

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra statistiky



Diplomová práce

**Statistické porovnání bankovních produktů
vybraných bank**

Bc. Vojtěch Kašpar

© 2016 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Vojtěch Kašpar

Podnikání a administrativa

Název práce

Statistické porovnání bankovních produktů vybraných bank

Název anglicky

Statistical comparison of bank products in selected banks

Cíle práce

Cílem diplomové práce je statistické porovnání bank na základě vybraných bankovních produktů a zjištění determinantů, které působí na bankovní retailovou klientelu při výběru produktů pro různé segmenty klientů. Výsledkem práce bude nejen porovnání vybraných bankovních produktů, ale především návrhy na zlepšení kvality služeb, které jsou klientům nabízeny. Podklady k práci budou zjištěny přímo kontaktem v bankách a dále bude provedeno dotazníkové šetření.

Metodika

Základními informačními zdroji diplomové práce budou data poskytnuta jednotlivými bankami a dále data získaná z dotazníkového šetření u klientů bank. Podkladové údaje budou zpracovány metodami z oblasti časových řad, indexní analýzy a z oblasti analýzy závislosti kvalitativních znaků.

Doporučený rozsah práce

60-80 stran

Klíčová slova

bankovní produkt, banka, bankovní portfolio, finanční trh, dotazníkové šetření, statistická analýza, časové řady

Doporučené zdroje informací

DVOŘÁK, P. Komerční bankovníctví pro bankéře a klienty. Praha: Linde, 2001. ISBN 80-7201-310-6.

FORET, M. *Marketingový průzkum : poznáváme svoje zákazníky*. Brno: BizBooks, 2012. ISBN 978-80-265-0038-4.

HINDLS, R. – SEGER, J. – HRONOVÁ, S. *Statistika pro ekonomy*. Praha: Professional publishing, 2006. ISBN 80-86419-99-1.

MEJSTRÍK, M. *Bankovníctví v teorii a praxi*. Praha: Karolinum, 2014. ISBN 978-80-246-2870-7.

MELUZÍN, T. *Bankovní produkty a služby*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2014. ISBN 978-80-214-4841-4

POLIDAR, V. – MANDEL, M. *Management bank a bankovních obchodů*. Praha: Ekopress, 1999. ISBN 80-86119-11-4.

POLOUČEK, S. *Bankovníctví*. Praha: C.H. Beck, 2013. ISBN 978-80-7400-491-9

PŮLPÁNOVÁ, S. *Komerční bankovníctví v České republice*. Praha: Oeconomica, 2011. ISBN 978-80-245-1180-1

REJNUŠ, O. *Peněžní ekonomie: (finanční trhy)*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2012. ISBN 978-80-214-4415-7

REVENDA, Z. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Praha: Management Press, 2000. ISBN 80-7261-031-7.

Předběžný termín obhajoby

2016/17 ZS – PEF

Vedoucí práce

doc. Ing. Marie Prášilová, CSc.

Garantující pracoviště

Katedra statistiky

Elektronicky schváleno dne 21. 10. 2015

prof. Ing. Libuše Svatošová, CSc.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 11. 11. 2015

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 20. 11. 2016

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "*Statistické porovnání bankovních produktů vybraných bank*" jsem vypracoval samostatně pod vedením vedoucí diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autor uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 28. 11. 2016

Poděkování

Chtěl bych v první řadě poděkovat své vedoucí diplomové práce doc. Ing. Marii Prášilové, CSc. za cenná doporučení, zejména ke stránce metodické a formální. Dále si obrovské poděkování zaslouží všichni, kteří měli trpělivost a snahu mě při psaní diplomové práce podporovat nebo poskytovat potřebná data. Zároveň velké díky patří respondentům, kteří se účastnili dotazníkového šetření a ochotně věnovali svůj čas vyplňování dotazníku.

Souhrn

Diplomová práce se zabývá současným stavem a vývojem na českém trhu retailového bankovníctví. Jsou porovnány běžné účty, spořicí účty, termínované vklady a spotřebitelské úvěry u sedmi vybraných českých bank. Vybrané banky v práci tvoří tři největší banky na českém trhu a čtyři menší banky. Prostřednictvím analýz časových řad je popsán vývoj počtu účtů i klientů. Důraz je kladen na rozdíly ve vývoji mezi tradičními velkými bankami a jejich menšími konkurenty. Charakterizován je i vývoj v objemu přijatých vkladů a poskytnutých úvěrů. Součástí práce je dotazníkové šetření, ve kterém byly získány odpovědi na téma banky a jejich produkty. Jsou popsány výsledky šetření a na základě odpovědí z dotazníku jsou v práci provedeny analýzy kvalitativních znaků. Na závěr práce je provedeno celkové zhodnocení výsledků a navržena doporučení pro banky i jejich klienty.

Summary

The thesis analyzes current and saving accounts, term deposits, and consumer loans of seven Czech retail banks, which includes three established and four niche competitors. The statistical development is elucidated with a time series analysis, revealing a sharp contrast of traditional and niche competitors' growth. In addition, the thesis includes a questionnaire which improves understanding of customers' bank and bank product preferences, providing a sound basis for further qualitative examination. Finally, after evaluation of overall results, recommendations were proposed to the banks as well as their clients.

Klíčová slova

Banka, bankovní produkt, finanční systém, bankovní systém, běžný účet, spořicí účet, termínovaný vklad, spotřebitelský úvěr, statistická analýza, dotazníkové šetření

Keywords:

Bank, bank product, financial system, banking system, current account, saving account, term deposit, consumer loan, statistical analysis, questionnaire

Obsah

<u>1 ÚVOD</u>	<u>9</u>
<u>2 CÍL PRÁCE A METODIKA</u>	<u>10</u>
2.1 CÍL PRÁCE	10
2.2 METODIKA	10
2.2.1 TESTOVÁNÍ STATISTICKÝCH HYPOTÉZ	11
2.2.2 ANALÝZA ČASOVÝCH ŘAD	11
2.2.3 ANALÝZA KVALITATIVNÍCH ZNAKŮ	13
<u>3 TEORETICKÁ VÝCHODISKA</u>	<u>15</u>
3.1 FINANČNÍ SYSTÉM	15
3.2 STRUKTURA BANKOVNÍHO SYSTÉMU V ČESKÉ REPUBLICE	16
3.3 BANKOVNÍ PRODUKTY	20
3.3.1 PASIVNÍ OBCHODY	21
3.3.2 AKTIVNÍ OBCHODY	23
3.3.3 ANALÝZA ÚVĚROVÉHO RIZIKA U OBČANŮ	25
3.4 BANKOVNÍ RIZIKA	27
3.5 LEGISLATIVA	27
<u>4 CHARAKTERISTIKA VYBRANÝCH BANK A JEJICH PRODUKTŮ</u>	<u>30</u>
4.1 CHARAKTERISTIKA BANK	30
4.2 KOMPARACE VYBRANÝCH PRODUKTŮ	34
<u>5 ANALYTICKÁ ČÁST</u>	<u>41</u>
5.1 VÝVOJ BANKOVNICTVÍ V ČR	41
5.1.1 VÝVOJ OBJEMU POSKYTNUTÝCH ÚVĚRŮ A PŘIJATÝCH VKLADŮ	42
5.1.2 ZMĚNY KONKURENČNÍCH PODMÍNEK NA BANKOVNÍM TRHU	45
5.2 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	50
5.2.1 STRUKTURA RESPONDENTŮ	50
5.2.2 ANALÝZA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	51
<u>6 ZHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ A DISKUSE</u>	<u>60</u>
<u>7 ZÁVĚR</u>	<u>63</u>
<u>8 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ</u>	<u>67</u>
<u>9 PŘÍLOHY</u>	<u>70</u>

Seznam grafů a tabulek

Graf 1 - Vývoj objemu vkladů v České republice v letech (mld. Kč)	43
Graf 2 - Vývoj objemu úvěrů v České republice v letech 2002 – 2016 (mld. Kč)	44
Graf 3 - Vývoj podílu objemu úvěrů jednotlivých skupin bank.....	48
Graf 4 - Vývoj podílu objemu vkladů jednotlivých skupin bank.....	46
Graf 5 - Počet klientů ČS, KB a ČSOB v letech 2007 - 2015.....	47
Graf 6 - Počet klientů Monety, Fia a Air bank v letech 2007 - 2015.....	47
Graf 7 - Podíl respondentů podle vedení hlavního běžného účtu	52
Graf 8 - Vedení bankovních produktů mimo běžného účtu	53
Graf 9 - Závislost mezi zkušeností se změnou banky a uvažováním o změně banky	56
Tabulka 1 - Přehled platné legislativy týkající se finančních institucí.....	28
Tabulka 2 - Přehled úrokových sazeb termínovaných vkladů vybraných bank (% p.a.)	38
Tabulka 3 - Nákladové zhodnocení nabízených úvěrů	39
Tabulka 4 - Počet bank v časové řadě v letech 2009 - 2016.....	41
Tabulka 5 - HDP a objem vkladů a úvěrů v bankách v letech 2002 - 2015 (mil. Kč)....	42
Tabulka 6 - Počet klientů a osobních účtů ČS v letech 2004 - 2015	49
Tabulka 7 - Vývoj počtu klientů u Air bank v letech 2011 - 2015	49
Tabulka 8 - Struktura respondentů podle identifikačních otázek.....	51
Tabulka 9 - Průměrné pořadí jednotlivých kritérií pro změnu banky	54
Tabulka 10 - Vztah mezi klientovou zkušeností se změnou banky a uvažováním o změně banky.....	55
Tabulka 11 - Vztah vedení běžného účtu u velké nebo malé banky na respondentovu zkušenost se změnou banky	56
Tabulka 12 - Vztah změny banky u respondentů na uvedeném přehledu o bankovním trhu	58

1 Úvod

Bankovníctví je nezbytnou součástí moderní společnosti. Je jedním z hlavních pilířů mnohých světových ekonomik. Skrze bankovní sféru lze zefektivnit tržní hospodářství. Používání běžných účtů, platebních karet a mnohých dalších bankovních produktů se stalo pro řadu českých občanů samozřejmostí a někdy i nutností pro život. Banky se staly prostředníkem každodenních finančních transakcí mezi občany i firmami.

Na trhu bankovníctví existuje na území České republiky silné konkurenční prostředí. Především v posledních letech po vstupu nových menších bankovních subjektů na tuzemský bankovní trh je tento stav patrný. V současnosti působí v českém bankovním prostředí čtyři velcí hráči – Česká spořitelna, Československá obchodní banka, Komerční banka a UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia. Na trhu vedle nich operuje přes dvacet poboček zahraničních bank a čím dál větší množství středních a malých bank, kterých je v současnosti čtrnáct.

Většina universálních bank nabízí velké množství různých produktů. Nové, inovativní produkty, banky využívají k získání nových zákazníků i k udržení si stávajících klientů. Služby finančních institucí jsou určeny pro veřejnou sféru, soukromé podniky i pro fyzické osoby. Běžný občan nemá šanci v takovém množství možností podrobně znát výhody a nevýhody všech produktů u jednotlivých bankovních institucí. I díky velké konkurenci dochází k vyrovnávání nabízených produktů napříč bankovním trhem. Banky jsou mezi sebou navzájem nuceny přesvědčovat klienty svými marketingovými aktivitami. Reklamy na bankovní produkty jsou tak nyní k vidění na každém rohu. Za posledních několik let došlo i k velkému pokroku v přímém a internetovém bankovníctví. Tento trend se stal samozřejmostí pro drtivou většinu nabízených finančních produktů. Klienti si své účty mohou obsluhovat z pohodlí domova prostřednictvím svých elektronických zařízení 24 hodin denně. Mít své peníze uloženy u jiného subjektu je dnes již velice pohodlné. Lze sledovat i pokračující nástup elektronických peněz na úkor tradičních peněz jako jsou bankovky a mince.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Cílem diplomové práce je porovnání bank působících na území České republiky na základě nabízených srovnatelných bankovních produktů. Pro diplomovou práci byly vybrány vkladové i úvěrové produkty bank. Budou porovnávány banky všech velikostí – od velkých po malé bankovní instituce. Zástupcem *velkých bank* je Česká spořitelna, a.s., Komerční Banka, a.s. a Československá obchodní banka, a.s. *Střední a malé banky* jsou zastoupeny bankami: MONETA Money Bank, a.s., Air Bank a.s., mBank, a.s. a Fio banka, a.s. Zároveň bude provedena komparace jednotlivých produktů a zhodnocena jejich kvalita. V řešení budou hledány determinanty, které působí na inovace v bankovních produktech a na chování bankovních klientů. Pomocí dotazníkového šetření bude u respondentů zjištěno, jaké faktory nejvíce ovlivňují bankovní retailovou klientelu při výběru finančních produktů. Výsledkem práce bude formulace návrhů na zlepšení kvality služeb, které jsou klientům nabízeny.

2.2 Metodika

Základními informačními zdroji diplomové práce byla sekundární data poskytnutá jednotlivými bankami, odbornými publikacemi a dále primární data získaná z dotazníkového šetření, jehož respondenti jsou občané nad 15 let. Podkladové údaje byly zpracovány metodami z oblasti časových řad, indexní analýzy a analýzy závislostí kvalitativních znaků. Dotazníkové šetření bylo uskutečněno pomocí dotazníku vytvořeného na stránkách www.vyplnto.cz. Respondenty byli zejména návštěvníci zmíněných stránek. Internetový odkaz na dotazník byl šířen prostřednictvím sociálních sítí a emailem. Část odpovědí byla získána dotazováním v terénu. Data byla zpracována za pomoci programů SAS 9.4 a MS Excel.

V diplomové práci byly využity základní teoretické modely poznání. Analýzou byly rozebrány a následně hodnoceny vybrané bankovní produkty. Pomocí komparace byly vybrané produkty porovnány dle daných kritérií a následně pomocí syntézy byly formulovány vlastní závěry vyplývající z provedených předchozích kroků.

2.2.1 Testování statistických hypotéz

Statistická hypotéza je tvrzení o tvarech (charakteristikách) statistických rozdělení. Testováním hypotéz lze rozumět postup ověřování, zda daná hypotéza platí. Testovaná statistická hypotéza se obvykle označuje jako *nulová hypotéza* (H_0). Proti ní existuje *alternativní hypotéza* (H_1), která popírá platnost H_0 , a která platí, pokud se H_0 označila jako nesprávná.[1]

Nedílnou součástí testování statistických hypotéz jsou statistické chyby. Chyba prvního druhu nastane tehdy, pokud se nesprávně zamítne pravdivá nulová hypotéza. Míra chyby prvního druhu se určuje před vlastním testováním. Označuje ji hladina významnosti α . Nejběžnější hladinou významnosti je $\alpha = 0,05$. Tato hodnota je využita i v této práci. Pravděpodobnost chyby druhého druhu β označuje situaci, kdy se neoznačí H_0 jako nepravdivá, i přes to, že nepravdivou byla.

2.2.2 Analýza časových řad

Časová řada je posloupnost srovnatelných dat, která jsou chronologicky seřazena. Analýza časových řad slouží k popisu pozorování a případně i pro předvídaní chování sledovaných veličin. Časové řady lze rozdělit dle několika kritérií. Dělí se na *stochastické* a *deterministické* podle náhodnosti jejich hodnot. Dalším možným dělením je na *okamžikové* a *intervalové* podle vztahu hodnot k času nebo na *krátkodobé* a *dlouhodobé* podle délky intervalu mezi jednotlivými záznamy.[2]

Základem pro analýzu časové řady je vizualizace průběhu řady. Tímto krokem lze snadno získat například rychlý přehled o zjevném trendu nebo periodicitě řady. Pouhý grafický záznam však nestačí pro poznání hlubších souvislostí. Na grafickou analýzu běžně navazuje určování elementárních statistických charakteristik, mezi které se řadí například absolutní diference, koeficient růstu nebo bazický index.

První absolutní diference (dy_t) vyjadřují absolutní přírůstek nebo úbytek zkoumaného ukazatele v určitém okamžiku (období) proti předcházejícímu okamžiku (období). Díky této vlastnosti je počet absolutních diferencí v dané časové řadě celkem $n - 1$.

$$dy_t = y_t - y_{t-1} \quad t = 2, 3, \dots, n$$

Koeficient růstu (k_t) neboli řetězový index charakterizuje relativní výši změny posloupných hodnot v časové řadě. Pokud se uvádí v procentech, jedná se o tempo růstu.

$$k_t = \frac{y_t}{y_{t-1}} \quad t = 2, 3, \dots, n$$

Bazický index (BI) je poslední zde uvedenou elementární statistickou charakteristikou. Používá se pro porovnání určitého období se základním (bazickým) obdobím značeným nulou.

$$BI = \frac{y_t}{y_0}$$

Samotnou časovou řadu lze dekomponovat na trendovou složku (T_t), sezónní složku (S_t), cyklickou složku (C_t) a náhodnou složku (ε_t). Tvar rozkladu může být dvojího typu:

- aditivní, v němž lze model časové řady charakterizovat následující rovnicí:

$$y_t = T_t + S_t + C_t + \varepsilon_t \quad t = 1, 2, \dots, n$$

- multiplikativní, v němž má rovnice modelu tvar:

$$y_t = T_t S_t C_t \varepsilon_t \quad t = 1, 2, \dots, n \quad [4]$$

Trend charakterizuje hlavní tendenci dlouhodobého vývoje analyzovaného ukazatele v čase. Může být rostoucí, klesající a konstantní. *Sezónní složkou* se rozumí opakující se odchylka od trendové složky. Vyskytuje se u časových řad s periodicitou kratší než jeden rok. *Cyklická složka* je kolísání okolo trendu v důsledku dlouhodobého cyklického vývoje s délkou vlny delší než jeden rok. *Náhodná složka* je taková veličina, kterou nelze popsat žádnou funkcí času. Působí nepředvídatelnými, nepravidelnými nebo ojedinělými výkyvy časových řad, které není možné nebo lze těžko předpovědět.[3]

Analýza trendové složky je zřejmě nejdůležitější částí analýzy časových řad. Regresní přístup k modelování trendu spočívá ve zvolení vhodné matematické funkce s vysvětlující časovou proměnnou. V práci byla použita funkce lineárního trendu: $T_t = b_0 + b_1 t$.

Odhady parametrů se z pozorovaných dat nejčastěji získávají metodou nejmenších čtverců. Vychází se z podmínky minimalizace výrazu:

$$S = \sum_{i=1}^n (y_i - \alpha - \beta x_i)^2$$

Jedním z nejčastějších ukazatelů popisu stupně shody modelu s empirickými údaji je *index determinace* I^2 , což je bezrozměrné číslo v intervalu od 0 do 1. Čím je index determinace blíže jedné, tím model lépe popisuje zkoumaný jev. Vzorce pro výpočet indexu determinace:

$$I^2 = 1 - \frac{\sum (y_t - \hat{y}'_t)}{\sum (y_t - \bar{y}_t)^2}$$

Dalším běžně používaným ukazatelem je i *index korelace* I , který je odmocninou indexu determinace. Posledním kritériem pro volbu trendu, který zde bude uveden, je střední absolutní procentuální chyba – *MAPE*. Pokud MAPE vyjde 0%, jedná se o dokonalou shodu analyzovaných dat s vybraným trendem časové řady. Podle odborných komentářů z hodin předmětu *Seminář výpočetní statistiky* na ČZU se k problematice MAPE uvádí, že tato chyba by měla být do 5 maximálně 10 %, aby se dalo říci, že volba trendu je vhodná.

$$MAPE = \frac{100}{n} \sum_t \left| \frac{y_t - \hat{y}'_t}{y_t} \right|$$

2.2.3 Analýza kvalitativních znaků

Kontingenční a asociační tabulky se uplatní především při provádění statistických analýz, kde se pracuje se znaky vyjádřenými kvalitativně. Mezi takovými proměnnými lze zkoumat existenci závislosti. Kvalitativní znaky mohou nabývat dvou nebo i více obměn. Závislost asociační zkoumá závislost mezi znaky alternativními, které mohou nabývat právě dvou obměn. Kontingenční závislost se používá v případě znaků nabývajících více obměn – takové znaky se nazývají množné. Při zpracování asociačních a kontingenčních tabulek se řeší především dvě základní otázky. První otázkou je zjištění a prokázání závislosti a druhou základní otázkou je v případě prokázání závislosti určení její síly.[5]

Testování nezávislosti znaků v kontingenční tabulce se provádí nejčastěji pomocí *chi-kvadrát testu* (χ^2 test) o vzájemné nezávislosti v kontingenční nebo

asociační tabulce. Test při výpočtu využívá skutečných a teoretických četností. Testové kritérium má následující tvar:

$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(n_{ij} - n_{oj})^2}{n_{oj}} \quad n_{ij} = \text{skutečná četnost, } n_{oj} = \text{teoretická četnost}$$

$$n_{oj} = \frac{n_i \cdot n_j}{n} \quad n_i = \text{součet řádku, } n_j = \text{součet sloupce}$$

Vypočítaná hodnota testového kritéria se porovná s tabulkovou kritickou hodnotou $\chi_{\alpha(k-1) \cdot (m-1)}^2$, kde k představuje počet obměn prvního znaku a m počet obměn druhého znaku. Je-li testové kritérium větší než kritická hodnota, nulovou hypotézu o nezávislosti lze zamítnout, pokud lze tento test vůbec použít. Podmínkou je, aby podíl teoretických četností menších než 5 byl méně než 20 % a přitom žádná z teoretických četností nesmí být menší než jedna. Pro zpracování takové úlohy, která nesplňuje dané podmínky, je nutné sloučit sousední řádky nebo sloupce. Tento krok však musí být logický, věcně správný i interpretovatelný.

Pro určení síly závislosti v kontingenční tabulce, která obsahuje dva množné kvalitativní znaky, se užívá *Cramerův koeficient kontingence V*, který nabývá hodnot z intervalu (0; 1).

$$V = \sqrt{\frac{\chi^2}{n(q-1)}} \quad q = \min(k, m)$$

Poslední zde uvedenou charakteristikou, která bývá uváděna pro data uspořádaná v tabulkách 2 x 2 je *křížový poměr (OR)*. Ten představuje podíl šancí či sázkový poměr (šance na ohrožení). Představuje tzv. multiplikativní přístup hodnocení. Odpovídá na otázku „kolikrát se změní pravděpodobnost *ohrožení* působením uvažované *expozice*“. [5] Spočítá se pomocí následujících vztahů:

$$OR = \frac{ad}{bc}$$

Expozice	Ohrožení	
	Ano	Ne
Ano	a	b
Ne	c	d

3 Teoretická východiska

3.1 Finanční systém

Finanční systém lze vymezit jako soubor finančních trhů, institucí, zákonů, regulací a jiných instrumentů, prostřednictvím kterých jsou realizovány pohyby peněz a kapitálu mezi ekonomickými subjekty na základě nabídky a poptávky.[6] „*Veškeré činnosti spojené s finanční (peněžní) stránkou transakcí, jako platby za zboží a služby, úhrada dluhů, úspory, investice, poskytování úvěrů i půjčování si, jsou uskutečňovány prostřednictvím celé řady finančních dokumentů, množstvím finančních institucí a na různorodých finančních trzích. Finanční systém je souhrnem právě těchto tří základních prvků, odrážejících jeho reálnou (věcnou) i finanční (peněžní) stránku.*“[7]

Finanční trhy jsou součástí finančního systému. Jsou to trhy s penězi, kde stranu nabídky tvoří subjekty s dočasně volnými finančními prostředky a na straně poptávky lze nalézt subjekty, které tyto prostředky potřebují - nemají potřebné množství. Banky vznikly na finančních trzích jako prostředníci mezi věřiteli, kteří mají volný kapitál, a mezi dlužníky, kteří potřebují získat i cizí zdroje.[8]

Zřejmě nejčastější používanou klasifikací finančních trhů je členění na *peněžní* a *kapitálové* trhy. Peněžní trhy jsou trhy, na kterých se uskutečňují procesy střetávání držitelů krátkodobých peněžních přebytků s ekonomickými subjekty, které mají krátkodobě deficitní potřeby. Je tak umožněno držitelům krátkodobých peněžních přebytků investovat na krátkou dobu (do jednoho roku) do deficitních subjektů, které díky tomu mohou své deficity pokrýt právě uvolněnými peněžními prostředky. Kapitálové trhy jsou prostorem, kde se obchoduje s penězi dlouhodobými, s dobou splatnosti delší než jeden rok. Za instrumenty kapitálového trhu jsou považovány především investiční cenné papíry, cenné papíry vydávané fondem kolektivního vlastnictví a finanční deriváty.[9, 10]

Finanční instituce tvoří společně s finančními instrumenty a finančními trhy základní prvky finančního systému. Nabízejí velice široké spektrum služeb. Nabízené služby lze rozdělit do těchto čtyř základních oblastí: transakční služby,

zprostředkovatelské služby, pojišťovací služby a služby spojené s obchodováním s cennými papíry a investicemi do cenných papírů. Do transakčních služeb patří služby spojené s realizací běžného platebního a zúčtovacího styku, především tedy vytváření a zajišťování pohybu finančních instrumentů a prostředků na nich. Nejznámějším takovým instrumentem jsou depozita na požádání, resp. běžný účet. Zprostředkovatelské služby umožňují tok finančních zdrojů od subjektů spořicíh k subjektům investujícím. Tím stimuluji růst úspor i investic v ekonomice jako celku a její rychlejší růst.[11]

3.2 Struktura bankovního systému v České republice

„Bankovní systém v České republice je tvořen centrální bankou a souhrnem bank působících v této zemi, jejich vzájemnými vztahy a rovněž jejich vztahy k okolí. Funkce a způsob fungování bankovního systému je determinován zejména existujícím ekonomickým prostředím v dané zemi, ale i tradicí, zapojením země do mezinárodní spolupráce aj.“[6]

Bankovní systém může být uspořádán na různých principech. V České republice je bankovní systém dvoustupňový a universální. Dvoustupňový znamená, že je centrální banka institucionálně oddělena i se svými makroekonomickými funkcemi od obchodních bank. Model universálního bankovníctví umožňuje bankám poskytovat širokou škálu produktů jak v oblasti komerčního, tak investičního bankovníctví.[8]

Česká národní banka

Česká národní banka (ČNB) je ústřední bankou České republiky a orgánem vykonávajícím dohled nad finančním trhem. Česká národní banka jako nezávislá instituce pečuje o cenovou stabilitu, dohlíží na finanční systém, podporuje jeho vyvážený rozvoj a zajišťuje hladký oběh peněz a plynulý platební styk.[12] Byla zřízena zákonem č. 6/1993 Sb., o České národní bance. Hlavním cílem ČNB je péče o cenovou stabilitu prostřednictvím cílování inflace. ČNB podporuje obecnou hospodářskou politiku vlády, vedoucí k udržitelnému hospodářskému růstu v případech, kdy tyto aktivity neodporují jejímu hlavnímu cíli. Cílů dosahuje především prostřednictvím určování měnové politiky. Hlavním prostředkem je ovlivňování

úrokových sazeb operacemi na volném trhu, automatických facilit a stanovením povinných minimálních rezerv.[13]

Základním nástrojem měnové politiky většiny centrálních bank je nastavování měnověpolitické úrokové sazby pomocí operací na volném trhu, což jsou obchody mezi centrální bankou a komerčními bankami s krátkodobými dluhopisy. Změny měnověpolitických úrokových sazeb ovlivňují úrokové sazby na mezibankovním peněžním trhu, které se pak promítají do úrokových sazeb z vkladů a úvěrů a také do cen finančních aktiv. Dalšími nástroji jsou opatření, která umožňují centrální bance ovlivňovat výši měnové báze (oběživo a rezervy bank držené u centrální banky) a řídit tak do jisté míry peněžní zásobu. I při provádění opatření tohoto typu jsou převažující technikou operace na volném trhu. Dalšími nástroji jsou změny míry povinných minimálních rezerv pro různé typy depozit, refinanční úvěry poskytované komerčním bankám a řízení úrovně měnového kurzu pomocí intervencí centrální banky na devizovém trhu, prostřednictvím kterých centrální banka nakupuje či prodává devizové rezervy za domácí měnu. Komunikace centrální banky s představiteli finančního sektoru a odbornou veřejností formou komentářů a prohlášení je také významným nástrojem pro ovlivňování úrokových sazeb a měnového kurzu.[11]

Centrální banka determinuje bankovní prostředí i dalšími regulačními opatřeními. Jde zejména o minimální kapitálovou přiměřenost, pravidla likvidity, nebo rozsah úvěrové angažovanosti. Kapitálovou přiměřeností je myšlen minimální podíl kapitálu banky na rizikově vážených aktivech. Pravidla likvidity spočívají ve stanovení závazných (limitních) kvantitativních relací mezi určitými položkami aktiv a pasiv. Pravidla rozsahu úvěrové angažovanosti mají za cíl omezení rizik prostřednictvím diversifikace pohledávek. Centrální bankou jsou nastaveny limity úvěrové angažovanosti jedné osoby nebo skupině ekonomicky propojených subjektů v poměru k vlastnímu kapitálu banky.[6]

Cílování inflace v České republice

Při plnění své základní měnověpolitické úlohy, tj. zabezpečení cenové stability, volí centrální banka jeden z několika možných měnověpolitických režimů. Čtyřmi základními typy těchto režimů jsou režim s implicitní nominální kotvou, cílování peněžní zásoby, cílování měnového kurzu a cílování inflace. V prosinci 1997 rozhodla bankovní rada České národní banky o změně režimu měnové politiky a počínaje rokem 1998 přešla k cílování inflace. Přejít k novému režimu měnové politiky nebyl změnou její úlohy, ale pouze změnou způsobu, jakým je tato úloha plněna. Významnými rysy cílování inflace je střednědobost této strategie, využívání prognózy inflace a veřejně explicitní vyhlášení inflačního cíle či posloupnosti cílů.[12]

V 90. letech 20. století se výrazně zvýšil počet zemí, které operují v režimu plovoucího měnového kurzu. Řada z nich začala postupně aplikovat měnověpolitický režim nazývaný cílování inflace. Nástup cílování inflace byl odrazem snahy navrátit se po inflačním období 70. a 80. let minulého století k cenové stabilitě. Ve vyspělých zemích převládá cenová stabilita ve 20. století již od počátku 90. let, od 2. poloviny 90. let se pohybuje růst cen v průměru kolem 2 %. V rozvojových a rozvíjejících se zemích byla první polovina 90. let silně inflační, cenové stability se podařilo dosáhnout až v druhé polovině 90. let. V posledních dvou desetiletích došlo k velkému pokroku v praktickém fungování centrálních bank. Klíčovou úlohu v procesu dezinflace měla i globalizace světové ekonomiky a liberalizace finančních trhů.[11]

Obchodní banky

Obchodní banky se ve své činnosti řídí zákonem č. 21/1992 Sb., o bankách. Za standardní základní funkce banky se řadí finanční zprostředkování, emise bezhotovostních peněz a provádění bezhotovostního styku. Finanční zprostředkování banky provádějí na ziskovém principu, a tudíž se snaží umisťovat získaný kapitál tam, kde přináší při dané míře rizika nejvyšší zhodnocení. Tento princip vytváří podmínky pro přelévání peněžních prostředků do těch oblastí, oborů či podniků, kde je jejich zhodnocení nejvyšší. Na rozdíl od hotovostních peněz, které může emitovat pouze centrální banka, mohou obchodní banky emitovat bezhotovostní peníze, které jsou v podobě zápisů na bankovních účtech. Banky mohou provádět bezhotovostní platební

styk svých klientů pouhým účetním převodem bez potřeby převodu hotovostních peněz.[6]

Bankovníctví je jedním z nejvíce regulovaných odvětví ekonomiky mj. proto, že využívá v širokém rozsahu cizí (půjčené) zdroje. Požadovány jsou povinné minimální rezervy, pojištění depozit, pravidla jsou stanovena pro vedení účtů klientů v bankách, používaná je regulace úrokových sazeb či je udělováno administrativní povolení k přijímání depozit.[11]

Zisk obchodních bank tvoří nejvíce rozdíl mezi placenými a přijatými úroky. Placené úroky se vyplácí na základě pasivních obchodů, mezi které patří například vedení běžných účtů, spořicíh účtů nebo termínovaných vkladů. Přijaté úroky obchodní banky získávají prostřednictvím aktivních obchodů. Jedná se především o poskytnuté úvěry.[14]

Spořitelní a úvěrová družstva

Spořitelní a úvěrová družstva jsou odlišná od běžných bank v několika směrech. Provozují také finanční činnost, především pak přijímání vkladů, poskytování úvěrů, ručení za úvěry a některé další. Řídí se zákonem č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstvech. Služby spořitelních a úvěrových družstev mohou využít pouze členové daného družstva na rozdíl od bank, kde služby může využít takřka kdokoliv bez splnění zvláštních podmínek.[15]

Od roku 2015 je účinná novela zákona 333/2014 Sb., kterou se mění zákon č. 87/1995 Sb. Na družstva a jejich klienty má řada ustanovení z této novely negativní vliv. Aby měl klient úročeny veškeré své vložené prostředky, je potřeba, aby suma jeho členských příspěvků byla alespoň 10 % jeho vkladů. Prakticky to znamená zavedení 10% spoluúčasti klientů při krachu záložny. Od ledna roku 2018 zavádí nový zákon mimo jiné i další tři omezení: maximální bilanční suma bude pět miliard korun, maximální výše úvěru bude třicet milionů korun a minimální členský vklad bude jeden tisíc korun.[16]

Stavební spořitelny

Podnikání stavebních spořitelen je upraveno zákonem č. 96/1993 o stavebním spoření. „Stavební spořitelny jsou speciálním druhem spořitelen, které se smějí zabývat výhradně tzv. stavebním spořením (...) Z důvodů zajištění vyšší bezpečnosti těchto institucí i možností jednodušší státní regulace a poskytování státní podpory je stavební spoření institucionálně samostatně vyčleněno.“[6]

3.3 Bankovní produkty

Bankovním produktem se dají nazvat veškeré služby klientům poskytované finančními institucemi. Klasické dělení produktů je podle jejich pozice v bilanci banky na obchody aktivní, pasivní a neutrální.[17]

Odměnou za poskytnutí prostředků se rozumí v bankovní terminologii úrok. U pasivních obchodů banky úroky vyplácí svým klientům. Pro banku je úrok nákladem a pro klienta výnosem. U aktivních obchodů je tomu naopak. Výše úroku je vyjádřena úrokovou mírou v procentech. Bývá vyjádřena nejčastěji za jeden kalendářní rok nebo za jeden měsíc. Periodicita zaúčtování úroků na účet se nazývá úrokovací období. Banky úrok klientovi připíší nebo odepíší poslední den daného období. Úroková sazba z úvěru může být stanovena v úvěrové smlouvě buď fixní úrokovou sazbou, která je pevně stanovena po celou dobu splatnosti úvěru, nebo pohyblivou úrokovou sazbou. Pohyblivá úroková sazba se mění během splatnosti úvěru. Existuje více způsobů změny sazby. Vazba může být například vázána bezprostřední vazbou na určitou úrokovou sazbu tak, že ke změnám úrokové sazby z úvěru dochází současně se změnou vazby, na kterou je vázána. Úrokové sazby, na které je úročení vázáno, jsou především základní sazby určené bankou, která poskytla úvěr, nebo jinými referenčními tržními úrokovými sazbami. Obvyklými referenčními sazbami jsou LIBOR, PRIBOR, FIBOR nebo LIBOR.[6]

Platební styk

Platební styk je možno definovat jako vztah mezi plátcem a příjemcem platby, při kterém dochází k uskutečnění platby, tedy k převodu peněžních aktiv mezi plátcem a příjemcem. Může být prováděn buď přímo mezi plátcem a příjemcem, nebo

prostřednictvím převádějící instituce, kterou bývá zpravidla finanční instituce.[18]
Peníze při tom plní jednu ze svých základních funkcí – funkci prostředku směny.
Platební styk lze členit podle řady kritérií:

- forma peněz (hotovostní, bezhotovostní),
- teritorium transakce (tuzemský, zahraniční, přeshraniční),
- použití dokumentů (dokumentární, nedokumentární),
- počet bank v transakci (vnitrobankovní, mezibankovní),
- smluvní postavení banky (bezzávazkový, závazkový),
- předmět platebního styku (obchodní, neobchodní),
- rychlost platby (standardní, expresní).[11]

3.3.1 Pasivní obchody

Pasivní obchody vytvářejí zdroje obchodních bank. Nabyté prostředky banka používá pro provozování aktivních obchodů, mezi které patří především poskytování úvěrů. Pasivní obchody se mohou nazývat i depozitní nebo vkladové obchody.

Depozitní obchody lze rozčlenit podle času na:

- krátkodobé – se splatností do jednoho roku,
- střednědobé – se splatností jeden rok až čtyři roky,
- dlouhodobé – se splatností čtyři a více let.[18]

Při stanovování úrokových sazeb, tedy ceny, za kterou banky tyto prostředky získávají, obvykle platí přímá úměra mezi délkou vkladu a výší úroků, a zároveň i mezi výší vkladu a výší úroků. Z hlediska typu produktu lze depozitní obchody členit zjednodušeně řečeno na:

- vklady na viděnou, tedy běžné účty nebo vkladní knížky bez výpovědní lhůty,
- úsporné neboli spořicí účty,
- terminované vklady,
- depozitní certifikáty a vkladové listy.[18]

Běžné účty

Běžné účty patří mezi tzv. vklady na viděnou. S prostředky z vkladů na viděnou může klient v kterémkoliv okamžiku disponovat bez jakýchkoliv výpovědních lhůt. Hlavní účel těchto účtů je tedy mít prostředky kdykoli k dispozici pro účely platebního styku.[19]

Úroková sazba u těchto účtů bývá relativně velmi nízká. S prováděním platebního styku jsou spojeny nemalé náklady. Pro banku vyplývá výhodnost vkladů na viděnou z existence tzv. sedliny. Část těchto vkladů zůstává bance prakticky trvale k dispozici, přestože se celkový stav vkladů na viděnou denně mění. Především kvůli tomu, že klienti obvykle zcela nevyčerpají zůstatek na svém účtu, případně tím, že příchozí a odchozí platby se v účetnictví banky částečně vyrovnávají.[6]

Platby z běžných účtů jsou ve vyspělých tržních ekonomikách z velké části zprostředkovány bezhotovostně. V současné době se jedná o elektronické formy bankovníctví. Dříve se používaly například telegrafické převody nebo bankovní automaty.

Spořicí účty

Spořicí účty patří také do depozitních bankovních produktů. Bývají úročeny lépe než běžné účty. Slouží ke zhodnocování volných finančních prostředků klienta. Spořicí účet je zakládán nejčastěji na dobu neurčitou s dohodnutou výpovědní lhůtou.[18]

Termínované vklady

Termínované vklady bývají úročeny ještě výhodněji než účty spořicí. Jsou vhodné pro ty, kteří mají volné prostředky, které chtějí zhodnotit. Délku vkladu si může klient určit podle svých potřeb. Za nevýhodu lze považovat horší vypověditelnost účtu.[18]

Pojištění vkladů

Pojištěním vkladů se zabývá Fond pojištění vkladů, který je zřízen na základě zákona č. 156/1994 Sb., kterým se mění a doplňuje zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů, doplňuje zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník,

ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 328/1991 Sb., o konkurzu a vyrovnání, ve znění pozdějších předpisů.[20]

Pojištěny jsou ze zákona vklady fyzických i právnických osob u bank, stavebních spořitelen a družstevních záložen. Hlavním smyslem Fondu je ochrana bankovních vkladů a posílení důvěry v bankovní systém. Fond vyplácí náhrady vkladů až poté, co obdrží písemné oznámení České národní banky o neschopnosti banky, stavební spořitelny nebo družstevní záložny dostát svým závazkům vůči vkladatelům („oznámení o platební neschopnosti“). Náhrada oprávněné osobě se poskytuje nejvýše v částce odpovídající 100 000 EUR pro jednu oprávněnou osobu u jedné banky, pokud přímo použitelný předpis Evropských společenství nestanoví jinak. Ekvivalent limitu v českých korunách se přepočte podle kurzu devizového trhu vyhlášeného Českou národní bankou k rozhodnému dni.[21]

3.3.2 Aktivní obchody

Do aktivních obchodů patří především úvěrové obchody. Jsou největším zdrojem příjmů bankovních institucí. Úvěry tvoří rozhodující část aktiv komerčních bank. Jsou relativně málo likvidní a poměrně rizikovou částí aktiv, na druhou stranu však přinášejí vyšší výnosy. Úvěry lze rozdělit podle několika kritérií, například:

- podle subjektu, tedy z hlediska toho, kdo úvěr poskytuje, nebo z hlediska toho, kdo úvěr přijímá (např. mezibankovní, mezivládní, mezistátní, atp.),
- podle objektu na účelové a neúčelové,
- podle zajištění na zajištěné a nezajištěné,
- podle doby splatnosti na krátkodobé, střednědobé a dlouhodobé.[18]

Následující kapitoly se budou zabývat nejčastěji poskytovanými úvěry bank pro retailovou klientelu. Základní charakteristikou retailových produktů, které banky zahrnují ve své nabídce, je to, že se jedná o produkty určené pro občany a domácnosti.

Spotřebitelské úvěry

Úvěr je přesun peněžních prostředků mezi bankou a klientem za předpokladu jejich návratnosti a vyinkasování úroků v předem dohodnuté výši. Do spotřebitelských úvěrů patří veškeré úvěry poskytované soukromým osobám k financování jejich spotřebních výdajů. Součástí smlouvy o úvěru musí být mimo úrokové sazby uvedena i hodnota vyjadřující roční procentní sazbu nákladů (RPSN). [17]

Do skupiny spotřebitelských úvěrů se řadí kontokorentní úvěr, který je dnes v mnoha státech s vyspělou ekonomikou nejvýznamnějším krátkodobým bankovním úvěrem. Jde o úvěr poskytovaný na běžném účtu tak, že zůstatek účtu může přecházet do debetu. Klient může čerpat úvěr zcela automaticky tím, že může platit ze svého účtu i v případě, kdy na něm nemá dostatečné prostředky. Maximální výše kontokorentního úvěru je dána dohodnutým úvěrovým rámcem.[6]

Podobně funguje i úvěr revolvingový. Klientovi se i zde půjčují automaticky prostředky, které potřebuje k financování svých výdajů, na které již na účtu nemá dostatečné prostředky. Hlavním rozdílem je, že revolvingový úvěr je účelový.

Dalším typem jsou hypoteční úvěry. Jsou to dlouhodobé účelové úvěry sloužící k financování koupě či vybudování bytu nebo rodinného domu. Mezi výhody se řadí určitá zvýhodnění poskytovaná státem.

Úvěr z kreditních karet

Při poskytnutí kreditní karty bankou je stanoven úvěrový rámec, který vyjadřuje maximální výši úvěru. Bezespornou výhodou úvěrů kreditních karet je to, že klient nemusí podávat žádost o každou půjčku. Klient má k dispozici svůj úvěrový rámec a je na něm, kde, kdy a jak rychle ho vyčerpá. Peněžní prostředky má k dispozici okamžitě. Banky nabízejí často bezúročné období pro bezhotovostní platby.[8]

Úvěry konsolidační

Cílem konsolidačních úvěrů je získat výhodnější podmínky pro klienty. Jedná se často o sloučení více úvěrů od několika společností do jednoho úvěru. Za konsolidační půjčku lze považovat každý úvěr, který je využit na splácení jiných úvěrů. Očekává se

od něj především snížení jednotlivých měsíčních splátek. Namísto několika splátek klient splácí pouze jeden úvěr s delší dobou splatnosti. Konsolidační úvěry však nesnižují celkové úvěrové zatížení.[18]

Konsolidace mohou mít 3 způsoby. Prvním způsobem je restrukturalizace dříve poskytnutých úvěrů, která představuje přeměnu krátkodobých a střednědobých úvěrů na úvěry dlouhodobé. Tím se dlužníkovi vytvoří časový prostor pro konsolidaci jeho finanční situace. Dalším způsobem je odkup dříve poskytnutých úvěrů. Tuto operaci provádí jiná než úvěrující banka – v ČR se jedná o Konsolidační agenturu. Posledním způsobem podle Kalabise je sekuritizace dříve poskytnutých úvěrů, kdy dochází k přeměně pohledávek z poskytnutých úvěrů na kapitál dlužníka v podobě akciového kapitálu.[18]

3.3.3 Analýza úvěrového rizika u občanů

Analýza úvěrového rizika by se měla provádět vždy po obdržení žádosti žadatele o úvěr. Mezi informační zdroje, které banka získává pro posouzení žádosti, patří informace přímo od klienta. Po klientovi se při podávání žádosti obvykle vyžaduje doklad o trvalém příjmu, doklad ověřující místo trvalého pobytu nebo dokumenty, které se vztahují k zajištění úvěru, případně další dokumenty, které si konkrétní banka vyžádá. Dalšími zdroji jsou interní informace dané banky, informace od úvěrových agentur nebo i informace od jiných bank. Banka především posuzuje, zda klientovy příjmy postačují na úhradu všech jeho výdajů včetně výdajů spojených s přijetím nového úvěru. Pro posouzení se často využívá úvěrová analýza Credit scoring. Jejím výstupem je bodové hodnocení budoucího dlužníka, které určuje, s jakou pravděpodobností bude splacen požadovaný úvěr.[22]

Úvěrové registry

Růst objemu spotřebních úvěrů a stále širší používání kreditních karet, stejně jako potřeba databáze klientů, kteří jsou riziková a nesplácejí úvěry, byla podnětem ke vzniku úvěrových registrů. Úvěrové registry banky využívají na posouzení svých klientů při uzavírání úvěrů s nimi. Úvěrový registr je databáze všech klientů, kteří jsou spojení s poskytnutým úvěrem. Jejich účelem je poskytovat finančním institucím údaje o klientech, které potřebují pro poskytování úvěrů a zamezit tak poskytování úvěrů

nebonitním klientům. Úvěrové registry obsahují identifikační údaje klienta, údaje o bonitě klienta a klientovu úvěrovou historii, která obsahuje údaje o již čerpaných úvěrech a jejich splácení.[18]

V České republice funguje bankovní registr klientských informací (BRKI), který přináší informace o bankovních závazcích fyzických osob a fyzických osob podnikatelů. Nebankovní registr klientských informací (NRKI) poskytuje informace o závazcích vůči nebankovním subjektům, především leasingovým a splátkovým společnostem. Od roku 2006 je možná výměna informací mezi NRKI a BRKI. Dalšími databázemi jsou Databáze zájmového sdružení právnických osob (SOLUS) a Centrální registr úvěrů (CRÚ) provozovaný ČNB.[23]

Zajištění úvěrů

Zajištění úvěru představuje nástroj finančních institucí pro zajištění splácení úvěru i v případech, kdy dlužník svůj závazek neplní nebo nemůže plnit. Vhodným zajištěním lze významně zmenšit rizika spojená s tím, že dlužník nebude plnit smluvní závazky. V praxi je nejčastějším zajišťovacím prostředkem smluvní pokuta, dále ručení a zástavní právo. Na základě mandátní smlouvy ručitel vydává písemné ručitelské prohlášení, že pohledávku uspokojí, pokud ji neuspokojí samotný dlužník. Tato smlouva většinou vzniká žádostí mandanta (povinné osoby) na ručitele o vystavení záruky. Ručitel musí písemně prohlásit, že uspokojí nároky finanční instituce, jestliže dlužník úvěr nesplácí. Účastníky ručení jsou:

- *osoba povinná* vystupuje při ručení zároveň jako příkazce, protože je tím, kdo žádá ručitele o vystavení záruky,
- *osoba oprávněná* je poživitelem záruky, tedy tím v čí prospěch byla záruka vystavena,
- *ručitel*, který záruku vystavuje a ten, který na sebe bere závazek uspokojit nároky osoby oprávněné.[18]

Zástavní právo slouží k zajištění dluhu pro případ, že nebude dlužníkem řádně splácen. Předmětem práva je zástava, která může být v případě nesplnění pohledávky zpeněžena a výtěžek získá věřitel.

3.4 Bankovní rizika

Bankovní obchody jsou spojeny s řadou rizik. Z hlediska finančního řízení riziko představuje změnu hospodářského výsledku, kterou způsobí odchýlení sledované veličiny od plánovaného stavu. Tato odchylka může být jak negativní, tak i pozitivní. Riziko je definováno jak výší dopadu, tak také procentní pravděpodobností výskytu konkrétního rizika v konkrétním období. Obchodní banky mají zpracovány pracovní postupy pro řízení všech známých rizik.[19]

Významné finanční riziko je úvěrové riziko, které pro banku znamená především ohrožení v nedostání závazků protistrany dle smlouvy. Dalšími důležitými typy jsou úrokové a měnové riziko, které představují rizika ztráty vzniklé ze změn úrokových sazeb a měnových kurzů na finančních trzích. Akciové riziko spočívá v nejistotě vývoje cen akcií. Dalším a posledním zde zmíněným finančním rizikem je likviditní riziko, což je riziko obchodní banky, že nebude s to dostát svým splatným závazkům. Souhrnně se dají rizika úroková, měnová, akciová a jiná rizika spojená s pohybem tržních cen nazvat tržními riziky.[23]

3.5 Legislativa

Právní úprava bankovníctví České republiky je zakotvena v zákonech a prováděcích vyhláškách k nim. Dále jsou to právní normy EU, především pak nařízení Evropského parlamentu a Rady Evropské unie. Obchodní banky se ve svém podnikání musí řídit platnými právními normami. Právní normy uvedené v *tabulce č. 1* nejvíce ovlivňují činnost finančních institucí.

Tabulka 1 - Přehled platné legislativy týkající se finančních institucí

Zákon č. 191/1950 Sb.	Zákon směnečný a šekový
Zákon č. 21/1992 Sb.	O bankách
Zákon č. 6/1993 Sb.	O České národní bance
Zákon č. 634/1992 Sb.	O ochraně spotřebitele
Zákon č. 96/1993 Sb.	O stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření
Zákon č. 87/1995 Sb.	O spořitelních a úvěrních družstvech
Zákon č. 219/1995 Sb.	Devizový zákon
Zákon č. 101/2000 Sb.	O ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů
Zákon č. 321/2001 Sb.	O některých podmínkách vyjednávání spotřebitelského úvěru a o změně zákona č. 64/1986 Sb.
Zákon č. 124/2002 Sb.	O převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech
Zákon č. 229/2002 Sb.	O finančním arbitrovi
Zákon č. 190/2004 Sb.	O dluhopisech
Zákon č. 253/2008 Sb.	O některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu
Zákon č. 284/2009 Sb.	O platebním styku
Zákon č. 136/2011 Sb.	O oběhu bankovek a mincí a o změně zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance ve znění pozdějších předpisů
Zákon č. 169/2011 Sb.	O stanovení pravidel tvorby čísla účtu v platebním styku
Zákon č. 274/2011 Sb.	O provedení některých ustanovení zákona o oběhu bankovek a mincí
Zákon č. 90/2012 Sb.	O obchodních korporacích

Zdroj: Vlastní zpracování

Základní stavební normou sektoru bankovníctví je zákon č.21/1992 Sb., *o bankách*, ve znění pozdějších předpisů. Pod pojmem banka se podle tohoto zákona rozumí právnická osoba se sídlem v ČR, založená jako akciová společnost, která přijímá vklady od veřejnosti a poskytuje úvěry a má k těmto činnostem udělenou licenci působit jako banka. O vydání licence rozhoduje Česká národní banka. Obchodní banka může vykonávat také další činnosti, pokud je má povoleny v udělené licenci. Mezi ně patří např. platební styk a zúčtování, vydávání a správa platebních prostředků jako jsou platební karty nebo cestovní šeky, poskytování záruk, otevírání akreditivů nebo směnářská činnost.[24]

Základní podmínky vedení účtu a vzájemné povinnosti ve vztazích mezi klienty a bankami v České republice jsou obsaženy v obchodních podmínkách příslušné banky pro vedení účtu, které jsou nedílnou součástí smlouvy o vedení účtu, uzavřené mezi bankou a klientem. Tyto obchodní podmínky vychází především z výše uvedených právních předpisů. Například ke zřízení běžného účtu v bance je nutno uzavřít mezi bankou a klientem smlouvu o vedení běžného účtu, která by měla obsahovat:

- určení smluvních stran,
- určení měny, ve které bude účet veden,
- platnost smlouvy,
- podpisové vzory,
- název účtu,
- bankovní spojení.[11]

V souvislosti se vstupem České republiky do Evropské unie je také uplatňována tzv. jednotná licence. Tato jednotná licence znamená, že dává jejímu držiteli právo, aby svou činnost vykonával vedle svého „domovského státu“, tj. státu, jehož orgán licenci vydal, také na území jiného členského státu Evropské unie a Islandu, Lichtenštejska a Norska, a to bez licence vydané příslušným orgánem tohoto státu. Pro získání licence je nutné splnit řadu podmínek. Jedna z nejvýznamnějších nutností je vlastnictví této banky z 90 % jinými bankovními institucemi spolu s ručitelskými závazky těchto bank.[19]

Uvedená právní úprava sektoru bankovníctví je pouze rámcová. Banky se mohou řídit i jinými předpisy. Ve smlouvách s finančními institucemi musí být jednoznačně uvedeno, jakými právními předpisy se smlouva řídí.

4 Charakteristika vybraných bank a jejich produktů

4.1 Charakteristika bank

V této kapitole bude charakterizováno sedm vybraných bank působících na českém bankovním trhu. Mezi nimi jsou zařazeny tři největší banky, kterými jsou Česká spořitelna, Československá obchodní banka a Komerční banka. Dalšími bankami jsou Moneta Money Bank, mBank, Fio banka a Air Bank. Informace o jednotlivých bankách byly získány na stránkách jednotlivých bank.

Česká spořitelna, a. s.



Historie České spořitelny (ČS) začíná začátkem roku 1825, kdy byla založena pod názvem Spořitelna česká. V roce 1948 byly všechny malé spořitelny znárodněny a v roce 1967 byla založena jedna Státní spořitelna, která byla v roce 1969 rozdělena na Českou státní spořitelnu a Slovenskou státní spořitelnu jako výsledek přijetí zákona o Československé federaci. Na konci roku 1991 se Česká spořitelna stala akciovou společností. Od srpna roku 2000 se stala rakouská Erste Bank postupně až 98% vlastníkem České spořitelny. Erste Group je na spojeném území České republiky, Slovenské republiky, Rakouska, Rumunska, Maďarska, Chorvatska a Srbska lídrem v retailovém i korporátním bankovníctví. Vedoucí pozici na bankovním trhu má v mnoha oblastech - především ve spotřebitelských úvěrech, platebních kartách, síti bankomatů, objemu poskytnutých hypotečních úvěrů nebo správě prostředků klientů. Česká spořitelna své produkty nabízí fyzickým osobám, městům, obcím i podnikům všech velikostí. V roce 2015 má ČS na trhu České republiky pro retailovou klientelu podíl na poskytnutých úvěrech 22,8 % a v přijatých vkladech 25,5 %. Do skupiny České spořitelny patří 18 dalších společností, mezi nimi je například Stavební spořitelna České spořitelny, Energie ČS nebo Realitní společnost České spořitelny.

Produktovou nabídku České spořitelny pro retailovou klientelu tvoří různé druhy osobních účtů, debetní i kreditové karty. Také nabízí úvěrové produkty, mezi které patří například spotřebitelské nebo hypoteční úvěry. V neposlední řadě poskytuje i velkou škálu spořicích a investičních produktů, například termínované vklady,

podílové fondy, stavební spoření a další. Česká spořitelna obsluhuje téměř pět milionů klientů, o které se stará 626 poboček.

Československá obchodní banka, a. s.



Československá obchodní banka (ČSOB) byla založena státem v roce 1964. V červnu 1999 byla privatizována a majoritním vlastníkem se stala belgická KBC Bank, která je dceřinou společností KBC Group. Geograficky skupina KBC působí především na trzích v Belgii, České republice, Slovenské republice, Bulharsku a Maďarsku. ČSOB poskytuje své služby fyzickým osobám, podnikům všech velikostí i institucionálním klientům. V retailovém bankovníctví v ČR působí banka pod těmito základními obchodními značkami – ČSOB (pobočky), Era (finanční centra) a Poštovní spořitelna (obchodní místa České pošty). Skupinu ČSOB kromě banky tvoří ještě Hypoteční banka, ČSOB Pojišťovna, Českomoravská stavební spořitelna, ČSOB Penzijní společnost, ČSOB Leasing, ČSOB Asset Management, ČSOB Factoring a skupina Patria.

ČSOB Banka nabízí pro retailovou klientelu mimo standardní bankovní produkty a služby i financování potřeb spojených s bydlením nebo pojistné produkty. Počet klientů byl v roce 2015 přibližně 2,9 milionu a poboček měla 225.

Komerční banka, a. s.

NA PARTNERSTVÍ ZÁLEŽI



Vznik Komerční banky (KB) se datuje k roku 1990, kdy byla založena jako státní instituce. O dva roky později se stala akciovou společností a od roku 2001 se stala součástí mezinárodní skupiny Sociétés Générale. Tato skupina zaměstnává na 154 tisíc zaměstnanců a působí v 76 zemích světa.

Komerční banka patří mezi tři největší banky pro retailovou klientelu v České republice. Je universální bankou s nabídkou služeb v oblasti retailového, podnikového a investičního bankovníctví. Stejně jako předchozí banky nabízí klasické široké

spektrum produktů, jako jsou běžné a úvěrové účty, spořicí a investiční portfolio nebo různé druhy pojištění. Dostupnost banky je zajištěna hustou pobočkovou sítí čítající na 399 poboček, které obsluhují 1,6 milionu klientů. Pod skupinu Komerční banky patří i společnosti Modrá pyramida nebo KB Penzijní společnost.

Moneta Money Bank, a. s.



Moneta Money Bank působí v České republice od roku 1997. Je součástí velké mezinárodní skupiny General Electric Company. Skupina GE působí ve více než 100 zemích prostřednictvím svých průmyslových, technologických i finančních divizí. Skupinu GE tak tvoří rozsáhlé a různorodé portfolio firem s různým zaměřením. V tuzemsku skupinu GE tvoří tři hlavní společnosti a to Moneta Money Bank, Moneta Auto a Moneta Leasing. Názvy společností skupiny se během roku 2016 změnilo z GE Money Bank, GE Money Auto a GE Money leasing.

Do produktů a služeb, které v ČR nabízí, patří osobní půjčky a podnikatelské úvěry, platební a úvěrové karty, konsolidace úvěrů, hypotéky, refinancování hypoték, depozita, investiční produkty, úvěrové pojištění, leasing automobilů, ale i poradenství v oblasti získávání veřejné podpory na vybrané typy projektů. Zaměřuje se především na občany a na malé a střední podniky. V současnosti obsluhuje více než jeden milion klientů a má 254 poboček.

mBANK, a.s.



mBANK se objevila v České republice v roce 2007. Byla první bankou, která představila model samoobslužné banky. Zákazníci si tak své každodenní bankovní operace spravují sami, většinou přes internet ze svých domovů. Pobočky této banky slouží především pouze jako poradenská místa. Tento koncept bance umožňuje nabídnout srovnatelné běžné bankovní produkty zcela bez poplatku za vedení účtu. mBANK působí v České republice na základě evropského pasu pro podnikání v bankovním sektoru. Je obchodní značkou mBank S.A, která má přes 3,6 milionu

zákazníků ve Střední Evropě. mBank S.A. je součástí skupiny Commerzbank, jedné z největších finančních skupin v Evropě.

V současné době mBank v České republice obsluhuje více než půl milionu klientů ve svých 26 kamenných pobočkách. Soustředí se především na retailový segment a živnostníky, pro které nabízí standardní produkty, jako jsou osobní účty, spotřebitelské úvěry nebo i hypotéky.

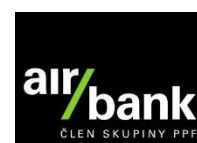
Fio banka, a.s.



Česká finanční skupina Fio získala licenci pro provozování banky v roce 2010. Samotná skupina však funguje již od roku 1993. Skupina začínala především jako obchodník s cennými papíry, poté následovalo otevření vlastní družstevní záložny a další významnou etapou před založením vlastní banky byl nákup společnosti RM-System provozující mimoburzovní trh.

V současné době má skupina Fio přes 480 tisíc klientů a 78 poboček. Fio banka nabízí tradiční bankovní služby zaměřené na retailovou klientelu a menší nebo střední podniky. Zprostředkování obchodů s cennými papíry je pro skupinu však stále důležitější než pro jiné banky podobné velikosti.

Air Bank, a.s.



Air bank nabízí své služby od konce roku 2011. Je členem mezinárodních skupin PPF a Home Credit Group. Zakládá si na odlišení od ostatních bank především v přístupu ke klientům. Považuje se za banku, která se chová otevřeně a pravdivě a měla by být srozumitelná, přehledná a přístupná.

Air bank získala od svého založení již přes 400 tisíc klientů a obsluhuje je přes 34 svých kamenných poboček. Banka se zaměřuje především na retailovou klientelu a nabízí klasické bankovní produkty, jako jsou běžné účty, spotřebitelské úvěry nebo hypotéky.

4.2 Komparace vybraných produktů

V následujících kapitolách budou porovnány vybrané produkty zvolených bank. V příloze č. 1 je vložen stručný přehled nabízených produktů jednotlivých bank. Pro následující porovnání nabízených produktů charakterizovaných bank byly vybrány tyto produkty: běžný účet, spořicí účet, termínovaný vklad a neúčelový spotřebitelský úvěr.

Běžný účet

Všechny zvolené banky nabízejí alespoň jeden typ běžného účtu. Na trhu je tak možné vybírat z velkého množství běžných účtů. Vzhledem k častým změnám podmínek, zejména výše poplatků a výši úrokových sazeb na jednotlivých účtech, byly veškeré informace o běžných účtech použité v této práci zjištěny 10. 10. 2016. Tabulka zahrnující běžné účty jednotlivých bank a jejich vybraných poplatků za jednotlivé služby je uvedena v příloze č. 2. Právě poplatky jsou nejlépe porovnatelnou proměnnou u běžných účtů. Pro každou banku byl vybrán jeden typ nabízeného běžného účtu. Pokud banka nabízí běžných účtů více, byl vybrán vždy účet, který je nabízen bez poplatku za vedení účtu, případně je jeho poskytnutí zdarma podmíněno splněním určitých podmínek, které lze považovat za splnitelné pro většinu retailové klientely.

Založení i zrušení účtu je u všech vybraných produktů zdarma. K účtu u komparovaných bank je zdarma vedena i debetní karta a všechny platby z ní. Mezi další často používané služby, které jsou také u všech sledovaných účtů bez účtovaného poplatku, patří příchozí platby, používání elektronického bankovníctví nebo zaslání elektronického výpisu z účtu. Banky se ve svých běžných účtech liší především poplatky za vedení účtu, odchozí platby, výběry z bankomatu, papírové výpisy nebo povoleným přečerpaním běžného účtu (kontokorent).

Česká spořitelna v současné době nabízí pro retailovou klientelu pouze *Osobní účet ČS II*. Základní cena za vedení produktu je 69 Kč. Senioři zaplatí 59 Kč a mladí do 18 let mají účet zdarma. Studenti ve věku 18-30 let mají účet po předložení potvrzení o studiu bez poplatku za vedení. S programem „*Za důvěru*“ může mít každý klient vedení účtu zdarma. Program lze získat po splnění všech následujících podmínek: příchozí platby minimálně v hodnotě 7 000 Kč za daný měsíc, jedna platba kartou

v měsíci a mít aktivně využívaný alespoň jeden další produkt České spořitelny z výčtu, který lze najít na stránkách České spořitelny. **ČSOB** svým klientům nabízí *Plus Konto*. Standardní poplatek za vedení účtu je 99 Kč, ale pokud klient splní danou podmínku, je účet zdarma. Podmínkou je měsíční příjem na účtu alespoň 15 000 Kč. **Komerční banka** má běžný účet s názvem *MůjÚčet* zpoplatněn měsíčním poplatkem za vedení účtu ve výši 68 Kč a při splnění podmínek konceptu *Moje odměny* je nabízen zdarma. Účet bez poplatku klient získá při splnění alespoň jedné z daných podmínek: mít alespoň jednu příchozí platbu na účtu, mít u KB uloženo více než 100 000 Kč, mít aktivní alespoň jednu půjčku či kreditní kartu nebo pravidelně každý měsíc spořit u KB na jejich termínovaných a spořicích účtech. Za každou uskutečněnou platbu platební kartou vrací poplatek za jeden výběr z bankomatu. Podobný koncept jako tři největší banky na tuzemském trhu má i **Moneta** se svým účtem *Genius Free & Flexi*, za který si v případě nesplnění daných podmínek účtuje poplatek za vedení účtu ve výši 149 Kč. Pro účet zdarma je potřeba mít na účtu příjem alespoň 7 000 Kč. **MBank**, **Fio** a **Air Bank** nabízí své běžné účty zcela zdarma bez jakýchkoliv podmínek. Ze sledovaných bank Air bank nabízí nejvyšší úrok na běžném účtu a to dokonce ve stejné výši jako na svém spořicím účtu (0,5 % nebo 1 % p.a).

V současné době tak umožňují všechny sledované banky vést běžný účet s nulovým poplatkem za vedení, některé nepodmíněně, jiné za splnění určitých podmínek. Velké banky jako je ČS, KB nebo ČSOB nabízejí účet zdarma za splnění určitých podmínek od roku 2013 nebo později. Zahrnutí této poplatkové strategie bylo reakcí na změněné konkurenční prostředí na českém bankovním trhu. Změnu prostředí způsobily především nové banky, mezi které patří například Air Bank, Zuno nebo Fio, které se na trhu objevily v letech 2010 – 2013. Vybrat jeden ideální běžný účet pro všechny je nemožné. Pro jednotlivé klienty je potřeba zohlednit jejich chování a jaké služby chtějí v rámci svého běžného účtu využívat. Každý má totiž jiné požadavky nebo potřeby.

Spořicí účty

Spořicí účty nabízejí, stejně jako běžné účty, také všechny vybrané bankovní instituce. Veškeré získané informace o spořicích účtech jsou platné k 12. 10. 2016.

Na rozdíl od běžných účtů nabízejí banky u spořicíh účtů vyšší úrokovou sazbu. Na druhou stranu je výběr z těchto účtů obvykle určitým způsobem omezen. V příloze č. 3 je v tabulce uveden přehled spořicíh účtů vybraných bank. V příloze lze najít především úrokové sazby na jednotlivých spořicíh účtech. Jednotlivé účty byly vybrány tak, aby byly mezi sebou co nejlépe porovnatelné. Všechny sledované spořicí účty mají zdarma poplatek za založení, vedení i zrušení spořicího účtu. To samé se týká i příchozích plateb nebo měsíčního elektronického výpisu. U ČSOB a KB je podmínkou založení spořicího účtu i vedení běžného účtu. K účtu nabízí zdarma neomezený počet odchozích plateb Fio bank, Air bank a Komerční banka.

Česká spořitelna nabízí *Spoření České spořitelny*. Vklady i výběry z účtu jsou bez poplatku. Pokud klient z účtu vybere jakoukoliv částku, jeho vklad se daný měsíc neúročí. V případě předčasného výběru ze spořicího účtu u **ČSOB** je účtován poplatek 0,75 % z vybírané částky do šesti měsíců délky vkladu a 1,5 % nad šest měsíců délky vkladu. Minimální výše poplatku je stanovena na 50 Kč. **Komerční banka** nabízí účet *Spořicí konto Bonus Aktiv*. Úroková sazba se skládá ze dvou složek. První je fixní 0,01 % p.a., na kterou mají nárok všichni klienti a druhá 0,05 % p.a. je bonusová. Bonusovou úrokovou sazbu lze získat za uskutečnění alespoň pěti plateb za měsíc platebními kartami vedeným k účtům klienta u KB v objemu minimálně 5 000 Kč. Základní úrok je připisován čtvrtletně. Bonusový je připisován pololetně a je počítán vždy z nejnižšího zůstatku za dané pololetí. Vklad na spořicím účet u **Air Bank** je úročen základní úrokovou sazbou 0,5 % p.a. Pokud klient zaplatí v daném měsíci alespoň pětkrát kartou, vklad je úročen zvýhodněnou sazbou 1,0 % p.a. Úroky Air Bank jako jediná připisuje denně. Banka nabízí také garanci TOP 3, která zajišťuje, že úroková sazba na spořicím účtu u Air Bank bude vždy mezi třemi nejlepšími spořicími účty na trhu. **Moneta** nabízí spořicí účet *Genius 9*, který má úrokovou sazbu 0,1 % p.a. Pokud klient vede i běžný účet typu *Genius* a v předchozím měsíci dosáhl měsíčního kreditního příjmu ve výši minimálně 7 000 Kč, bude se klientovi vklad na spořicím účtu úročit zvýhodněnou sazbou 0,5 % p.a. Provedení čtvrtého a dalšího jednorázového platebního příkazu měsíčně je zpoplatněno šesti korunami. Vklad na spořicím účtu *eMax Plus* od **mBank** je úročen základní úrokovou sazbou 0,1 % p.a. Pokud klient zaplatí kartou od mBank v daném měsíci v objemu alespoň 4 000 Kč, dosáhne

na bonusovou úrokovou sazbu 0,4 % p.a. Jedna odchozí platba v měsíci je zdarma a každá další je zpoplatněna 29 Kč.

Air bank z charakterizovaných bank nabízí nejvýhodnější spořicí účet. Na bonusovou úrokovou sazbu 1,0 % p.a. snadno dosáhnou všichni aktivní klienti. Tato sazba je z porovnaných spořicíh účtů nejvyšší. Díky neomezeným výběrům ze spořicího účtu je tento produkt vhodný i pro klienty, kteří vědí, že peněžní prostředky budou v krátkém časovém horizontu potřebovat. Díky garanci TOP 3 bude nabízená úroková sazba vždy mezi nejlepšími na trhu.

Termínované vklady

Termínované vklady jsou produktem, který je nabízen většinou charakterizovaných bankovních institucí. Stručný přehled v současnosti nabízených termínovaných vkladů je uveden v *příloze č. 4*. Veškeré informace o termínovaných vkladech uvedené v práci byly platné k 15. 10. 2016. Z charakterizovaných bank tento produkt v současnosti nenabízí pouze Air bank a Česká spořitelna.

Úroková míra je u většiny porovnaných termínovaných vkladů nižší než na spořicíh účtech. Spolu s nevýhodou menší likvidity nejsou tak termínované vklady příliš vhodným produktem. Racionálně smýšlející klient by si jej mohl vybrat jedině, pokud spekuluje na snížení úrokové míry, čímž si zabezpečí současnou úrokovou míru i pro následující roky. Úroková míra na termínovaných vkladech je totiž po celou dobu vkladu fixně daná při založení. Výška úrokové míry závisí na zvolené délce vkladu.

Z vybraných bank pouze **Fio** nabízí termínovaný vklad, který je úročen vyšší úrokovou sazbou než její spořicí účet pro všechny možné období. Nejkratší nabízený termínovaný vklad od Fio banky je na jeden týden a má úrokovou míru 0,16 % p.a., nejdelší nabízené období je pět let s úrokovou mírou 0,5 % p.a. Veškeré termínované vklady vybraných bank jsou bez poplatku za vedení. U jednotlivých bank se významně liší podmínky předčasného výběru peněz z vkladu. Například právě u Fio banky je minimální poplatek za předčasný výběr finančních prostředků 1 000 Kč. Jednotlivé banky mají i odlišně nastavené minimální vklady. Minimální vklad často záleží na délce

vkladu a pohybuje se v rozmezí od nuly až po několik desítek tisíc korun. V *tabulce č. 2* je uveden přehled úrokových sazeb jednotlivých bank.

Tabulka 2 - Přehled úrokových sazeb termínovaných vkladů vybraných bank (% p.a.)

Délka vkladu	ČSOB	KB	FIO	MONETA	mBank
<i>7 dní</i>	0,01	0,01	0,16	-	-
<i>1 měsíc</i>	0,01	0,01	0,16	0,01	-
<i>3 měsíce</i>	0,01	0,01	0,18	0,01	0,05
<i>6 měsíců</i>	0,01	0,01	0,19	0,10	0,05
<i>12 měsíců</i>	0,05	0,01	0,22	0,15	0,25
<i>2 roky</i>	-	0,01	0,25	0,20	-
<i>5 let</i>	-	0,01	0,50	0,50	-

Zdroj: Úrokové lístky jednotlivých bank k 15. 10. 2016

Neúčelový úvěr

Z vybraných bank nenabízí neúčelový úvěr pouze **Fio**. Retailovým klientům Fio nabízí úvěry ve formě hypoték, úvěrů na obchodování s cennými papíry nebo povoleného přečerpání běžného účtu (kontokorentu). Téměř všechny banky mají odlišné podmínky nabízených úvěrů podle objemu půjčované částky a délky splácení. Aby bylo možné produkty mezi sebou porovnat, byla stanovena půjčovaná částka na 100 000 Kč a délka splácení na šest let. Porovnány byly nabízené neúčelové úvěry k 18. 10. 2016 v úvěrových kalkulačkách jednotlivých bank - přehled úvěrů ve vybraných bankách je obsažen v *příloze č. 5*.

Banky mohou výši konečné úrokové sazby určovat individuálně. Na svých webových stránkách tak ukazují pouze základní úrokovou sazbu, kterou po posouzení klienta mohou upravit. Výše sazby je v konečné fázi sepsání smlouvy ovlivněna kromě zmíněného objemu půjčované částky a délky splácení i schopností klienta splácet. Tato proměnná je vyhodnocena bankou na základě analýzy klienta.

mBank nabízí garanci nejvýhodnějšího úvěru na českém trhu. Pro uznání garance je potřebné doložit návrh z jiné bankovní instituce. mBank v případě, že klient u jiné banky dosáhne na výhodnější podmínky, klientovi sníží RPSN o dvě desetiny procentního bodu oproti konkurenční nabídce. **ČSOB** při založení žádosti o úvěr sníží úrokovou sazbu o jeden procentní bod, pokud si klient převede z jiné banky svůj běžný účet do ČSOB. **Česká spořitelna** vybírá poplatek za vyřízení úvěru ve výši

1 % z vypůjčené částky. Při sjednání úvěru online se poplatek za vyřízení neplatí. Při řádném splácení nabízí úvěr s odměnou, který spočívá v odpuštění šesti splátek, díky čemuž se sníží úroková sazba na 10,1 % p.a. Předčasné splacení je zpoplatněno 0,5 – 1 % z předčasné splátky. Podobně jako ČS odpustí určitý počet splátek i **Air bank** při řádném splácení. V jejím případě se jedná o devět splátek a úroková sazba s tímto bonusem klesne na 6,9 % p.a.

V tabulce č. 3 je uvedené stručné zhodnocení nákladovosti jednotlivých úvěrů. Údaj v tabulce „Celková částka ke splacení včetně bonusů“ zahrnuje bankami nabízené bonusy. Jak u České spořitelny, tak i u Air bank se jedná o bonus v podobě odpuštění určitého množství splátek při řádném splácení úvěru. Dle porovnaných nabídek je podle celkové nákladovosti nejvýhodnější úvěr v objemu 100 000 Kč na šest let u Air bank, pokud klient bude řádně splácet splátky po celou dobu trvání úvěru. Za šest let by u Air bank klient přeplatil půjčenou částku o 19 450 Kč (při zahrnutí bankou nabízených bonusů). V případě řádného splácení je nejdražším úvěrem půjčka od Monety, kde by klient přeplatil půjčenou částku o 38 896 Kč. Bez uvedených bonusů by se nejméně výhodným úvěrem stal úvěr od České spořitelny, kde by klient přeplatil půjčenou částku o 43 590 Kč, při zahrnutí bankou nabízených bonusů by však klient přeplatil půjčenou částku jen o 31 704 Kč.

Tabulka 3 - Nákladové zhodnocení nabízených úvěrů

	ČS	CSOB	KB	Air	Moneta	mBank
Poplatek za zřízení úvěru (Kč)	1 000	0	490	0	0	0
Vedení úvěru (Kč)	0	0	0	0	0	0
Úroková sazba (% p.a.)	12,4	7,9	6,9	10,9	11,5	9,9
RPSN (% p.a.)	13,8	8,2	7,13	11,47	12,13	10,36
Celková částka ke splacení (Kč)	143 590	125 856	122 359	136 642	138 896	133 023
Celková částka ke splacení včetně bonusů (Kč)	131 704	-	-	119 450	-	-

Zdroj: Internetové stránky jednotlivých bank, vlastní zpracování

Klienti banky by měli pro zvolení nejvhodnějšího produktu mimo zmíněných kritérií týkajících se především úrokových sazeb a poplatků zvážit i možnost různých připojištění. Jednotlivé banky nabízejí srovnatelné pojištění za různou cenu. Mezi tato pojištění patří například pojištění pro případ pracovní neschopnosti z důvodu dlouhodobé nemoci nebo úrazu, invalidity třetího stupně, úmrtí nebo pro případ ztráty zaměstnání.

5 Analytická část

5.1 Vývoj bankovníctví v ČR

V posledních šesti letech došlo k relativně velkým změnám v konkurenčním prostředí. Od roku 2010 vzniklo v České republice jedenáct nových bank. Z toho Air Bank a Fio Bank jsou zcela nové banky a zbývajících devět se dle metodiky ČNB řadí do kategorie *pobočky zahraničních bank*, například Zuno. Za stejné období pět poboček zahraničních bank zaniklo, například Axa Bank. Do počtu vzniklých bank zasahuje i nově novela zákona č. 333/2014 Sb., o spořitelních a úvěrních družstvech. Některé družstevní záložny byly touto novelou donuceny požádat o bankovní licenci Českou národní banku. Například bývalá družstevní záložna Cetelem se stala bankou v roce 2015 a družstevní záložna Creditas již požádala o bankovní licenci a měla by se stát bankou začátkem roku 2017. Počet bank v letech 2009 - 2016 je uveden v *tabulce č. 4*. Členění skupin podle velikosti bylo převzato z metodiky České národní banky. Do čtyř velkých bank se za celou sledovanou dobu řadí Česká spořitelna, Komerční banka, Československá obchodní banka a UniCredit Bank.

Tabulka 4 - Počet bank v časové řadě v letech 2009 - 2016

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
VELKÉ BANKY	4	4	4	4	4	4	4	4
STŘEDNÍ BANKY	4	4	6	8	8	8	8	5
MALÉ BANKY	8	8	7	6	6	6	6	9
POBOČKY ZAHRANIČNÍCH BANK	16	18	19	21	21	21	22	23
CELKEM	32	34	36	39	39	39	40	41

Zdroj: ČNB

Kritériem ČNB pro zařazení do dané skupiny je bilanční suma. Hodnota kritéria pro zařazení do určité skupiny se ve sledovaném období několikrát změnila. Od roku 2016 jsou za velké banky považovány banky s bilanční sumou větší než 10 % celkového objemu bilanční sumy bankovního sektoru. Bilanční suma středních bank se pohybuje v rozmezí 2 až 10 % a malé banky operují s bilanční sumou menší než 2 % celkového objemu bilanční sumy bankovního sektoru. Dosažení limitní hodnoty pro zařazení do příslušné skupiny neznamená okamžité přeřazení dané banky. Zařazení

bank do jednotlivých skupin platí vždy po celý rok bez ohledu na dosaženou bilanční sumu. Zároveň i při roční revizi je vždy zvažována dlouhodobost překračování hraniční hodnoty v zájmu minimalizace změny struktury, která zásadně ovlivňuje vývoj ukazatelů ve skupinách bank.[25]

5.1.1 Vývoj objemu poskytnutých úvěrů a přijatých vkladů

Výkon a velikost bank ČNB měří pomocí zmíněného ukazatele bilanční sumy. Ta je tvořena sumou všech aktiv nebo pasiv. Dává informaci o tom, jaká je struktura majetku dané banky (strana aktiv) a z jakých zdrojů je tento majetek financován (strana pasiv). Bilanční suma bankovního sektoru činila na konci srpna 2016 téměř 5 948 mld. Kč. Dominantní položkou na straně aktiv tvoří poskytnuté úvěry a vklady. Dlouhodobě tvoří přibližně 70 % bilanční sumy. K 31. 8. 2016 tvoří přijaté vklady a úvěry 75 % celkové bilanční sumy. Na straně pasiv tvoří přijaté vklady a úvěry dlouhodobě přes 74 % bilanční sumy. K 31. 8. 2016 vykazoval tento ukazatel 75 %. Je tedy zřejmé, že pro banky je poskytování úvěrů a přijímání vkladů hlavní činností.[26] Jedním z nejvýznamnějších sledovaných faktorů v bankovníctví je tak objem vkladů a úvěrů od klientů. V *tabulce č. 5* jsou uvedeny údaje o hrubém domácím produktu (HDP) a o objemu vkladů a úvěrů v letech 2002-2015. K rokům byly vypočteny i jednotlivé koeficienty růstu. Hodnoty jsou vždy k poslednímu dni daného roku.

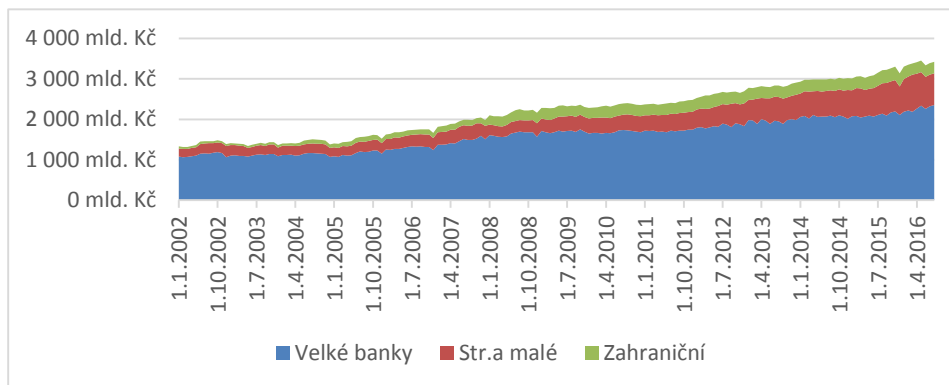
Tabulka 5 - HDP a objem vkladů a úvěrů v bankách v letech 2002 – 2015 (mil. Kč)

	HDP	k_t (%)	VKLADY	k_t (%)	ÚVĚRY	k_t (%)
2002	2 674 634	-	1 387 668	-	845 259,00	-
2003	2 801 163	104,73%	1 360 515	98,04%	886 835,00	104,92%
2004	3 057 660	109,16%	1 381 673	101,56%	925 581,00	104,37%
2005	3 257 972	106,55%	1 521 189	110,10%	1 069 852,00	115,59%
2006	3 507 131	107,65%	1 665 278	109,47%	1 276 265,00	119,29%
2007	3 831 819	109,26%	1 983 975	119,14%	1 602 568,00	125,57%
2008	4 015 346	104,79%	2 165 856	109,17%	1 845 960,00	115,19%
2009	3 921 827	97,67%	2 283 086	105,41%	1 831 648,00	99,22%
2010	3 953 651	100,81%	2 357 979	103,28%	1 878 178,00	102,54%
2011	4 033 755	102,03%	2 479 011	105,13%	2 008 280,00	106,93%
2012	4 059 912	100,65%	2 691 790	108,58%	2 074 051,00	103,27%
2013	4 098 128	100,94%	2 910 057	108,11%	2 246 478,00	108,31%
2014	4 313 789	105,26%	3 020 638	103,80%	2 376 791,00	105,80%
2015	4 554 615	105,58%	3 136 380	103,83%	2 530 203,00	106,45%

Zdroj: ČNB, vlastní zpracování

Z grafu č. 1 je zřejmé, že celkový objem vkladů uložených u velkých, středních a malých bank a poboček zahraničních bank má rostoucí trend v celém sledovaném období. Podkladová data pro grafy č. 1 a 2 jsou uvedena v příloze č. 6. Průměrné meziměsíční tempo růstu bylo vypočítáno na 0,54 %. Znamená to tedy, že se vklady meziměsíčně zvýšily v průměru o 0,54 %. Pro meziroční porovnání objemu vkladů je průměrné tempo růstu 6,47 %. Nejvyšší absolutní diference prvního řádu i nejvyšší tempo růstu bylo zaznamenáno mezi roky 2006 a 2007. Meziročně se vklady zvýšily o 318 697 mil. Kč, což je nárůst o 19 % oproti minulému roku. Mezi stejnými roky se zvýšilo nadprůměrně i HDP o 9,3 %. Česká ekonomika na tom byla dobře a klientům českých bank tak zbývalo rekordní množství finančních prostředků k uložení. Období krize se v letech 2009 – 2010 naopak podepsalo výrazně na útlumu nových vkladů u českých bank. Po krizi, při které došlo i k meziročnímu poklesu HDP v roce 2009, se objem vkladů začal opět více zvyšovat. V roce 2016 výše vkladů meziročně roste o 8 – 13 % v jednotlivých měsících.

Graf 1 - Vývoj objemu vkladů v České republice v letech (mld. Kč)



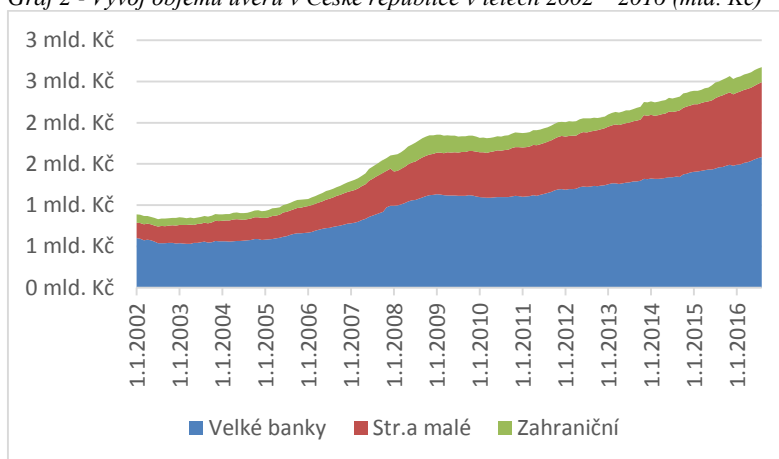
Zdroj: ČNB, vlastní zpracování

Byla spočtena vhodná lineární funkce pro vývoj objemu vkladů pomocí metody nejmenších čtverců. Index determinace pro daný model vychází na 0,977 a MAPE na 3,997 %. Obě kritéria pro volbu trendu ukazují, že se pravděpodobně jedná o vhodný statistický model. Samotná funkce má tvar $VKLADY = 1\,133\,970 + 12\,201 t$. Koeficient lineárního trendu byl prokázán jako statisticky významný – spočtená p-hodnota testu je nižší než hladina významnosti α (0,05). Podle modelu narůstá průměrně objem vkladů uložených u bank o 12,2 mld. Kč měsíčně. Index determinace lze interpretovat tak, že

lineární trend v časové řadě představuje faktor, který z 97,7 % vysvětluje variabilitu objemu vkladů.

Obdobná situace je i v problematice vývoje objemu bankami poskytnutých úvěrů, viz *graf č. 2*. Stejně jako u vývoje objemu vkladů je i zde patrný rostoucí trend. Meziměsíční průměrné tempo růstu je u úvěrů 0,63 % a meziroční 8,8 %. U úvěrů byl největší meziroční nárůst, stejně jako u objemu vkladů, mezi roky 2006 a 2007. Objem úvěrů stoupl meziročně o 326 303 mil. Kč. Tato změna představuje meziroční nárůst o 25,57 %. Naopak při ekonomické krizi v roce 2009 došlo dokonce k meziročnímu poklesu objemu úvěrů o 14 312 mil. Kč, kdy se klienti bank obávali nejistoty na finančních trzích. V posledních třech letech výše úvěrů opět bez problému roste meziročně přes 5 %.

Graf 2 - Vývoj objemu úvěrů v České republice v letech 2002 – 2016 (mld. Kč)



Zdroj: ČNB, vlastní zpracování

Pro časovou řadu popisující vývoj objemu úvěrů byl určen vhodný lineární model, u kterého index determinace vychází na 0,971 a MAPE na 5,749 %. Obě kritéria pro volbu trendu značí, že se pravděpodobně jedná o vhodný statistický model. Samotná funkce modelu má tvar $ÚVĚRY = 675\,179 + 11\,103 t$. P-hodnota je menší než hladina významnosti α (0,05) a proto lze tvrdit, že u parametru lineárního trendu byla prokázána významná statistická závislost. Směrnice funkce modelu udává, že dochází k nárůstu objemu úvěrů u bankovních institucí o 11,1 mld. Kč měsíčně. Díky výsledku indexu determinace lze tvrdit, že se jedná o velmi těsnou závislost.

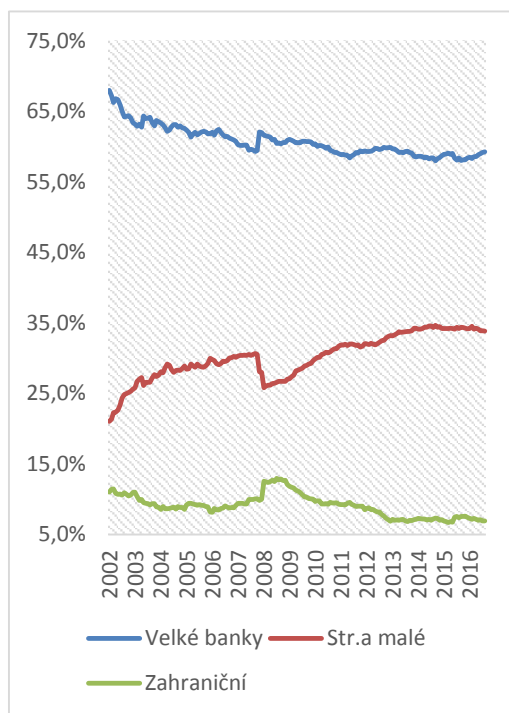
5.1.2 Změny konkurenčních podmínek na bankovním trhu

V následující části budou analyzovány dopady na bankovní instituce způsobené změnami v konkurenčním prostředí bankovního trhu, především příchodem nových bank.

Objemy poskytnutých úvěrů a přijatých vkladů

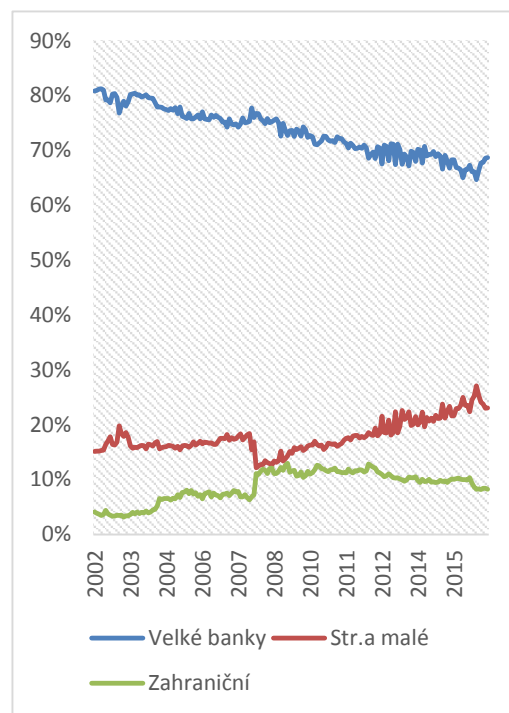
V *grafu č. 3 a 4* je uveden vývoj relativního podílu objemu poskytnutých úvěrů a přijatých vkladů velkými, středními a malými bankami a pobočkami zahraničních bank v letech 2002 - 2016. Lze pozorovat, že přes deset let dochází ke snižování relativního podílu v objemu vkladů i úvěrů velkých bank na českém trhu oproti podílu malých a středních bank. K 31. 8. 2016 byl podíl úvěrů u velkých bank 59,8 %. V porovnání se situací na začátku roku 2002, kdy bylo uloženo u velkých bank 68 %, klesl podíl o 8,2 %. Naopak malým a středním bankám za stejné období podíl narostl o 13 %. Tabulka s podkladovými daty pro grafy je uvedena v *příloze č. 6*. V *grafu č. 3* je vidět mírný rostoucí trend pro střední a malé banky na úkor velkých bank a zahraničních poboček. Podobná situace je i u vývoje vkladů. Na začátku roku 2002 bylo uloženo u velkých bank 81 % vkladů oproti 15 % vkladů ve středních a malých bankách. K 31. 8. 2016 se podíl velkých bank zmenšil od počátku sledovaného období o 12 % na 69 % a střední a malé banky měly ke konci srpna již 23 % vkladů. Zvyšující se konkurenční prostředí má vliv na to, že objemy vkladů a úvěrů se postupně přesouvají ze čtyř velkých bank do více menších bank. Průměrný meziměsíční přírůstek objemu úvěrů je u velkých bank 0,55 % a objemu vkladů 0,45 %. U malých a středních bank byl vypočten průměrný meziměsíční přírůstek u objemu úvěrů na 0,91 % a u objemu vkladů na 0,78 %. Meziměsíční přírůstky u obou sledovaných charakteristik korespondují s tvrzením, že velké banky získávají každý měsíc méně vkladů i poskytují méně úvěrů než jejich menší konkurenti.

Graf 3 - Vývoj podílu objemu úvěrů jednotlivých skupin bank



Zdroj: ČNB, vlastní zpracování

Graf 4 - Vývoj podílu objemu vkladů jednotlivých skupin bank

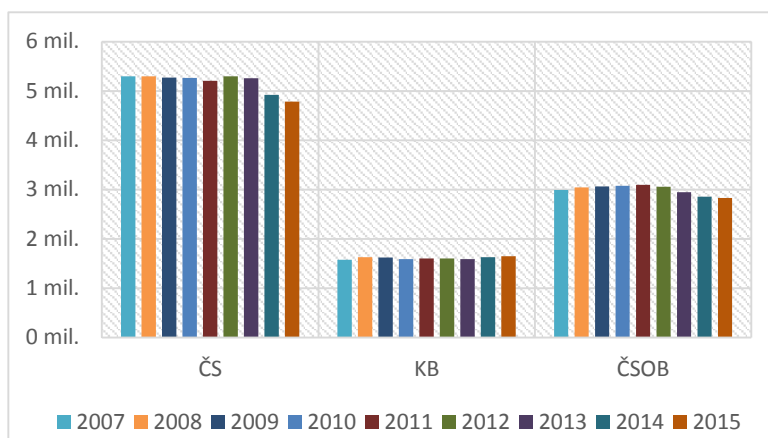


Zdroj: ČNB, vlastní zpracování

Počet klientů

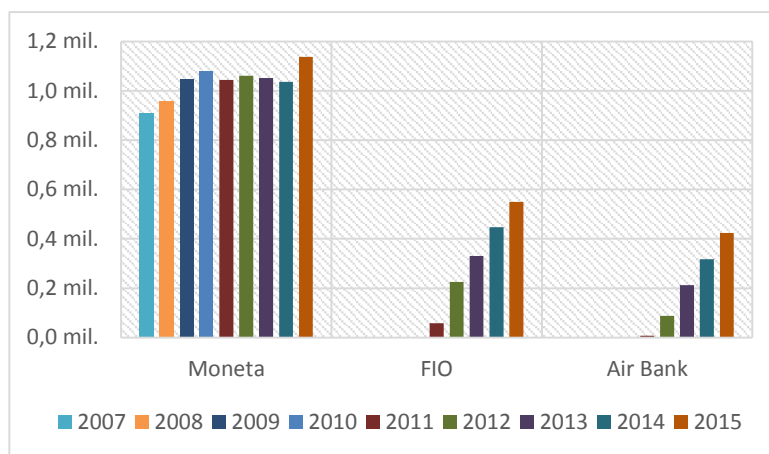
V grafu č. 5 je znázorněn počet klientů v letech 2007 – 2015 u třech největších bank na českém trhu. V grafu č. 6 jsou poté pro stejné období (pokud jsou pro danou banku dostupná data) uvedeny počty klientů třech menších bank a to Fia, Monety a Air bank. U vývoje počtu klientů je patrný mnohem větší rozdíl mezi velkými a menšími bankami než u vývoje objemu jak vkladů, tak úvěrů. U velkých bank se zdá trend počtu klientů konstantní nebo mírně klesající. U menších bank lze jednoznačně tvrdit, že vývoj počtu účtů má rostoucí trend.

Graf 5 - Počet klientů ČS, KB a ČSOB v letech 2007 - 2015



Zdroj: Výročních zprávy jednotlivých bank, vlastní zpracování

Graf 6 - Počet klientů Monety, Fia a Air bank v letech 2007 - 2015



Zdroj: Výročních zprávy jednotlivých bank, vlastní zpracování

Air Bank a Fio začaly fungovat na bankovním trhu v roce 2011. Po pěti letech fungování dokázala Air bank nalákat k založení účtu více než 400 tisíc klientů k založení účtu. Bankovní služby od Fia využívá dokonce přes 550 tisíc klientů. Oběma bankám se daří několik let rozšiřovat svou klientelu o více než 100 tisíc klientů ročně. Na trhu Graf 5 - Počet klientů nejdynamičtěji roste počet klientů u Air Bank, Equa Bank, Fio Bank, mBank a Zuno Bank, u kterých došlo k nárůstu počtu klientů od roku 2013 do začátku roku 2015 o 907 tisíc, což je zvýšení o více než 100%. Nejedná se však nutně o unikátní klienty. Klient může mít více účtů u různých bankovních domů a díky tomu může být počítán více než jednou. Je to vidět i na statistice z ČNB, která ukazuje, že v roce 2011 bylo založeno 9,7 milionů aktivních běžných a vkladových účtů a v roce 2013 už jich bylo 11,7 milionů.[27] Část občanů si tak ponechává účty ve svých

původních bankách a u nových bank využívají pouze ty služby, které je vycházejí levněji nebo jim více vyhovují. Objemy vložených vkladů nebo poskytnutých úvěrů se díky tomu nepřesouvají z velkých bank do menších tak, jak by se mohlo zdát z vývoje počtu klientů menších bank.

Vývoj počtu klientů a osobních účtů České spořitelny a Air bank

Pro stanovení konkrétních dopadů současného konkurenčního boje pro velké banky byla vybrána největší česká banka Česká spořitelna. Na jejím případě budou podrobněji analyzovány ukazatele týkající se počtu klientů a založených běžných účtů. V *tabulce č. 6* jsou uvedeny údaje o počtu klientů a osobních účtů vedených v ČS. Největší meziroční pokles počtu klientů lze sledovat mezi roky 2013 a 2014, kde se první absolutní diference rovná hodnotě -338 148. Naopak nárůst klientů ve sledovaném období nastal pouze v letech 2007 a 2012. Průměrný počet klientů je v časové řadě 5 212 453. Hodnoty koeficientu růstu k_t značí, o kolik procent se změnil počet klientů oproti předchozímu období. Průměrné tempo růstu bylo vypočteno na -1,01 %. Meziročně tak v časové řadě dochází k průměrnému úbytku o 1,01 % klientů. Naopak v počtu osobních účtů dochází od počátku časové řady k nárůstu. Průměrné tempo růstu u této časové řady je 26,04 %. Průměrně tak počet osobních účtů u České spořitelny rostl meziročně o 26,04 %. Tento typ účtu byl zaveden v polovině roku 2007 a v současnosti už jiný typ běžného účtu Česká spořitelna nenabízí. Obrovský nárůst v prvních letech, kdy mají první absolutní diference hodnoty několik set tisíc, je způsoben především klienty, kteří si převedli svůj starý typ běžného účtu na nový.

Tabulka 6 - Počet klientů a osobních účtů ČS v letech 2004 - 2015

Rok	Počet klientů	První abs. diference	kt (%)	Počet osobních účtů	První abs. diference	kt (%)
2004	5 353 923	-	-	-	-	-
2005	5 326 378	-27 545	99,49	-	-	-
2006	5 276 897	-49 481	99,07	-	-	-
2007	5 294 470	17 573	100,33	425 943	-	-
2008	5 293 632	-838	99,98	1 080 579	654 636	253,69
2009	5 272 785	-20 847	99,61	1 715 257	634 678	158,73
2010	5 265 097	-7 688	99,85	2 101 646	386 389	122,53
2011	5 202 572	-62 525	98,81	2 264 722	163 076	107,76
2012	5 297 398	94 826	101,82	2 294 577	29 855	101,32
2013	5 258 892	-38 506	99,27	2 379 625	85 048	103,71
2014	4 920 744	-338 148	93,57	2 534 094	154 469	106,49
2015	4 786 644	-134 100	97,27	2 713 012	178 918	107,06

Zdroj: Výroční zprávy České spořitelny, vlastní zpracování

Pro porovnání s největší bankou na tuzemském trhu byla vybrána Air bank, která je dle finančně-poradenské společnosti Fincentrum oceněna již několik let za sebou cenou *Nejdynamičtější banku roku*. Tabulka č. 7 uvádí počet klientů ke konci jednotlivých roků u Air bank za celou dobu existence banky. Banka se veřejnosti otevřela koncem roku 2011 a za první celý rok své existence dokázala přesvědčit téměř 90 tisíc nových klientů k založení svého běžného účtu. Následující roky se banka rozrůstala o více než 100 tisíc nových klientů ročně. Do povědomí českých občanů se dostala především díky marketingové kampani, v které banka chtěla oslovit především nespokojené zákazníky tradičních českých bank. Tento tah byl velice úspěšný, o čemž svědčí právě i velké meziroční tempo růstu.

Tabulka 7 - Vývoj počtu klientů u Air bank v letech 2011 - 2015

	Počet klientů	První abs. diference	kt (%)
2011	7 000	-	-
2012	88 000	81 000	1 257
2013	213 000	125 000	242
2014	318 000	105 000	149
2015	424 000	106 000	133

Zdroj: Výročních zprávy Air Bank, vlastní zpracování

Z analyzovaných dat je vidět, že velké banky včetně České spořitelny se ocitly pod velkým tlakem konkurence po vstupu nových menších bank na tuzemský trh. U největší banky na českém trhu tak dochází ke snižování počtů klientů. Nové banky lákají klienty na své jednodušší účty, které jsou často bez poplatku a s lepší úrokovou sazbou. Velké banky včetně České spořitelny byly donuceny na tyto konkurenční změny reagovat. ČS zjednodušila a zpřehlednila svou produktovou nabídku a začala ke svým klientům přistupovat mnohem více individuálně. V roce 2014 zavedla program „*Za důvěru*“, díky kterému je i u této banky možné vést běžný účet zdarma. Díky tomu dokáže oslovit do velké míry jak nízkonákladové klienty, tak i klienty, kteří vyhledávají stabilní a důvěryhodné bankovní domy. Konkurenční výhodu má ve fyzické dostupnosti banky díky 1 598 bankomatům a především ve více než šesti stům poboček pro klienty vyžadující osobní přístup. Vývoj vedených osobních účtů u ČS dokazuje, že o běžné účty mají klienti stále zájem i u největší banky. Meziročně došlo ve všech letech k nárůstu založených osobních účtů.

5.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Kompletní dotazník je uveden v příloze č. 7. Celkem dotazník vyplnilo 192 respondentů v období od 26. 10. do 9. 11. 2016. Podle statistiky zdrojů dotazníku na stránkách *vyplnto.cz* bylo u téměř 37 % dotazovaných potvrzeno, že byli osloveni přes sociální sítě nebo email. Necelých 30 % respondentů si na internetu dotazník našlo náhodně přímo na stránkách *vyplnto.cz* nebo přes některý z internetových vyhledávačů. Přibližně 15 % dotázaných bylo osobně osloveno v terénu, aby vyplnili dotazník přes přenosné zařízení. U ostatních nebylo bohužel možné zdroj prokázat.

5.2.1 Struktura respondentů

Otázky, které zjišťovaly strukturu respondentů podle pohlaví, věku, společenského statusu, vzdělání a měsíčního příjmu, byly zařazeny na konci dotazníku. Byly to otázky č. 13 – 17. Z celkového počtu 192 respondentů bylo 102 žen (53,13 %) a 90 mužů (46,88 %). Podle věku byla nejpočetnější skupina respondentů skupina 15 – 25 let, kterou tvořilo 71 (46,88 %) respondentů celkového počtu odpovědí. Dalšími skupinami kategorie byly 26 – 35 let, do kterých se zařadilo 23,96 %, dále skupina 36 – 45 let s 17,19 %, skupina 46 – 55 let s 10,42 %, skupina 56 – 55

let se 7,29 % a skupina více než 65 let s 4,17 %. Ostatní segmentační otázky byly shrnuty do tabulky č. 8, kde jsou uvedeny odpovědi respondentů na jednotlivé otázky. Otázka č. 15 byla zaměřená na nejvyšší dokončené vzdělání, otázka č. 16 na společenský status a otázka č. 17 na čistý měsíční příjem.

Tabulka 8 – Struktura respondentů podle identifikačních otázek

Otázka č. 15	Počet	Podíl (%)	Otázka č. 16	Počet	Podíl (%)	Otázka č. 17	Počet	Podíl (%)
Vysokoškolské (vyšší než bakalářské)	66	34,38%	Zaměstnanec	113	58,85%	do 10 000 Kč	56	29,17%
Vysokoškolské bakalářské	55	28,65%	Student	61	31,77%	10 001 - 20 000 Kč	54	28,13%
Středoškolské s maturitou	48	25,00%	OSVČ	23	11,98%	20 001 - 30 000 Kč	50	26,04%
Vyučen/a bez maturity	17	8,85%	Důchodce	15	7,81%	30 001 - 50 000 Kč	26	13,54%
Základní	6	3,13%	Mateřská dovolená	5	2,60%	Více než 50 000 Kč	6	3,13%
			Nezaměstnaný	5	2,60%			

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

5.2.2 Analýza dotazníkového šetření

V této části budou analyzovány zajímavé skutečnosti a vztahy mezi odpověďmi.

Vlastnictví bankovního účtu

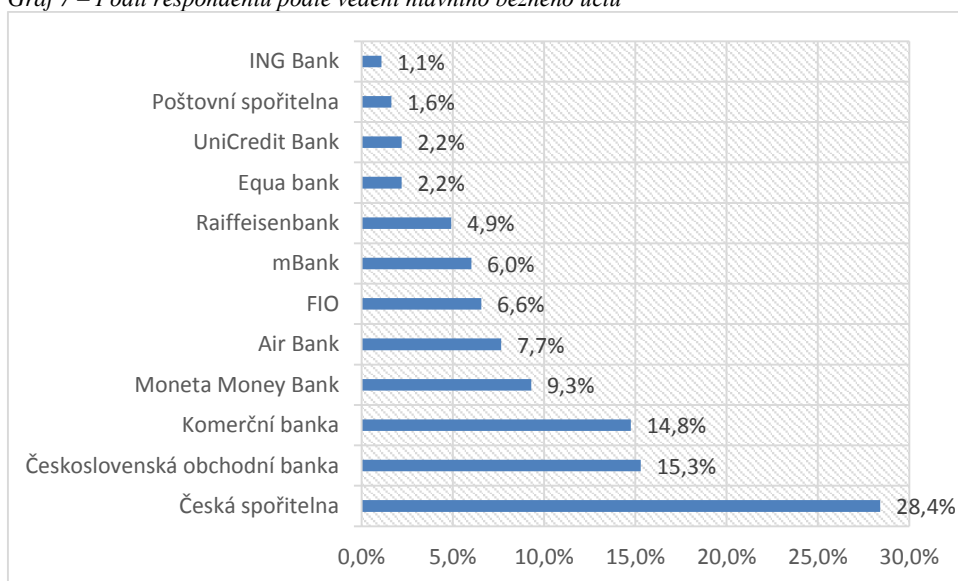
Ze 192 respondentů jich v otázce č. 1 uvedlo devět (4,7 %), že nemají otevřený žádný bankovní účet. Z toho v šesti případech se jednalo o studenty středních škol. Lze předpokládat, že tito respondenti účet v současné době nepotřebují, ale jedná se o budoucí potenciaální klienty bankovních domů. Mezi respondenty, kteří nemají otevřený žádný účet, byl dále důchodce, zaměstnanec a nezaměstnaný. Pokud v této otázce dotazovaný odpověděl, že nemá otevřený jakýkoliv bankovní účet, byla jím další vyplňovaná otázka až otázka č. 11: „Změnil/a jste už v minulosti banku?“

Hlavní běžný účet

Otázka č. 3 se ptala respondentů, u které banky vedou svůj hlavní běžný účet. U České spořitelny vede svůj hlavní běžný účet 52 respondentů (27,08 %). Na druhém místě podle počtu respondentů je ČSOB s 28 respondenty (14,58 %) a na třetím je Komerční banka s 27 respondenty (14,06 %). Z menších bank je na čtvrtém místě

Moneta Money Bank se 17 respondenty (8,85 %). Dle odpovědí na tuto otázku lze vidět, že i přes velkou konkurenci si tradiční velké banky stále udržují náskok oproti konkurenci v používání běžných účtů svých klientů. U třech největších bank má účet celkem 58,5 % respondentů. V grafu č. 7 je graficky znázorněno rozložení respondentů podle toho, u které bankovní instituce vedou svůj hlavní běžný účet.

Graf 7 – Podíl respondentů podle vedení hlavního běžného účtu



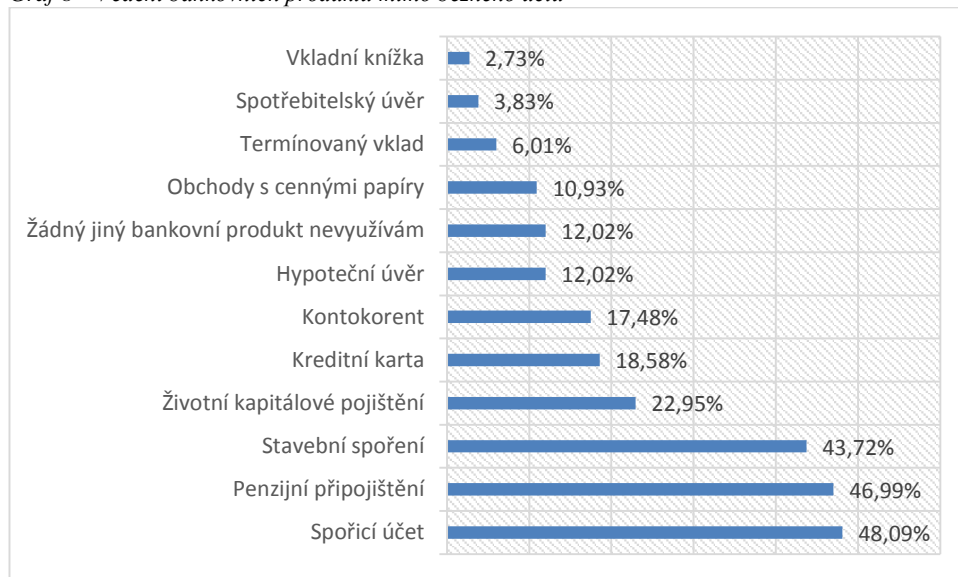
Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Další bankovní produkty

Otázka č. 4 zjišťovala, jaké další bankovní produkty mají respondenti kromě běžného účtu. V grafu č. 8 jsou graficky znázorněny odpovědi na tuto otázku. Mezi tři nejčastější bankovní produkty, které respondenti uvedli, že vedou vedle svého běžného bankovního účtu, patřil spořicí účet, který uvedlo 88 respondentů (48,09 %), penzijní připojištění má 86 respondentů (46,99 %) a stavební spoření vede 80 respondentů (43,72 %). Celkem 149 respondentů (77,6 %) uvedlo, že má alespoň jeden spořicí účet. Za spořicí účty jsou v tomto případě považovány tyto bankovní produkty: spořicí účet, stavební spoření, termínovaný vklad, penzijní připojištění, vkladní knížka a investiční produkty. 86 respondentů uvedlo, že má dva a více druhů spořicíh účtů a 12 respondentů má dokonce více než tři druhy spořicíh účtů. Vedení jakéhokoliv úvěrového produktu, mezi které zde patří kreditní karta, kontokorent, spotřebitelský

a hypoteční úvěr uvedlo 72 dotázaných (37,5 %). Vedení pouze spotřebitelského nebo hypotečního úvěru uvedlo 29 dotázaných (15,1 %).

Graf 8 – Vedení bankovních produktů mimo běžného účtu



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Otázka č. 5 se ptala na nejdůležitější kritérium při výběru bankovních produktů. 128 respondentů (69,9 %) považuje za nejdůležitější kritérium při výběru běžného účtu souhrn veškerých poplatků. Žádné další kritérium u tohoto produktu nepřesáhlo 10 %. Mezi dalšími kritérii byl úrok, fyzická dostupnost banky, reference od známých nebo rodiny, dobré jméno banky a posledním kritériem byly dodatečné služby. Dalšími produkty, na které respondenti v této otázce odpovídali, byly spořicí účty, stavební spoření, termínovaný vklad, hypoteční úvěr a spotřebitelský úvěr. U všech těchto produktů dává přes 50 % respondentů přednost úroku před všemi ostatními kritérii. Podle odpovědí na tuto otázku není pro většinu respondentů problém zakládat své produkty i u jiných bankovních institucí, než kde již mají založený nějaký účet, pokud jim jiná banka nabídne kvalitní produkt s lepším úrokem.

Změna banky

Otázka č. 9 zjišťovala, jak respondenti seřadí pět různých kritérií, které by mohly nyní ovlivnit změnu bankovní instituce u jednotlivých respondentů. Každému kritériu respondenti udělili pořadí v intervalu $\langle 1; 5 \rangle$, kde pořadí jedna znamenalo kritérium, které by ovlivnilo v současnosti změnu banky nejvíce. V tabulce č. 9 lze najít průměrné pořadí pro jednotlivá kritéria. Nejdůležitějším kritériem je poplatek za vedení účtu s průměrným pořadím 1,798. Za nejméně důležité kritérium ho označilo dokonce 101 respondentů (55,2 %). Druhým nejdůležitějším kritériem pro respondenty je stabilita a věrohodnost bankovní instituce. Toto kritérium má průměrné pořadí 2,656 a jako vůbec nejdůležitější měřítko pro změnu ho zvolilo 41 respondentů (22,4 %). Na druhé straně se pohybuje kritérium reference od známých nebo rodiny, které zvolilo jako nejméně důležité 86 respondentů (47 %) a má průměrné pořadí 3,978. Dle odpovědí na tuto otázku, lze říci, že klienti jsou nejvíce citliví na poplatkovou bankovní politiku u svých bank. Na druhou stranu ale respondenti řeší otázku stability a věrohodnosti bankovní instituce. V dnešní informační a internetové době už dotazovaní neřeší tolik fyzickou dostupnost banky a spoléhají se více na informace, které si o produktech sami najdou.

Tabulka 9 – Průměrné pořadí jednotlivých kritérií pro změnu banky

Kritérium	Průměrné pořadí
Poplatek za vedení účtů	1.798
Výše úroku na účtech dané banky	2.803
Stabilita a věrohodnost bankovní instituce	2.656
Fyzická dostupnost banky	3.765
Reference od známých nebo rodiny	3.978

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

„Uvažujete o změně banky?“ tak byla přímo položena otázka č. 10. V době vyplňování dotazníku 139 respondentů (75,96 %) neuvažuje a 27 (14,75 %) uvažuje o změně banky. Ostatní respondenti si nejsou jisti. V následující otázce č. 11 respondenti odpovídali na otázku, zda v minulosti již změnili svou banku. 92 (47,92 %) změnilo v minulosti svou banku a 100 (52,08 %) nikoliv.

Nyní bude otestována hypotéza H_0 o nezávislosti kvalitativních znaků, konkrétně bude zkoumána nezávislost mezi zkušeností se změnou banky a zda klient přemýšlí o změně banky či nikoliv. V *tabulce č. 10* je obsažena asociační tabulka zahrnující všechny kombinace možných odpovědí z otázek č. 10 a 11. V tabulce jsou uvedeny četnosti jak empirické, tak očekávané.

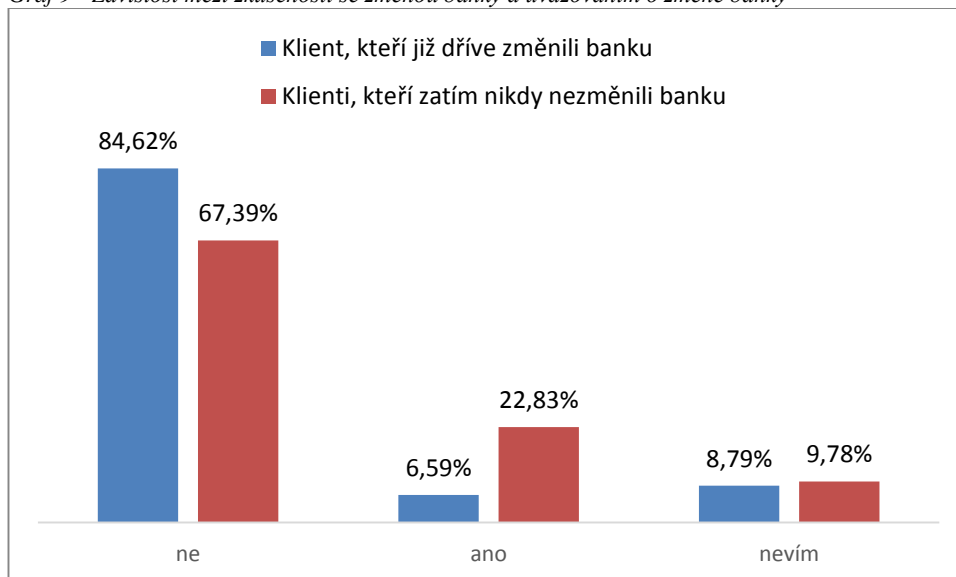
Tabulka 10 – Vztah mezi klientovou zkušeností se změnou banky a uvažováním o změně banky

		Smýšlení o změně		Celkem
		Ano	Ne	
Zkušenost se změnou	Ano	6 13.5	77 69.5	83
	Ne	21 13.5	62 69.5	83
Celkem		27	139	166

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Testové kritérium χ^2 testu bylo spočteno na 9,952 a odpovídající p – hodnota na 0,0016. P –hodnota je nižší než hladina významnosti 0,05 a proto lze zamítnout H_0 , která tvrdila, že mezi analyzovanými znaky není statistická závislost. Cramerův koeficient kontingence se rovná 0,2499, a proto se jedná o prokázanou relativně slabou závislost. Bylo statisticky dokázáno, že klienti bank, kteří mají zkušenost se změnou banky, neuvažují tak často o další změně. Křížový poměr byl vypočten na 4,3468. Lze ho interpretovat tak, že je přibližně 4,35 krát menší šance, že by klienti, kteří již změnili v minulosti banku, přemýšleli v současnosti o její další změně. V *grafu č. 9* jsou uvedeny výsledky otázky č. 10 v závislosti na odpovědích z otázky č. 11. Klienti, kteří již dříve změnili banku, přemýšlí o změně výrazně méně než klienti, kteří jsou stále věrní své bankovní instituci. 22,83 % respondentů, kteří zatím nikdy nezměnili banku, přemýšlí o změně banky. Avšak pouze 6,59 % respondentů, kteří již dříve změnili banku, přemýšlí o změně. Tento prokázaný vztah poukazuje také na to, že dotázaní, kteří změnili svou banku, jsou pravděpodobně ve své nové bance spokojenější.

Graf 9 - Závislost mezi zkušeností se změnou banky a uvažováním o změně banky



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Zda zkušenost se změnou je statisticky závislá na tom, jestli má daný klient účet veden u malé nebo velké banky, prověří následující χ^2 test, ve kterém bude otestována nulová hypotéza H_0 o nezávislosti výše uvedených znaků. V tabulce č. 11 lze najít asociační tabulku zahrnující odpovědi respondentů a očekávané četnosti. Proměnná změna nabývá hodnot ano/ne, která koresponduje s odpověďmi respondentů na otázku, zda již někdy změnili banku. Druhý prověřovaný znak „banka“ rozděluje respondenty do dvou kategorií. Do „velkých“ bank byly zařazeny tři největší banky na tuzemském trhu – České spořitelna, Komerční banka a Československá obchodní banka. Do „malých“ byly zařazeny všechny ostatní banky.

Tabulka 11 – Vztah vedení běžného účtu u velké nebo malé banky na respondentovu zkušenost se změnou banky

		Banka		Celkem
		Malá	Velká	
Změna	Ano	54 37.792	37 53.208	91
	Ne	22 38.208	70 53.792	92
Celkem		76	107	183

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Byla vypočtena hodnota χ^2 na 23,6465 a odpovídající *p-hodnota* je menší než 0,001. Na základě porovnání *p-hodnoty* s hladinou významnosti 0,05 lze zamítnout nulovou hypotézu o nezávislosti mezi sledovanými znaky ve prospěch alternativní hypotézy H_1 . S 95% pravděpodobností lze tvrdit, že klienti, kteří již někdy změnili banku, jsou častěji u menších bank. Cramerův koeficient kontingence se rovná 0,3595, což značí středně slabou závislost. Křížový poměr pro daný vztah vychází na 4,64, což znamená, že u klientů, kteří změnili banku je 4,64 krát větší šance na to, že účet mají u menších bank.

Bylo prokázáno, že respondenti, kteří změnili banku, méně často uvažují o další změně banky a většinou po změně vedou účet u menších bank, s kterými jsou více spokojeni, a které pro ně nabízejí atraktivnější produkty. Naopak mezi respondenty, kteří banku nezměnili, je stále přes 22 % dotázaných, kteří o změně přemýšlí. Pravděpodobně tedy bude v příštích obdobích stále docházet k přesunu klientů od velkých do menších bank.

Znalost bankovních produktů

V dotazníku, konkrétně v otázce č. 12, byli respondenti tázáni i na svůj subjektivní pohled na svůj přehled o bankovních institucích a produktech. Necelých 38 % dotázaných (72 respondentů) si myslí, že „*má*“ nebo „*spíše má*“ přehled o všech produktech a bankovních institucích na trhu. Naopak přes 47 % dotázaných (92 respondentů) je toho názoru, že přehled „*nemá*“ nebo „*spíše nemá*“. Pro vybrání ideálního produktu na konkurenčním trhu je rozsáhlá znalost o nabízených produktech podmínkou. Dotazovaní, kteří o svém přehledu smýšlejí negativně, by si mohli vybrat úplně jiný bankovní produkt, než který mají nyní, pokud by měli k dispozici více informací.

Z 92 respondentů, kteří smýšlejí o svém přehledu negativně, jich 16 (17,98 %) přemýšlí o změně banky. Dá se tedy předpokládat, že pokud získají informace o lepším produktu, nic jim v přechodu k jiné bankovní instituci nebude bránit. Ostatní respondenti v této skupině jsou pravděpodobně se svou bankou relativně spokojeni

a nemají potřebu nebo chuť další informace získávat. Z této skupiny dotázaných změnilo banku 37 (40,22 %), což je podprůměrná hodnota oproti výsledku celého výběrového souboru. Ze 72 dotázaných, kteří smýšlí pozitivně o svém přehledu nad bankovním trhem, změnilo banku 46 (63,89 %) a pouze 8 (11,59 %) přemýšlí o změně banky.

Bude otestována nulová hypotéza H_0 o nezávislosti kvalitativních znaků. Konkrétně bude test zkoumat nezávislost mezi subjektivním hodnocením znalostí nabízených bankovních produktů a tím, zda již klient někdy změnil svou banku. V tabulce č. 12 je asociační tabulka, ve které proměnná *změna* nabývá hodnot *ano/ne*. Odpověď *Ano* představuje respondenty, kteří již dříve změnili banku, a *ne* představuje respondenty, kteří zatím banku nikdy nezměnili. Proměnná *přehled* nabývá také dvou znaků *ano/ne*, kde odpověď *ano* zahrnuje respondenty, kteří odpověděli na otázku č. 12, že *souhlasí* nebo *spíše souhlasí* a *ne* tvoří respondenty, kteří *nesouhlasí* či *spíše nesouhlasí* s výrokem v otázce. Tabulka zahrnuje jak empirické, tak očekávané četnosti.

Tabulka 12 – Vztah změny banky u respondentů na uvedeném přehledu o bankovním trhu

		Změna		Celkem
		Ano	Ne	
Přehled	Ano	46 36.439	26 35.561	72
	Ne	37 46.561	55 45.439	92
	Celkem	83	81	164

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Pomocí χ^2 testu nezávislosti kvalitativních znaků byla spočtena hodnota $\chi^2 = 9,0543$. Odpovídající *p-hodnota* se rovná 0,0026. *P-hodnota* je menší než hladina významnosti 0,05 a proto se H_0 o nezávislosti testovaných znaků zamítá na dané hladině významnosti ve prospěch alternativní hypotézy H_1 , která prokazuje mezi znaky statistickou závislost. S 95% pravděpodobností lze říci, že u klientů bank, kteří si myslí, že *mají* nebo *spíše mají* dobrou znalost o nabízených bankovních produktech, došlo v minulosti častěji ke změně bankovní instituce. Cramerův koeficient kontingence se rovná 0,2350, což značí relativně slabou závislost. Křížový poměr v dané asociační

tabulce vyšel 2,62. U lidí, kteří o své znalosti nabízených bankovních produktů smýšlejí pozitivně, je šance, že změní banku 2,62 krát vyšší než u lidí, kteří si myslí, že přehled nemají nebo spíše nemají. Díky tomu se dá očekávat, že pokud informace o produktech získají i občané, kteří přehled prozatím nemají, je větší šance, že i oni přejdou k bance, která jim bude více vyhovovat.

6 Zhodnocení výsledků a diskuse

Český bankovní trh byl v této práci označen za silně konkurenční. V roce 2016 na něm působilo celkem 41 bankovních institucí. Díky tomu tak existuje na trhu nepřehledné množství nabízených podobných bankovních produktů. V provedené komparaci vybraných bankovních produktů bylo zjištěno, že banky nabízejí obdobné služby. Každý klient má však jiné preference a při podrobnějším pohledu na nabídku si může vybrat jiný ideální produkt než někdo jiný. Komparace byla zaměřena především na poplatkovou politiku a nabízenou úrokovou sazbu u účtů jednotlivých bankovních domů.

Všechny porovnané nabízené běžné účty lze vést bez poplatku. Liší se však v podmínkách, za kterých na nulový poplatek mohou klienti dosáhnout. Nové nízkonákladové banky nabízejí většinou alespoň základní běžný účet bez poplatku a bez jakékoliv podmínky na dosažení této ceny. Velké banky začaly také nabízet účet bez poplatku za vedení, ale získat nulový poplatek mohou klienti pouze při splnění daných podmínek. Naopak za konkurenční výhody tradičních bank, mezi které patří zejména Česká spořitelna, ČSOB nebo KB, lze považovat zejména tradici, stabilitu a fyzickou dostupnost poboček nebo bankomatů. Pokud se klienti rozhodují mezi dvěma srovnatelnými produkty, mohou tyto další faktory hrát rozhodující roli. U spořicího produktu je zjevný velký pokles průměrných úrokových měr od roku 2012. Nové banky, které vysokým úrokem lákaly první klienty, od této strategie postupně upouští a rozdíl mezi úroky nových a tradičních bank se postupně zmenšuje. Mnohem více se odlišnosti mezi bankami projevují v poplatcích a v nabízených úvěrech. Klient může vhodným výběrem účtu respektive banky ušetřit snadno až několik set korun ročně.

Z analyzovaných dat lze tvrdit, že dochází k velkému nárůstu klientů menších bank na úkor velkých a tradičních bank. Tento trend vygradoval především v posledních pěti letech, kdy na trh vstoupily další nízkonákladové banky. U objemu uložených vkladů a poskytnutých úvěrů velkými bankami dochází k postupnému úbytku ve prospěch objemu u menších bankovních institucí. Vývoj těchto charakteristik je však mnohem méně dynamický než vývoj počtu klientů. Výsledky z dotazníku potvrdily, že

jeden z největších důvodů k odchodu klientů je jejich nespokojenost s poplatkovou politikou. Doporučením pro banky je maximální snížení poplatků za služby, které lze považovat za standardní. V dnešní internetové době je hromadná obsluha běžných účtů nákladově mnohem efektivnější než dříve. Na svých současných ziscích to dokazují i menší banky, které nevybírají poplatky za vedení účtu běžných ani spořicíh. Z nových bank byly v roce 2015 v zisku Air Bank, Equa Bank, Fio banka a mBank. Vzhledem k tomu, že získání klienta je obecně výrazně dražší, než udržení si stávajícího, je na místě obezřetnost především u velkých bank, které mají stále často zpoplatněny základní nabízené služby. Běžný účet může být považován jen za základní službu, ke které si klienti často založí u stejné banky i jiný, pro banku ziskovější produkt.

Pro získání, případně pro udržení si stávajících zákazníků, lze doporučit i individuální a férový přístup k zákazníkům. Zároveň nabízené produkty je třeba co nejvíce zjednodušit, aby klienti mohli snadno a rychle zjistit, co daná služba nabízí a zároveň i obnáší. Díky jednoduchosti si sami mohou jednotlivé produkty porovnat a vybrat ten, který jim nejvíce vyhovuje. U složitějších produktů, které bývají pro banku často i výnosnější, je doporučena vysoká odbornost zaměstnanců spolu se schopností a ochotou poradit. Do těchto složitějších produktů lze zařadit například hypotéku, investice nebo pojištění. Využití kamenných poboček pro každodenní platební styk začíná být vzhledem ke stále rozmáhajícímu se internetovému a mobilnímu bankovníctví diskutabilní. Většina bank má standardní služby pro bankovní styk zatíženy výrazně větším poplatkem, pokud je klienti chtějí využít na pobočce. Tato obchodní místa by se tak mohla stát spíše místem poradenským. Banky by se měly snažit o budování vztahů se zákazníky. Každý klient je jiný – preferuje jiné distribuční kanály, platební metody nebo služby. Banky by své produkty měly přizpůsobit všem skupinám, pro které chtějí své služby poskytovat a vytvářet tak s klienty vazby, které jsou dobré pro obě strany. Spokojený klient se stane vůči bance více loajální a může pozitivně informovat o dané bance své známé, kteří se následně mohou také stát zákazníky jeho banky.

Tradiční velké banky jsou u široké veřejnosti brány jako drahé. Přitom i ony dokáží nabídnout srovnatelné ceny při splnění daných podmínek, které často rozdělují

zákazníky na aktivní, kteří účet pravidelně používají, a neaktivní. Vzhledem k výsledku dotazníkového šetření, kde bylo prokázáno, že klienti znalí nabízených bankovních produktů jsou méně náchylní ke změně banky, by bylo vhodné pro velké banky vylepšit svou pověst a povědomí u široké veřejnosti. Vzhledem k tomu, že již více či méně přizpůsobily své produkty novým trendům, bylo by vhodné o těchto změnách lépe informovat.

Klientům lze doporučit především získávání co nejširšího povědomí o jednotlivých bankách a jejich produktech. Pokud zákazník dokáže vhodně specifikovat své požadavky a chování, a zároveň získá dostatečný přehled o potřebných službách, může si založit lepší produkt, který mu bude opravdu vyhovovat. Má pak možnost ušetřit na poplatcích a získat na vyšším úroku řádově až několik set nebo i tisíc korun ročně.

7 Závěr

Práce byla zaměřená na bankovní prostředí České republiky s cílem porovnat navzájem jednotlivé banky a jimi nabízené produkty. Podrobněji se věnovala produktům určeným retailové klientele. Konkrétně se jednalo o běžný účet, spořicí účet, termínovaný vklad a neúčelový úvěr. Charakterizovanými bankovními institucemi byly Česká spořitelna, Československá obchodní banka, Komerční banka, Air Bank, mBank, Moneta Money Bank a Fio banka. Pomocí dotazníkového šetření byly zjištěny preference respondentů při výběru a samotném používání jednotlivých produktů. Výsledkem práce bylo formulování návrhů na zlepšení pro banky i klienty.

Byla provedena komparace jednotlivých typů účtů mezi jednotlivými charakterizovanými bankami. Bylo zjištěno, že z těchto bank všechny nabízí běžný účet bez poplatku. Některé bankovní instituce však vyžadují splnění určitých podmínek pro to, aby byl tento poplatek nulový. Jedná se zpravidla o velké banky. Novější a menší banky mají účet bez poplatku za vedení bez splnění jakékoliv podmínky. Služby k běžným účtům nabízejí všechny porovnávané banky velice podobně. Účty se tak liší především v podmínkách a v jednotlivých poplatcích. Menší banky jsou průměrně levnější než banky větší, které mají na druhou stranu větší konkurenční výhodu ve fyzické dostupnosti skrze své rozsáhlé síť poboček a bankomatů. U spořicíh účtů a termínovaných vkladů lze pozorovat od roku 2012 klesající tendenci v úrokové sazbě. Banky mají přebytky peněz, což se odráží právě na zmíněném poklesu. Dalším důvodem tohoto trendu je určování úrokových sazeb Českou národní bankou, která je drží na rekordních minimálních úrovních. Nejvýhodnější spořicí účet nabízí Air Bank s úrokovou sazbou 1,0 % p.a. bez jakéhokoliv omezení pro výběry nebo poplatku za vedení spořicího účtu. Mnohem zajímavější souboj o klienty je vidět u neúčelových úvěrů, kde banky usilují o klienty snižováním úrokových sazeb, nabízením různých bonusů v podobě odpuštění splátek nebo garancí nejvýhodnějšího úvěru. Jednotlivé podmínky a úrokové sazby se mezi bankami velice liší. Jako nejvýhodnější neúčelový úvěr v objemu 100 000 Kč na šest let byl označen neúčelový úvěr u Air Bank.

Práce se dále zabývala vývojem bankovníctví v České republice. Od roku 2010 dostalo v tuzemsku jedenáct bank bankovní licenci a pět jich zaniklo. Dále byl popsán objem přijatých vkladů a poskytnutých úvěrů bankami. U obou faktorů byl prokázán lineární rostoucí trend, který koresponduje s vývojem české ekonomiky.

Byl popsán i vývoj poměru objemu vkladů a úvěrů mezi velkými a menšími bankami. Rozdělení bank na velké, střední a malé je shodné s metodikou České národní banky, která pro hodnocení velikosti používá podíl bilanční sumy jednotlivých bank k celkové bilanční sumě bankovního sektoru. Od roku 2002 lze sledovat klesající podíl velkých bank u obou charakteristik ve prospěch menších bank. Podíl úvěrů velkých bank poklesl o 8,2 % na 59,8 % ve sledovaném období. U vkladů došlo ve stejném časovém úseku k poklesu podílu o 12 % na 69 % velkých bank. Počet klientů menších bank vykazuje velký nárůst za posledních šest let, kdy na trhy postupně vstoupily další zcela nové banky. V současnosti má například Air Bank více než 400 tisíc klientů a Fio má dokonce přes 550 tisíc klientů. Obě zmíněné banky začaly fungovat teprve v roce 2012. Průměrně vychází na jednoho občana České republiky výrazně více než jeden vedený běžný účet. Ke konci roku 2013 evidovala Česká národní banka 16,7 milionů účtů. Značná část klientů, kteří přejdou do jiné banky si tak ponechává účet i ve své původní bance a u nové využívá pouze ty služby, které je vycházejí levněji nebo jim více vyhovují z jiných důvodů. Objemy vložených vkladů a poskytnutých úvěrů u velkých bank se tak nepřesouvají takovým tempem, jak by to mohlo vypadat z vývoje počtu klientů menších bank v posledních letech.

Dotazníkové šetření probíhalo dva týdny na přelomu října a listopadu roku 2016. Byl vyplněn 192 respondenty. Otázky byly zaměřené zejména na bankovní tematiku a následně na identifikace respondentů, kteří tak mohli být rozčleněni podle věku, pohlaví, příjmu, společenského statusu a nejvyššího dosaženého vzdělání. Bylo zjištěno, že devět respondentů nemá veden žádný bankovní účet. Šest z nich jsou zároveň studenty středních škol. Lze tedy předpokládat, že účet zatím nepotřebují, ale v budoucnu o něj zájem mít budou. V jedné z otázek respondenti odpovídali na to, u které bankovní instituce mají veden svůj hlavní běžný účet. Česká spořitelna, ČSOB a Komerční banka si i ve výsledcích z dotazníku udržují stále vedoucí postavení. Souhrnně má u těchto tří největších bank na českém trhu svůj hlavní účet 58,5 %

respondentů. V dotazníku byly zjištěny i další produkty, které mají respondenti založené. Celkem 149 respondentů uvedlo, že mají alespoň jeden druh spořicího účtu, mezi které byly v dotazníku zařazeny spořicí účty, stavební spoření, termínované vklady, penzijní připojištění, vkladní knížky a investiční produkty. Vedení úvěrových produktů, jako jsou kreditní karty, kontokorenty, spotřebitelské a hypoteční úvěry, uvedlo 72 dotázaných. Za nejdůležitější kritérium při výběru běžného účtu považují respondenti souhrn veškerých poplatků. Téměř pro 70 % dotázaných je toto kritérium považováno za nejdůležitější. U spořicíh účtů, stavebních spoření, termínovaných vkladů a spotřebitelských úvěrů dává více než 50 % respondentů největší váhu při rozhodování o volbě bankovního produktu úrokovým sazbám. Až jako další v pořadí se umístila kritéria, mezi která patřila reference od známých, dodatečné služby, fyzická dostupnost banky nebo značka banky.

Jedním z hlavních témat dotazníku byla změna banky. Za největší motivaci pro změnu banky uvedli respondenti svou nespokojenost s poplatky. Více než 55 % dotázaných označilo poplatky za nejdůležitější kritérium pro rozhodnutí týkající se změny banky. Dále byla prokázána závislost mezi klientovou zkušeností se změnou banky na současném uvažování o změně. O změně banky přemýšlí pouze necelých 7 % dotázaných, kteří v minulosti již změnili banku. Respondenti, kteří zatím nikdy nezměnili banku, přemýšlí o změně mnohem více, jedná se téměř o 23 %. Byla prokázána i závislost, která dokazuje, že klienti, kteří změnili banku, mají nově účet častěji u menších bank než u velkých. V dotazníku byla položena i otázka, která zjišťovala od respondentů, jaký posuzují svůj přehled o českém bankovním trhu. Byla prokázána závislost mezi odpověďmi na tuto otázku a na tom, zda respondenti již změnili v minulosti banku. Klienti, kteří mají větší přehled o bankovních produktech, častěji změnili banku.

Vzhledem k silné konkurenci probíhá přetahování o klienty mezi jednotlivými bankami. Na trhu byly nabízeny výhodné nabídky nadprůměrných úrokových sazeb, služeb bez poplatků, které byly dříve běžné, nebo bonusů u úvěrů, kterými se jednotlivé banky snaží od sebe odlišit. Lze očekávat, že se banky budou v budoucnu snažit upoutat klienty větší individualizací svých produktů, kdy budou nabízet klientům opravdu jen to, co potřebují. Změnit banku je v současnosti opravdu jednoduché a mít spokojené

klienty začíná být pro banku mnohem více klíčové, než kdykoliv předtím. Dalším důležitým faktorem je pro banky udržení tempa s rozvojem technologií. Jejich klienti rychle mění preferované distribuční kanály, a pokud technologickým změnám banky nebudou stačit, přestanou být pro klienty atraktivní a pohodlné.

8 Seznam použitých zdrojů

- 1 BUDÍKOVÁ, Marie, Maria KRÁLOVÁ a Bohumil MAROŠ. *Průvodce základními statistickými metodami*. Praha: Grada, 2010. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3243-5.
- 2 ŠTĚDRONĚ, Bohumír. *Prognostické metody a jejich aplikace*. V Praze: C.H. Beck, 2012. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-80-7179-174-4.
- 3 SVATOŠOVÁ, Libuše a Bohumil KÁBA. *Statistické metody II*. V Praze: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, 2008. ISBN 978-80-213-1736-9.
- 4 HINDLS, Richard. *Statistika pro ekonomy*. 8. vyd. Praha: Professional Publishing, 2007. ISBN 978-80-86946-43-6.
- 5 KÁBA, Bohumil a Libuše SVATOŠOVÁ. *Statistické nástroje ekonomického výzkumu*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2012. ISBN 978-80-7380-359-9.
- 6 REVENDA, Zbyněk, Martin MANDEL, Jan KODERA, Petr MUSÍLEK, Petr DVOŘÁK a Jaroslav BRADA. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Praha: Management Press, 1996. ISBN 80-85943-06-9.
- 7 POLOUČEK, Stanislav. *Peníze, banky, finanční trhy*. V Praze: C.H. Beck, 2009. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-152-9.
- 8 DVOŘÁK, Petr. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha: Linde, 2005. Vysokoškolská učebnice (Linde). ISBN 80-7201-515-X.
- 9 LANDOROVÁ, Anděla. *Cenné papíry a finanční trhy*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2005. ISBN 80-7083-920-1.
- 10 ČIŽINSKÁ, Romana a Mária REŽŇÁKOVÁ. *Mezinárodní kapitálové trhy: zdroj financování*. Praha: Grada, 2007. Finance (Grada Publishing). ISBN 978-80-247-1922-1.
- 11 POLOUČEK, Stanislav. *Bankovníctví*. 2. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2013. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-491-9.
- 12 Česká národní banka. *Česká národní banka* [online]. [cit. 2016-02-22]. Dostupné z: www.cnb.cz
- 13 JENÍK, Ivo. *Dohled a regulace finančního trhu*. Praha: Spolek českých právníků Všechno, 2011. ISBN 978-80-85305-48-7.
- 14 BALOUŠEK, Rudolf. *Podvojný účetnictví v bankách*. 2., přeprac. a dopl. vyd. Praha: C.H. Beck, 2007. C.H. Beck pro praxi. ISBN 978-80-7179-663-3.
- 15 Zákon č. 87/1995 Sb., *Zákon o spořitelních a úvěrních družstvech a některých opatřeních s tím souvisejících a o doplnění zákona České národní rady č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů*

- 16 *Předpis č. 333/2014 Sb., Zákon, kterým se mění zákon č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstvech a některých opatřeních s tím souvisejících a o doplnění zákona České národní rady č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů, ve znění pozdějších předpisů*
- 17 PŮLPÁNOVÁ, Stanislava. *Komerční bankovníctví v České republice*. Praha: Oeconomica, 2007. ISBN 978-80-245-1180-1.
- 18 KALABIS, Zbyněk. *Bankovní služby v praxi*. Brno: Computer Press, 2005. Finance (Computer Press). ISBN 80-251-0882-1.
- 19 KALABIS, Zbyněk. *Základy bankovníctví: bankovní obchody, služby, operace a rizika*. Brno: BizBooks, 2012. ISBN 978-80-265-0001-8.
- 20 Fond pojištění vkladů. *Fond pojištění vkladů* [online]. [cit. 2016-02-18]. Dostupné z: <http://www.fpv.cz/cs/>
- 21 Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách
- 22 ČERNOHORSKÝ, Jan a Petr TEPLÝ. *Základy financí*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3669-3.
- 23 MEJSTRŠÍK, Michal, Magda PEČENÁ a Petr TEPLÝ. *Bankovníctví v teorii a praxi: Banking in theory and practice*. Praha: Karolinum, 2014. ISBN 978-80-246-2870-7.
- 24 JÍLEK, Josef. *Finanční trhy*. Praha: Grada, 1997. ISBN 80-7169-453-3.
- 25 Česká národní banka. *Základní ukazatele - banky* [online]. [cit. 2016-02-22]. Dostupné z: http://www.cnb.cz/docs/ARADY/MET_LIST/icd_bs_cs.pdf
- 26 Česká národní banka. *Komentář k hlavním indikátorům* [online]. [cit. 2016-09-22]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/cs/statistika/menova_bankovni_stat/bankovni_statistika/bank_stat_komentar.html
- 27 Finparáda. *Počty klientů malých bank rostou. Jak bobtnají v čase?* [online]. [cit. 2016-09-27]. Dostupné z: <http://www.finparada.cz/2593-Pocty-klientu-malych-bank.aspx>
- 28 FORET, Miroslav. *Marketingový průzkum: poznáváme svoje zákazníky*. 2., aktualiz. vyd. Brno: BizBooks, 2012. ISBN 978-80-265-0038-4.
- 29 GRŮŇ, Eubomír. *Peníze a právo*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2009. ISBN 978-80-244-2337-1.
- 30 HAGUE, Paul N. *Průzkum trhu: příprava, výběr vhodných metod, provedení, interpretace získaných údajů*. Praha: Computer Press, 2003. Business books (Computer Press). ISBN 80-7226-917-8.
- 31 MELUZÍN, Tomáš a Václav ZEMAN. *Bankovní produkty a služby*. Brno: Akademické

nakladatelství CERM, 2014. ISBN 978-80-214-4841-4.

- 32 PEČÁKOVÁ, Iva. *Statistika v terénních průzkumech*. Praha: Professional Publishing, 2008. ISBN 978-80-86946-74-0.
- 33 Bank roku. *Fincentrum Banka roku* [online]. [cit. 2016-10-27]. Dostupné z: <http://www.bankaroku.cz/vysledky/>

9 Přílohy

Příloha 1 – Přehled nabízených produktů jednotlivými bankami v říjnu 2016

	ČS	ČSOB	KB	Moneta	mBank	Fio	Air
Běžný účet	Osobní účet ČS II	Plus Konto	MůjÚčet	Genius Free & Flexi	mKONTO	Osobní účet	Běžný účet
Spořicí účet	Spoření ČS	Spořicí účet	KB Spořicí konto Bonus Aktiv	Spořicí účet Genius 9	eMax Plus	Spořicí účet Fio konto	Spořicí účet
Termínovaný vklad	V současné době nenabízí	Termínovaný vklad	Termínovaný vklad	Termínovaný vklad	Termínovaný vklad	Termínovaný vklad	V současné době nenabízí
Spotřebitelský neúčelový úvěr	Půjčka České spořitelny	ČSOB Flexibilní půjčky	Osobní úvěr	Expres půjčka	mPůjčka plus	Nenabízí nezajištěný neúčelový úvěr	Půjčka

Zdroj: Internetové stránky jednotlivých bank, vlastní zpracování

Příloha 2 – Nabízené běžné účty vybraných bank

	ČS	ČSOB	KB	Moneta	mBank	Fio banka	Air Bank
Název účtu	Osobní účet ČS II	Plus Konto	MůjÚčet	Genius Free & Flexi	mKONTO	Osobní účet	Běžný účet
Vedení účtu (Kč)	69 (0 s programem Za důvěru)	99 (0 při splnění podmínek)	68 (0 s konceptem Moje odměny)	149 (0 při splnění dané podmínky)	0	0	0
Příchozí platby (Kč)	0	0	0	0	0	0	0
Odchozí platby	5 Kč Nebo za 29 Kč neomezený počet odchozích plateb	0 Kč	6 Kč Nebo za 39 Kč neomezený počet odchozích plateb	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Výpisy z účtu (Kč)	Elektronický 0 Papírový 25	Elektronický 0 Papírový 20	Elektronický 0 Papírový 30	Elektronický 0 Papírový 30	Elektronický 0 Papírový 50	Elektronický 0 Papírový 25	Elektronický 0 Papírový 25
Výběry z vlastního bankomatu	5 Kč od třetího výběru Nebo za 39 Kč neomezený počet výběrů	0 Kč	9 Kč	15 Kč od pátého výběru	35 Kč od čtvrtého výběru	9 Kč od jedenáctého výběru	0 Kč

Zdroj: Internetové stránky jednotlivých bank, vlastní zpracování

Příloha 3 - Nabízené spořicí účty vybraných bank

	ČS	ČSOB	KB	Moneta	MBank	Fio banka	Air Bank
Název účtu	Spoření ČS	Spořicí účet	KB Spořicí konto Bonus Aktiv	Spořicí účet Genius 9	eMax Plus	Spořicí účet Fio konto	Spořicí účet
Vedení účtu (Kč)	0	0	0	0	0	0	0
Výpisy z účtu (Kč)	Elektronický 0 Papírový 0	Elektronický 0 Papírový 0	Elektronický 0 Papírový 0	Elektronický 0 Papírový 30	Elektronický 0 Papírový 50	Elektronický 0 Papírový 25	Elektronický 0 Papírový 25
Úroková sazba (% p.a.)	0,40	0,30.	0,01 + bonusová sazba 0,05	0,10 nebo bonusová sazba 0,50	0,10 nebo bonusová sazba 0,40	0,15	0,50 + bonusová sazba 0,50
Snížení úroku při vkladu nad: (Kč)	200 000	250 000	10 000 000	100 000	100 000	-	250 000

Zdroj: Internetové stránky jednotlivých bank, vlastní zpracování

Příloha 4 - Nabízené termínované vklady zvolených bank

Termínované vklady	ČSOB	KB	Moneta	MBank	Fio banka
Doba uložení vkladu	1 týden – 3 roky	1 týden – 5 let	1 týden – 5 let	3 – 12 měsíců	1 týden – 5 let
Úroková sazba (% p.a.)	0,01 – 0,05	0,01	0,01 – 0,5	0,05 – 0,25	0,16 – 0,5
Omezení výběru peněz	Do 6 měsíců délky vkladu 0,75% z vybírané částky nad 6 měsíců 1,5% z vybírané částky	Předčasný výběr vkladu je sankcionován ve výši 250 Kč.	2% p.a. do konce původně sjednané doby z vybírané částky; min 0,5%, max 6%	Předčasný výběr vkladu je sankcionován 50% z vypočítaného úroku	Předčasný výběr zatížen vyhlášenou sankční úrokovou sazbou, min. 1 000 Kč

Zdroj: Internetové stránky jednotlivých bank, vlastní zpracování

Příloha 5 - Nabízené neúčelové úvěry zvolených bank (objem úvěru: 100 000Kč, délka splácení: šest let)

Spotřebitelské úvěry	ČS	ČSOB	KB	Moneta	MBank	Air Bank
Název produktu	Půjčka České spořitelny	ČSOB Flexibilní půjčky	Osobní úvěr	Expres půjčka	mPůjčka plus	Půjčka
Úroková sazba (% p.a.)	12,4	7,9	6,9	11,5	9,9	10,9
RPSN (%)	13,8	8,2	7,13	12,13	10,36	11,47
Poplatky za vyřízení úvěru	1% z půjčené částky		490	0	0	0
Za vedení úvěru (Kč)	0	59	0	0	0	0
Poplatek za předčasné splacení	0,5 – 1 % z předčasné splátky	-	-	1% ze splacené jistiny	-	-

Zdroj: Internetové stránky jednotlivých bank, vlastní zpracování

Příloha 6 – Objem úvěrů a vkladu u bankovních institucí v jednotlivých měsících v období od 2002 do srpna 2016

OBDOBÍ	ÚVĚRY CELKEM	VELKÉ BANKY	STR.A MALÉ	POBOČKY ZAHR, BANK	VKLADY CELKEM	VELKÉ BANKY	STR.A MALÉ	POBOČKY ZAHR, BANK
31.1.2002	886 845	602 760	186 458	97 627	1 330 811	1 075 415	201 342	54 054
28.2.2002	883 234	593 753	188 793	100 688	1 316 804	1 066 081	199 591	51 132
31.3.2002	868 362	575 210	193 469	99 683	1 315 638	1 068 166	199 318	48 154
30.4.2002	869 274	580 746	194 286	94 242	1 340 057	1 088 400	205 123	46 534
31.5.2002	858 928	572 726	194 299	91 903	1 360 294	1 102 367	208 653	49 274
30.6.2002	845 163	556 822	197 637	90 704	1 447 767	1 147 026	237 517	63 224
31.7.2002	828 521	538 879	201 756	87 886	1 459 841	1 156 112	249 175	54 554
31.8.2002	839 812	539 467	208 629	91 716	1 460 981	1 149 668	260 121	51 192
30.9.2002	836 353	537 817	208 945	89 591	1 458 971	1 170 908	239 350	48 713
31.10.2002	842 168	542 149	211 704	88 315	1 479 271	1 189 277	241 054	48 940
30.11.2002	844 894	541 558	213 797	89 539	1 459 347	1 162 637	245 598	51 112
31.12.2002	845 259	535 830	216 580	92 849	1 387 668	1 065 537	274 236	47 895
31.1.2003	852 799	539 266	219 594	93 939	1 409 670	1 101 521	258 834	49 315
28.2.2003	848 928	533 816	226 948	88 164	1 405 277	1 109 766	251 039	44 472
31.3.2003	841 899	531 790	227 514	82 595	1 397 147	1 090 877	259 157	47 113
30.4.2003	849 805	533 204	231 777	84 824	1 387 935	1 094 444	246 590	46 901
31.5.2003	841 506	541 636	219 973	79 897	1 340 749	1 075 574	216 230	48 945
30.6.2003	850 997	544 609	226 197	80 191	1 371 535	1 101 288	215 013	55 234
31.7.2003	857 283	548 894	228 007	80 382	1 397 603	1 124 149	221 513	51 941
31.8.2003	868 168	557 286	230 902	79 980	1 419 648	1 136 873	224 915	57 860
30.9.2003	861 545	546 020	234 611	80 914	1 395 793	1 118 639	223 888	53 266
31.10.2003	872 141	548 982	241 480	81 679	1 435 547	1 144 683	232 826	58 038
30.11.2003	891 873	568 106	244 250	79 517	1 432 266	1 144 475	231 650	56 141
31.12.2003	886 835	563 604	244 594	78 637	1 360 515	1 090 176	211 968	58 371
31.1.2004	888 045	562 684	249 431	75 930	1 407 215	1 120 500	231 468	55 247
29.2.2004	893 164	563 331	249 771	80 062	1 401 909	1 115 056	229 335	57 518
31.3.2004	891 003	558 767	255 096	77 140	1 413 179	1 123 084	227 737	62 358
30.4.2004	906 449	563 611	264 260	78 578	1 404 739	1 106 258	234 801	63 680
31.5.2004	910 031	567 338	263 669	79 024	1 421 882	1 107 553	240 331	73 998
30.6.2004	904 407	568 210	256 676	79 521	1 476 451	1 150 341	229 892	96 218
31.7.2004	902 098	569 574	252 429	80 095	1 494 379	1 163 133	236 156	95 090
31.8.2004	908 806	573 552	256 872	78 382	1 503 531	1 165 890	239 458	98 183
30.9.2004	921 411	578 253	260 634	82 524	1 494 781	1 157 318	239 305	98 158
31.10.2004	934 446	588 090	263 984	82 372	1 489 807	1 151 145	241 529	97 133
30.11.2004	938 115	587 858	267 581	82 676	1 475 641	1 145 242	238 603	91 796
31.12.2004	925 581	579 059	267 277	79 245	1 381 673	1 068 164	222 006	91 503
31.1.2005	931 738	580 827	265 155	85 756	1 401 446	1 090 593	219 983	90 870
28.2.2005	942 108	584 631	268 476	89 001	1 393 797	1 068 904	223 648	101 245
31.3.2005	960 453	589 466	280 368	90 619	1 435 892	1 118 851	220 870	96 171
30.4.2005	964 174	595 446	278 908	89 820	1 443 282	1 100 377	232 684	110 221

31.5.2005	973 501	604 019	279 595	89 887	1 461 418	1 111 722	236 761	112 935
30.6.2005	1 001 735	617 670	292 250	91 815	1 539 456	1 166 754	248 952	123 750
31.7.2005	1 012 438	626 407	292 443	93 588	1 565 676	1 201 866	248 146	115 664
31.8.2005	1 028 847	638 801	295 952	94 094	1 570 708	1 189 942	254 919	125 847
30.9.2005	1 046 488	650 714	300 407	95 367	1 583 484	1 199 407	267 318	116 759
31.10.2005	1 062 173	659 271	307 550	95 352	1 614 929	1 229 376	263 255	122 298
30.11.2005	1 065 936	658 929	311 929	95 078	1 608 704	1 230 278	266 903	111 523
31.12.2005	1 069 852	661 563	320 641	87 648	1 521 189	1 152 698	258 552	109 939
31.1.2006	1 076 397	667 850	320 813	87 734	1 623 518	1 250 438	267 763	105 317
28.2.2006	1 096 011	675 694	325 068	95 249	1 639 558	1 242 133	275 578	121 847
31.3.2006	1 111 114	692 017	324 616	94 481	1 678 536	1 269 454	281 659	127 423
30.4.2006	1 127 401	704 024	328 101	95 276	1 680 089	1 270 160	279 258	130 671
31.5.2006	1 148 702	712 266	336 387	100 049	1 695 147	1 296 322	283 053	115 772
30.6.2006	1 170 443	721 812	346 402	102 229	1 729 139	1 315 071	283 461	130 607
31.7.2006	1 184 183	726 885	349 960	107 338	1 739 054	1 328 897	285 720	124 437
31.8.2006	1 199 776	737 278	356 139	106 359	1 745 402	1 327 275	295 010	123 117
30.9.2006	1 219 242	746 422	366 407	106 413	1 752 701	1 329 064	306 465	117 172
31.10.2006	1 232 553	753 004	370 775	108 774	1 753 428	1 318 077	306 898	128 453
30.11.2006	1 256 530	765 966	379 974	110 590	1 750 868	1 316 347	305 422	129 099
31.12.2006	1 276 265	775 365	384 751	116 149	1 665 278	1 236 808	303 243	125 227
31.1.2007	1 293 304	779 599	392 090	121 615	1 812 387	1 372 691	311 318	128 378
28.2.2007	1 307 814	787 026	397 691	123 097	1 830 714	1 369 476	323 187	138 051
31.3.2007	1 328 667	799 497	403 778	125 392	1 844 490	1 377 205	320 257	147 028
30.4.2007	1 356 019	816 879	412 766	126 374	1 885 911	1 410 783	329 510	145 618
31.5.2007	1 384 148	833 816	420 883	129 449	1 896 402	1 407 484	340 068	148 850
30.6.2007	1 438 590	856 132	438 947	143 511	1 949 897	1 458 928	357 361	133 608
31.7.2007	1 465 949	874 096	445 657	146 196	1 992 200	1 512 347	343 417	136 436
31.8.2007	1 494 848	889 748	456 279	148 821	1 986 748	1 491 076	351 607	144 065
30.9.2007	1 522 231	902 532	466 644	153 055	1 983 534	1 489 946	359 860	133 728
31.10.2007	1 547 960	919 892	472 367	155 701	2 027 312	1 526 255	372 756	128 301
30.11.2007	1 571 270	975 211	441 275	154 784	2 044 916	1 590 169	315 449	139 298
31.12.2007	1 602 568	993 413	448 549	160 606	1 983 975	1 507 182	334 304	142 489
31.1.2008	1 611 543	993 054	416 187	202 302	2 101 627	1 613 149	255 796	232 682
29.2.2008	1 619 781	996 472	421 435	201 874	2 080 109	1 595 122	258 475	226 512
31.3.2008	1 641 100	1 008 319	429 458	203 323	2 074 223	1 571 652	263 651	238 920
30.4.2008	1 671 923	1 025 541	437 481	208 901	2 072 674	1 562 919	263 420	246 335
31.5.2008	1 711 011	1 042 622	451 412	216 977	2 104 832	1 576 066	283 094	245 672
30.6.2008	1 735 726	1 059 436	459 148	217 142	2 174 864	1 649 461	284 431	240 972
31.7.2008	1 758 359	1 063 185	467 260	227 914	2 228 168	1 672 923	287 181	268 064
31.8.2008	1 783 516	1 079 837	476 291	227 388	2 250 193	1 693 465	284 945	271 783
30.9.2008	1 813 264	1 095 594	484 598	233 072	2 223 232	1 679 694	297 072	246 466
31.10.2008	1 830 820	1 109 562	489 487	231 771	2 221 907	1 682 799	292 016	247 092
30.11.2008	1 848 499	1 120 266	493 713	234 520	2 238 532	1 680 448	300 298	257 786
31.12.2008	1 845 960	1 123 808	499 088	223 064	2 165 856	1 572 523	328 647	264 686
31.1.2009	1 855 868	1 133 173	502 905	219 790	2 284 283	1 711 855	305 932	266 496
28.2.2009	1 856 298	1 130 627	508 450	217 221	2 285 613	1 683 327	314 596	287 690

31.3.2009	1 842 169	1 119 804	508 194	214 171	2 275 346	1 654 428	325 768	295 150
30.4.2009	1 848 974	1 119 198	521 458	208 318	2 279 052	1 676 993	344 489	257 570
31.5.2009	1 843 258	1 116 724	521 421	205 113	2 336 355	1 720 631	345 017	270 707
30.6.2009	1 844 449	1 116 896	524 844	202 709	2 344 761	1 700 585	370 746	273 430
31.7.2009	1 832 625	1 113 431	523 856	195 338	2 322 795	1 716 061	359 484	247 250
31.8.2009	1 835 093	1 115 363	530 289	189 441	2 340 613	1 722 586	366 962	251 065
30.9.2009	1 833 644	1 113 057	531 569	189 018	2 329 710	1 692 199	372 125	265 386
31.10.2009	1 843 612	1 119 431	537 970	186 211	2 358 249	1 751 706	360 906	245 637
30.11.2009	1 841 216	1 116 809	538 968	185 439	2 304 385	1 699 721	358 996	245 668
31.12.2009	1 831 648	1 104 924	543 617	183 107	2 283 086	1 652 084	368 404	262 598
31.1.2010	1 817 628	1 097 700	543 460	176 468	2 291 174	1 666 770	373 507	250 897
28.2.2010	1 819 204	1 092 412	548 384	178 408	2 295 852	1 663 879	373 745	258 228
31.3.2010	1 811 744	1 089 831	545 473	176 440	2 321 604	1 652 329	395 038	274 237
30.4.2010	1 814 460	1 090 966	553 732	169 762	2 340 311	1 662 015	383 311	294 985
31.5.2010	1 822 203	1 093 502	558 306	170 395	2 318 419	1 654 859	373 409	290 151
30.6.2010	1 836 431	1 097 436	566 886	172 109	2 347 936	1 684 629	381 987	281 320
31.7.2010	1 830 828	1 097 412	563 018	170 398	2 379 753	1 728 179	367 606	283 968
31.8.2010	1 844 065	1 097 485	569 887	176 693	2 390 806	1 734 115	379 569	277 122
30.9.2010	1 848 571	1 097 391	576 393	174 787	2 401 744	1 726 674	400 038	275 032
31.10.2010	1 867 621	1 105 445	585 520	176 656	2 386 218	1 710 738	394 074	281 406
30.11.2010	1 882 006	1 113 674	589 627	178 705	2 364 549	1 697 720	388 508	278 321
31.12.2010	1 878 178	1 107 748	595 576	174 854	2 357 979	1 684 167	389 286	284 526
31.1.2011	1 873 881	1 102 965	597 814	173 102	2 371 933	1 719 414	380 575	271 944
28.2.2011	1 876 556	1 104 978	597 940	173 638	2 374 527	1 714 372	388 670	271 485
31.3.2011	1 884 564	1 108 226	602 593	173 745	2 384 079	1 719 540	395 402	269 137
30.4.2011	1 908 893	1 122 008	606 876	180 009	2 365 405	1 692 481	406 416	266 508
31.5.2011	1 908 606	1 115 049	610 683	182 874	2 377 764	1 694 165	416 758	266 841
30.6.2011	1 915 526	1 124 377	613 547	177 602	2 389 831	1 683 932	421 213	284 686
31.7.2011	1 931 446	1 137 180	617 175	177 091	2 413 170	1 721 275	416 256	275 639
31.8.2011	1 942 679	1 149 819	618 200	174 660	2 401 908	1 703 265	429 814	268 829
30.9.2011	1 961 673	1 158 654	625 770	177 249	2 444 211	1 719 268	440 648	284 295
31.10.2011	1 986 248	1 180 070	626 909	179 269	2 448 604	1 723 469	442 350	282 785
30.11.2011	2 006 931	1 189 791	636 539	180 601	2 470 909	1 744 644	434 529	291 736
31.12.2011	2 008 280	1 193 236	644 124	170 920	2 479 011	1 745 058	443 184	290 769
31.1.2012	2 005 208	1 189 179	642 019	174 010	2 527 943	1 794 682	444 934	288 327
29.2.2012	2 015 932	1 195 281	643 924	176 727	2 562 790	1 806 769	459 847	296 174
31.3.2012	2 013 682	1 195 543	646 479	171 660	2 589 629	1 776 670	480 592	332 367
30.4.2012	2 015 867	1 198 885	644 682	172 300	2 594 871	1 796 704	472 129	326 038
31.5.2012	2 040 724	1 220 101	650 849	169 774	2 628 399	1 832 367	473 885	322 147
30.6.2012	2 054 514	1 227 062	658 683	168 769	2 649 545	1 815 977	513 862	319 706
31.7.2012	2 050 957	1 221 634	661 578	167 745	2 682 577	1 895 683	481 740	305 154
31.8.2012	2 053 126	1 224 843	667 047	161 236	2 659 619	1 873 757	488 311	297 551
30.9.2012	2 059 712	1 233 556	669 677	156 479	2 679 124	1 808 784	577 584	292 756
31.10.2012	2 057 452	1 230 925	676 639	149 888	2 685 806	1 905 781	498 252	281 773
30.11.2012	2 066 031	1 236 208	683 403	146 420	2 653 491	1 877 791	491 658	284 042
31.12.2012	2 074 051	1 242 551	688 539	142 961	2 691 790	1 833 986	560 234	297 570

31.1.2013	2 100 472	1 253 812	696 762	149 898	2 778 856	1 978 211	502 970	297 675
28.2.2013	2 117 791	1 263 507	705 229	149 055	2 772 210	1 972 288	513 839	286 083
31.3.2013	2 128 925	1 265 708	712 908	150 309	2 801 512	1 887 948	625 919	287 645
30.4.2013	2 121 941	1 256 032	716 624	149 285	2 822 797	2 008 807	522 016	291 974
31.5.2013	2 134 609	1 264 212	718 981	151 416	2 803 940	1 967 648	552 956	283 336
30.6.2013	2 149 513	1 270 989	724 598	153 926	2 795 896	1 886 376	631 223	278 297
31.7.2013	2 151 526	1 276 425	726 155	148 946	2 836 400	1 966 781	594 830	274 789
31.8.2013	2 166 636	1 286 561	731 948	148 127	2 837 956	1 952 649	603 007	282 300
30.9.2013	2 179 678	1 290 080	736 673	152 925	2 805 994	1 884 783	628 065	293 146
31.10.2013	2 191 956	1 295 313	743 334	153 309	2 833 206	1 978 929	561 543	292 734
30.11.2013	2 250 148	1 319 698	770 694	159 756	2 883 413	2 007 089	578 451	297 873
31.12.2013	2 246 478	1 315 554	770 007	160 917	2 910 057	1 978 866	625 779	305 412
31.1.2014	2 258 817	1 323 920	770 454	164 443	2 930 515	2 058 066	584 185	288 264
28.2.2014	2 248 021	1 317 955	766 675	163 391	2 979 641	2 088 478	610 141	281 022
31.3.2014	2 254 707	1 320 743	771 273	162 691	2 982 004	2 018 914	664 151	298 939
30.4.2014	2 266 809	1 324 164	779 497	163 148	2 985 423	2 111 726	585 701	287 996
31.5.2014	2 273 503	1 330 399	782 000	161 104	2 991 080	2 063 918	637 761	289 401
30.6.2014	2 299 688	1 340 445	794 877	164 366	2 988 496	2 070 121	618 157	300 218
31.7.2014	2 291 836	1 338 475	792 568	160 793	2 990 064	2 071 733	633 050	285 281
31.8.2014	2 303 467	1 345 778	791 491	166 198	3 002 956	2 096 685	619 153	287 118
30.9.2014	2 317 788	1 344 279	803 928	169 581	2 985 382	2 055 297	648 366	281 719
31.10.2014	2 354 793	1 372 570	810 131	172 092	3 029 161	2 101 785	639 912	287 464
30.11.2014	2 363 699	1 381 849	815 531	166 319	3 002 742	2 071 588	635 563	295 591
31.12.2014	2 376 791	1 395 509	812 822	168 460	3 020 638	2 011 347	718 473	290 818
31.1.2015	2 387 968	1 406 369	816 525	165 074	3 011 087	2 080 390	637 712	292 985
28.2.2015	2 387 468	1 407 241	817 167	163 060	3 062 856	2 084 513	688 468	289 875
31.3.2015	2 398 842	1 417 879	820 743	160 220	3 067 341	2 048 268	716 932	302 141
30.4.2015	2 416 960	1 423 730	828 433	164 797	3 030 242	2 069 711	653 746	306 785
31.5.2015	2 423 522	1 431 253	828 770	163 499	3 069 370	2 096 340	664 750	308 280
30.6.2015	2 452 866	1 431 869	837 207	183 790	3 087 923	2 065 952	709 008	312 963
31.7.2015	2 486 241	1 443 929	854 537	187 775	3 155 613	2 107 218	723 746	324 649
31.8.2015	2 499 623	1 459 452	855 623	184 548	3 214 601	2 136 600	755 666	322 335
30.9.2015	2 522 590	1 464 490	867 875	190 225	3 222 484	2 095 279	805 285	321 920
31.10.2015	2 542 821	1 477 818	872 938	192 065	3 265 384	2 171 104	767 785	326 495
30.11.2015	2 563 147	1 490 383	878 078	194 686	3 302 741	2 197 441	776 828	328 472
31.12.2015	2 530 203	1 477 450	864 652	188 101	3 136 380	2 111 219	701 935	323 226
31.1.2016	2 550 723	1 491 855	872 644	186 224	3 306 637	2 186 000	811 448	309 189
29.2.2016	2 562 989	1 494 715	884 559	183 715	3 351 775	2 216 554	845 868	289 353
31.3.2016	2 585 052	1 514 739	881 721	188 592	3 382 902	2 188 469	915 279	279 154
30.4.2016	2 597 110	1 521 357	890 091	185 662	3 415 846	2 265 404	867 052	283 390
31.5.2016	2 610 445	1 536 688	890 202	183 555	3 452 818	2 338 047	832 760	282 011
30.6.2016	2 636 976	1 555 991	893 608	187 377	3 335 764	2 262 852	791 625	281 287
31.7.2016	2 657 082	1 572 341	900 155	184 586	3 388 992	2 324 383	779 439	285 170
31.8.2016	2 674 434	1 584 491	904 942	185 001	3 421 076	2 350 851	789 157	281 068

Zdroj: ČNB, vlastní zpracování

Příloha 7 – Dotazník

Dobrý den,

děkuji Vám, že jste si našel/našla čas k vyplnění dotazníku týkajícího se bankovních služeb a produktů.

Dotazník slouží pro získání podkladů k mé diplomové práci na téma „*Statistické porovnání produktů bank*“. Pravdivě ho může vyplnit kdokoliv starší 15 let. Jedná se o zcela anonymní průzkum.

Ještě jednou děkuji. Bez Vás bych to nezvládl.

Vojtěch Kašpar

1. Máte otevřený jakýkoliv bankovní účet?
 - a. Ano
 - b. Ne
2. Jaký typ běžného účtu používáte především?
 - a. Běžný osobní účet
 - b. Běžný osobní účet s aktivním kontokorentem
 - c. Studentský osobní účet
 - d. Podnikatelský běžný účet
 - e. Účet v cizí měně
 - f. Jiný typ běžného účtu
3. U jaké banky máte vedený Váš hlavní běžný účet?
 - a. Česká spořitelna
 - b. Československá obchodní banka
 - c. Komerční banka
 - d. UniCredit Bank
 - e. Raiffeisenbank
 - f. Moneta Money Bank
 - g. ING Bank
 - h. FIO
 - i. mBank
 - j. Air Bank

- k. Zuno bank
 - l. Jiná banka
4. Jaké jiné bankovní produkty než běžný účet u bankovních institucí používáte? (Zvolte alespoň jednu možnost.)
- a. Spořicí účet
 - b. Stavební spoření
 - c. Termínovaný vklad
 - d. Penzijní připojištění
 - e. Životní kapitálové pojištění
 - f. Vkladní knížka
 - g. Kreditní karta
 - h. Hypoteční úvěr
 - i. Spotřebitelský úvěr
 - j. Obchody s cennými papíry
 - k. Žádný jiný bankovní produkt nevyužívám
 - l. Jiný bankovní produkt
5. Jaké kritérium je podle Vás nejdůležitější při výběru těchto produktů a služeb?
(vždy vyberte pouze jednu odpověď)
- a. Popis jednotlivých kritérií:
 - poplatky* = souhrn všech poplatků na daném účtu,
 - úrok* = výše úroku,
 - dostupnost* = fyzická dostupnost dané banky - pobočková síť,
 - reference* = hodnocení známých nebo rodinných příslušníků,
 - dodatečné služby* = poskytované dodatečné služby v bance nebo daný účet vybíráte podle banky, kde máte vedený Váš běžný účet,
 - "značka" banky* = dobré jméno, případně stabilita banky.
 - b. Bankovní produkty a služby:
 - Běžný účet, spořicí účet, stavební spoření, termínovaný vklad, hypoteční úvěr, spotřebitelský úvěr.

6. Pokud jste v předcházející otázce zvolil/a možnost "jiné kritérium", specifikujte prosím, o jaká kritéria se jedná.
7. Při platbách v obchodech preferujete platbu:
- Hotově
 - Platební kartou
 - Jiný druh platby. Jaký?
8. Používáte elektronické bankovníctví?
- Ano
 - Ne
9. Pokud byste nyní měnil/a svou bankovní instituci, jak moc by toto rozhodnutí ovlivnila následující kritéria? (každá z odpovědí může být použita pouze jednou)
- Pořadí 1 = ovlivnilo by nejvíce; 5 = ovlivnilo by nejméně, nebo vůbec
- Zvolte prosím u každého kritéria nějaké (jedinečné) pořadí.
- Kritéria: Poplatek za vedení účtu, výše úroku na účtech dané banky, stabilita a věrohodnost bankovní instituce, fyzická dostupnost banky a reference od známých nebo rodiny.
10. Uvažujete o změně banky?
- Ano
 - Ne
 - Nevím
11. Změnil jste už v minulosti banku?
- Ano
 - Ne
12. Jak Vy osobně souhlasíte s následujícím výrokem: "Mám přehled o všech bankovních institucích a jejich produktech"
- Souhlasím
 - Spíše souhlasím
 - Nevím
 - Spíše nesouhlasím

- e. Nesouhlasím
13. Jste muž nebo žena?
- a. Muž
 - b. Žena
14. Jaký je Váš věk?
- a. 15-25 let
 - b. 26-35 let
 - c. 36-45 let
 - d. 46-55 let
 - e. 56-65 let
 - f. Více než 65 let
15. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
- a. Základní
 - b. Vyučen/a bez maturity
 - c. Středoškolské s maturitou
 - d. Vysokoškolské bakalářské
 - e. Vysokoškolské (vyšší než bakalářské)
16. Jaký je Váš status? (Zvolte alespoň jednu možnost)
- a. Zaměstnanec
 - b. OSVČ
 - c. Důchodce
 - d. Student
 - e. Mateřská dovolená
 - f. Nezaměstnaný
 - g. Vlastní odpověď:
17. Váš měsíční čistý příjem se pohybuje v rozmezí:
- a. do 10 000 Kč
 - b. 10 001 - 20 000 Kč
 - c. 20 001 - 30 000 Kč
 - d. 30 001 - 50 000 Kč
 - e. Více než 50 000 Kč