

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra systémového inženýrství



Teze diplomové práce

Model hodnocení bankovních produktů

Bc. Klára Chválová

© 2015 ČZU v Praze

Souhrn

Diplomová práce se zabývá tvorbou modelu hodnocení bankovních produktů, konkrétně je model zaměřen na běžné účty v České republice.

Práce je rozdělena do dvou částí, první částí jsou teoretická východiska a následuje praktická část. V teoretické části jsou popsány metody vícekriteriální analýzy a podrobně je popsána metoda TOPSIS, která je v modelu využita. Dále jsou popsána základní teoretická východiska bankovníctví, bankovních produktů a běžných účtů. Teoretická část obsahuje i východiska o použitých statistických metodách, vztahujících se k dotazníku.

Praktická část se zabývá tvorbou modelu hodnocení bankovních produktů, který je založen na metodě TOPSIS. Nejprve jsou popsány parametry jednotlivých běžných účtů nabízených v České republice. Jsou zhodnoceny výsledky testování zájmových skupin, které slouží ke stanovení vah pro hodnocení kritérií, což je využito pro otestování modelu. Závěrem je model vyhodnocen a porovnán s kalkulačkou bankovních poplatků.

Klíčová slova:

Bankovní poplatek, Bankovní produkt, Běžný účet, Metoda TOPSIS, Rozhodovací kritérium, Váha kritéria, Vícekriteriální analýza variant.

Cíl práce a metodika

Cílem diplomové práce je vytvořit model pro hodnocení bankovních produktů, který je založen na metodách vícekriteriální analýzy a zohledňuje preference klientů. Model porovnává běžné účty nabízené na bankovním trhu v České republice. Váhy pro hodnocení stanovili respondenti dotazníku, kteří byli rozděleni do tří skupin, které odráží sociální postavení: zaměstnaní, na rodičovské dovolené, důchodci. Model je pro jednotlivé skupiny klientů otestován a vyhodnocen. Výsledky modelu jsou komparovány s výsledky vybrané kalkulačky bankovních poplatků. Cílem dotazníku bylo získání vah pro model hodnocení bankovních produktů, nezbytných pro otestování modelu, a dále parametrů pro kalkulačku bankovních poplatků, nikoliv generalizace jeho výsledků na populaci České republiky.

Model hodnocení bankovních produktů je založen na metodě TOPSIS, která posuzuje varianty z hlediska vzdálenosti od ideální a bazální varianty, čímž umožňuje určit pořadí variant a doporučit nejlepší z nich. Metoda TOPSIS pracuje s kardinálními informacemi, které představují, jak informace o parametrech jednotlivých účtů, tak váhy hodnocení, které stanovili respondenti dotazníku.

Praktická část

Praktická část se zabývá tvorbou modelu hodnocení bankovních produktů. Model je konstruován v excelovém souboru. Při otevření souboru se klientovi nabízí *Vstupní list*, který obsahuje zabalený seznam skupin poplatků (kritéria). Současně je zobrazen list *Slovník pojmů*, který napomáhá jednotnému chápání použitých pojmů a klient není nucen pojmy vyhledávat mimo model.

Na vstupním listu klient zadává váhy - pro všechna kritéria je nastavena výchozí hodnota nula (kritéria klient vůbec nezvažuje). Do polí lze vyplňovat pouze celá čísla od nuly do desítky, buď přímým zápisem, nebo výběrem ze seznamu. Výsledek klient zobrazí stisknutím tlačítka „Výsledek“ obsahující makro. Makro odkryje a zobrazí list *Výsledek*, jenž ukazuje pořadí všech variant vzestupně – pro vyšší komfort klienta je zobrazen název běžného účtu i název banky. Všechny nezbytné výpočty probíhají automaticky v pozadí na skrytých listech.

Součástí praktické části je zhodnocení výsledků modelu hodnocení bankovních produktů a jejich porovnání s výsledky kalkulačky bankovních poplatků.

Zhodnocení výsledků

Model hodnocení bankovních produktů se zaměřil na běžné účty nabízené bankami v České republice, nikoliv jen pro několik vybraných účtů od vybraných bank, ale jako univerzální model pro hodnocení dostupných běžných účtů. Celkem model porovnává čtyřicet osm účtů od dvaceti tří bank. Pro hodnocení běžných účtů bylo použito padesát kritérií, která mají co nejdetailněji postihnout poplatky spojené s běžnými účty a neomezit se jen na několik vybraných kritérií. Cílem široké základny variant hodnocení i kritérií pro hodnocení bylo snížit subjektivitu při tvorbě modelu a nabídnout klientovi širokou paletu možností při rozhodování.

Zkonstruovaný model hodnocení bankovních produktů byl otestován pro tři skupiny – zaměstnaní, na rodičovské dovolené, důchodci. Zároveň byl model komparován s kalkulačkou bankovních poplatků od finparada.cz. Za každou skupinu bylo osloveno pět respondentů, kteří v dotazníku určili váhy pro hodnocení v modelu hodnocení bankovních produktů a zároveň stanovili parametry pro kalkulačku bankovních poplatků.

Přínos vytvořeného modelu hodnocení bankovních produktů spočívá v zohlednění preferencí klienta při volbě běžného účtu, což neumožňuje žádná z kalkulaček bankovních poplatků. Respondenti dotazníku na modelu také oceňovali, že obsahuje slovník pojmů, neboť to kalkulačky bankovních poplatků často postrádají. Vzhledem k naprosto odlišným přístupům

modelu a kalkulačky k problému volby běžného účtu, rozdílnosti v použitých sazebnících poplatků, navíc v kombinaci s ne vždy korespondujícími odpověďmi respondentů pro model a kalkulačku, se jejich výsledky mnohdy rozcházejí. Úspěch představuje shoda v pořadí účtů pro jednotlivé testované skupiny - třiceti pět procent u zaměstnaných, třicet dva procent u skupiny na rodičovské dovolené a dvacet sedm procent u skupiny důchodců. Komparace modelu hodnocení bankovních produktů a kalkulačky bankovních poplatků umožnila posoudit, jaké účty by volili respondenti na základě preferencí a kolik korun českých by je tato volba stála, samozřejmě musíme brát v úvahu, že zde vznikají rozdíly minimálně na základě odlišností použitých sazebníků, neboť model hodnocení bankovních produktů a kalkulačka bankovních poplatků používá sazebníky k jinému datu. Model hodnocení bankovních produktů automaticky nevybírá klientovi nejlevnější běžný účet, ale zahrnutím klientových preferencí, zohledňuje jeho ochotu obětovat určitý měsíční poplatek za běžný účet, aby byly naplněny jeho požadavky.

Závěr

Cílem diplomové práce bylo vytvořit model pro hodnocení bankovních produktů, jenž by na základě metod vícekriteriální analýzy variant prováděl hodnocení dle preferencí klienta. Tento cíl byl naplněn v praktické části diplomové práce.

Model hodnocení bankovních produktů bezpochyby přináší novou možnost, jak postupovat při výběru běžného účtu a to skrze preference klienta. Postihnout preference člověka je však vždy nesnadný úkol a limitující je samotná schopnost klienta své preference vyjádřit co nejpravdivěji. Mnohé pohnutky modelově navíc ani postihnout nelze, neboť naše rozhodování je ovlivněno i věcmi, jako je mínění a doporučení přátel, naše vnitřní rozpoložení či líbivost reklamní kampaně banky.

Model by bylo možné upravit i do podoby webového formuláře pro online srovnávání, což by umožnilo využití prvků, jako jsou odkazy na webové stránky bank, připojení hodnocení účtů uživateli a podobně. Model je potenciálně využitelný jako zdroj informací pro banky o postavení jejich běžného účtu ve srovnání s běžnými účty konkurenčních bank, bylo by jej možné také modifikovat pro hodnocení jiných bankovních produktů, k čemuž by bylo nezbytné naplnit kritériální matici patřičnými údaji.

Seznam použitých zdrojů

BROŽOVÁ, Helena, HOUŠKA, Milan, ŠUBRT, Tomáš. *Modely pro vícekriteriální rozhodování*. První vydání. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze Provozně ekonomická fakulta, 2003. 178 s. ISBN 80-213-1019-7.

CHILINE, V. Viatcheslav. *Modern Trends in Global Banking*. USA: Dissertation.com, 2002. 128 s. ISBN 978-1-58112-155-5.

DVOŘÁK, Petr. *Komerční bankovníctví pro bankéře a klienty*. První vydání. Praha: Linde Praha a.s., 1999. 475 s. ISBN 80-7201-141-3.

FIALA, Petr, JABLONSKÝ, Josef, MAŇAS, Miroslav. *Vícekriteriální rozhodování*. První vydání. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 1994. 316 s. ISBN 80-7079-748-7.

Finparada.cz. *Osobní účty - kalkulačka*. [online]. [cit. 2015-02-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.finparada.cz/bankovni-ucty-kalkulacka-osobnich-uctu.aspx>>.

FOTR, Jiří, DĚDINA, Jiří, HRŮZOVÁ, Helena. *Manažerské rozhodování*. Praha: EKOPRESS, 2003. 250 s. ISBN 80-86119-69-6.

HOUŠKA, Milan. *Vážený součet*. [online]. [cit. 2014-12-21]. Dostupný z WWW: <<http://pef.czu.cz/~houska/EMM/Materialy/Cviceni/VAV/TOPSIS.htm>>.

HWANG, Ching-Lai, YOON, Kwangsun. *Multiple Attribute Decision Making : Methods and Applications a State-of-the-Art Survey*. New York: Springer-Verlag, 1981. ISBN 978-3-540-10558-9.

KOZEL, Roman, MYNÁŘOVÁ, Lenka, SVOBODOVÁ, Hana. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. První vydání. Praha: Grada, 2011. 304 s. ISBN 978-80-247-3527-6.

NEUBAUER, Jiří, SEDLAČÍK, Marek, KŘÍŽ, Oldřich. *Základy statistiky: aplikace v technických a ekonomických oborech*. První vydání. Praha: Grada, 2012. 236 s. ISBN 978-80-247-4273-1.

REVENDA, Zbyněk a kolektiv. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. První vydání. Praha: MANAGEMENT PRESS, 1996. 613 s. ISBN 80-85943-06-9.

ŠUBRT, Tomáš a kolektiv. *Ekonomicko-matematické metody*. První vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2011. 351 s. ISBN 978-80-7380-345-2.