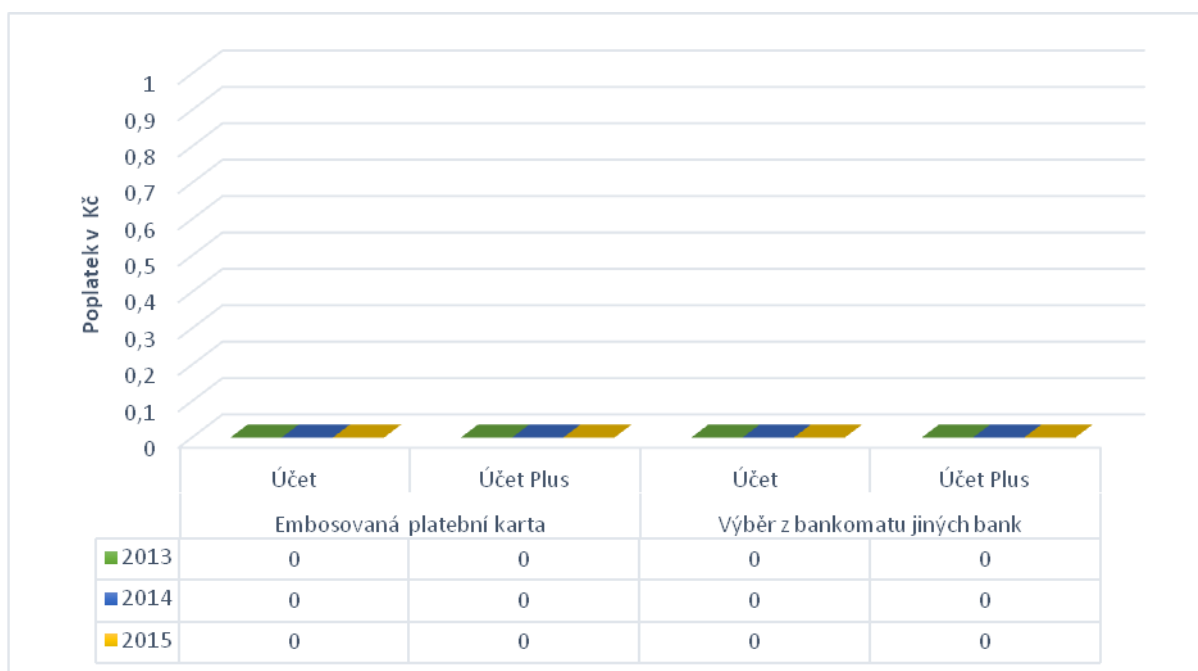
6.8.3 Vývoj poplatků Zuno bank v oblasti hotovostního platebního styku

Analýza vývoje poplatků u hotovostních operací není provedena z důvodu, že Zuno Banka je internetová banka, která nevlastní žádné kamenné pobočky.

6.8.4 Vývoj poplatků Zuno bank v oblasti platebních karet

Zuno bank vedení a vydání platební karty neúčtuje. A navíc pokud se karta aktivně používá, to znamená, že karetní transakce dosahují v daném měsíci 3000 Kč a výš, odmění banka klienta Účtem PLUS za 0 Kč. Pomocí onlinebankingu může klient měnit limity, provádět povolení/zakázání plateb na internetu a měnit PIN kód v bankomatu. V nabídce Zuno bank jsou pouze platební karty VISA, embosované, bezkontaktní a s čipovou ochranou.⁷⁹

Graf č. 29: Vývoj poplatků v oblasti platebních karet v letech 2013-2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků Zuno bank z roků 2013, 2014, 2015

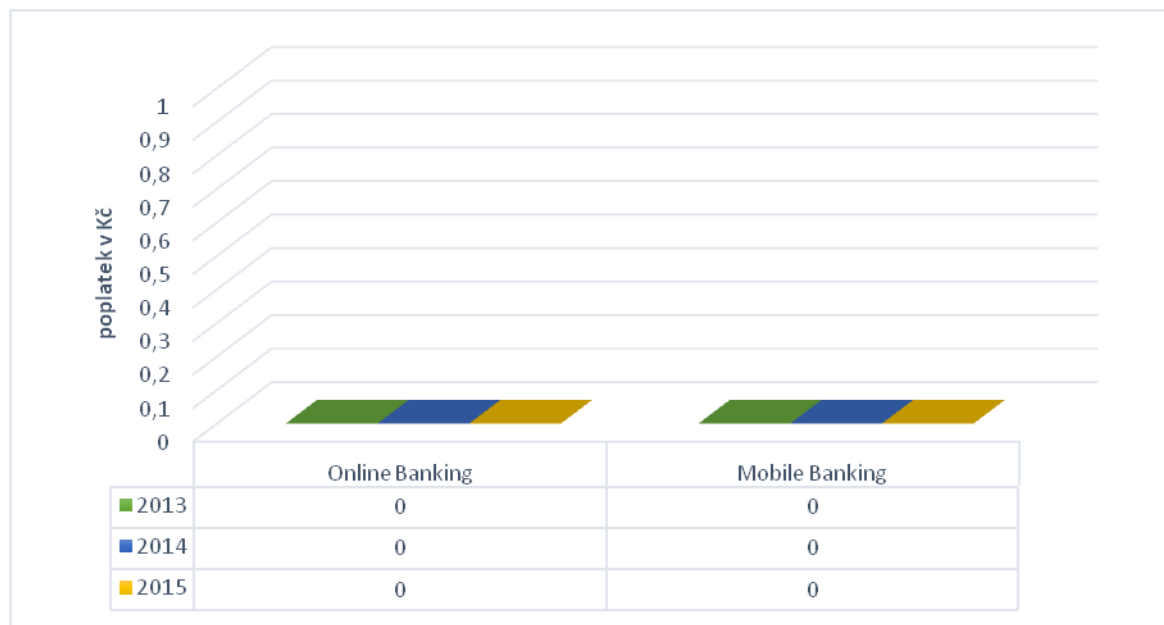
Zuno bank má nulový poplatek za jedinou platební kartu, kterou poskytuje ke kontu „Účet“ a „Účet PLUS“. Od počátku svého založení si banka za platební kartu neúčtuje žádný poplatek.

⁷⁹ZUNO BANK. *Debetní karta* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.zuno.cz/platebni-karty/debetni-karta/>

6.8.5 Vývoj poplatků přímého bankovníctví Zuno bank

K ovládání svého účtu mohou klienti Zuno bank používat Mobile Banking, kdy má klient nainstalovaný účet přímo v mobilu nebo ovládání účtu přes Online Banking. Oba tyto nástroje přímého bankovníctví si banka účtuje paušálně.

Graf č. 30: Vývoj poplatků v oblasti přímého bankovníctví v letech 2013-2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků Zuno bank z roků 2013, 2014, 2015

Ani u služeb přímého bankovníctví si banka neúčtuje žádný poplatek a za poslední tři roky nedošlo k žádné změně.

6.9 Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien (RNW)

Raiffeisenlandesbank Niederösterreich - Wien patří spolu s 1.646 pobočkami k největším bankovních ústavům v Rakousku. Rozděluje na 8 regionálních Raiffeisenbank a jejich ústředním orgánem je Raiffeisen Zentralbank Austria AG (RZB), mateřskou bankou je společnost RaiffeisenBank International (RBI). RBI se specializuje na firemní a investiční bankovníctví s více jak 1000 společnostmi. Sama banka se vidí jako přední poskytovatel financování. V současné době poskytuje své služby 1,7 milionům Rakušanů. Díky úzkému sdružení se specializovanými dceřinými a přidruženými společnostmi RZB jsou všechny rakouské banky Raiffeisen schopny vyhovět individuálním potřebám každé skupině zákazníků a poskytnou jim pojištění tzv. pod jednou střechou. Raiffeisenbank sleduje obchodní model univerzální banky se zásadou rizika vědomé kontroly a udržitelné obchodní politiky.⁸⁰

Raiffeisenlandesbank Niederösterreich - Wien podporuje jako centrální instituci nezávisle na Niederösterreichischen Raiffeisenbank ve všech záležitostech týkajících se bankovních činností. V oblasti poradenství RLB poskytuje prvotřídní servis. Banka nabízí produkty a služby pro privátní klienty, malé a velké podnikatele, obchodní, živnostenská a poradenská centra, která se specializují na velké korporátní firmy.⁸¹

⁸⁰RAIFFEISENBANK. *Über uns* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: http://www.raiffeisenbank.at/eBusiness/01_template1/1015018521967-895452037490101051_895453214042705572-897601881936619003-NA-30-NA.html

⁸¹WIKIPEDIA. *Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: http://de.wikipedia.org/wiki/Raiffeisenlandesbank_Nieder%C3%B6sterreich-Wien

6.9.1 Poplatky spojené s vedením běžného účtu RNW

Rakouská Raiffeisenbank má ve svém portfoliu tyto druhy běžných účtů:

Studentský účet „Studenten Konto“ je výhradně pro studenty univerzit, vysokých škol a technických škol od 18 do 30 let. Student získává zdarma roční vedení Visa karty, poté se platí poplatek 2,80 EUR měsíčně a cestovní pojištění. Jako bonus od března 2015 nabízí banka 50 EUR jako startovní bonus na studium.

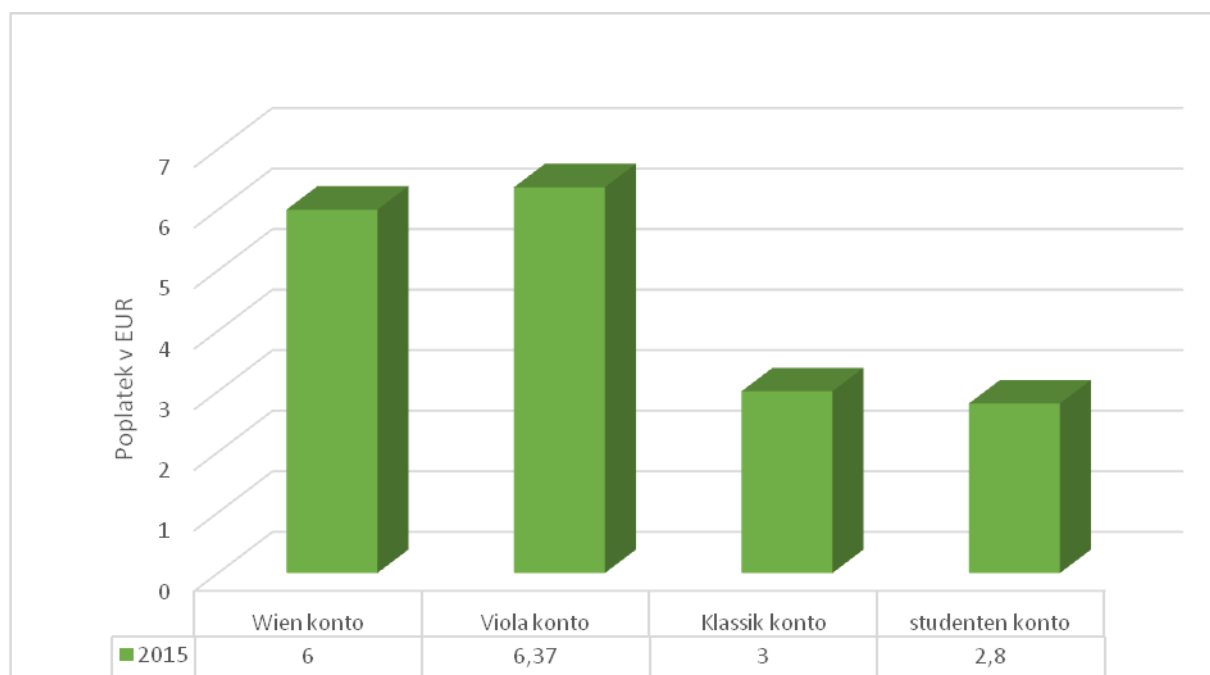
„Konto Klassik“ – jedná se o balíček služeb za 3 EUR měsíčně, který se skládá z ELBA internetu a platební karty, plus výběry z bankomatu RNW zdarma. Banka poskytuje klientovi, který si otevře další „Klassik konto“ dvouměsíční vedení zdarma a jako bonus nabízí slevy v oblasti hudby (Itunes), kultury a sportu.

„Viola“ konto je nabízeno pro náročnější klienty, který chtějí mít zaručený komfort na základně platební karty VIOLA, která poskytuje mnoho výhod a bonusů pro jejich držitele jako například volné vstupenky na domácí utkání v Rakousku Generali-Arena, návštěva kulturních center, poukázky do Megastore a cestovní pojištění po celou dobu vedení účtu. V balíčku viola je zahrnuta karta VIOLA, ELBA internet, ELBA internet plus, SMS servis a debetní úročení 12,5 % ročně.

„Wien konto“ je balíček určený pro moderní finanční řízení se skvělými funkcemi, neomezeným počtem elektronických rezervací a exkluzivním designem karty. Klienti se mohou těšit také na řadu slev v oblasti hudby, kultury, sportu a mobility. Obsahem balíčku je elektronické bankovníctví a exkluzivní design karty.⁸²

⁸²RAIFFEISENBANK. *Konten* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: http://www.raiffeisenbank.at/eBusiness/01_template1/1015018521967-892929229803352086_892930418972423121_892935769964806630-898959280672976314-NA-30-NA.html

Graf č. 31: Aktuální poplatky v oblasti běžného účtu 2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků RNW z roku 2015

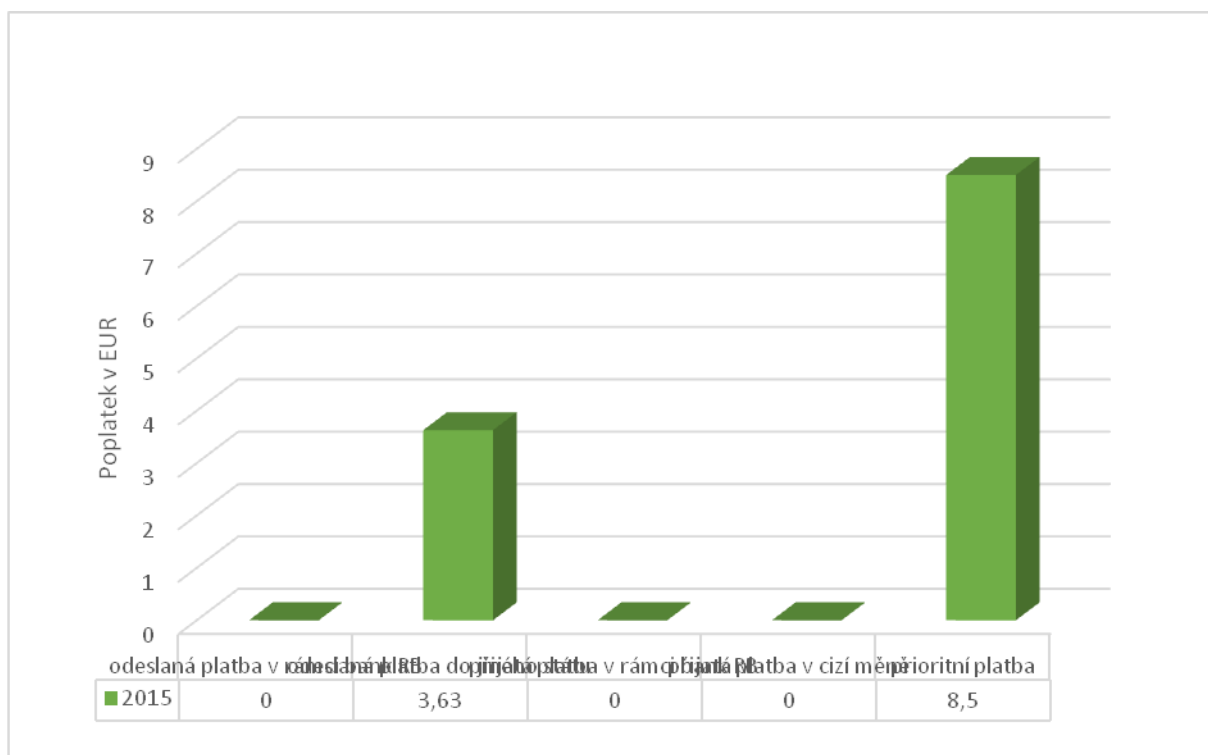
Za balíček služeb „Wien“ konta zaplatí klient měsíčně 6 EUR, za Viola konto 6,37 EUR, za „Klassik“ konto 3 EUR a za „Studenten“ konto 2,80 EUR. Výše poplatků za účty pro klienty se speciálními požadavky se utváří přímo na pobočce a není pro ně vedený žádný přesný sazebník. Banka nenabízí žádná konta, která by měla vedení zcela zdarma.

Je potřeba uvést, že rakouská Raiffeisenbank má jinou obchodní politiku oproti české Raiffeisenbanka nemá žádný platný aktuální sazebník za své produkty a služby, jelikož mimo sazeb za základní služby, se poplatek určuje individuálně.

6.9.2 Poplatky spojené s bezhotovostním platebním stykem RNW

Na základě Elba Internet bankingu a Elba internet bankingu Plus mohou klienti Raiffeisenbank provádět všechny transakce spojené s bezhotovostním stykem. Elba internet banking přináší klientům Raiffeisenbank jednoduché a rychlé platby v rámci tuzemského a zahraničního platebního styku.⁸³

Graf č. 32: Aktuální poplatky v oblasti bezhotovostního platebního styku 2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků RNW z roku 2015

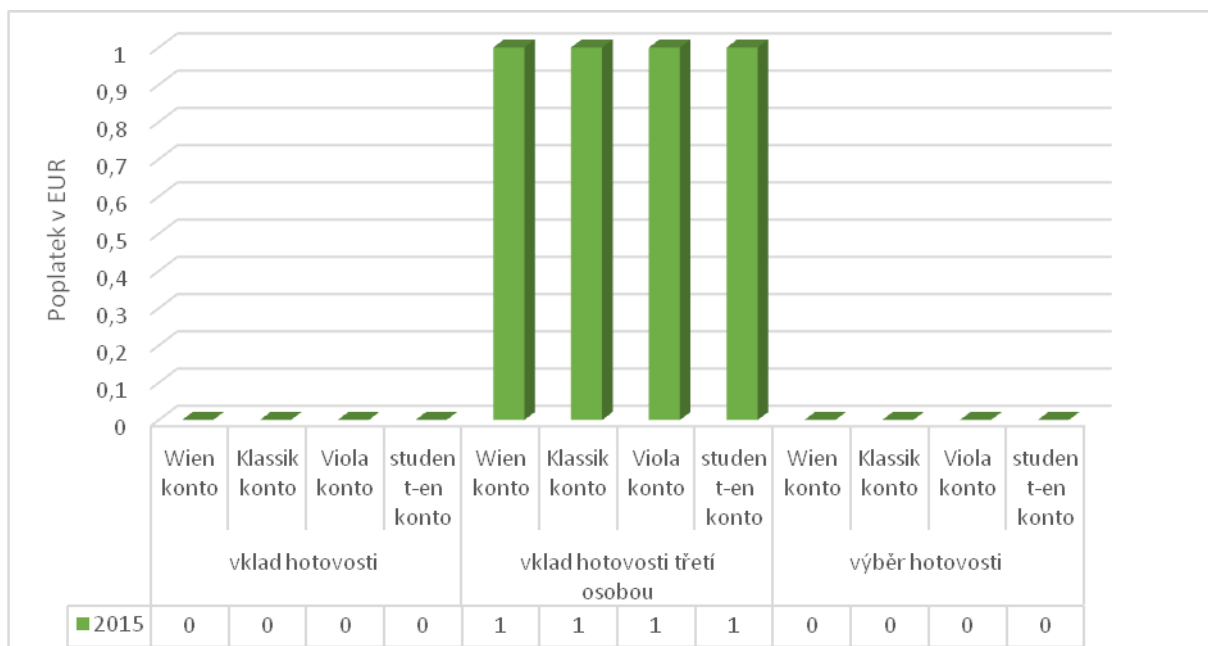
Poplatky bezhotovostního platebního styku se pojí na služby, které nepatří do balíčku vybraných kont. Banka si neúčtuje žádný poplatek za odeslanou a přijatou platbu v rámci sítě Raiffeisenbank v Rakousku. Odeslaná platba do zemí EU činí 3,63 EUR. Prioritní platba, která se vztahuje i na platby do zemí EU vyjde klienta na 8,5 EUR.

⁸³RAIFFEISENBANK. *Zahlungverkehr* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: http://www.raiffeisenbank.at/eBusiness/01_template1/1015018521967-892929229803352086_892930418972423121_892935685139202439-892935685139202439-NA-30-NA.html

6.9.3 Poplatky spojené s hotovostním platebním stykem RNW

Banka nerozlišuje hotovostní vklady a výběry. Klienti mohou provádět příkazy a převody prostřednictvím služby přímého bankovníctví - Elba Internetu a Internetu PLUS.

Graf č. 33: Aktuální poplatky v oblasti hotovostního platebního styku 2015



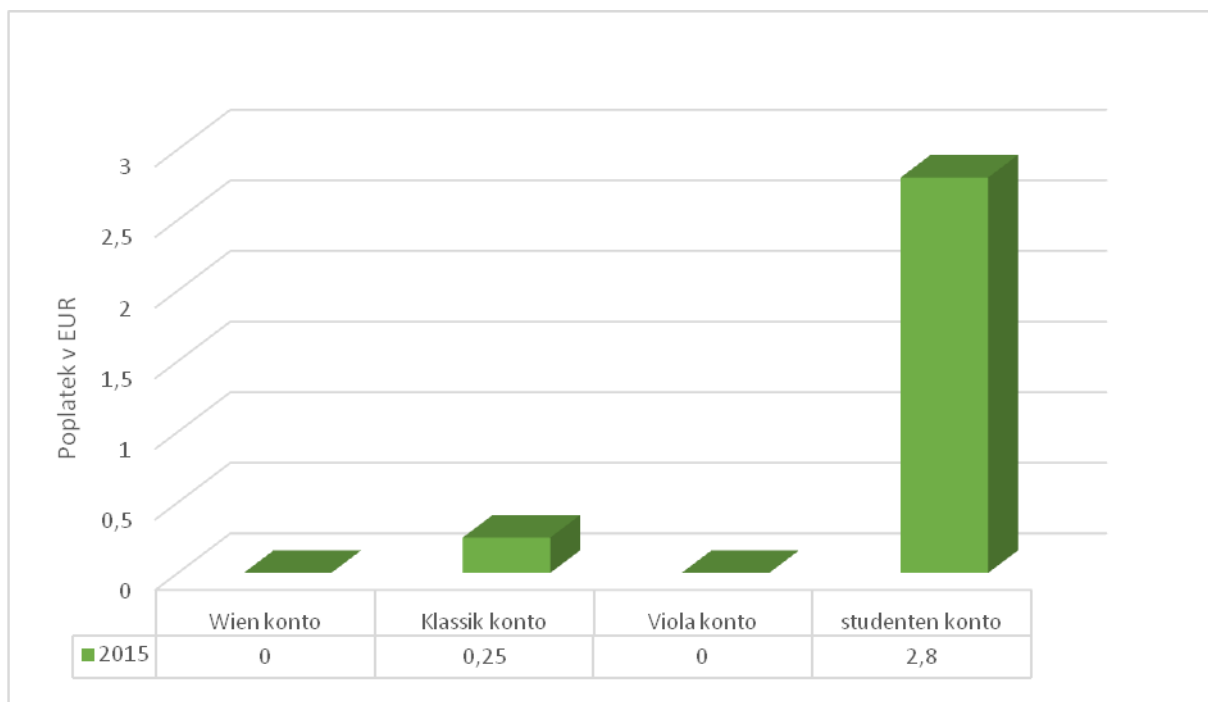
Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků RNW z roku 2015

Z informací na internetových stránkách RB www.raiffeisenbank.at je možné zjistit pouze poplatek za bezhotovostní operace. Za vklady a výběry hotovosti si u žádných účtů banka neúčtuje poplatek. Jediný poplatek, který účtuje je ten za vklad třetí osobou ve výši 1 EUR.

+6.9.4 Poplatky spojené s platebními kartami RNW

Rakouská Raiffeisenbank nabízí pro své klienty pouze platební karty značky Maestro, jiné druhy karet nenabízí. Platební kartou může klient provádět výběry z bankomatů, bezhotovostní operace, platby u obchodníků a možnost si vytisknout výpisy na terminálech.⁸⁴

Graf č. 34: Aktuální poplatky v oblasti platebních karet 2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků RNW z roku 2015

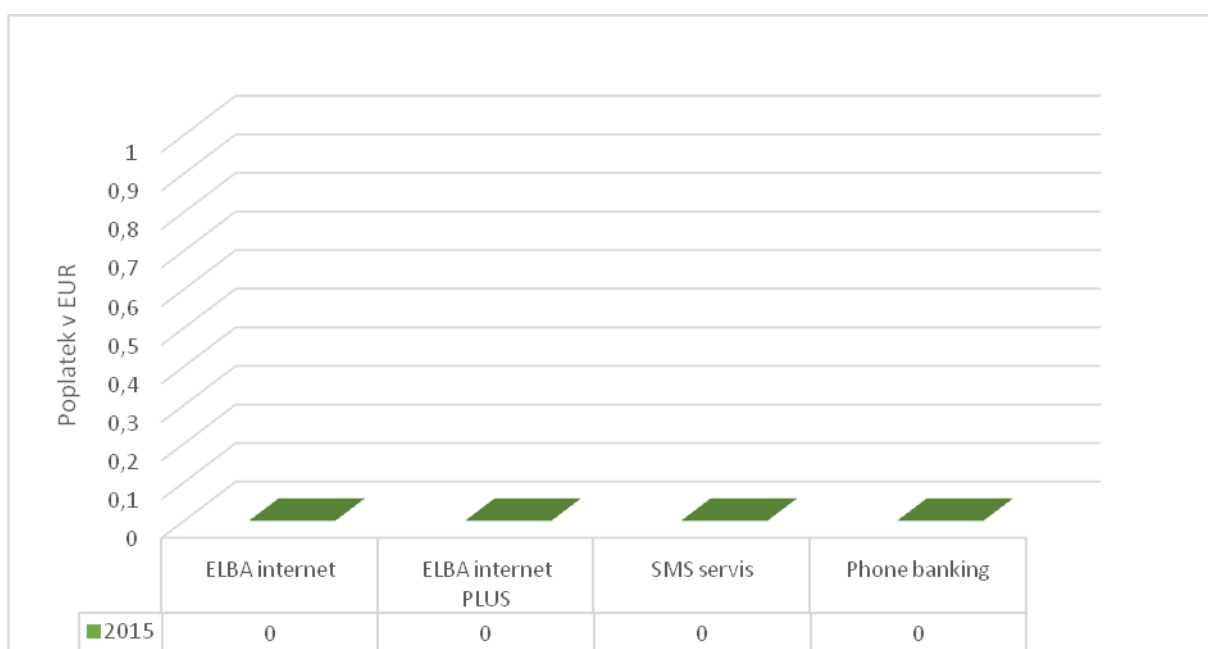
Majitelé „Wien“ a „Viola“ konta mají vedení a správu platební karty v ceně balíčku na rozdíl od majitelů účtů „Klassik“, kterým je strhává 0,25 EUR a 2,8 EUR měsíčně.

⁸⁴RAIFFEISENBANK. *Karten* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: http://www.raiffeisenbank.at/eBusiness/01_template1/1015018521967-892929229803352086_892930418972423121_892935648363544870-892935648363544870-NA-30-NA.html

6.9.5 Poplatky spojené s přímým bankovníctví RNW

Na základě Elba Internet bankingu a Elba internet bankingu Plus mohou klienti Raiffeisenbank provádět všechny transakce spojené s bezhotovostním stykem. Elba internet banking přináší klientům Raiffeisenbank jednoduché a rychlé platby v rámci tuzemského a zahraničního platebního styku.⁸⁵

Graf č. 35: Aktuální poplatky v oblasti přímého bankovníctví 2015



Zdroj: Zpracováno autorkou na základě sazebníků RNW z roku 2015

Rakouská Raiffeisenbank má zdarma všechny produkty týkající se přímého bankovníctví.

⁸⁵RAIFFEISENBANK. *Online banking* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: http://www.raiffeisenbank.at/eBusiness/01_template1/1015018521967-892929229803352086_892930418972423121_892935685139202439-892935685139202439-NA-30-NA.html

6. 10 Komparace Raiffeisenbank a. s., Zuno bank a Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien

Z finanční skupiny Raiffeisenbank International byly vybrány pro analýzu a komparaci česká Raiffeisenbank a. s., Zuno Bank a Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien (dále RNW)

Rakouská RNW má co do běžných účtů více sofistikovanou obchodní politiku, protože v tomto sektoru rozděluje účty pro klienty náročné, aktivní a klienty, kteří mají rádi moderní vymoženosti. Studentská konta ještě navíc rozděluje RNW banka do skupin dle věku a to od devíti do čtrnácti let, od patnácti do osmnácti a pro studenty vysokých škol od osmnácti do třiceti let. Naproti tomu si česká Raiffeisenbanka určuje, kdo bude základním uživatelem účtů. Je zřejmé, že banka se zaměřuje na klienty v produktivním věku, jejichž měsíční debetní obrat činí minimálně 15.000 Kč. Tím banka v podstatě naznačuje, že klienti s nižšími příjmy si za tyto služby budou muset zaplatit a banka se ani netají tím, že její hlavní prioritou nejsou tito klienti. Na straně opačné stojí internetová Zuno bank, která nemá žádné přesné vymezení, který klient je pro ní ten nejvhodnější. Zuno bank nabízí pouze dva druhy účtů „Účet“ a „Účet Plus“.

V oblasti poplatků bezhotovostního platebního styku jsou česká, rakouská Raiffeisenbank a Zuno bank v podstatě srovnatelné. Velký pokrok je v nulových poplatcích za odeslané a přijaté platby v rámci a mimo banky. Za zmínku stojí poplatek za prioritní platbu téhož dne, za kterou účtuje rakouská RNW 8,5 EUR a česká Raiffeisenbanka 150 Kč.

Hotovostní operace a jejich související poplatky se dají analyzovat pouze u české Raiffesienbank, jelikož Zuno bank nemá žádné kamenné pobočky, což pro některé potencionální klienty by mohl být problém. Obě Raiffeisen banky mají osvobozený poplatek za vklad hotovosti, pouze u vkladu třetí osobou si banky účtují 1 EUR u RNW a 65 Kč u Raiffeisenbank. Výběr hotovosti účtuje pouze česká Raiffeisenbanka ve výši 60 Kč za výběr.

Mezi nabídku platebních karet české Raiffeisenbanky patří Visa, Maestro a MasterCard a v rámci balíčků poskytovaných RNW se nacházejí platební karty značky Maestro, které jsou po celou dobu vedení účtu zdarma. Velmi rozdílný je systém odměn v užívání platebních karet. České platební karty neposkytují jejich majitelům žádné odměny, zpravidla jsou tyto odměny poskytovány pouze u karet kreditních. Platební karty rakouské RNW nabízí svým klientům odměny ve formě slev. Stejně tak jak si od roku 2014 neúčtuje česká Raiffeisenbank poplatek za výběr z vlastního a cizího bankomatu, tak ani rakouská banka si neúčtuje za tuto

službu žádný poplatek, pouze pokud by klient chtěl vybrat z bankomatu cizí měnu, stanovuje banka poplatek 1,82 EUR.

Přímé bankovníctví poskytující všechny tři banky na velmi vysoké úrovni, na řešení elektronického přístupu k účtu spolupracovali ti pracovníci, kteří se podíleli na základech Elba internetu. Ani jedna z vybraných bank si neúčtuje poplatky za internetové a mobilní bankovníctví.

7. Vyhodnocení bankovních poplatků vybraných bank v České republice a zemí EU

7.1 Poplatky spojené s vedením běžného účtu

Nejdůležitějším bodem této analýzy bylo porovnání poplatků spojených s vedením běžného účtu pro fyzické osoby. Podstatným kritériem, kterým se klient řídí při volbě běžného účtu, je právě výše poplatku. Bankovní poplatky jsou pro banku jedny z nejdůležitějších příjmů a z tohoto důvodu byly zvoleny jako základní bod pro srovnání poplatkové politiky vybraných českých a zahraničních bank. Srovnání bankovních poplatků je velmi důležité, jelikož se nejedná o nic jednoduchého. Klienti si musí uvědomit, že pokud budou chtít svůj účet využívat aktivně, bude muset využívat z pravidla více služeb a produktů.

Oblast nabídky běžných účtů českých bank se dělí na ty účty, kdy klient splňuje podmínky měsíčního obratu u aktivního využívání a na účty základní, kdy si banky nekladou žádné podmínky související s výší poplatku. V oblasti účtů pro náročnější klienty je nabízejí pouze dvě komparované česká banky (Komerční banka a. s. a ČSOB) a jedna zahraniční (rakouská Raiffeisenbank), které mají shodné nebo podobné výhody, jako například vedení zlaté platební karty a pojištění. Nejméně klienti zaplatí u Exklusivního konta od ČSOB, které stojí 400 Kč měsíčně a oproti účtu „Top nabídka“ (490 Kč měsíčně) od Komerční banky a. s. nabízí vedení zcela zdarma, pokud má klient na svém účtu nebo účtu Modré pyramidy uloženo minimálně 1.000.000 Kč.

Všechny vybrané české banky nabízejí svým klientům balíčky tzv. aktivním účtů, kdy za podmínek stanovených bankou budou mít klienti vedení účtu spolu s ostatními službami zdarma. Nejdražším účtem při nesplnění podmínek je eKonto Komplet Raiffeisenbanky, za který klient zaplatí 129 Kč měsíčně, pokud nebude splněn měsíční obrat 15.000 Kč. Raiffeisenbanka tímto naznačuje, že její prioritou jsou ti klienti, kteří požadují vyšší služby za předpokladu, že na jejich účtech budou vyšší měsíční obraty. Komerční banka a. s. také využívá možnosti osvobození od poplatku za vedení běžného účtu, pokud klientovi bude chodit pravidelný měsíční příjem nebo, pokud bude mít na účtech uložené finanční prostředky v minimální výši 100.000 korun u „Aktivního“ konta. Avšak ve srovnání s eKontem Komplet od Raiffeisenbanky je poplatek při nesplnění podmínek značně nižší – 55 Kč. Jako jediná banka, která nabízí balíček běžného účtu s nulovým poplatkem je Zuno bank. V tomto případě je vedení účtu zdarma velmi lákavé. Bohužel se většina klientů stále ještě těchto nízkonákladových bank obává a raději stále volí banky, které mají své kamenné pobočky.

Základní účty tzn. účty, které nejsou navázány na žádný balíček služeb, poskytují ČSOB a Komerční banka a. s. za měsíční poplatek ve výši 25 Kč a 50 Kč. Tento typ účtu je určen pro ty klienty, kteří ví, že účet nebudou dlouhodobě a aktivně užívat, v opačném případě by se stal pro klienta velmi nákladným.

V oblasti studentských účtů mají velmi podobnou poplatkovou a obchodní politiku ČSOB a Komerční banka a. s, které nabízejí studentům vedení účtu zcela zdarma. Třebaže obě banky poskytují studentský účet zdarma, tak výhodněji by z těchto účtů vycházel studentské konto od ČSOB, které poskytuje nejdelší dobu užívání od 15 do 30 let. Raiffeisenbanka si jako jediná účtuje poplatek ve výši 49 Kč měsíčně za vedení studentského účtu. Tento poplatek by mohl případné zájemce o studentský účet značně odradit. Zuno bank neposkytuje možnost zřízení studentského konta. Ačkoliv tato oblast účtů nepřináší bankám nikterak velký zisk, banky spoléhají na to, že pokud klienti budou spokojeni i po ukončení studia, budou nadále využívat jejich služeb.

Zástupci vybraných zahraničních bank nabízejí podobné balíčky služeb spojené s běžným účtem, jako vybrané české banky. V oblasti účtů pro náročné klienty nabízí jako jediná rakouská Raiffeisenbank se svým „Viola“ kontem za 6,37 EUR měsíčně. Na druhé straně pouze slovenská ČSOB poskytuje odpuštění poplatku za balíček služeb v 50 % nebo ve 100 % výši u konta Pohoda a Pohoda Extra. Základní účet pro klienty, kteří si jsou vědomi, že účet nepotřebují užívat aktivně, nabízí pouze bulharská SGEG za poplatek 1,7 EUR měsíčně.

Zajímavostí je, že všechny popisované zahraniční banky si účtují poplatek za studentská konta. Pouze rakouská Raiffeisenbank účtuje poplatek až po roce vedení zdarma. Poplatky za správu a vedení zahraničních studentských kont se pohybují od 2,5 EUR do 2,9 EUR, kdy nejlépe vychází poplatek slovenské ČSOB ve výši 2,5 EUR měsíčně.

7.2 Poplatky spojené s bezhotovostním platebním stykem

Pro srovnání bezhotovostní platebního styku byly vybrány poplatky za přijatou platbu, odeslanou platbu a platbu prioritní, někdy také nazývanou jako expresní. S výjimkou Zuno bank, si ostatní banky rozdělují poplatky za bezhotovostní operace dle typu konta. Osvobození od poplatku za přijatou platbu jsou všichni majitelé kont vyjma základního konta Komerční banky a. s. která účtuje 6 Kč za přijatou platbu. Poplatky za převod finančních prostředků opět neúčtuje u žádných nabízených účtů Raiffeisenbanka. Ostatní banky rozdělují odchozí platby odeslané na vlastní účet nebo účet cizí banky. Komerční banka a. s. účtuje 5 Kč u odchozí platby v rámci banky u základního účtu a 6 Kč do banky cizí. V balíčku služeb kont

„Můj účet“ Komerční banky a.s. klienti zaplatí za odchozí platbu do cizí banky poplatky ve výši 5 Kč. ČSOB si kromě studentského konta účtuje u ostatních kont 3 Kč za odeslanou platbu do cizí banky. Ani jedna z komparovaných bank neúčtuje poplatky za bezhotovostní transakce u studentského konta.

V oblasti bezhotovostního platebního styku v posledních letech nedochází k výrazným změnám, jelikož jsou náklady přímého bankovníctví, s výjimkou původních a inovativních nákladů, poměrně nepatrné.

V oblasti bezhotovostního platebního styku u vybraných zahraničních bank byly posuzovány přijaté a odeslané platby. Žádná z vybraných bank neúčtuje poplatky za příchozí platbu, jen bulharská SGEF účtuje 0,25 EUR za příchozí platbu z jiné banky. Cenu poplatků v oblasti bezhotovostního platebního styku za odeslanou platbu, rakouské Raiffeisenbank je obtížné stanovit, protože banka má pravidlem, že počet bezhotovostních operací, které klient uvede při pohovoru s osobním bankéřem, se zahrne do ceny balíčku a do smlouvy o vedení účtu. Nejnižší poplatek za odeslanou platbu účtuje slovenská ČSOB ve výši 0,15 EUR, která na rozdíl od bulharské SGEF nerozlišuje, zda platba byla odeslána do své nebo cizí banky. Poplatek za expresní platbu SGEF ve svém sazebníku neuveřejňuje. Nejvíce za tuto službu zaplatí klienti ČSOB 10 EUR.

7.3 Poplatky spojené s hotovostním platebním stykem

Všechny vybrané banky si účtují poplatky za hotovostní operace paušálně. Pro srovnání byly vybrány poplatky za vklad hotovosti klientem, vklad hotovosti třetí osobou a výběr hotovosti. Poplatek za vklad klientem si neúčtuje žádná z vybraných bank. Tento poplatek byl v roce 2009 vyhlášen jako nejabsurdnější. Výsledek této ankety donutil většinu bank k jeho snížení a v převážné většině bank až k jeho úplnému zrušení.

Stejnou poplatkovou politiku si banky udržují u vkladů třetí osoby. Třetí osobou je kdokoliv, kdo není majitelem nebo alespoň disponentem účtu. Nejméně za vklad třetí osobou účtuje Raiffeisenbank poplatek 65 Kč a naopak nejvíce Komerční banka a. s., která ještě tento poplatek zvedla v roce 2014 ze 75 Kč na 100 Kč. ČSOB v roce 2014 změnila strategii a od roku 2015 za tento typ vkladu začala účtovat 70 Kč. Poplatek za výběr z běžného účtu je identický pro všechny komparované banky tj. 60 Kč. U eKonta Komfort a Smart nabízí svým klientům Raiffeisenbank v rámci aktivního využívání balíčků dva výběry v měsíci zdarma. Zuno bank není možné v tomto srovnání nikterak hodnotit, jelikož se jedná o internetovou

banku, která nemá žádné kamenné pobočky, a tudíž neposkytuje možnost hotovostních operací.

Bulharská SGEG banka neúčtuje žádný poplatek za hotovostní transakce. Každopádně má zvláštní poplatkovou politiku při vkladu třetí osobou, kdy při vkladu vyšším jak 500 EUR si účtuje 1% minimálně však 5 EUR. Podobně tomu je i při výběru hotovosti vyšším jak 500 EUR, kdy si klient musí připlatit minimálně 0,5 EUR maximálně však 50 EUR.

Slovenská ČSOB poskytuje pro svoji pobočku v České republice možnost vkladu na její účty za poplatek 8 EUR. Banka nerozlišuje, na rozdíl od své české pobočky, vklady majitelem účtu nebo třetí osobou. Za výběr hotovosti účtuje 2 EUR.

Rakouská Raiffeisenbank požaduje podobně jako česká Raiffesienbanka poplatek za vklad třetí osobou ve výši 1 EUR, ale na druhé straně ve srovnání s její dceřinou společností v České republice neúčtuje žádný poplatek za výběr hotovosti.

7.4 Poplatky spojené s platebními kartami

Do komparace platebních karet byly vybrány poplatky související s vedením elektronických a embosovaných karet a výběry z bankomatů vlastní a cizí banky. Z důvodu, že většina bankovních institucí poskytuje platební karty v rámci balíčků služeb, dává tím možnost výběru z dvou variant těchto karet. Poplatek za platební kartu zaplatí ti klienti, kteří využívají základní konto ČSOB a Komerční banky a. s. Nejvíce účtuje ČSOB u elektronické karty 20 Kč za měsíc a tato banka si také účtuje nejvyšší poplatek za embosovanou platební kartu ve výši 45 Kč za měsíc.

U studentského konta se v rámci balíčku z pravidla vydávají elektronické karty. V případě, že by klient požadoval ještě ke studentskému kontu embosovanou kartu, zaplatí nejvíce u Raiffesienbanky 85 Kč za měsíc. Jako jediná banka, která nerozlišuje typ karet pro studentský účty je ČSOB.

V oblasti poplatků za výběry z bankomatů je u vybraných bank bezkonkurenční Raiffeisenbanka, která v roce 2014 zrušila poplatky za výběry z vlastního a cizího bankomatu u všech typů účtů. Zuno bank také nabízí v rámci balíčku Účtu Extra všechny výběry v měsíci zdarma. Nejvíce si účtuje Komerční banka a. s. za výběr z vlastního bankomatu 9 Kč a nejvíce za výběr z bankomatu cizí banky 35 Kč si účtuje ČSOB.

U zahraničních bank je situace obdobná, pokud není platební karta zahrnuta v rámci balíčku, účtuje banka paušální měsíční poplatek, pouze bulharská SGEG účtuje poplatky roční.

Rakouská Raiffeisenbank obdobně jako u bezhotovostních platech neudává výši poplatků za výběr z bankomatů, poněvadž tyto služby zahrnují do zvýhodnění, které si banka určuje ve smlouvě při osobním pohovoru. Nulový poplatek za výběr z vlastního bankomatu má bulharská SGEG oproti slovenské ČSOB, která si účtuje 0,2 EUR.

7.5 Poplatky spojené s přímým bankovníctvím

Poplatky v rámci přímého bankovníctví jsou v jádru srovnatelné. Ať se již jedná o účty zvýhodněné, studentské nebo základní, tak za služby internetového bankovníctví si neúčtuje poplatek žádná z vybraných bank. Všechny banky nabízí kromě internetového bankovníctví také mobilní bankovníctví, které je také osvobozeno od poplatků. V rámci přímého bankovníctví klient zaplatí, pokud by si vybral nadstandardní služby typu expresní linky od Komerční banky a. s. nebo ČSOB Linky 24.

Jako jediná banka, která má jinou obchodní politiku v rámci poplatků přímého bankovníctví je bulharská SGEG, která účtuje poplatky za internetové a mobilní bankovníctví, což je velmi neobvyklé za takto nízkonákladové služby. Slovenská ČSOB a rakouská Raiffeisenbank za tyto služby poplatek neúčtuje.

8. Doporučení pro potencionální klienty

Nelze přesně určit, která z analyzovaných bankovních institucí by byla pro klienta ta nejvýhodnější z hlediska poplatků v rámci služeb běžného účtu. Důležité je pro potencionálního klienta určit co je pro něj důležité, co přesně od svého účtu očekává a na základě toho vybrat ten správný. Nejdůležitější je seznam klientovo požadavků a priorit klienta, dle kterých by měl porovnávat jednotlivé nabídky bank. Další důležitou roli hrají služby, které klient získá nebo může získat s běžným účtem, aniž by si dřív na tuto skutečnost pomyslel. Banky stejně jako pojišťovny a jiné velké společnosti, mají tendenci nabízet zdarma nebo za menší poplatek služby, které běžný klient nevyužije, proto ne vždy je každá služba pro klienta potřebná. Ve výsledku při výběru účtu mohou rozhodovat i maličkosti, například jestli je pobočka v městě klienta.

Je podstatné, aby se klient vždy rozhodoval racionálně, to znamená, aby se zajímal o cenu bankovních služeb, výši poplatků, kvalitu služeb a přinejmenším i rizika, která mohou pro něj jednotlivé bankovní instituce představovat. Například reklama, která se značným způsobem vměšuje do života, může velice ovlivnit klientovo rozhodnutí.

Vyjma výše a logiky bankovních poplatků, je pro klienty potíž v jejich přehlednosti a složitosti. Ne všechny banky poskytují svým klientům přehledné ceníky a sazebníky, přestože většina českých bank poskytuje aktuálně platné sazebníky na svých internetových stránkách. V případě, že klient nerozumí samotnému sazebníku, mají velkou výhodu kamenné pobočky, kde osobní bankéři klientovi pomohou v jejich lepší orientaci. Některé zahraniční banky sazebníky svých služeb neposkytují z důvodu, že banky stanoví poplatky na základě individuálních požadavků klienta.

Na závěr doporučení pro potencionální klienty je důležité zdůraznit, že ještě existuje skupina poplatků, která nemusí být klientem vnímána. Nejedná se o tzv. skryté poplatky, ale o poplatky, které vyplývají ze samotného užívání produktů. Jedná se například o pojištění platební karty nebo poplatek za transakci.

9. Dotazníkové šetření

Autorka práce si na základě vypracované srovnávací analýzy provedla průzkum, pro který zvolila následující zkoumaný problém: Bankovní poplatky u pohledu klienta banky. Pro zpracování této kapitoly bylo provedeno šetření na základě vlastního dotazníku. Hlavním cílem tohoto šetření bylo zjistit, jak na občany České republiky působí bankovní poplatky v oblasti osobních účtů doplněno o hypotézy v úvodu práce -Hypotéza 1: Nejvíce klientů bank by v případě zvýšení poplatků, raději změnilo banku, než aby platili víc peněz. Hypotéza 2: Nejvyšší počet klientů nepovažuje sazebníky bank za přehledné a srozumitelné a změny v sazebnících z pravidla nesledují. Hypotéza 3: Klienti bank jsou spokojeni s poplatky, které v současné době platí za služby spojené s běžným účtem.

Pro samotné dotazování byl vypracován jednoduchý dotazník obsahující 12 otázek týkajících se především bankovních poplatků. Dotazník se člení na skupiny dle pohlaví, věku, výše příjmů a dle banky, kde má dotazovaný vedený hlavní účet. Dotazník byl anonymní a respondentům trvalo vyplnění pouze několik sekund. Přesný dotazník je uveden v příloze C.

9.1. Dotazník

V této části budou rozebrány výsledky dotazníkové šetření a jejich grafickém znázornění v procentech. Dotazník byl rozeslán osobám různých věkových skupin a pohlaví v mém okolí a zaměstnání. Dále byly dotazníky poskytnuty klientům na pobočkách Raiffeisenbanky a.s. a Komerční banky a.s. Vráceno a zpracováno bylo 98 dotazníků.

Otázka č. 1

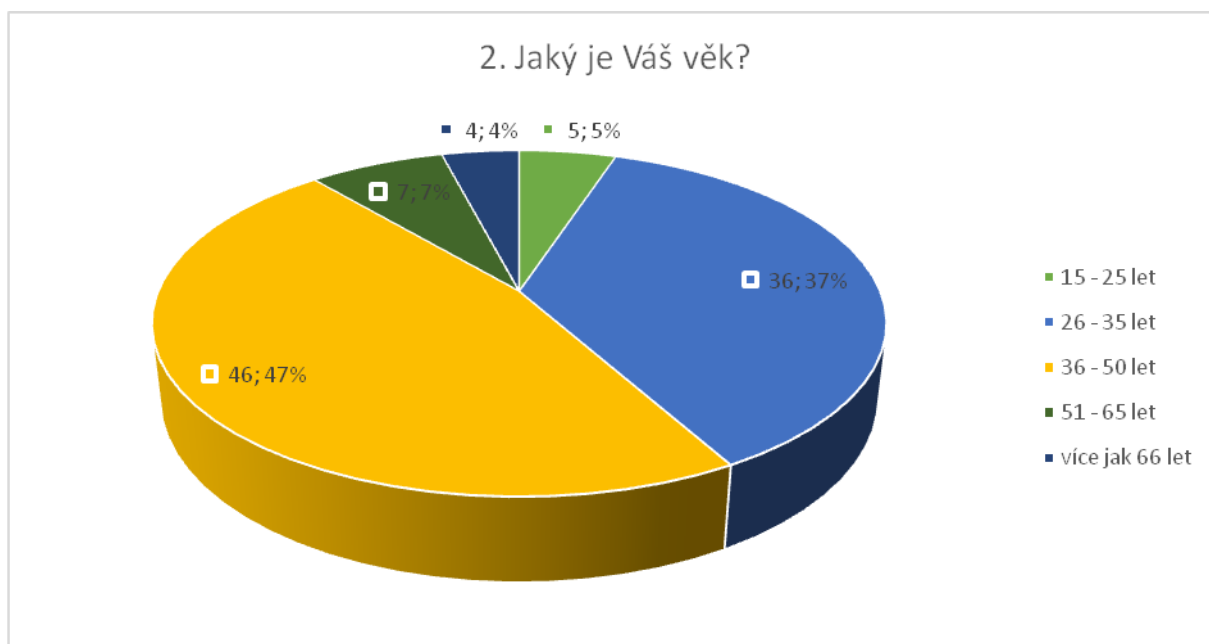
Graf č. 36: Dotazníková otázka č. 1



Zdroj: zpracováno autorkou práce

Otázka č. 2

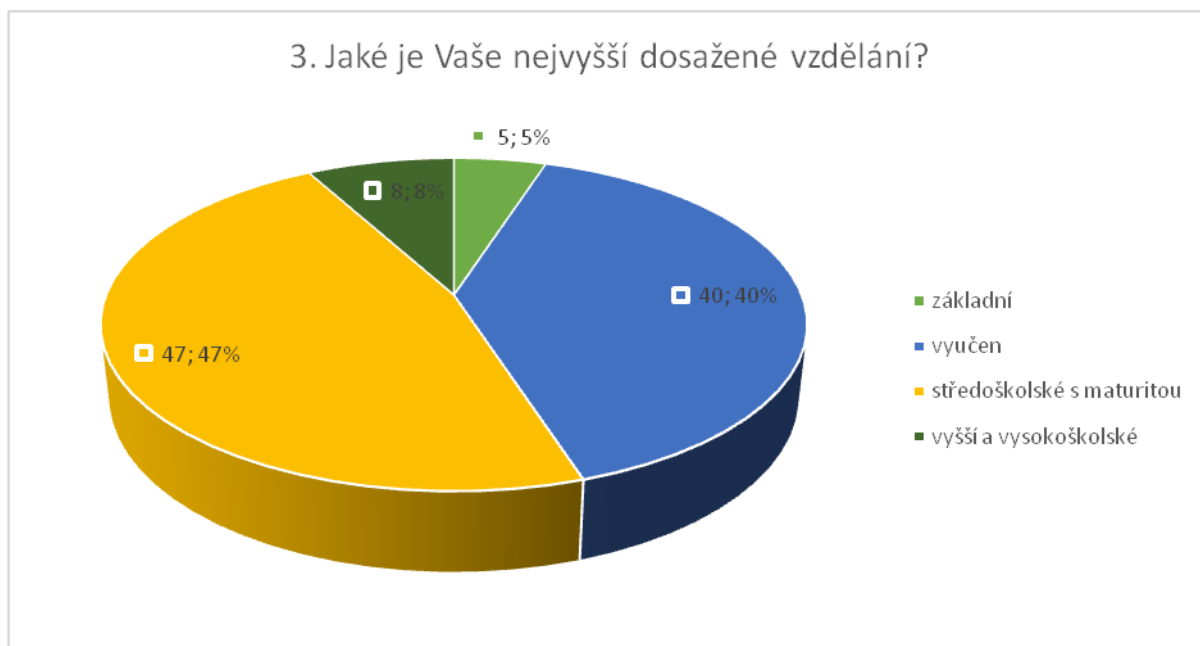
Graf č. 37: Dotazníková otázka č. 2



Zdroj: zpracováno autorkou práce

Otázka č. 3

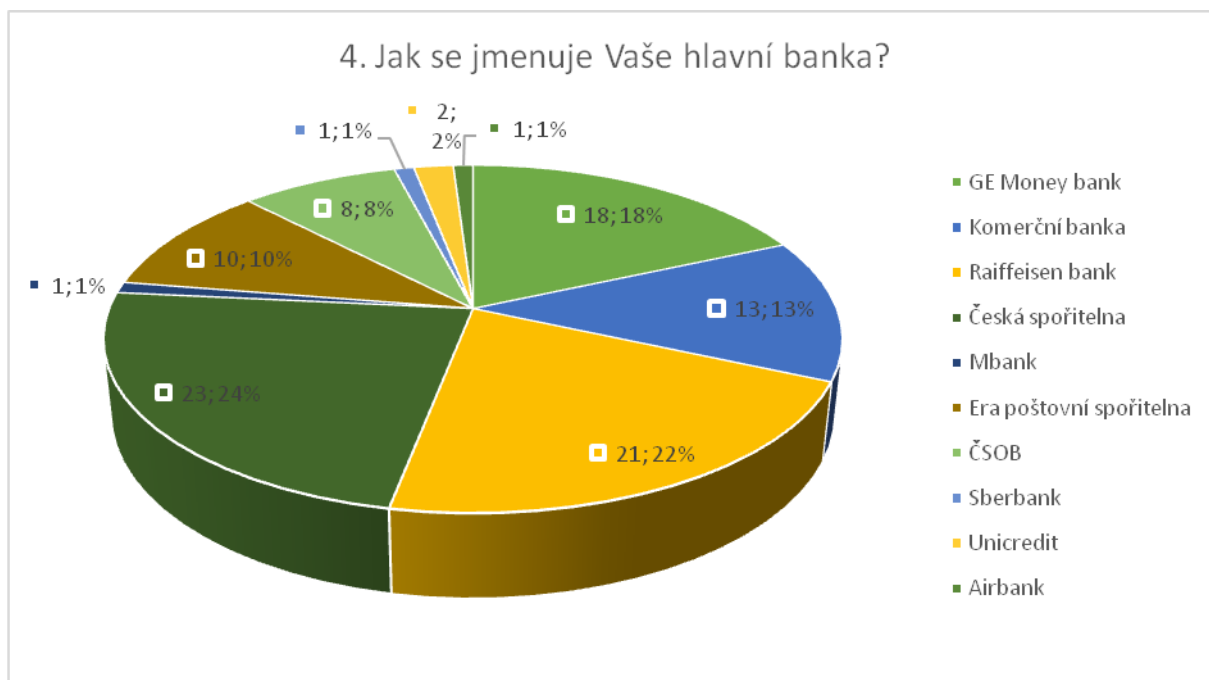
Graf č. 38: Dotazníková otázka č. 3



Zdroj: zpracováno autorkou práce

Otázka č. 4

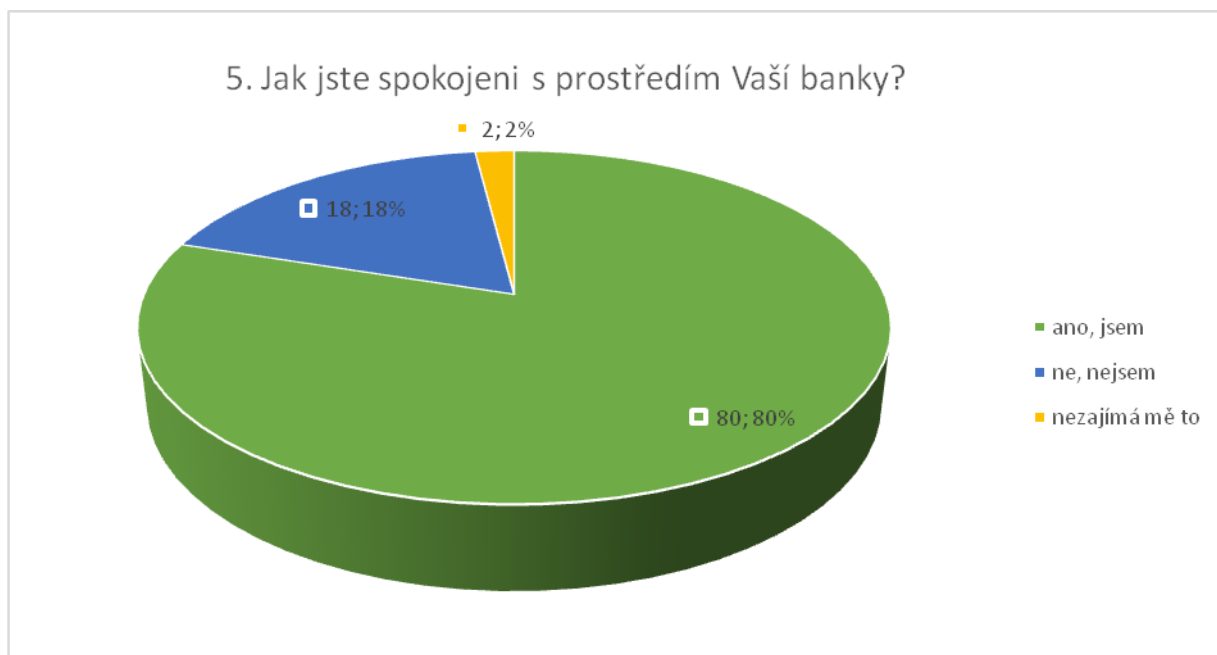
Graf č. 39: Dotazníková otázka č. 4



Zdroj: zpracováno autorkou práce

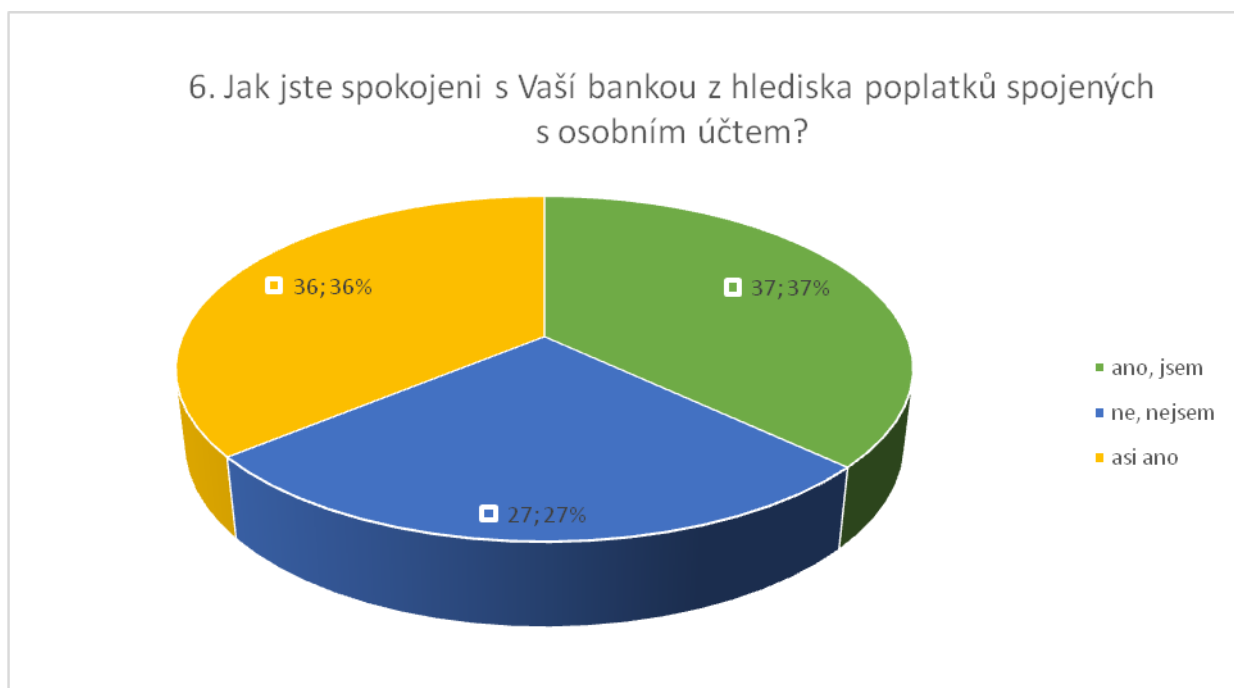
Otázka č. 5

Graf č. 40: Dotazníková otázka č. 5



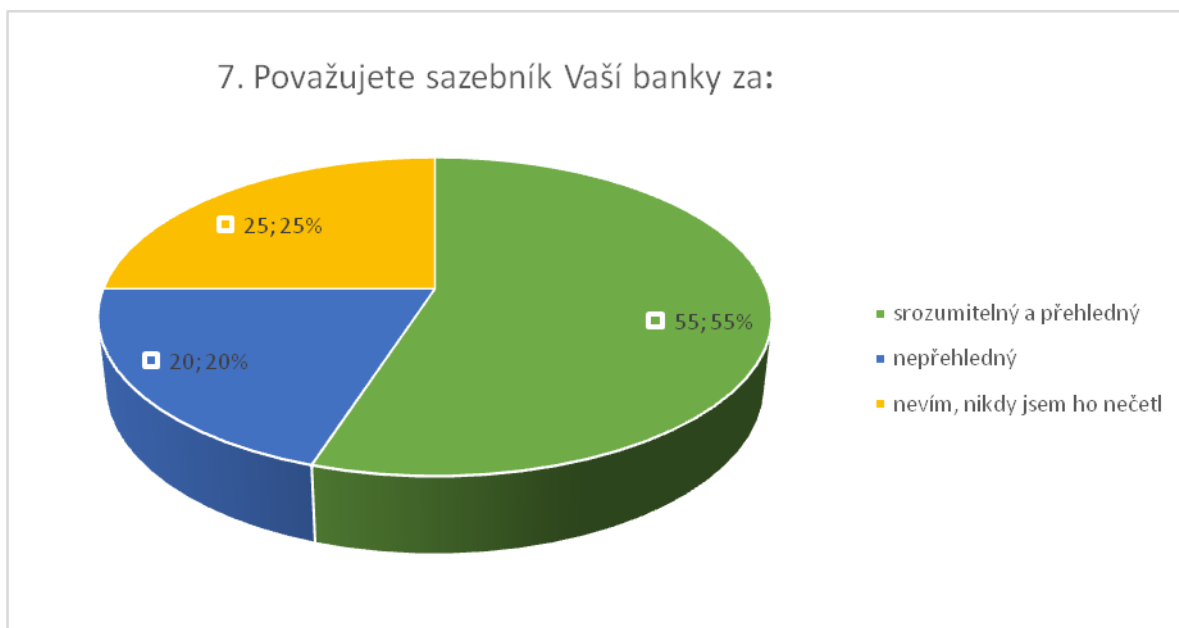
Otázka č. 6

Graf č. 41: Dotazníková otázka č. 6



Otázka č. 7

Graf č. 42: Dotazníková otázka č. 7

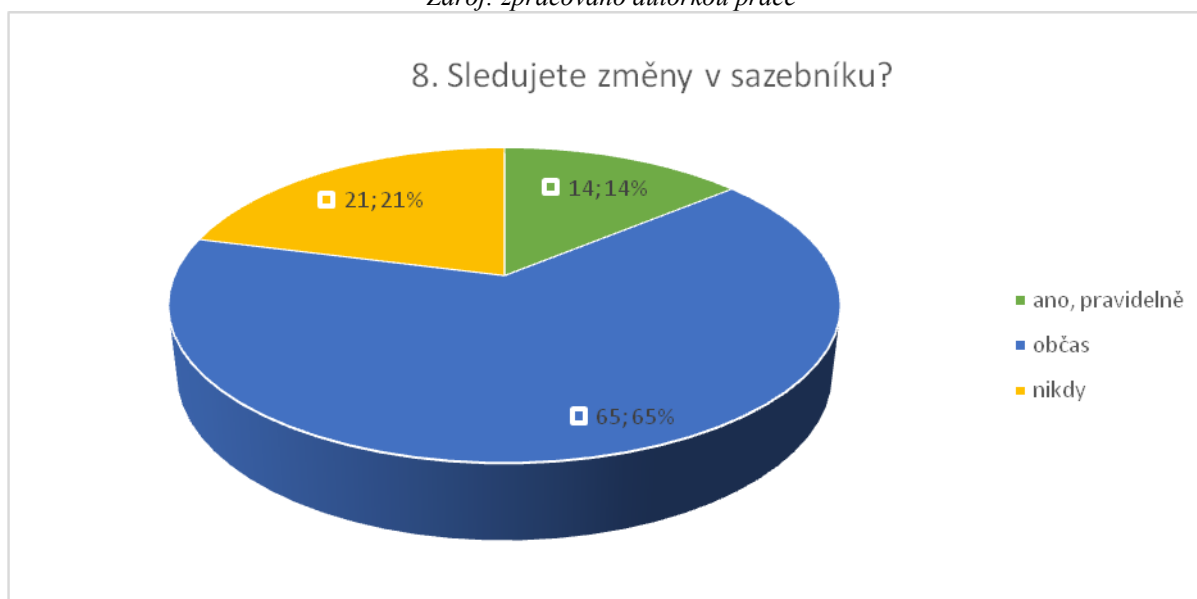


Zdroj: zpracováno autorkou práce

Otázka č. 8

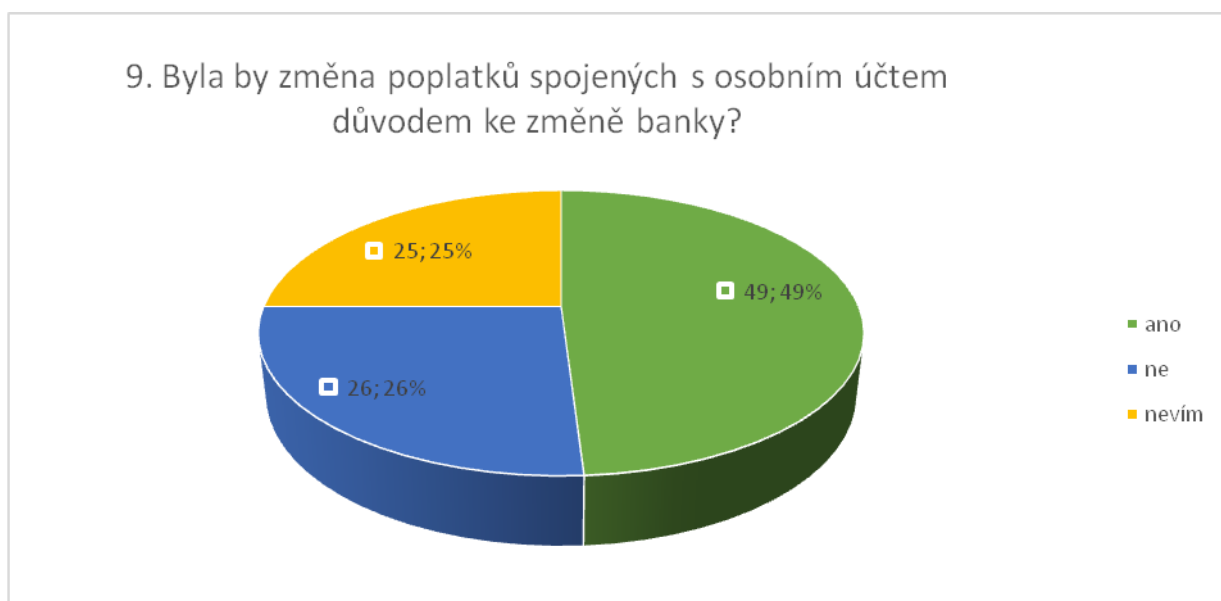
Graf č. 43: Dotazníková otázka č.8

Zdroj: zpracováno autorkou práce



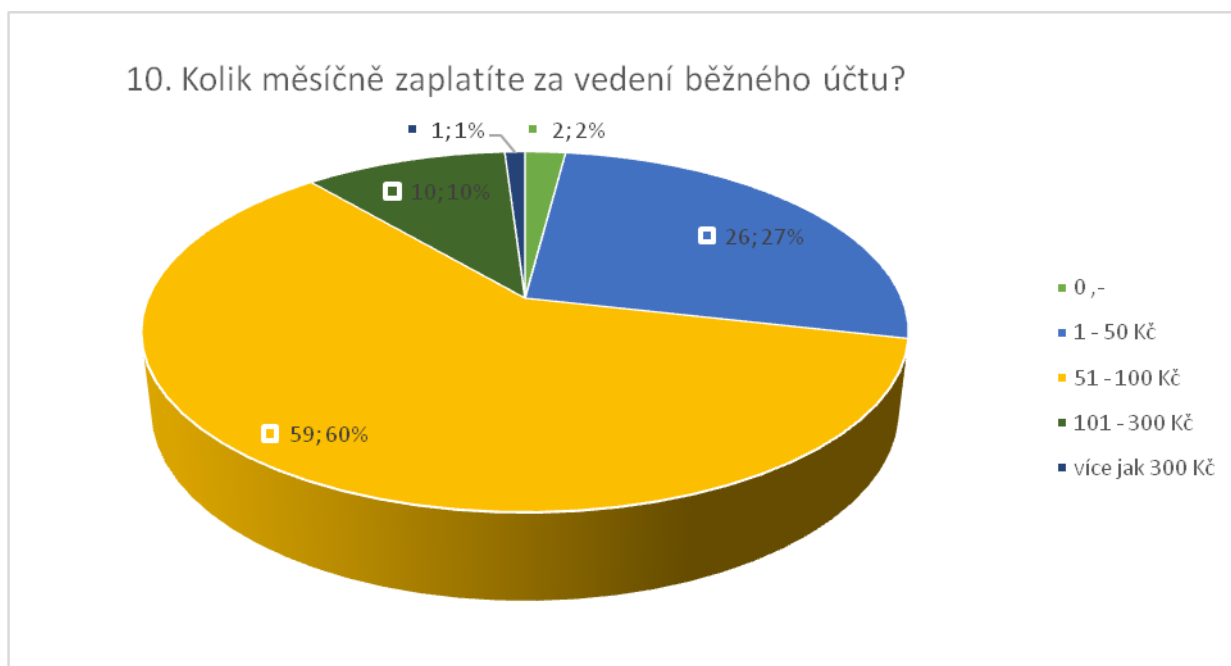
Otázka č. 9

Graf č. 44: Dotazníková otázka č. 9



Otázka č. 10

Graf č. 45: Dotazníková otázka č. 10



Otázka č. 11

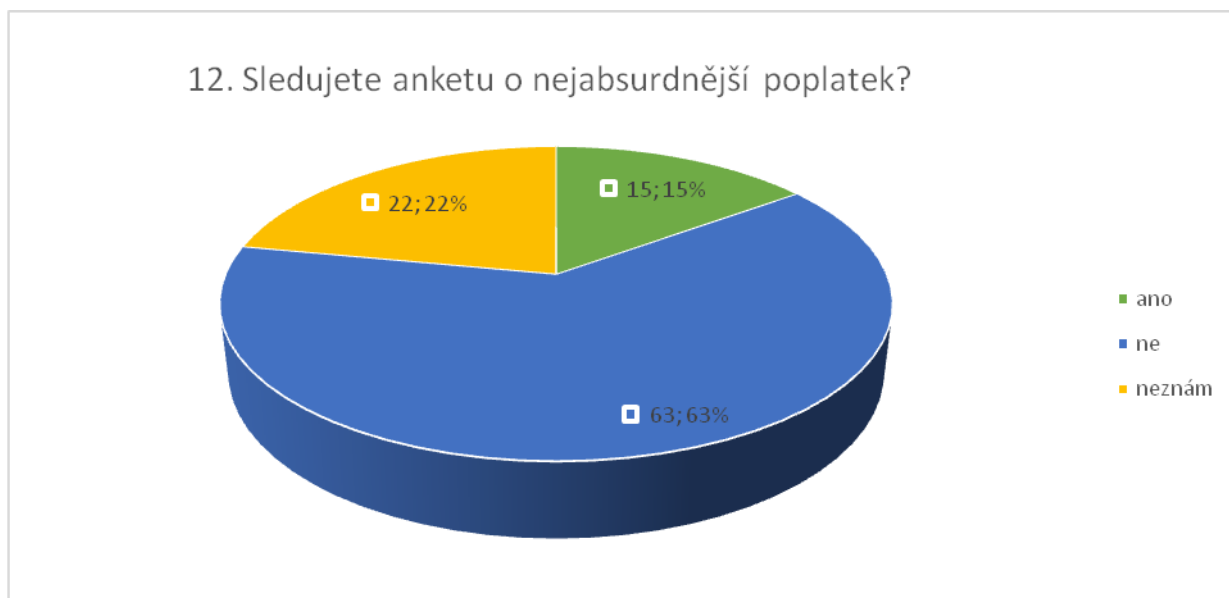
Graf č. 46: Dotazníková otázka č. 11



Zdroj: zpracováno autorkou práce

Otázka č. 12

Graf č. 47: Dotazníková otázka č. 12



Zdroj: zpracováno autorkou práce

9.2 Interpretace výsledků dotazníkové šetření

Nejvíce dotazníků vyplnily ženy, celkem jich bylo 66, mužů bylo pouze 34. Nejpočetnější skupina se 47%, která vyplnila tento dotazník, byla ve věku od 36 do 50 let. Jako druhá skončila s 30 % skupina ve věku od 26 do 35 let. Největší počet dotazovaných (87 %) tvořili středoškoláci s maturitou a vyčným listem. Z 98 dotázaných jako svoji hlavní banku uvedlo 23 % Českou spořitelnu a. s., 21 % Raiffeisenbank, 18% GE Money Bank, 13% Komerční banka a. s. Nejmenší procenta patřily – ČSOB, Mbank, Era Poštovní spořitelna, UniCredit bank a Sberbank.

Z dotazníkového šetření vyplynuly odpovědi na dané hypotézy v úvodu práce. Hypotéza 1: Nejvíce klientů bank by v případě zvýšení poplatků, raději změnilo banku, než aby platili víc peněz. Tato hypotéza byla potvrzena, neboť 50 % dotázaných by změnilo banku, pokud by banka zvýšila poplatek spojený s vedením běžného účtu, pouze 26 % by banku nezměnilo a zbylých 25 % dotázaných si není jisto, zda by změna poplatků byla důvod pro změnu banky. Hypotéza 2: Nejvyšší počet klientů nepovažuje sazebníky bank za přehledné a srozumitelné a změny v sazebnících z pravidla nesledují. Hypotéza byla rozdělena na dvě části. První část hypotézy „nejvyšší počet klientů nepovažuje sazebníky bank za přehledné a srozumitelné“ byla v této práci vyvrácena, z analýz, vlastních poznatků a dotazníkového šetření je největší podíl klientů (55%), pro které jsou sazebníky bank srozumitelné a přehledné, na druhé straně bylo 20 % dotázaných, kteří například sazebníky nikdy nečetli. 25 % dotázaných shledávají sazebníky poplatků a služeb za nepřehledné. Druhá část hypotézy 2 - zda klienti pravidelně sledují změny v sazebnících, nebyla potvrzena ani vyvrácena, z důvodu, že největší počet dotázaných 65 % odpověděl, že změny sledují pouze občas, pravidelně je sleduje 14 % dotázaných a zbylých 21 % je nesleduje vůbec. Hypotéza 3: Klienti bank jsou spokojeni s poplatky, které v současné době platí za služby spojené s běžným účtem Tato hypotéza, byla v práci potvrzena, jelikož v současné době vybrané banky nabízejí své běžné účty za velmi nízké ne-li nulové poplatky. Z dotázaných bylo 37 %, kteří jsou spokojeni s poplatky, 36 % jsou až na malé výhrady vcelku spokojeni a 27 % není s poplatky spokojeno vůbec.

Z průzkumu dále vyplývá, že anketu o nejobsurdnější poplatek sleduje pouze 14 %, 62 % ji nesleduje a 22 % o ni nikdy neslyšeli. Měsíční výpisy pravidelně kontroluje 79 % dotázaných, zbytek je kontroluje pouze občas ne-li nikdy.

10 % dotázaných uvedlo, že za bankovní poplatky spojených s užíváním běžného účtu zaplatí měsíčně od 100 Kč do 300 Kč. Nejvíce z dotazovaných 59 %, zaplatí měsíčně od 50 Kč do 100 Kč na poplatecích. Více jak 300 Kč měsíčně zaplatí 1% dotázaných.

ZÁVĚR

Bankovní poplatky jsou rozšířenou a diskutovanou problematikou. K těm nejvíc kritizovaným poplatkům patří ty vysoké a nesmyslné. Je dobré, že se tak často o poplatcích mluví, protože jinak by se banky nesnažily poplatky regulovat a naopak by mohlo docházet k zavedení nových typů poplatků.

Je těžké stanovit, která z vybraných bank může být pro klienta tou nejlevnější a nejprínosnější. Každá banka nabízí různé druhy účtů, které se zaměřují na různé segmenty. Levné účty nemusí být vždy cenově výhodné a v konečném důsledku může cena být daleko vyšší.

Neexistuje jeden nejlepší účet pro všechny, jelikož každý klient očekává od své banky něco jiného. Někdo preferuje vedení účtu zdarma, někdo zase raději zaplatí paušální poplatek a od svého účtu neočekává nic jiného, někdo zase upřednostňuje velkou zavedenou banku a jiní raději volí mladou, dravou banku. Každý z těchto požadavků spadá do segmentu, za který si klient zaplatí určitý poplatek. Celkově byla pro komparaci a analýzu zvolena oblast retailového bankovníctví, především srovnání poplatků za vedení běžného účtu pro fyzické osoby.

Hlavní cílem této diplomové práce bylo provést na základě komparace analýzu bankovních poplatků spojených s vedením běžného účtu a jejich vývoj u vybraných bank v České republice a zemí EU, která byla spojena s identifikací rozdílů, definicí důsledků a doporučení pro nové a stávající klienty bankovních ústavů v České republice. Z důvodu rozsáhlého obsahu bankovních poplatků a samotné diplomové práce byla komparace zacílena na bankovní poplatky související s užíváním osobního účtu pro fyzické osoby, které nabízejí vybrané banky v České Republice, Slovenské republice, Rakousku a Bulharsku. Tyto bankovní instituce byly vybrány pro provázanost svých společností působících na území České republiky a EU, kdy vybrané banky jsou dceřinými společnostmi nebo jejich přidruženými pobočkami.

První teoretická část byla věnována obecným definicím bankovních poplatků pomocí vypracované komparativní, teoretické analýzy byly popsány okolnosti, které působí na výši poplatků, rozdělení a význam pro určení poplatkové politiky. V druhé, praktické části byly rozebrány poplatky spojené s vedením běžných účtu týkajících se vybraných bank působících na českém, slovenském, rakouském a bulharském bankovním trhu. Každý z poplatků byl rozdělen na účty dle požadavků klientů v oblasti retailového bankovníctví. Posuzovány byly

účty pro klienty se základními potřebami, klienty s vyššími požadavky a účty pro mladé studující klienty. Pro představu, jak se vyvíjely poplatky posuzovaných běžných účtů za poslední tři roky, byla provedena analýza u vybraných českých bank. Dále byla provedena komparace poplatkové politiky propojených českých a zahraničních bank. Z tohoto srovnání lze odhadovat, že pobočky zahraničních bank nezastávají stejnou obchodní a poplatkovou politiku jako jejich pobočky v České republice. V předposlední části byla provedena komparace a vyhodnocení jednotlivých bank dle výše vybraných poplatků. Poslední závěrečná část se zaměřuje na vyhodnocení dotazníku, kde byly položeny občanům České republiky otázky týkající se běžných účtů a jejich poplatků.

Bankovní trh se neustále vyvíjí a je velmi zajímavé sledovat, s jakými dalšími nabídkami banky své klienty překvapí a která další služba bude od poplatku zproštěna. Je více než zřejmé, že nadále klienti budou od svých bank migrovat, tak i ty velké se připravují na snižování nebo odstranění poplatků. Na českém bankovním trhu se bude dál zvyšovat konkurenční boj, jelikož stále přicházejí nové banky, které přinášejí nové služby a ceny. Každý klient si může vybrat, jestli zvolí cestu většího rizika u menší banky s výhodnějšími podmínkami nebo zvolí jistotu zavedených bank s vyššími poplatky.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

Bankovníctví pro střední školy a veřejnost. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2004, 199 s. ISBN 80-7168-900-9.

ČERNOHORSKÝ, Jan a Petr TEPLÝ. *Základy financí.* 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 304 s. ISBN 978-80-247-3669-3.

DVOŘÁK, Petr. *Komerční bankovníctví pro bankéře a klienty.* Praha: Linde, 1999, 475 s. Praktické příručky (Linde). ISBN 80-7201-141-3.

Finanční služby v České republice: průvodce pro cizince. Praha: Multikulturní centrum Praha, 2006. ISBN 9788023967258.

KALABIS, Zbyněk. *Základy bankovníctví: bankovní obchody, služby, operace a rizika.* 1. vyd. Brno: BizBooks, 2012, 168 s. ISBN 978-80-265-0001-8.

KALABIS, Zbyněk. *Bankovní služby v praxi.* Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2005, viii, 148 s. ISBN 80-251-0882-1.

KAŠPAROVSKÁ, Vlasta. *Řízení obchodních bank: vybrané kapitoly.* Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2006, xix, 339 s. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 80-7179-381-7.

KLUMPAROVÁ, Alena. *Účetnictví bank a finančních institucí.* 2., upr. vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2005, 204 s. ISBN 80-7265-068-8.

KUBÍČKOVÁ, Dana. *Základy účetnictví.* Vyd. 2., aktualiz. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2013, 175 s. ISBN 978-80-7408-074-6.

MÁČE, Miroslav. *Platební styk: klasický a elektronický.* 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 220 s. ISBN 80-247-1725-5.

MELUZÍN, Tomáš a Václav ZEMAN. *Bankovní produkty a služby.* Vyd. 1. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2014, 198 s. ISBN 978-80-214-4841-4.

POLOUČEK, Stanislav. *Bankovníctví.* Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 2006, xvii, 716 s. ISBN 80-7179-462-7.

POLOUČEK, Stanislav. *Peníze, banky, finanční trhy.* Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2009, xvii, 415 s. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-152-9.

PŮLPÁN, Karel a Stanislava PŮLPÁNOVÁ. *Banky a finanční organizace v České republice: banky, finanční organizace, leasing, kapitálový trh, pojišťovnictví, penzijní pojištění, zdravotní pojišťovny, kontakty, služby, nabídky, slovníček pojmů z finance*. Praha: Public History, [1995], 224 s. ISBN 8090143253.

REVENDA, Zbyněk. *Centrální bankovníctví*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 2011, 558 s. ISBN 978-80-7261-230-7.

REVENDA, Zbyněk. *Peníze a zlato*. Vyd. 1. Praha: Management Press, 2010, 256 s. ISBN 978-80-7261-214-7.

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

Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti. 2., aktualiz. vyd. Editor Vladimíra Nováková, Věroslav Sobotka. Praha: COFET, 2011, 416 s. ISBN 978-80-904396-1-0.

SOUKAL, Ivan a Jan DRAESSLER. *Základní bankovní služby a asymetrie informací z hlediska spotřebitele*. 1. vyd. Praha: Grada, 2014, 158 s. ISBN 978-80-247-5465-9.

ŠENKÝŘOVÁ, Bohuslava. *Bankovníctví II. Učebnice*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998, 300 s. ISBN 80-7169-663-3.

VELEK, Jan. *Základní informace o českém bankovníctví*. 1. vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2000, 58 s. ISBN 80-7265-034-3.

Základy bankovníctví. Praha: Bankovní institut vysoká škola, [2003], 146 s. ISBN 80-7265-052-1.

Seznam použitých internetových zdrojů

BANKOVNÍ POPLATKY. *Bankovní poplatky za rok 2014 – pokles o 1 miliardu* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.bankovnipoplatky.com/bankovni-poplatky-za-rok-2014-pokles-o-1-miliardu-27733>

ČESKÁ SPOŘITELNA. *Šeky* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/seky-d00014574>

ČNB. *Seznam měnových finančních institucí v České republice* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/cs/obecne/rozsirene-vyhledavani.jsp?cnb-search-area=czech-version&cnb-folder=%2Fcs%2Fplatebni_styk%2Fucty_kody_bank%2F&cnb-search-action-block=search&cnb-search-query=seznam+bank

ČSOB. *Debetní karty ČSOB* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Lide/Platebni-karty/Stranky/debetni-karty-csob.aspx>

ČSOB. *Elektronické bankovníctví* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Lide/Elektronicke-bankovnictvi/Stranky/default.aspx>

ČSOB. *Elektronické bankovníctvo* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <https://www.csob.sk/ucet/elektronicke-bankovnictvo>

ČSOB. *O nás* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <https://www.csob.sk/o-nas>

ČSOB. *O skupině ČSOB* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Skupina-CSOB/Stranky/default.aspx>

ČSOB. *O společnosti ČSOB* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Profil-CSOB/Stranky/default.aspx>

ČSOB. *Študentský účet FUN* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <https://www.csob.sk/ucet/studentsky/o-produkte>

ČSOB. *Účty a platby* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Lide/Ucty-a-platby/Stranky/default.aspx>

ČSOB. *Účet pohoda, EXTRA* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <https://www.csob.sk/zoznam-produktov/produkty/ucty-a-platby>

FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ. *Přímé (elektronické) bankovníctví* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.financnivzdelavani.cz/webmagazine/page.asp?idk=306>

KOMERČNÍ BANKA a.s. *Internet, telefon, mobil* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/lide/obcane/ucty-a-platby/internet-telefon-mobil/index.shtml>

KOMERČNÍ BANKA a.s. *Platební karty* [online]. [cit. 2015-04-23]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/lide/obcane/ucty-a-platby/platebni-karty/index.shtml>

KOMERČNÍ BANKA. *Tuzemský bezhotovostní platební styk* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/lide/obcane/ucty-a-platby/tuzemsky-bezhotovostni-platebni-styk.shtml>

KOMERČNÍ BANKA. *Zahraniční platební styk* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/lide/obcane/ucty-a-platby/platby/zahranicni-platebni-styk.shtml>

KOMERČNÍ BANKA. *Základní informace* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/o-bance/o-nas/zakladni-informace.shtml>

LIDOVKY:CZ. *Co nejvíc štve Čechy na bankách? Poplatky. Odcházejí kvůli nim* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: http://byznys.lidovky.cz/co-nejvic-stve-cechy-na-bankach-poplatky-odchazeji-hlavne-kvuli-nim-1d8-/firmy-trhy.aspx?c=A140312_135253_firmy-trhy_mev

NOVINKY. *Anketu o nejabsurdnější poplatek vyhrála platba za elektronický výpis z účtu* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/ekonomika/362989-anketu-o-nejabsurdnejsi-poplatek-vyhrala-platba-za-elektronicky-vypis-z-uctu.html>

NACHER, PATRIK. *Poplatek za výpis z účtu zaslaný elektronickou cestou je nejabsurdnější* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.bankovnipoplatky.com/poplatek-za-vypis-z-uctu-zaslany-elektronickou-cestou-je-nejabsurdnejsi-27358>

PENÍZE. *Bankovní poplatky: Různé sazebníky neumožní srovnat bankovní produkty* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/80301-bankovni-poplatky-ruzne-sazebniky-neumozni-srovnat-bankovni-produkty>

PENÍZE. *Běžné účty* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/bezne-ucty>

PENÍZE. *Platební karty a jejich druhy* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/15744-platebni-karty-a-jejich-druhy>

RAIFFEISENBANK. *Karten* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: http://www.raiffeisenbank.at/eBusiness/01_template1/1015018521967-892929229803352086_892930418972423121_892935648363544870-892935648363544870-NA-30-NA.html

RAIFFEISENBANK. *Konten* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: http://www.raiffeisenbank.at/eBusiness/01_template1/1015018521967-892929229803352086_892930418972423121_892935769964806630-898959280672976314-NA-30-NA.html

RAIFFEISENBANK. *Online banking* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: http://www.raiffeisenbank.at/eBusiness/01_template1/1015018521967-892929229803352086_892930418972423121_892935685139202439-892935685139202439-NA-30-NA.html

RAIFFEISENBANK. *Sazebník 2015* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <https://www.rb.cz/attachments/ceniky/cenik-pi-1-011214.pdf>

RAIFFEISENBANK. *Über uns* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: http://www.raiffeisenbank.at/eBusiness/01_template1/1015018521967-895452037490101051_895453214042705572-897601881936619003-NA-30-NA.html

RAIFFEISENBANK. *Zahlungverkehr* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: http://www.raiffeisenbank.at/eBusiness/01_template1/1015018521967-892929229803352086_892930418972423121_892935685139202439-892935685139202439-NA-30-NA.html

RB a. s. *Internetové bankovníctví* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <https://www.rb.cz/osobni/ucty-a-bankovnictvi/internetove-bankovnictvi>

RB a. s. *Profil a historie Raiffeisenbank ČR* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <https://www.rb.cz/o-nas/o-spolecnosti/profil-a-historie-raiffeisenbank-v-cr>

RB a. s. *Platební karty* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <https://www.rb.cz/informacni-servis/karty-raiffeisen/platebni-karty>

RB a. s. *Účty a bankovníctví* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <https://www.rb.cz/osobni/ucty-a-bankovnictvi>

ROD, ALEŠ. *Bankovní poplatky a provize – víme, co vlastně představují?* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.bankovnipoplatky.com/bankovni-poplatky-a-provize--vime-co-vlastne-predstavuji-10350.html>

SGEG. *About us* [online]. [cit. 2015-04-24]. Dostupné z: <http://www.sgeb.bg/en/about-us/societe-generale-expressbank.html>

SGEG. *Current account* [online]. [cit. 2015-04-23]. Dostupné z: <http://www.sgeb.bg/en/bank-accounts/current-account.html>

SGEG. *SGEG - Profile* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.sgeb.bg/en/about-us/societe-generale-expressbank.html>

SGEG. *Transfer and payments* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.sgeb.bg/en/individual-clients/transfers-and-payments.html>

SLÍŽEK, David. *Co je to phishing?* [online]. [cit. 2015-05-25]. Dostupné z: <http://zpravy.aktualne.cz/ekonomika/ceska-ekonomika/co-je-to-phishing/r~i:article:221550/>

UŠETŘENO. *Bezhotovostní operace* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.usetreno.cz/slovník-pojmu/bezhotovostni-operace/>

WIKIPEDIA. *Bankovní poplatky* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: http://cs.wikipedia.org/wiki/Bankovni%C3%AD_poplatky

WIKIPEDIA. *Přímé bankovníctví* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: http://cs.wikipedia.org/wiki/P%C5%99%C3%ADm%C3%A9_bankovnictv%C3%AD

WIKIPEDIA. *Komerční banka* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: http://cs.wikipedia.org/wiki/Komer%C4%8Dn%C3%AD_bank

WIKIPEDIA. *Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: http://de.wikipedia.org/wiki/Raiffeisenlandesbank_Nieder%C3%B6sterreich-Wien

ZUNO BANK. *Bankovní účet zadarmo* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.zuno.cz/produkty/bankovni-ucet-zadarmo/>

ZUNO BANK. *Debetní karta* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.zuno.cz/platebni-karty/debetni-karta/>

ZUNO BANK. *Kdo stojí za Zuno?* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.zuno.cz/o-nas/zuno/kdo-stoji-za-zuno/>

ZUNO BANK. *Příběh Zuno* [online]. [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: <http://www.zuno.cz/o-nas/zuno/pribeh/>

SEZNAM ZKRATEK

RB - Raiffeisenbank a. s.

SGEG - Societé Générale Expressbank Group

RNW - Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien

RBI - RaiffeisenBank International

SEZNAM TABULEK A GRAFU

Seznam tabulek

Tabulka 1: Nejabsurdnější poplatek pro rok 2014	23
---	----

Seznam grafů

Graf 1: Ziskovost bankovního sektoru	21
Graf 2: Vývoj poplatků v oblasti běžných účtů v letech 2013 - 2015	37
Graf 3: Vývoj poplatků v oblasti bezhotovostního platebního styku v letech 2013 – 2015.....	38
Graf 4: Vývoj poplatků v oblasti hotovostního platebního styku v letech 2013-2015.....	39
Graf 5: Vývoj poplatků v oblasti platebních karet letech 2013-2015.....	40
Graf 6: Vývoj poplatků v oblasti přímého bankovníctví v letech 2013 -2015	41
Graf7: Aktuální poplatky v oblasti běžného účtu 2015	44
Graf 8: Aktuální poplatky stykem oblasti bezhotovostního platebního styku 2015.....	45
Graf 9: Aktuální poplatky v oblasti hotovostního platebního styku 2015.....	46
Graf 10: Aktuální poplatky v oblasti platebních karet 2015	47
Graf 11: Aktuální poplatky v oblasti přímého bankovníctví 2015	48
Graf 12: Vývoj poplatků v oblasti běžných účtů v letech 2013 – 2015	52
Graf 13: Vývoj poplatků v oblasti bezhotovostního platebního styku v letech 2013-2015	54
Graf 14: Vývoj poplatku v oblasti hotovostního platebního styku v letech 2013 – 2015	55
Graf 15: Vývoj poplatků v oblasti platebních karet v letech 2013-2015.....	56
Graf 16: Vývoj poplatků v oblasti přímého bankovníctví v letech 2013 – 2015	57
Graf 17: Aktuální poplatky v oblasti běžného účtu 2015	59
Graf 18: Aktuální poplatky v oblasti bezhotovostního platebního styku 2015	60
Graf 19: Aktuální poplatky v oblasti hotovostního platebního styku 2015.....	61
Graf 20: Aktuální poplatky v oblasti platebních karet 2015	62
Graf 21: Aktuální poplatky v oblasti přímého bankovníctví 2015	63
Graf 22: Vývoj poplatků v oblasti běžného účtu v letech 2013-2015	66
Graf 23: Vývoj poplatků v oblasti bezhotovostního platebního styku v letech 2013 – 2015.....	67
Graf 24: Vývoj poplatků v oblasti hotovostního platebního styku v letech 2013-2015.....	68
Graf 25: Vývoj poplatků v oblasti platebních karet v letech 2013 – 2015	69
Graf 26: Vývoj poplatků v oblasti přímého bankovníctví v letech 2013 – 2015	70
Graf 27: Vývoj poplatků v oblasti běžného účtu v letech 2013-2015	72
Graf 28: Vývoj poplatků v oblasti hotovostního platebního styku v letech 2013 – 2015	73
Graf 29: Vývoj poplatků v oblasti platebních karet v letech 2013 – 2015	74
Graf 30: Vývoj poplatků v oblasti přímého bankovníctví v letech 2013 – 2015	75

Graf 31: Aktuální poplatky v oblasti běžného účtu 2015	78
Graf 32: Aktuální poplatky v oblasti bezhotovostního platebního styku 2015	79
Graf 33: Aktuální poplatky v oblasti hotovostního platebního styku 2015	80
Graf 34: Aktuální poplatky v oblasti platebních karet 2015	81
Graf 35: Aktuální poplatky v oblasti přímého bankovníctví 2015	82
Graf 36: Dotazníková otázka č. 1	92
Graf 37: Dotazníková otázka č. 2	92
Graf 38: Dotazníková otázka č. 3	93
Graf 39: Dotazníková otázka č. 4	93
Graf 40: Dotazníková otázka č. 5	94
Graf 41: Dotazníková otázka č. 6	94
Graf 42: Dotazníková otázka č. 7	95
Graf 43: Dotazníková otázka č. 8	95
Graf 44: Dotazníková otázka č. 9	96
Graf 45: Dotazníková otázka č. 10	96
Graf 46: Dotazníková otázka č. 11	97
Graf 47: Dotazníková otázka č. 12	97

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Seznam bankovních institucí v ČR.....	I
Příloha B –Výsledky ankety o nejabsurdnější poplatky.....	II
Příloha C– Dotazník.....	III

Příloha A – seznam bankovních institucí v ČR

- Air Bank
- Citibank
- Česká spořitelna
- Českomoravská stavební spořitelna
- Československá obchodní banka
- Equa bank
- Evropsko-ruská banka
- Expobank
- Fio banka
- GE Money Bank
- Hypoteční banka
- ING Bank N. V.
- J&T BANKA
- Komerční banka
- mBank
- Modrá pyramida stavební spořitelna
- Oberbank AG
- Poštovní spořitelna
- Raiffeisen stavební spořitelna
- Raiffeisenbank
- Raiffeisenbank im Stiftland eG
- Sberbank CZ
- Stavební spořitelna České spořitelny
- UniCredit Bank
- Volksbank Löbau-Zittau eG
- Waldviertler Sparkasse von 1842 AG
- Wüstenrot - stavební spořitelna
- Wüstenrot hypoteční banka
- Zuno
- Bank Gutmann Aktiengesellschaft
- Bank of Tokyo-Mitsubishi
- BNP Paribas Fortis SA/NV
- COMMERZBANK Aktiengesellschaft
- Crédit Agricole
- Česká exportní banka
- Česká národní banka
- Českomoravská záruční a rozvojová banka
- Deutsche Bank
- HSBC Bank plc - pobočka Praha
- Meinl bank
- Poštová banka, a.s.
- PPF banka
- PRIVAT BANK AG
- Royal Bank of Scotland
- Saxo Bank A/S
- Sumitomo Mitsui Banking Corporation Europe
- Všeobecná úverová banka
- Western Union International Bank

Příloha B – výsledky ankety o nejabsurdnější poplatky za roky 2005 – 2013

2005 -poplatek za příchozí platbu,

2006 - poplatek za výběr z bankomatu vlastní banky,

2007 - poplatek za vedení běžného účtu,

2008 - poplatek za nadměrný vklad,

2009 - poplatek za vklad na přepážce na vlastní účet,

2010 - poplatek za výběr na přepážce z vlastního účtu,

2011 - poplatek za předčasně splacený úvěr,

2012 - poplatek za zjištění zůstatku přes bankomat

2013 - poplatek za vedení účtu k hypotečnímu, spotřebitelskému úvěru nebo úvěru u stav. spoř.

Příloha C – dotazník

Vážení dotazovaní,

dostává se Vám do rukou dotazník, jehož účelem je zmapovat spokojenost s poplatky a názorem na banku, kde máte vedený hlavní účet.

Dotazník Vám zabere pouze několik pár vteřin

1) Jaké je vaše pohlaví

- a) muž
- b) žena

2) Jaký je Váš věk?

- a) 15- 25 let
- b) 26 – 35let
- c) 36-50 let
- d) 51 -65 let
- e) více jak 65 let

3) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání

- a) základní
- b) vyučen
- c) středoškolské s maturitou
- d) vyšší a vysokoškolské

4) Jak se jmenuje Vaše hlavní banka?

..... (zde napište odpověď)

5) Jak jste spokojeni s prostředím Vaší banky

- a) ano, jsem
- b) ne, nejsem
- c) nezajímá mě to

6) Jak jste spokojeni s Vaší bankou z hlediska poplatků spojených s osobním účtem?

- a) ano, jsem
- b) ne, nejsem
- c) asi ano

7) Považujete sazebník Vaší banky za:

- a) srozumitelný a přehledný
- b) nepřehledný
- c) nevím, nikdy jsem ho nečetl(a)

8) Sledujete změny sazebníků?

- a) ano, pravidelně
- b) občas
- c) nikdy

9) Byla by změna poplatků spojených s běžným účtem důvodem ke změně banky?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

10) Kolik měsíčně zaplatíte za vedení běžného účtu?

- a) 0,-
- b) 1 – 50 Kč
- c) 51 – 100 Kč
- d) 101 – 300 Kč
- e) více jak 300 Kč

11) Sledujete pravidelně výpisy z běžného účtu?

- a) ano
- b) ne

12) Sledujete anketu o nejabsurdnější poplatek?

- a) ano
- b) ne
- c) neznám ji

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Sandra Peršínová

Obor: Evropská hospodářskosprávní studia

Forma studia: kombinovaná

Název práce: Vývoj bankovních poplatků a poplatková politika bank v ČR a vybraných zemí EU

Rok: 2015

Počet stran textu bez příloh: 91

Celkový počet stran příloh: 4

Počet titulů českých použitých zdrojů: 22

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 49

Vedoucí práce: Ing. Ladislav Stejskal, PhD.