

Vysoká škola logistiky o.p.s.

**Logistické procesy ve službách
bankovníctví**

(Diplomová práce)

Přerov 2023

Bc. Michaela Nádasiová



Vysoká škola
logistiky
o.p.s.

Zadání diplomové práce

studentka

Bc. Michaela Nádasiová

studijní program

Logistika

Vedoucí Katedry magisterského studia Vám ve smyslu čl. 22 Studijního a zkušebního řádu Vysoké školy logistiky o.p.s. pro studium v navazujícím magisterském studijním programu určuje tuto diplomovou práci:

Název tématu: **Logistické procesy ve službách bankovníctví**

Cíl práce:

Zpracovat deskripci vybraného logistického procesu pro získání úvěru, identifikovat úzká místa a navrhnout opatření k jejich řešení.

Zásady pro vypracování:

Využijte teoretických východisek oboru logistika. Čerpejte z literatury doporučené vedoucím práce a při zpracování práce postupujte v souladu s pokyny VŠLG a doporučeními vedoucího práce. Části práce využívající neveřejné informace uveďte v samostatné příloze.

Diplomovou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod

1. Finanční služby a jejich teoretická východiska
2. Obchodní banky a jimi nabízené produkty
3. Logistický procesy pro získání úvěru
4. Návrh opatření a jeho zhodnocení

Závěr

Rozsah práce: 55 – 70 normostran textu

Seznam odborné literatury:

BELÁS, Jaroslav. Retail banking - teoretické, metodologické a riadiace aspekty. Bratislava : Iura Edition, 2008. ISBN 978-80-8078-190-3.

GROS, Ivan a kol. Velká kniha logistiky. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická v Praze, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5.

HALÁSEK, Dušan. Logistika v odvětvích služeb. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2013. ISBN 978-80-87179-30-7.

KAŠPAROVSKÁ, Vlasta. Řízení obchodních bank: vybrané kapitoly. Praha: C.H. Beck, 2006. ISBN 80-7179-381-7.

Vedoucí diplomové práce:

Ing. Růžena Caletková

Datum zadání diplomové práce:

31. 10. 2022

Datum odevzdání diplomové práce:

6. 5. 2023

Přerov 31. 10. 2022


Ing. Blanka Kalupová, Ph.D.
vedoucí katedry


prof. Ing. Václav Cempírek, Ph.D.
rektor

Čestné prohlášení


Prohlašuji, že předložená diplomová práce je původní a že jsem ji vypracovala samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a že jsem v práci neporušila autorská práva ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb.; o autorském právu, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších předpisů.

Prohlašuji, že jsem byla také seznámena s tím, že se na mou diplomovou práci plně vztahuje zákon č. 121/2000Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo. Beru na vědomí, že Vysoká škola logistiky o.p.s. nezasahuje do mých autorských práv užitím mé diplomové práce pro pedagogické, vědecké a prezentační účely školy. Užiji-li svou diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat předtím o této skutečnosti prorektora pro vzdělávání Vysoké školy logistiky o.p.s.

Prohlašuji, že jsem byla poučena o tom, že diplomová práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. ke zpřístupnění mnou zpracované diplomové práce v její tištěné i elektronické verzi. Souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.

Prohlašuji, že odevzdaná tištěná verze diplomové práce, elektronická verze na odevzdaném optickém médiu a verze nahraná do informačního systému jsou totožné.

V Přerově, dne 06.05. 2023



.....

podpis

Pod'akovanie

Srdečné pod'akovanie patrí odbornej vedúcej mojej práce za jej čas, cenné rady a kritické, resp. konštruktívne pripomienky ku skvalitneniu tejto práce, Vysokej škole logistiky o.p.s. za možnosť štúdia a mojej rodine, za jej podporu.

Anotácia

Predložená diplomová práca predstavuje finančné služby v Slovenskej republike. Práca je zameraná na identifikovanie jednotlivých logistických procesov v službách bankovníctva, podkladom sú vedomosti získané z odbornej literatúry a z osobných skúseností. Cieľom práce je spracovať deskripciu logistického procesu pre získanie úveru, identifikovať úzke miesta a navrhnúť opatrenie k ich riešeniu.

Kľúčové slová

Bankový sektor, finančné služby, logistické procesy, obchodná banka, úver.

Annotation

The presented diploma thesis presents financial services in the Slovak Republic. The thesis is aimed at identifying individual logistics processes in banking services, based on knowledge gained from professional literature and personal experience. The aim of the thesis is to process a description of the logistics process for obtaining a loan, identify bottlenecks and propose a measure to their solution.

Keywords

Banking sector, financial services, logistics processes, commercial bank, credit.

Obsah

Úvod.....	9
1 Finanční služby a jejich teoretická východiska	11
1.1 Finančné služby v Európskej únii	13
1.2 Finančný trh a služby	16
1.3 Banková sústava.....	20
1.4 Investičné bankové služby	22
1.5 Bankovníctvo a poisťovníctvo	25
2 Obchodní banky a jimi nabízené produkty.....	30
2.1 Bankové produkty	30
2.2 Platobné karty.....	34
2.3 Elektronické bankové produkty	36
2.4 Podielové fondy	37
2.5 Cash back	38
2.6 Úvery.....	38
2.7 Aktuálne trendy vývoja bankových produktov	43
3 Logistický proces pro získání úvěru.....	45
3.1 Logistický proces žiadosti o spotrebný úver	47
3.2 Banky na Slovenskom trhu	49
3.3 Analýza spotrebného úveru na Slovenskom finančnom trhu.....	52
3.4 Online žiadosti	54
3.5 Prepočet žiadosti o spotrebný úver	55
3.6 Výsledok analýzy	57
4 Návrh opatření a jeho zhodnocení.....	59
4.1 Spotrebný úver v ČSOB a.s.	59

4.2	Dôvody zamietnutia žiadosti a ako im predísť.....	60
4.3	Prieskum spokojnosti klientov	64
	Záver	71
	Zoznam zdrojov	73
	Zoznam skratiek.....	78
	Zoznam príloh.....	79
	Príloha A	80
	Zoznam grafických objektov	82

Úvod

Predložená diplomová práca má za úlohu predstaviť teoretické východiská finančných služieb v Európskej únii a na Slovensku a vybrané produkty ponúkané v jednotlivých finančných inštitúciách na území Slovenskej republiky. Riešim vybrané logistické procesy pri nadobúdaní spotrebiteľského úveru pre fyzickú osobu rezidenta krajiny. Cieľom tejto predloženej diplomovej práce je spracovanie vybraného logistického procesu pre získanie úveru a identifikovať jednotlivé problémy, ktoré sa týkajú bankových služieb a navrhnúť riešenie. V prvej kapitole diplomovej práce na základe podkladov píšem o teoretických východiskách finančných služieb v rôznych kategóriách. Popisujem samostatné finančné služby, ktoré sú poskytované v bankových sektoroch na Slovenskom trhu finančných služieb ako jednotlivé postupy pri žiadosti o spotrebný úver. V prvej kapitole sa celkovo zameriavam na finančné trhy v Európskej únii a na Bankovú sústavu. Predstavujem aj investičné a poisťovacie služby, ich druhy a vlastnosti. V druhej kapitole opisujem a píšem o jednotlivých, základných produktoch, ktoré poskytujú banky a môžem vyhlásiť, že dnes sú už takmer časťou každodenného života ľudí. Jednou z nevyhnutných častí fungovania bankovníctva sú ako základom internetové služby, ktoré napomáhajú obyvateľstvu, rýchle riešenia bez nákladov. V kapitole opisujem typy bankových produktov ako sú platobné karty, podielové fondy a úvery. Ďalšia kapitola sa zaoberá o jednotlivých postupoch a prepisoch pri žiadosti o spotrebný úver. Porovnávam nie len samotné spotrebné úvery, ale aj napríklad bežné účty, ktoré sú veľmi dôležitým produktom banky, keď hovoríme o úvere. Vyberiem si na porovnanie známe slovenské banky, ktoré v porovnaní vyhodnocujem, ktoré poskytujú najkvalitnejšie produkty a služby pre fyzickú osobu blízke, sympatické a jednoduché spôsoby pri načerpaní úveru. Pripravím porovnanie vo forme tabuliek a zobrazujem jednoduché a dobré typy, ktoré fungujú v každodennom živote ak hovoríme o bankových produktoch a prepočítam, kde sú tieto produkty a procesy najvýhodnejšie. V spomínanej kapitole tiež ukážem spôsoby, ako si každý človek rozumne vie odložiť finančné prostriedky a aký vplyv má na peniaze inflácia v dnešnej dobe. Je to problematika, ktorá sa týka každého, preto si myslím, že ju musím vo svojej práci spomenúť a nájsť naň riešenie. V štvrtej kapitole sa zameriavam na zistenie problematiky v jednotlivých procesoch pri žiadaní o spotrebného úveru. Poukážem na postupy, v ktorých sa vyskytujú problémy a navrhnem ako im predísť.

Vypracujem dotazník a na základe odpovedí na otázky, zistím aké sú nedostatky v danom finančnom subjekte a ako sa dajú jednotlivé nedostatky odstrániť.

1 Finanční služby a jejich teoretická východiska

V prvom rade je nevyhnutné v tejto kapitole vymedziť pojem finančných služieb vo všeobecnej rovine, a to ako činnosti, ktoré sa vykonávajú na finančných trhoch v rámci daného spoločenstva či komunity finančnými inštitúciami.

Zjednodušene možno finančné služby rozdeliť na služby transakčné, sprostredkovateľské, poisťovacie a služby spojené s obchodovaním s cennými papiermi a investíciami do cenných papierov. Následne je vhodné v tejto kapitole načrtnúť vývoj finančných služieb, pretože pôvodná podoba finančných služieb je úplne odlišná od tej súčasnej. Po vymedzení všeobecného pojmu finančných služieb a jeho vývoja je kľúčové pojednať o finančných službách v rámci EÚ a poukázať tak na širší rozmer finančných služieb s ohľadom na ich poskytovanie vo vnútornom trhu EÚ [1].

V prvopočiatkoch finančných služieb bezpochyby stáli služby bankové, ktoré boli vtedy predstavované najmä prijímaním vkladov a poskytovaním služieb nutne spätých práve s činnosťou bánk v najužšom slova zmysle, teda zhromažďovaním peňažných prostriedkov od svojich vkladateľov ako klientov a veriteľov. Primárne banky prijímali vklady svojich klientov ako depozitné inštitúcie a v ideálnom prípade takto získané zdroje ďalej ponúkali ďalším subjektom vo forme úverov. Uvedené predstavovalo najčistejšiu formu bankových služieb [1].

Tento mechanizmus, keď banka požičiava iba peňažné prostriedky, ktoré boli klientom zverené im do starostlivosti, je v dnešných ekonomických pomeroch úplne utopického charakteru. V súčasnej dobe totiž bankové inštitúcie nevypožičiavajú iba peňažné prostriedky získané na základe vkladov svojich klientov, ale aj peňažné prostriedky im poskytnuté tuzemskými centrálnymi bankami. V tomto ohľade potom peňažné prostriedky poskytnuté novým klientom koľkokrát predstavujú iba akúsi účtovnú hodnotu daného systému a sú tak charakteru úplne imaginárneho. Funkčnosť tohto systému je teda vystavaná na základe dôvery, že zo strany vkladateľov nedôjde k výberu nimi uložených peňazí v rovnaký moment, pretože takýto postup by mal za následok pravdepodobne úplne istý krach danej bankovej inštitúcie. Prvotné základy takýchto finančných služieb boli položené v roku 1977 smernicou Rady ES č. 77/780/EHS, ES o koordinácii zákonov, nariadení a správnych predpisov vzťahujúcich sa na zriaďovanie a prevádzkovanie

obchodnej činnosti úverových inštitúcií (tzv. prvá banková smernica), ktorá definuje úverové inštitúcie ako subjekty, ktoré prijímajú vklady od verejnosti a na svoj vlastný účet poskytujú úvery [2].

Premenou spoločnosti dochádza k prirodzenému vývoju aj na poli finančných služieb, keď tieto služby sú so spoločnosťou pevne späté, dochádza k ich vzájomnej interakcii a nebolo by tak možné vyvíjať jedno s absolútnou ignoranciou posunu toho druhého. Takto finančné služby splnili svoje zmeny, ktoré odrážali nové potreby modernej spoločnosti. Vývoj finančných služieb sa tak neskončil iba v prípade služieb bankového charakteru, ale boli postupne doplnené o služby ďalšie, ktoré spoločne vytvárajú pojem finančné služby ako celok. Takéto rozširovanie prebiehalo tiež paralelne s vývojom nových finančných inštitúcií, ktoré začali tieto nové služby ponúkať. Ide potom najmä o poisťovne a poisťovníctvo ako také, ktoré sa začalo kryštalizovať na konci 17. a začiatkom 18. storočia alebo investičné spoločnosti ponúkajúce svoje investičné služby [3].

V dnešnej dobe možno pojem finančné služby chápať ako akékoľvek služby bankového, úverového, poisťového, osobného, dôchodkového, investičného alebo platobného charakteru, ktoré sú sprostredkované poskytovateľom finančnej služby.

Finančné služby môžeme tiež definovať ako služby poskytované finančnou inštitúciou finančnému spotrebiteľovi na základe zmluvy o finančnej službe, ktorú finančná inštitúcia poskytuje v rámci jej hlavného predmetu podnikania na finančnom trhu.⁸ Napriek dnešnej novej rozmanitosti finančných služieb sa za základnú štruktúru finančných služieb považujú služby bankové, investičné a poisťovacie.

Finančné inštitúcie plnia na finančných trhoch nevyhnutne dôležitú úlohu, keď poskytujú subjektom funkciu platobnú, ktorá je akýmsi zrodom a zároveň aj vyvrcholením vo vzťahu medzi veriteľom a dlžníkom, a funkciu úverovú, ktorá je typickým vzťahom, kedy dochádza k transferu prebytkových peňažných prostriedkov z jednej strany na stranu subjektu, ktorý ich má bezhranične obmedzené až nedostačujúce množstvo [2].

Vzhľadom na tieto skutočnosti prišla potreba jednotného uchopenia pojmu finančná inštitúcia. Tento pojem môžeme nájsť v oblasti už spomínaných bankových službách, ktoré využívajú primárne pojmu úverová inštitúcia, ktorá je zachytený v Smernici Európskeho parlamentu a Rady 2006/48/ES zo 14. júna 2006, o prístupe k činnosti

úverových inštitúcií a o jej výkone. Táto smernica definuje aj pojem finančnej inštitúcie a poníma ho ako podniky, ktoré sa zaoberajú účasťou alebo výkonom činností, ktoré sú vymedzené v Prílohe č. 1 tejto smernice. Pohnútkou na zavedenie pojmu finančnej inštitúcie ako pojmu ďalší, bola skutočnosť, že by toto opomenutie malo za následok obmedzenie pôsobnosti tejto smernice len na úverové inštitúcie. Smernica by teda nedopadala na tie subjekty, ktoré zároveň nenapĺňajú ďalší dôležitý predpoklad, t.j. prijímanie vkladov alebo iných splatných peňažných prostriedkov [4].

1.1 Finančné služby v Európskej únii

Je potrebné taktiež pojednávať o finančných službách v rámci EÚ a načrtnúť tak isté modifikácie, ktoré poskytovanie služieb v rámci jednotného vnútorného trhu EÚ ponúka. Európska Únia je organizáciou supranacionálneho charakteru, aktuálne združujúcou 27 členských štátov na území Európy, kde hlavným cieľom jej predchodcov a prvotnej európskej integrácie bola integrácia v ekonomickej oblasti [2].

V súčasnej podobe už EÚ nemá záber iba na ekonomickú stránku združovania. Postupným vývojom tak boli vytýčené nové ciele, medzi ktoré patrí najmä podpora udržateľného ekonomického a sociálneho pokroku, presadzovanie mieru, zabezpečovanie slobody a bezpečnosti, spravodlivosti, spoločná zahraničná a bezpečnostná politika, spoločná obranná politika, policajná a justičná spolupráca v trestných veciach a celkový rozvoj aquis communautaire. Avšak integrácia v ekonomickej rovine má stále svoje výsadné postavenie. Jedným z ťažiskových a elementárnych inštitútov, ktoré majú schopnosť priviesť túto organizáciu k úspešnému dosiahnutiu stanovených cieľov, najmä cieľov ekonomických, je vytvorenie jednotného vnútorného trhu [5].

Tento jednotný trh, tiež niekedy nazývaný vnútorný, je založený na štyroch atribútoch, ktorými sú:

- voľný pohyb tovaru – zákaz vývozných a dovozných ciel a všetkých poplatkov s rovnocenným účinkom, vr. množstvové obmedzenia dovozu medzi členskými štátmi;
- voľný pohyb osôb - právo príslušníkov členských krajín a ich rodinným príslušníkom slobodne sa pohybovať a žiť v akejkoľvek krajine EÚ;

- voľný pohyb služieb – zákaz obmedzenia voľného pohybu služieb v rámci EÚ pre občanov členských štátov, ktorí sú usadení v inom členskom štáte, ako je príjemca tejto služby;
- voľný pohyb kapitálu – zákaz obmedzenia pohybu kapitálu vrátane zákazu obmedzenia platieb [4].

U vyššie uvedených slobôd sa uplatní základná zásada, na ktorej je celá EÚ vystavaná, teda zásada zákazu diskriminácie podľa štátnej príslušnosti, teda tzv. uplatnenie asimilačného princípu. Finančné služby sú rovnakou súčasťou jednotného vnútorného trhu EÚ. Toto tvrdenie vyplýva už zo samotnej skutočnosti, že finančné služby zastávajú významné postavenie v jednotlivých ekonomikách daných spoločností a pochopiteľne v rámci spoločenstva EÚ tomu nie je výnimkou. Poskytovanie finančných služieb tak môže v rámci EÚ využívať tri zo štyroch vyššie uvedených základných slobôd. Sú to voľný pohyb služieb, sloboda podnikania (usadzovanie) ako súčasť voľného pohybu osôb a voľný pohyb kapitálu [4].

Z vyššie uvedených základných slobôd, v rámci ktorých môže byť finančná služba v EÚ poskytovaná, je špecifická sloboda voľného pohybu kapitálu. Voľný pohyb kapitálu je predovšetkým zložený z dvoch zložiek, a to voľného pohybu platieb a voľného pohybu kapitálu v užšom slova zmysle.

Táto sloboda, ktorá je charakteristická svojím kľúčovým postavením medzi ostatnými, sa viaže ku všetkým finančným službám ako takým a nemožno ju teda chápať ako slobodu autonómnou, ktorá sprevádza len určité typy finančných služieb. Iba po odstránení všetkých prekážok, ktoré bránia v prevode peňazí a presune kapitálu, je totiž možné nastoliť slobodný pohyb finančných služieb v rámci EÚ a zabezpečiť tak podmienky pre efektívne fungovanie finančného trhu. V legislatíve EÚ je pojem služba definovaný ako výkon, ktorý sa spravidla poskytuje za odplatu, pokiaľ nie je upravený ustanoveniami o voľnom pohybe tovaru, kapitálu a osôb. Služba je tak javom hospodárskym a jeho teoretické vymedzenie nie je problematické [6].

Pozeranie sa na právny režim, v akom je poskytovanie finančnej služby upravené, je už trochu komplikovanejšie.

Za predpokladu, že finančná inštitúcia poskytuje finančnú službu v inom členskom štáte, vyvstáva na povrch neľahká otázka, či toto poskytovanie finančnej služby je ešte v rámci

voľného pohybu služieb alebo je už v režime voľného pohybu osôb, teda v režime práva usadiť sa, a to nielen so zreteľom na znenie článku 57 ZFEÚ, ktorý stanovuje, že: „Bez toho, aby boli dotknuté ustanovenia kapitoly týkajúce sa práva usadiť sa, poskytovateľ služieb môže na účely jej poskytnutia dočasne vykonávať svoju činnosť v členskom štáte, kde sa služba poskytuje, za rovnakých podmienok, aké tento štát ukladá svojim vlastným štátnym príslušníkom.“ [7].

Z uvedeného teda vyplýva, že finančná inštitúcia hoci poskytuje finančnú službu v inom členskom štáte, nemusí takto zákonite robiť iba v rámci voľného pohybu osôb. Rovnakým aspektom pre posúdenie celého režimu je dĺžka prevádzkovania alebo poskytovania finančnej služby v inom členskom štáte. Ak je činnosť finančnej inštitúcie v inom členskom štáte vykonávaná dočasne, hovoríme o režime voľného pohybu služieb. Na druhú stranu pokiaľ je činnosť vykonávaná dlhodobo, bavíme sa už o režime práva usadiť sa [4].

Súčasným cieľom EÚ pri poskytovaní finančných služieb je nastolenie jej postupnej liberalizácie, ktorá by priniesla očakávaný rozmach finančných služieb po celej EÚ a poskytla tak investorom nové možnosti na zhodnotenie nadbytočných peňažných prostriedkov, čo by malo za následok uvoľnenie toku týchto prostriedkov smerom k obchodným spoločnostiam, a tým aj prísun nového kapitálu. Prvým náznakom liberalizácie bola smernica Rady 73/183/EHS z 28. júna 1973 o odstránení obmedzení slobody usadiť sa a voľného pohybu služieb pre samostatnú činnosť bánk a iných finančných inštitúcií finančných služieb, ktorá obsahovala princíp národného režimu štátu, teda princíp, ktorý stanovil, keďže na činnosť banky v inom členskom štáte sa použijú podmienky tohto domáceho štátu a iba tento domáci štát smie udeliť tomuto cudziemu subjektu oprávnenie na bankové služby [4].

V neposlednom rade je tiež súčasťou snahou nastoliť jednotný rámec dohľadu s prehlbujúcou sa integráciou vo vnútri vytvoreného jednotného finančného trhu EÚ, ktorý si kladie za cieľ posilniť jeho transparentnosť, zabezpečiť účinný dohľad a presadzovanie dodržiavania právnych predpisov, navýšiť odolnosť a stabilitu finančného odvetvia a posilniť zodpovednosť finančných subjektov a zabezpečiť tak aj lepšiu ochranu spotrebiteľov [4].

1.2 Finančný trh a služby

Po všeobecnom vymedzení finančných služieb s odkazom na špecifiká finančných služieb v rámci EÚ, je vhodné načrtnúť aj inštitút finančného trhu ako miesta, kde sú finančné služby poskytované. Finančný trh je jedným z kľúčových finančno-právnych inštitútov [8].

Uchopenie definície pojmu finančný trh nerobí v teoretickej rovine žiadne značné problémy, aj za predpokladu, že tento pojem je termínom viac ekonomickým než právnym. Jeho deskripcia môže byť vymedzená ako určitý systém vzťahov, nástrojov, subjektov a inštitúcií, ktoré umožňujú zhromažďovanie, sústreďovanie, rozdeľovanie a rozmiestňovanie dočasne voľných peňažných prostriedkov na základe ponuky a dopytu [8].

Už táto definícia vyjadruje elementárne funkcie finančného trhu, ktorými sú akumulácie dočasne voľných peňažných zdrojov a ich rozdeľovanie a rozmiestňovanie v rámci daného systému. Finančný trh možno tiež vymedziť ako miesto, kde sa stretáva ponuka s dopytom po rôznych finančných nástrojoch. Predovšetkým je finančným trhom myslené miesto určené na uspokojovanie potreby získať či alokovať peňažné prostriedky, cenné papiere, drahé kovy ako zástupca komodít alebo iné finančné nástroje, ktorými sú napr. produkty bankového, poisťovníckeho či investičného segmentu [9].

Tieto potreby sú potom uspokojované smerom od subjektov, ktorí daného finančného nástroja majú relatívny prebytok alebo ponúkaním svojej služby uskutočňujú svoje podnikateľské či iné poslanie, k subjektom, ktorým relatívny nedostatok týchto finančných nástrojov vyvoláva nežiadúci deficit. Taktiež môže nastať situácia kedy je ponúkaná služba vyhľadávaná a potrebná, ku ktorej môže viesť iná viac či menej legitímna pohnútko. Každá z vyššie uvedených entít pôsobiacich na finančnom trhu, a to buď v pozícii dlžníka alebo veriteľa, uprednostňuje iné kritériá pre svoju transakciu. Veriteľ v pozícii racionálne zmýšľajúceho investora bude na finančnom trhu vyhľadávať prevažne iba príležitosti, ktoré budú kumulatívne spĺňať nasledujúce atribúty: výnosnosť, vysoká likvidita a nízke riziko straty vynaložených finančných prostriedkov [10].

Dosiahnutie všetkých uvedených atribútov u danej investície sa v reálnom svete javí ako neuskutočniteľné, avšak uvedomením si týchto troch základných vlastností investície, ktoré je potrebné naplniť pre jej maximálnu optimalizáciu a úspešné uskutočnenie cieľa

každého investora, je minimálne dobrým začiatkom investovania. V praxi však prevláda náuka, ktorá vypovedá o maximálnom prepojení dvoch z troch celkových vrcholov pomyselného investičného trojuholníka, teda pri maximalizácii napr. výnosu možno len ťažko hovoriť o vysokej likvidite, pokiaľ má byť tiež zachované čo možno najmenšie riziko a naopak [10].

Druhá entita finančného trhu, dlžníci, sledujú pochopiteľne opačných cieľov ako veritelia, teda budú chcieť svoj finančný deficit primárne pokryť prostriedky, ktoré obstarajú s čo najmenšími nákladmi a s čo najdlhšou dobou splatnosti, tj požadovaná doba vrátenia peňažných prostriedkov bude v čo najdlhšom časovom horizonte od ich poskytnutia. Finančný trh z pohľadu miesta možno slovami Strémy (2015) definovať ako „*miesto, ktoré zabezpečuje pohyb peňažných prostriedkov a kapitálov v rôznych formách medzi ekonomickými subjektmi.*“ [11].

Okrem vymedzenia funkcií finančného trhu alebo jeho definovanie ako určitého pomyselného fyzického miesta, možno na tento inštitút pozeráť aj pohľadom participujúcich subjektov, teda pohľadom skúmajúcim účastníkov, ktorí na ňom uskutočňujú svoju aktivitu. Týmito subjektmi sú potom najmä:

- banky - predstavitelia bankovníctva ako služby obsahujúce predovšetkým vkladové a úverové služby;
- poisťovne – zástupcovia poisťovníctva ako odboru, ktorý sa zaoberá zabezpečením rizík spôsobených náhodnou udalosťou, a to za odplatu v rámci a prostredníctvom poisťovej zmluvy;
- sporiteľné a úverové družstvá – poskytovatelia vkladových a úverových služieb svojim členom;
- dôchodkové spoločnosti – poskytovatelia predovšetkým dôchodkového pripoistenia so štátnym príspevkom, doplnkového dôchodkového sporenia a dôchodkového sporenia;
- poskytovatelia investičných služieb – dominantní predstavitelia kapitálového trhu, patria tu najmä obchodníci s cennými papiermi, prevádzkovatelia regulovaných trhov, centrálny depozitár a investičné spoločnosti;

- poskytovatelia platobných služieb – inštitúcie rozdielne bankám poskytujúcich vkladové služby;
- ostatné subjekty na finančnom trhu [12].

Ďalšia klasifikácia či uchopenie finančného trhu je možné z hľadiska času. Jedná sa o delenie podľa doby, po ktorú sú finančné aktíva na trhu ponúkané a za ako dlho dôjde k ich konzumácii či splatnosti. Takto môžeme finančný trh rozdeliť na dve časti, a to na trh finančný a kapitálový [12].

Pre peňažný trh ako trh krátkodobých peňazí sú typickými predstaviteľmi finančné aktíva, ktoré sú obchodované so splatnosťou v jednotkách dní či mesiacov, avšak najdlhšie so splatnosťou do jedného roka vrátane. Nie je potom podstatným znakom pre peňažný trh, či sú tu obchodované peňažné zdroje vo forme vkladov, alebo krátkodobých úverov, či krátkodobých cenných papierov, ktoré sú predstavené najmä zmenkami a pokladničnými poukážkami, a to za splnenia predpokladu, že obchodovanie sa odohráva iba v domácej mene [9].

Zásadnou charakteristikou peňažného trhu, a to s ohľadom na finančné aktíva, ktoré sú v ňom obsiahnuté, je jeho konzistentnosť, vysoká miera likvidity a nízka rizikovosť, ktorá sa pochopiteľne odráža v nízkom výnose jeho inštrumentov. Peňažný trh ako taký je možné ďalej deliť, a to práve s ohľadom na aktíva, ktoré sú jeho predmetom, na trh krátkodobých úverov a trh krátkodobých cenných papierov. V opozícii peňažnému trhu stojí trh kapitálový ako trh dlhodobých finančných aktív. Oproti peňažnému trhu sú práve tu obchodované finančné aktíva s dobou splatnosti meranou v jednotkách až desiatkach rokov, teda časový horizont dlhší ako jeden rok. Typickými predstaviteľmi týchto dlhodobých finančných aktív sú strednodobé a dlhodobé úvery, ako sú napr. hypotekárne úvery, hypotekárne záložné listy a investičné cenné papiere v podobe dlhopisov, akcií a podielových listov. Pre kapitálový trh je príznačná charakteristika, že je veľmi volatilný, teda premenlivý. Ide o trh, kde sú finančné nástroje rizikovejšie, avšak podstupená vyššia miera rizika je ohodnotená väčším výnosom. Ďalšie delenie či skúmanie finančného trhu môže byť realizované z pohľadu finančných aktivít, ktoré sa na trhu odohrávajú. Podľa takto nastavených parametrov rozlišujeme finančný trh na trh peňažný a kapitálový, o ktorých už bolo pojednané vyššie, ďalej potom trh devízový, ktorý je typický pre

obchodovanie s cudzími menami, komoditný trh ako trh cenných kovov obchodujúci na komoditných burzách a poisťný trh [12].

Skúmaním finančného trhu z hľadiska priestorového prináša delenie na trhy miestne, regionálne, národné, nadnárodné a globálne. Toto delenie začína pomaly strácať svoje opodstatnenie, pretože jednotlivé trhy sú s rastúcou tendenciou prepájané, a teda než nazerať na finančné trhy ako nejaké vopred lokalizované miesto, predstavuje finančný trh akýsi decentralizovaný, hranicami neobmedzený, celosvetový systém. Delením na trh primárne a sekundárne sa dostávame do vymedzenia podľa charakteristiky finančných aktív s ohľadom na ich emisie. Pokiaľ sa bavíme o trhu primárnom, myslíme tým trh, ktorý v sebe obsahuje iba finančné aktíva, ktoré sú neodmysliteľne späté s novou emisiou za účelom získania prvotnej investície z emisie získanej. Z toho logicky vyplýva, že účastníci takýchto trhov sú potom nadobúdatelia akcie či dlhopisov alebo iných cenných papierov priamo od emitenta a tento emitent [8].

Pre sekundárny trh je ďalej typické, že sa obchodujú už emitované cenné papiere a naplňajú týmto skôr funkciu cirkulačnú než funkciu, ktorá má vo svojom jadre nadobudnutie originálneho kapitálu. Sekundárne trhy tak plnia funkcie odvodené, likvidné, ktoré prinášajú svojim investorom smenu investície v podobe investičných nástrojov na peňažné prostriedky a dokončuje realizáciu celej investície, a to aj s prípadnou stratou alebo ziskom. Teda s podobnou logikou je tu účastníkom subjekt, ktorý buď predáva investičný nástroj, či už vo forme akcií či dlhopisov alebo iných cenných papierov, a na strane druhej ich kupci – nadobúdatelia [8].

V neposlednom rade sa finančný trh delí na trhy organizované a neorganizované. Rozdiel medzi týmito dvoma trhmi tvorí skutočnosť, či daný trh má obligatórne osobu zodpovednú za priebeh trhu a jeho dohliadanie, teda či tu vystupuje osoba organizátora daného trhu. Pokiaľ táto osoba obligatórne existuje, bavíme sa iba o trhu organizovanom, v opačnom prípade iba o trhu neorganizovanom. V trhovom hospodárstve je finančný trh nevyhnutnou súčasťou finančného systému, a to predovšetkým s ohľadom na jeho:

- depozitné funkcie;
- zabezpečenie bohatstva;
- funkciu likvidity;

- úverovú funkciu;
- platobnú funkciu;
- ochranu proti rizikám;
- selektívnu a politickú funkciu [10].

Treba dodať, že vzhľadom k subjektom, ktoré na tomto finančnom trhu odohrávajú svoju úlohu, nie je prekvapivým záverom skutočnosť, že je finančný trh veľmi náchylným organizmom, s ohľadom na jeho globálnosť. Teda, že všetky zúčastnené subjekty môžu tento trh ovplyvniť a trh ovplyvňuje ich. Z tejto skutočnosti potom vyplýva, že je potrebné pristupovať k problematike finančného trhu s vážnosťou, a to či už v podobe dohľadu či dozoru alebo prostredníctvom unifikácie legislatívy, ktorá túto skutočnosť efektívne reflektuje. Opačný prístup by znamenal riziko fatálneho kolapsu, za ktorý by nikto neprijal zodpovednosť [10].

1.3 Banková sústava

Čo sa týka typov bankových sústav autor Liška (2004) uvádza ich tri nasledovné typy:

- jednostupňový princíp – predpokladá neexistenciu centrálnej banky, všetky bankové činnosti vykonávajú komerčné banky;
- dvojstupňový princíp – je založený na oddelení makroekonomických funkcií bánk, ktorú zaisťuje centrálna banka a mikroekonomické funkcie bánk, ktorá je zabezpečovaná sieťou komerčných bánk, tento princíp je uplatňovaný vo vyspelých krajinách;
- trojstupňový princíp – vzniká v procese globalizácie, ak sa príslušný štát stane súčasťou integračného celku, napr. Európska únia. V tomto prípade sa časť práv prenáša z centrálnej banky na banku, ktorá pôsobí nadnárodne [13].

Bankovky, ktoré emituje štátna centrálna banka, sú hlavným druhom hotovostných peňazí vo vyspelých trhovách ekonomikách. Líšia sa od klasických bankoviek a to tak, že

nemajú kovové ani obchodné krytie a do obehu sa dostávajú výbery hotovosti bánk z účtov rezerv v centrálnej banke. K nebankovým subjektom sa tieto bankovky dostanú predovšetkým výberom z bankomatov alebo hotovostným výberom z účtu banky [14].

Mince, ktoré sa vyskytujú v obeh, neobsahujú drahý kov (okrem pamätných mincí). Emituje ich buď centrálna banka, alebo ministerstvo financií. Nominálne hodnoty sú obvykle nízke a v peňažnom obeh nehrajú z hľadiska objemu peňazí príliš významnú úlohu. Emisie „štátoviek“ sú v súčasnosti vo väčšine krajín zrušené a v obeh sa takmer nevyskytujú. Ich nominálne hodnoty sú taktiež veľmi nízke [14].

Štruktúra peňazí v obeh je teda daná počtom bankoviek a počtom mincí. Za posledné obdobie tvorili bankovky priemerne 97 % peňazí v obeh a zvyšné 3 % pripadali na mince, z čoho 0,3 % tvoria mince pamätné. Tento pomer možno považovať za konštantný. Význam bankoviek veľmi výrazne prevyšuje význam mincí. Okrem hotovostných peňazí sa v súčasnosti veľmi rozšírilo emitovanie bezhotovostných peňazí. Ich emisií je poverená centrálna banka a obchodné banky. Vlastný pohyb hotových peňazí medzi jednotlivými ekonomickými subjektmi je ovplyvňovaný množstvom faktorov, ktoré určujú záujmy účastníkov obehu bankoviek a mincí. Hotovostné peniaze obiehajú medzi výrobcami bankoviek a mincí, centrálnou bankou, obchodnými bankami a klientmi obchodných bánk, ktorými sú podnikateľské subjekty a obyvateľstvo. Pohyb hotovosti medzi obchodnými bankami, ich klientmi a centrálnou bankou v čoraz väčšej miere zaisťujú špecializované podnikateľské subjekty, ktoré zaisťujú prepravu hotovostí a často aj samotné spracovanie [15].

Skutočný fyzický pohyb hotovosti sa môže v rôznych štátoch líšiť. Aj v Európskej únii sa zapojenie centrálnej banky do spracovania hotových peňazí líši. V Českej republike je za zabezpečenie obehu peňazí zodpovedná centrálna banka. Tá vykonáva tzv. emisnú činnosť, do ktorej podľa Poloučka (2006) patria nasledujúce aktivity [15]:

- plánovanie potreby obeživa;
- uzatváranie zmlúv s výrobcami peňazí;
- dozor pri výrobe obeživa a pri ničení chybných produkcií;
- kvalitatívna a kvantitatívna prebierka obeživa z výroby;
- distribúcia obeživa na regionálne pobočky;

- vlastné emisie peňazí (výdaj hotovostí obchodným bankám, sťahovanie nepotrebných hotovostí z obehu a sťahovanie poškodených a už neplatných peňazí);
- spracovanie obeživa (triedenie a ničenie neupotrebiteľných peňazí)
- úschova peňazí.

1.4 Investičné bankové služby

V každej prosperujúcej spoločnosti sú investície neodmysliteľnou dominantou finančného trhu, ktoré sú hnacou silou hospodárstva. Spoločne sa pozrieme, na dôležitosť regulácie tohto odvetvia, charakterizovaný bude pojem investičnej služby ako takej a bude nasledovať vymedzenie jednotlivých investičných nástrojov. Ďalej nebudú opomenutí ani jeden z dôležitých článku patriacich do procesu poskytovania investičných služieb, ktorý prepája stranu emitentov a stranu investorov, a síce investiční sprostredkovatelia. Taktiež sa budeme zaoberať právnym rámcom poskytovania investičných služieb, a to za pomoci Smernice MiFID I a Smernice MiFID II. (Markets in Financial Instruments Directive)

V rámci teoretického ponímania spadajú investičné služby, ako podmnožina finančných služieb, do zvláštnej časti finančného práva. Investičná služba je jednou z hlavných činností poskytovateľov investičných služieb ako dominantného predstaviteľa účastníka na kapitálovom trhu. Ako už bolo uvedené v kapitole zaoberajúcej sa práve finančným trhom, resp. trhu kapitálovému, patria medzi týchto účastníkov najmä obchodníci s cennými papiermi, prevádzkovatelia (organizátori) regulovaných trhov, centrálny depozitár a investičné spoločnosti [8].

Investičné služby sú uskutočňované v rámci kapitálového trhu, a to ako miesta, kde dochádza k uspokojovaniu ponuky a dopytu po tejto službe radom subjektov. Pre krátku rekapituláciu, ktorá je rovnaká pre pochopenie a ukotvenie problematiky regulácie investičných služieb a kapitálového trhu ako takého, krátko pojednajte o podstate kapitálového trhu vo všeobecnej rovine. Kapitálový trh je miesto, kde dochádza k obchodovaniu s dlhodobjšími finančnými inštrumentmi so splatnosťou dlhšou ako jeden

rok, a to prostredníctvom rôznych investičných inštrumentov, či už vo forme akcií ako účastníckych cenných papierov alebo iných cenných papierov, dlhopisov a hypotekárnych úverov či iných derivátov určených na dlhodobému financovaniu investícií. Kapitálový trh je jedným z druhov trhu finančného [9].

Zásadným prvkom právneho inštitútu investičných služieb je podnikateľský charakter, ktorý je zameraný na činnosť sprostredkovania, ktorý spája voľné finančné prostriedky investorov a dopytom po týchto prostriedkoch emitentov investičných nástrojov a tiež umožňuje transfer finančných prostriedkov a investičných nástrojov medzi investormi navzájom. Aby sa daná činnosť mohla považovať za činnosť, ktorá spadá pod investičnú službu, je dôležité naplniť základné koncepčné znaky investičnej služby, medzi ktoré je potrebné zaradiť:

- podnikateľský charakter činnosti;
- sprostredkovateľský charakter činnosti;
- nadväznosť činnosti na investičný nástroj;
- podradenosť činnosti pod kategórie investičných služieb stanovená právnym predpisom [12].

Investičné služby a ich poskytovanie je vždy úzko spojené s investičnými inštrumentami. S ohľadom na túto skutočnosť, považujem za nevyhnutné v nasledujúcich riadkoch pojednať o charakteristike investičných inštrumentov a ich možné vymedzenie podľa právnej úpravy. Investičný inštrument je pojmovo vymedzený ako určité aktívum, ktoré je schopné investorom priniesť ťažený zisk či príjem, a to vo forme vyplatených dividend, úrokov alebo zisk utržený ako kladný rozdiel medzi hodnotou investičného inštrumentu pri vstupe a hodnotou investičného inštrumentu pri výstupe. Podľa teórie sa investičné inštrumenty delia na finančné inštrumenty a reálne inštrumenty. V ďalšom bude pojednané práve o finančných inštrumentoch ako dominantnému predstaviteľovi investičných inštrumentov. Najznámejším typom finančných inštrumentov sú neodmysliteľne cenné papiere a finančné deriváty [10].

Finančný nástroj je každá zmluva, ktorej výsledkom je vznik finančného majetku jednej zmluvnej strany a finančného záväzku alebo majetkového nástroja druhej zmluvnej strany. Finančným nástrojom sa podľa smernice MiFID1 rozumejú:

- prevoditeľné cenné papiere;
- nástroje peňažného trhu;
- podielové jednotky subjektov kolektívneho investovania;
- opcie, futures, swapy, dohody o budúcich úrokových sadzbách a akékoľvek iné derivátové zmluvy týkajúce sa cenných papierov, mien, úrokových sadziieb alebo výnosov alebo iné derivátové nástroje, finančné indexy alebo finančné miery, ktoré možno vysporiadať fyzicky alebo v hotovosti;
- opcie, futures, swapy, dohody o budúcich úrokových sadzbách a akékoľvek iné derivátové zmluvy týkajúce sa komodít, ktoré musia byť vyrovnané v hotovosti alebo môžu byť vyrovnané v hotovosti na žiadosť jednej zo strán (inak ako v prípade neplnenia alebo z iného dôvodu ukončenia);
- opcie, futures, swapy a akékoľvek iné derivátové zmluvy týkajúce sa komodít, ktoré možno vysporiadať fyzicky za predpokladu, že sú obchodované na regulovanom trhu alebo MTF;
- opcie, futures, swapy, forwardy a akékoľvek iné derivátové zmluvy týkajúce sa komodít, ktoré možno vysporiadať fyzicky, neuvedené inak v oddiele C odseku 6 a neurčené na obchodné účely, ktoré majú znaky iných derivátových finančných nástrojov, okrem iného s ohľadom na to, či sú zúčtované a vyrovnané prostredníctvom uznávaných zúčtovacích stredísk alebo pomocou výzvy na dodatkovú úhradu;
- derivátové nástroje na prevod úverového rizika;
- finančné rozdielové zmluvy;
- opcie, futures, swapy, dohody o budúcich úrokových sadzbách a akékoľvek iné derivátové zmluvy týkajúce sa klimatických premenných, sadziieb prepravného, kvót na emisie alebo mier inflácie či iných oficiálnych ekonomických štatistických údajov, ktoré musia byť vysporiadané v hotovosti alebo môžu byť vysporiadané v hotovosti na žiadosť jednej zo strán (inak ako v prípade neplnenia alebo z dôvodu iného ukončenia), aj ďalšie derivátové zmluvy týkajúce sa majetku, práv, záväzkov, indexov a

mier neuvedených inde v tomto oddiele, ktoré majú znaky iných derivátových finančných nástrojov, okrem iného s ohľadom na to, či sú obchodované na regulovanom trhu alebo MTF, zúčtované a vysporiadané prostredníctvom uznávaných zúčtovacích stredísk alebo pomocou výzvy na dodatkovú úhradu [16].

1.5 Bankovníctvo a poisťovníctvo

Poisťovníctvo môže byť chápané ako jedno z odvetvia ekonomiky, ktorej predmetom je zabezpečovanie finančnej eliminácie rizík ovplyvňujúcich činnosti ľudí. Primárnym cieľom poisťovníctva je prostredníctvom poisťovacej činnosti a na základe poistnej zmluvy distribuovať zdroje z rezerv a fondov za vopred stanovených pravidiel na vyplácanie poistného plnenia spôsobené náhodnou udalosťou, ktorá je predmetom vzťahu medzi poisťiteľom a poisťníkom. Pojmovým znakom poisťovníctva je tak preberanie rizík, ktoré sú svojou podstatou náhodného charakteru, a to za odplatu ako odmeny za presun tohto rizika na ďalší subjekt [17].

Hlavným usmernením pre orgány dohľadu v členských štátoch, ako vykonávať dohľad nad poisťovňami je smernica Solventnosť II (ďalej len „S II“). Táto smernica si kladie za cieľ nastaviť rámec povinností, ktoré musia členské štáty dodržať s ohľadom na ich orgán dohľadu, resp. táto smernica určí požiadavky na dohľad nad finančným trhom. Tieto požiadavky sú adresované členským štátom, ktoré majú povinnosť zabezpečiť ich vykonávanie prostredníctvom ich orgánu dohľadu. S II možno charakterizovať ako úpravu, ktorá obdobne ako pravidlá obsiahnuté v Basel II, si kladie za cieľ zdokonalenie systému riadenia rizík poisťovní. K naplneniu stanoveného cieľa tak smernica S II stojí na týchto troch základných pilieroch:

- Prvý pilier - Založený na kvantitatívnej stránke kapitálu a vyjadrený ako dvojité požiadavky na kapitál poisťovní. Prvým z nich je kapitálová požiadavka solventnosti (SCR – Solvency Capital Requirement) a druhým z nich je minimálna kapitálová požiadavka (MCR – Minimal Capital Requirement).

- Druhý pilier - Vyjadrený ako kvalitatívne požiadavky na riadenie rizík a kontrolnú činnosť;
- Tretí pilier - Obsahuje zvýšenú oznamovaciu povinnosť orgánom dohľadu a väčší dôraz na zverejňovanie informácií či poskytovanie týchto informácií orgánom pre dohľad [18].

Významnú úlohu v rámci dohľadu nad poisťovňami zohráva orgán EIOPA (Európsky orgán pre poisťovníctvo a dôchodkové poistenie zamestnancov), zriadený Európskym parlamentom a Radou EÚ v roku 2010. Hlavnou činnosťou tohto orgánu v procese dohľadu nad poisťovňami, ako orgánu s právnou subjektivitou, je najmä vytvárať normy pre spoločný postup regulácie a dohľadu. Najmä potom predkladať stanoviská orgánom únie, vypracovávať návrhy regulačných technických noriem, vydávať všeobecné pokyny a odporúčania. V neposlednom rade je tiež úlohou tohto únievého orgánu, ktorý patrí do Európskeho systému dohľadu nad finančným trhom, koordinácia orgánov dohľadu naprieč EÚ a tiež prijímanie podnetov orgánov dohľadu a finančných inštitúcií o ich stanovisku k všeobecným pokynom a odporúčaniam im vydaným [18].

S ohľadom na zameranie mojej práce, ktorým nie je detailné rozpracovanie problematiky bankovníctva, si dovoľujem v nasledujúcich častiach pojednať len o inštitútoch, ktoré so zameraním na cieľ mojej práce považujem za najvýznamnejšie. Nasledovať teda bude konkrétne pojednávanie o Bankovej únii a Bazilejských dohodách, a to najmä o najnovšej z nich – Basel III vrátane jej charakteristiky [18].

Banková únia predstavuje projekt EÚ v oblasti bankovníctva, ktorý si dáva za cieľ vytvorenie stabilného a dôveryhodného rámca integrácie dohľadu nad finančným trhom. Vytvorenie bankovej únie znamená pre Európsku komisiu dokončenie programu rozsiahlej regulačnej reformy jednotného trhu. Bankovou úniou môžeme chápať ako realizáciu priameho dohľadu na európskej úrovni. Pohnútky pre vznik Bankovej únie je najmä nedôvera v bankový systém samotný, ktorá bola zapríčinená prebehnutú finančnú krízu, ktorá si vyžiadala nemalé finančné prostriedky z verejných zdrojov, teda finančné prostriedky daňových poplatníkov, na udržanie a následné ozdravenie tohto systému. Práve táto prebehnutá kríza vyvolala potrebu hlbšej integrácie bankového systému, a to nielen v krajinách, ktoré prijali ako svoju menu euro, hoci pochopiteľne práve v týchto krajinách, ktoré sú vďaka tomuto prijatiu ešte viac na sebe jednotlivito závislé, boli

dôsledky krízy najrazantnejšie. V neposlednom rade je potrebné pripomenúť, že Banková únia nie je žiadnou úniou alebo združením bánk [19].

Už v samotnom počiatočnom návrhu Bankovej únie obsahovala jednotný mechanizmus dohľadu, ktorý sa neskôr stal jedným z ich hlavných pilierov, spoločné poistenie vkladov, spoločné pravidlá pre orgán dohľadu a záchranný fond pre prípad nesolventnosti dôležitých bankových inštitúcií [19].

Banková únia pozostáva z troch základných pilierov:

- jednotný mechanizmus dohľadu (Jednotný Európsky bankový dohľad)
- spoločný systém poistenia bankových vkladov (Spoločný Európsky systém ochrany vkladov)
- jednotný mechanizmus krízového riadenia (Spoločný Európsky systém fondov na reštrukturalizáciu bankového sektora) [19].

Spoločným základom pre tieto piliere sa stala Single Rule Book ako unifikovaný súbor pravidiel obsahujúci obozretné normy, ktoré musia byť dodržiavané na všetkých stupňoch EÚ. Obozretnými pravidlami sú najmä pravidlá určujúce jednotné kapitálové požiadavky na bankové inštitúcie, ozdravné postupy a spôsoby riešenia krízy úverových inštitúcií alebo systém ochrany vkladov. Mnohokrát je Single Rule book považovaný za štvrtý pilier Bankovej únie, avšak podľa názoru Janovca, je skôr istou štruktúrou pravidiel pôsobiacich vo vnútri ostatných troch pilierov Bankovej únie aj mimo nich [19].

Regulácia vo vykonávaní kapitálovej primeranosti je jednou z rovnakej problematiky bankového sektora. Táto regulácia finančných rizík spočíva v nastavení limitov a spôsobe merania finančných rizík, tak aby bola zaistená bezpečnosť finančného systému a ochrana veriteľov. Nutnosť nastavenia pravidiel pre kapitál jednotlivých finančných inštitúcií je neopomenuteľnou povinnosťou každého stabilného finančného systému. Princíp kapitálovej primeranosti spočíva na zásade, že finančná inštitúcia je schopná kvantifikovane ohodnotiť podstupované riziko, ktoré môže predstavovať nebezpečenstvo straty, a z tohto dôvodu by tak prípadná strata mala byť dofinancovaná z vlastných zdrojov finančných inštitúcií [20].

Z uvedeného vyplýva, že by tak nemalo dochádzať k situáciám, keď na túto finančnú stratu, či už z morálneho hazardu finančné inštitúcie, doplatia veritelia. Kapitálovú

primeranosť môžeme teda pojať ako zdravú požiadavku regulátora na výšku a kvalitu kapitálu finančných inštitúcií s ohľadom na riziká ktoré podstupujú.

Potreba regulácie finančných rizík zdá sa byť sprvu snád' nadbytočnou, keď povážime hojne využívaný inštitút poistenia vkladov, pri ktorom samotný štát ručí za prípadné finančné straty spôsobené finančnými inštitúciami veriteľom. Akceptácia tohto názoru samotným regulátorom by však viedla k situáciám, keby finančné inštitúcie podstupovali častejšie rizikové transakcie, pretože by nemali dostatočnú pohnútku k bezpečnostným aktivitám. Pri stanovení výšky kapitálových požiadaviek musí regulátor brať ohľad na dve skutočnosti, a to, že prílišné zaťaženie cez neprimerane vysoké nastavenie minimálnej výšky kapitálových požiadaviek, môže mať neblahý až demotivujúci vplyv na novo prichádzajúce subjekty, zároveň nedostatočné nastavenie týchto kapitálových požiadaviek môže ohroziť pri rozsiahlych finančných stratách finančných inštitúcií finančný systém ako taký [20].

Dôvody pre potrebu stanovenia kapitálových požiadaviek boli mnou už uvedené vyššie. Túto potrebu mali jednotlivé štáty súčasne, mnohokrát aj jednotlivé finančné skupiny a nie je teda divu, že postupným vývojom došlo k vytvoreniu určitých jednotných rámcov kapitálových požiadaviek v rámci celých skupín. Jedným z rovnakých unifikovaných rámcov boli tzv. bazilejské dohody, ktoré sú označované ako Basel I, II, III. S ohľadom na účel tejto práce, ktorým nie je detailné vysvetlenie jednotlivých bazilejských dohôd, bude preto pojednané iba ukázkovo o najnovšej dohode Basel III, ktorá nadobudla plnú účinnosť v roku 2019. Dohoda Basel III ako najnovšia dohoda má oproti svojim predchodcom za cieľ predovšetkým reformovať bankovníctvo a eliminovať slabiny bankového systému, ktoré boli odhalené počas finančnej krízy. Aj táto dohoda zavádza novo dva druhy kapitálových rezerv, a to fixné a variabilné [19].

Fixná rezerva je nastavená v konštantnej výške a je nemenná. Oproti tomu variabilná výška kapitálovej rezervy by mala reflektovať ekonomickú situáciu v čase, a teda sa jej výška bude pohybovať v určitom rozmedzí, ktoré bude nastavené s ohľadom na jednotlivé hospodárske cykly ekonomiky.

Medzi rovnocenné opatrenia Basel III zaraďujeme nasledovné:

Posilnenie a dôraz na vyššiu kvalitu regulačného kapitálu

Ide o požiadavku na nastavenie regulačného kapitálu v takej kvalite a kvantite, aby bol schopný pokryť neočakávané straty. Jednou z požiadaviek, ktoré možno dosiahnuť vyššie, je zvýšenie kapitálových rezerv v kombinácii s povinnosťou zverejňovať informácie o štruktúre regulačného kapitálu. Inými slovami vlastnú požiadavku na regulačný kapitál možno zhrnúť ako požiadavku na vyššiu objem, kvalitu, konzistenciu a transparentnosť tohto regulačného kapitálu [21].

Vytvorenie kapitálových rezerv v časoch konjunktúry

Toto opatrenie predstavuje legitímnu požiadavku na tvorbu kapitálu v hospodársky dobrých obdobiach, ktoré budú v krízových obdobiach tlmiť prípadné finančné straty. Táto požiadavka je ešte dokreslená skutočnosťou, že Basel III novo zavádza tri doplnkové kapitálové rezervy (*capital buffers*), a to bezpečnostnú kapitálovú rezervu (*capital conservation buffer CCB*), proticyklickú kapitálovú rezervu (*countercyclical buffer CB*) a kapitálovú rezervu na krytie systémového rizika (*systemic risk buffer*).

Lepšie pokrytie rizík - Táto požiadavka sa zameriava na lepšie pokrytie rizík spojených s obchodným portfóliom, kreditným rizikom protistrán a riziko sekuritizácií.

Úprava pákového pomeru - Požiadavka, ktorá sleduje zamedzenie nekontrolovanému rastu bilancie finančných inštitúcií.

Globálne štandardy pre riadenie likvidity - Požiadavky na likviditu pomocou ukazovateľov.

Zlepšenie dostupnosti informácií a trhovej disciplíny, dohľadu a riadenia rizík - Predovšetkým s ohľadom na obchodné činnosti a sekuritizáciu [21].

2 Obchodní banky a jimi nabízené produkty

Bankové produkty tvoria komplexnú ponuku finančných výrobkov a služieb, pomocou ktorých môže dochádzať k uspokojovaniu prvoradých požiadaviek, potrieb a prianí klienta [22].

2.1 Bankové produkty

Bankové produkty tvoria komplexnú ponuku finančných produktov a služieb, pomocou ktorých môže dochádzať k uspokojovaniu elementárnych požiadaviek, potrieb a prianí klienta [22].

V súlade s uvedenou Belásovou definíciou bankových produktov, je možné vnímať bankový produkt ako súbor finančných výrobkov a služieb, ktoré sa viažu na klientov, ktorí službu chápu ako významnú podobu nehmotných produktov [23].

Služby disponujú nasledovnými vlastnosťami alebo charakteristickými znakmi:

- nemateriálnosť;
- premenlivosť;
- neoddeliteľnosť;
- neskladovateľnosť;
- komplexnosť;
- neopakovateľnosť;
- kolektívnosť;
- nenahraditeľnosť [24].

Produkty majú slúžiť na uspokojenie klientových potrieb. Tak ako sa časom menia potreby a požiadavky klienta, môže takisto nastať situácia, že produkt sa stane pre klienta menej zaujímavý. Z toho dôvodu musí banka produkt inovovať, alebo ho po istom čase nahrádza iným.

Vzhľadom na to, že banky ponúkajú nespočetné množstvo bankových produktov, môžu sa od seba niektoré z nich až veľmi výrazne odlišovať. Všeobecne sa však dá povedať, že za ich základné charakteristické rysy môžeme považovať nasledujúce:

- nemateriálny charakter,
- dualizmus,
- vzájomná podmienenosť a prepojenosť [25].

Nemateriálna povaha bankových produktov so sebou prináša tri podstatné rysy. Prvým z nich je, že bankové produkty nie sú skladovateľné, a tým pádom neexistuje pre banku možnosť predzásobenia sa. Oddelenie pojmov „vyhotovenie“ a „distribúcia“ daného produktu je možné len pri niektorých bankových obchodoch. Druhým charakteristickým rysom je to, že sú bankové produkty abstraktné, čo znamená, že nie sú pre klienta viditeľné, a preto je pre banku veľmi dôležité zaistiť kvalitnú reklamu. Cieľom takejto reklamy nie je len nutnosť zaujať, upozorniť a ponúknuť uspokojenie určitej potreby, ale prevažne snaha vyvolať a ustáliť v danom klientovi potrebu ponúkaného produktu a zrozumiteľne mu ho vysvetliť. Treťou významnou vlastnosťou je skutočnosť, že bankové služby nie sú patentované. Produkty tak môžu byť kedykoľvek ľahko napodobiteľné a komparatívna výhoda z nich plynúca, tak obvykle trvá iba po relatívne veľmi krátku dobu [26].

Druhým charakteristickým znakom je dualizmus, ktorý rozlišuje hodnotovú a vecnú stránku bankového produktu. Práve rozlíšenie týchto dvoch zložiek, má veľký význam v prípade snahy zobrazit' ziskovosť určitých bankových služieb. Na hodnotovú stránku možno pozerat' ako na finančnú čiastku, ktorá nám ukazuje napríklad objem poskytnutého úveru, prijatého vkladu a pod. Druhá, vecná stránka, zobrazuje počet jednotlivých produktov, ako napríklad počet poskytnutých úverov alebo vykonaných bankových prevodov [26].

Tretím a posledným všeobecným znakom je vzájomná prepojenosť a podmienenosť. Táto vlastnosť vzniká zo strany banky a jej snahy poskytnúť klientom lepšie bankové služby (napr. v prípade, že stav bežného účtu prevýši určitú čiastku, dôjde k presunu objemu peňazí na lepšie úročený účet). Druhou príčinou vzniku tejto charakteristickej vlastnosti je to, že niektoré bankové produkty nemôžu jednoducho existovať bez iných produktov (napr. bezhotovostný platobný styk je podmienený existenciou bankového účtu klienta).

Vzájomná prepojenosť a podmienenosť je pre banku kľúčová prevažne pri vytváraní štruktúry bankových produktov. Mohlo by sa totiž stať, že aj pomerne výhodné podmienky produktu, by nemuseli osloviť dostatočné množstvo klientov, pokiaľ by neboli ponúkané súčasne s určitými súvisiacimi produktmi. Veľmi často banka využíva túto vlastnosť aj pri stanovení cien bankových produktov, kedy sa napríklad rozhodne ponúkať konkrétny produkt veľmi lacno, aby získala čo najviac klientov, a podmienky pri súvisiacom produkte nastaví tak, aby nižší zisk popri prípade aj stratu zo zľavneného produktu vykompenzovala. Tento predaj sa nazýva cross-selling a banka ho využíva prevažne pri voľbe produktových balíčkov [25].

Už pred mnohými rokmi uviedol Revenda [26], že systematizovať také veľké množstvo bankových produktov je veľmi zložité. V priebehu rokov sa navyše paleta ponúkaných produktov a ich štruktúra mnohonásobne rozšírila. V každej publikácii, ale aj v bankovej praxi sa možno stretnúť s celým radom prístupov k tomuto členeniu, uvedené sú preto len dva najčastejšie. Za klasický spôsob členenia bankových produktov sa považuje spôsob podľa ich odrazu v bilancii banky. Toto členenie rozdeľuje obchody na aktívne, pasívne a neutrálne. Aktívne bankové obchody nájdeme v súvahe banky na strane aktív, banka pri nich vystupuje v úlohe veriteľa. Pri poskytovaní úverov, nákupe dlhových cenných papierov a iných obchodov banke vznikajú pohľadávky. Pri poskytovaní úverov musia byť banky veľmi obozretné. Musí počítať nielen s výnosmi, ale aj s možným rizikom, ktoré je odrazom celého radu faktorov. Riziko poskytnutého úveru sa zvyšuje úmerne dĺžke poskytnutého úveru [27].

Pasívne bankové obchody sa naopak nachádzajú v pasívach banky, t.j. na pravej strane bilancie. Pri týchto obchodoch banka získava na úverovej báze cudzie zdroje. Banke vznikajú záväzky, banka sa dostáva do dlžníckeho postavenia. Medzi tieto obchody patrí príjem vkladov alebo emisie vlastných dlhopisov. Ide o primárne obchody bánk, pretože bez nich nemožno ďalej požičiavať peňažné prostriedky iným subjektom [28].

Neutrálne bankové obchody sa v súvahe banky vôbec neobjavujú, banka nevystupuje vo veriteľskom ani v dlžníckom postavení. Avšak tieto operácie sa podieľajú na výnosoch bánk, medzi tieto obchody sa radí napríklad výmena poškodených bankoviek, prijímanie a vydávanie hotovosti. Za tieto pokladničné operácie si banka často účtuje poplatky. Trendom posledných rokov sa stáva modernejší pohľad na systematizáciu bankových produktov, veľký dôraz sa tu kladie na pohľad klienta. Podstatou tohto triedenia

bankových produktov sa stáva pohľad z hľadiska funkcie (účelu), akú daný produkt plní pre klienta banky. Kantnerová [29] tieto produkty delí na päť základných skupín:

- Finančne úverové produkty – predstavujú pre klienta možnosť získania finančných prostriedkov na úverovom princípe, tieto produkty sú časovo obmedzené, zaťažené úrokmi a podložené záväzkami klienta,
- Depozitné (vkladové) produkty tvoria pre klienta pravý opak. Pokiaľ klient dočasne disponuje prebytok finančných prostriedkov, potom si tieto prostriedky môže uložiť do banky. Aj keď banky môžu s týmito finančnými prostriedkami ďalej obchodovať, čo znamená tvoriť pridanú hodnotu, neposkytujú svojim klientom za tieto finančné prostriedky takmer žiadne úroky,
- Platobné produkty – klienti tieto služby využívajú na vykonávanie platobného a zúčtovacieho styku, najčastejšie na finančné úhrady z bežného účtu alebo naopak inkasá splatných pohľadávok,
- Produkty investičného bankovníctva – tieto produkty umožňujú klientom investovať svoje peniaze s vidinou zisku, získanie ďalších zdrojov alebo poskytnutie poradenských služieb banky pri realizácii fúzií a akvizícií,
- Pokladničné a zmenárenské produkty – predstavujú pre banku najnáročnejšiu činnosť, avšak klientov sú stále veľa využívané, patria sem rôzne transakcie s hotovými peniazmi (platba šekov, výmena poškodených bankoviek) a tiež zmena hotovosti z jednej meny do druhej [29].

Všetky uvedené produkty medzi sebou v praxi nemajú v podstate žiadnu hranicu, veľmi často sa naopak dopĺňajú, prelínajú a mnohokrát aj podmieňujú. V rámci klientskej segmentácie sa môžeme ešte stretnúť s iným členením bankových produktov:

- retailové produkty – vzťahujú sa na menšie hodnoty čiastok, ale naopak sa tu objavuje väčšie množstvo transakcií,
- whosalové produkty – ich povaha je z väčšej časti individuálna a sú spojené s vyššími finančnými čiastkami [29].

Obsluha bankových účtov už dlhšiu dobu neznamená nutnosť návštevy tradičných kamenných bankových pobočiek. Klienti využívajú stále viac elektronického prístupu k účtu prostredníctvom platobnej karty, počítača, internetu, telefónu či mobilného telefónu. Snahou bánk je podporovať rast elektronického bankovníctva a využívajú na to ako cenovú politiku operátorov, ktorí ponúkajú pripojenie do sietí s využívaním elektronického bankovníctva, tak aj svoju vlastnú poplatkovú politiku.

Banky s ohľadom na potreby klientov rozširujú ponuku produktov elektronického bankovníctva a v kamenných pobočkách sa zameriavajú najmä na produkty, ktoré vyžadujú poradenskú činnosť či individuálnu obsluhu klientov. Banky taktiež zdokonaľujú prvky posilnenia bezpečnosti vykonávaných transakcií a ochrany dát svojich klientov. Dochádza napríklad k rozširovaniu čipových kariet alebo zavádzaniu nových prvkov autorizácie transakcií vykonávaných prostredníctvom internetového bankovníctva. V posledných rokoch zaznamenávame veľký dopyt najmä po hybridných kartách, teda kartách, ktoré obsahujú čip aj magnetický prúžok [28].

2.2 Platobné karty

Klienti využívajú k bezhotovostným platbám čoraz viac debetné aj kreditné platobné karty. Tomuto trendu však zakaždým nezodpovedá ich aktuálny počet, pretože banky priebežne vyradujú neaktívne už skôr emitované karty. V niektorých prípadoch tiež prestávajú banky vydávať platobné karty pre predchádzajúce spolupracujúce subjekty. Z tohto dôvodu došlo k výraznému zníženiu celkového počtu vydaných kreditných kariet najmä od roku 2009. Platobné karty sú stále viac využívané predovšetkým k platbám u obchodníkov, kde sa počet aj celkový objem transakcií každý rok výrazne zvyšuje. Úspech žnú hlavne u mladšej generácie, ktorá sa už neorientuje vo vyplňovaní papierových príkazov na úhradu alebo si nedokáže predstaviť, že by musela ísť na pobočku svojej banky, aby zaslala peniaze napríklad kamarátom za obed. Elektronické bankové produkty si získali obľubu aj pri ostatných vekových kategóriách, či už vďaka tomu, že im ušetrí veľa času alebo im len poskytnú väčší prehľad o ich finančnej situácii.

Medzi základné elektronické bankové produkty radíme [29]:

- platobné karty,
- homebanking,
- internetbanking,
- mobilné bankovníctvo.

Platobné karty sú najčastejšie vydávané k bežným účtom. Karty slúžia na uskutočňovanie platieb u obchodníkov (bezhotovostné platby) za poskytovaný tovar a služby alebo na výber hotovosti z bankomatov. Poskytujú teda vzdialený prístup k finančným prostriedkom klienta, vďaka tomu sa už pred pár rokmi stali jedným z najpoužívanejších produktov elektronického bankovníctva [30].

Z funkčného hľadiska môžeme kreditné karty rozdeliť na dve základné verzie:

Debetné karty – tento druh kariet patrí k najrozšírenejším. Klient na účte disponuje iba vlastnými finančnými prostriedkami. U kariet je možné dohodnúť s bankou kontokorentný úver, potom je možné finančné prostriedky čerpať do výšky tohto úveru. Debetné karty sú ponúkané väčšine klientov, pretože u nich je možné predchádzať vzniku nepovoleného debetu [31].

Kreditné karty – využívajú sa rovnako ako debetné karty. Klient získava navyše možnosť čerpať krátkodobý revolvingový spotrebiteľský úver, podmienky jeho čerpania a výška úrokov sa dojednávajú pri zakladaní bežného účtu. Banky pri poskytovaní týchto úverov z kreditných kariet stanovujú úverové limity pre individuálnych klientov na základe jeho príjmov a majetkových pomerov. Vydanie kreditnej karty sa teda viaže na určitú bonitu klienta. Kreditné karty tak umožňujú svojim klientom dosahovať vyššiu kúpyschopnosť, a preto sú nimi často využívané. Navyše je väčšina týchto úverov poskytovaná bezúročne, pokiaľ klient splatí, to čo si od banky požičal v určitom časovom termíne, väčšinou sa jedná o hodnotu úveru na konci mesiaca, z tejto sumy sú potom počítané úroky [30].

Platobné karty sú vybavené celým radom ochranných prvkov, ktoré chránia finančné prostriedky klienta uložené na kreditnej karte pred zneužitím. Medzi základné prvky patrí: číslo platobnej karty, magnetický prúžok alebo čip, podpisový prúžok, hologram, označenie vydavateľa, platnosť karty, meno držiteľa a ďalšie [30].

2.3 Elektronické bankové produkty

Homebanking – jeho využívanie je už v úpadku. Tento typ elektronického bankovníctva nie je možné využívať na ktoromkoľvek počítači, ale iba na tom, v ktorom je nainštalovaný špeciálny program od banky. Na tomto počítači s prístupom k internetu môže klient využívať klasické bankové služby ako príkaz na úhradu, zistenie zostatku, konverzie mien atď. [32].

Internetbanking - už poskytuje klientom možnosť komunikovať cez internet s bankou z každého počítača v akomkoľvek mieste sveta. Ide o rýchly a pohodlný spôsob správy finančných prostriedkov. Klient sa prihlasuje do internetového bankovníctva svojej banky cez pridelené prihlasovacie meno a heslo. Medzi ďalšie bezpečnostné prvky prihlásenia patrí elektronický podpis alebo SMS kľúč. Samotný komfort internetového bankovníctva je daný grafickými možnosťami jednotlivých bankových inštitúcií. Tento druh bankovníctva navyše znižuje bankám ich náklady [30].

V základnej verzii internetového bankovníctva môže klient najčastejšie:

- získať základné informácie o finančných prostriedkoch (sledovať pohyby na účte, poznať finančný zostatok a ďalšie) ;
- uskutočňovať platobné operácie (vytvárať tuzemské i zahraničné príkazy na úhradu/inkaso, hromadné platobné príkazy a tiež vykonávať ich zmeny alebo zrušenie) ;
- podávať žiadosti o zriadenie ďalších bankových produktov (sporiace účty, cestovné poistenie, hypotéky, pôžičky) ;
- meniť limity na svojich platobných kartách (kreditných aj debetných)
- kontrolovať stavy svojich sporiacich aj investičných účtov alebo nakupovať investičné podiely.

Väčšina zmien, ale aj platieb v internetovom bankovníctve vyžaduje od klienta autorizáciu, najčastejšie cez SMS kľúč. Táto autorizácia chráni klientovo internetové bankovníctvo a hlavne jeho finančné prostriedky pred prípadnými podvodníkmi [30].

Mobilné bankovníctvo – jedná sa o najmladší elektronický bankový produkt. Aj keď bol ponúkaný už od roku 1998, až v posledných rokoch sa stal u väčšiny ľudí veľmi

oblúbeným. Mobilné bankovníctvo ponúka správu účtov a finančných prostriedkov priamo z smartfónu. Do smartfónu si stačí nainštalovať aplikáciu, ktorú ponúka daná banka. Väčšina týchto aplikácií je ponúkaná zadarmo, aspoň v základnej verzii. V takto nainštalovanej aplikácii už môže klient vykonávať bankové operácie rovnako ako v internetovom bankovníctve. Mobilné bankovníctvo sa stáva veľmi populárnym. Na rozdiel od notebooku a počítača je šikovný telefón menší a väčšina klientov ho má stále pri sebe. K finančným prostriedkom tak majú ľudia neustály prístup. Aplikácia je tiež bezpečnejšie ako prístup do bankovníctva cez webový prehliadač. Prístup do mobilného bankovníctva je chránený pomocou PIN-u, odtlačku prsta, SMS kľúča alebo rozoznaním tváre. Trendom posledných rokov v mobilnom bankovníctve sa stala možnosť nahráť si ho aplikácie všetky svoje kreditné karty. Čo to znamená? Jednoducho tak môže klient platiť z smartfónu napríklad v obchode, ako by platil platobnou kartou. Rozdiel je len v tom, že po prihlásení do aplikácie vyberie kreditnú kartu, s ktorou chce platiť, zadá PIN a potom už klasicky priloží telefón k platobnému terminálu v obchode, ako by išlo o platobnú kartu. Túto možnosť využívajú hlavne mladí ľudia, ktorí majú svoj chytrý telefón stále pri sebe, a často sa im stáva, že doma zabudnú peňaženku so všetkými kartami. Aplikácia je v tomto prípade veľkým pomocníkom [29].

2.4 Podielové fondy

Pri investovaní do podielových fondov dochádza k obchodovaniu s podielovými listami. Podielovým listom rozumieme cenný papier, s ktorým sa spája právo podielníka na zodpovedajúci podiel na majetku v podielovom fonde a právo podieľať sa na výnose z tohto majetku. Podielový list môže znieť na jeden alebo viac podielov na majetku v podielovom fonde. Pri obchodovaní s podielovými listami tak môže klient získať zisk z predaja podielových listov a tiež výnos - dividendu za to, že je vlastníkom časti majetku fondu. Cena podielového listu sa stanovuje ako súčin počtu podielov vyznačených na podielovom liste a hodnoty podielu, ktorá je stanovená ako podiel čistej hodnoty majetku v otvorenom podielovom fonde a počtu podielov v obehú. Za danú aktuálnu cenu môže spoločnosť vydávať podielové listy do troch mesiacoch od dátumu, kedy ich začala vydávať. Investovanie do fondov upravuje zákon č. 563/2003 Z. z. o kolektívnom investovaní. Podielový fond tak tvorí spoločný majetok podielníkov, ktorý spravuje

správčovská spoločnosť. Tá sa stará o vydávanie podielových listov fyzickým a tiež právnickým osobám [33].

2.5 Cash back

Ďalším z významných trendov v oblasti elektronického bankovníctva je služba pre držiteľov platobných kariet zvaná Cash back, ktorá sa u klientov tešila pomerne väčšej obľube. Táto služba umožňuje klientom pohodlný výber hotovosti na pokladniach v sieťach predajných reťazcov. Prvou bankou, ktorá začala ponúkať službu Cash back, sa stala v roku 2006 ČSOB. Držitelia platobných kariet ČSOB mali ako prvú možnosť, pri úhrade nákupu platobnou kartou vo výške minimálne 300 korún, vykonať výber hotovosti v rozmedzí 100 až 1 500 korún [34].

2.6 Úvery

Jednou z hlavných činností bánk je poskytovanie úverov, ktoré tvoria veľkú časť bankových aktív. Úvery sú relatívne málo likvidné a zároveň pomerne rizikové aktíva, prinášajú však vyššie výnosy. Úrokové platby patria k základným zdrojom príjmov bánk. Maximálna možná výška poskytnutých úverov sa spravidla odvodzuje od kapitálu banky. U malých bánk prevláda poskytovanie úverov drobným a stredným podnikateľom, hypotekárne úvery, spotrebiteľské úvery a úvery do poľnohospodárskeho sektora. Naopak, vo veľkých bankách prevažujú obchodné a podnikateľské úvery veľkým, prípadne stredným a malým firmám. Najmä v posledných rokoch sa však aj veľké banky stále viac zameriavajú aj na retailovú časť klientely, a tým sa snažia o dosiahnutie významnejšieho postavenia na trhu [35].

Banky poskytujú veľký počet druhov úverových produktov. Existuje niekoľko hľadísk, podľa ktorých je možné úverové produkty rozdeliť. Z hľadiska príjemcu úveru je nutné rozlišovať podnikateľské subjekty, ktoré sa rozdeľujú podľa veľkosti, právnej formy a odboru činnosti, ďalej fyzické osoby, či štát. Podľa dohodnutej doby splatnosti sa úvery členia na krátkodobé so splatnosťou do 1 roka, strednodobé so splatnosťou od 1 roka do 5 rokov a dlhodobé so splatnosťou presahujúcou dobu 5 rokov. Z hľadiska účelu, na ktorý sú úvery poskytované, sa delia na účelové úvery, ktorých zámer je vymedzený v úverovej zmluve a neúčelové úvery, pri ktorých nie je nutné uviesť účel použitia a klient ich môže

použiť podľa svojich potrieb. Podľa spôsobu zaistenia úveru sa členia na úvery zaistené, u ktorých je dohodnutá určitá forma zaistenia a úvery nezabezpečené, ktoré sú poskytované bankou bez zaistenia. Z hľadiska meny, v ktorej je úver poskytnutý, sa úvery členia na úvery v zahraničnej mene (príkladom je devízový úver) a úvery poskytnuté v tuzemskej mene [26].

Revenda [26] uvádza tri základné formy poskytnutia úveru:

- peňažné úvery predstavujú reálne poskytnutie likvidných prostriedkov buď v hotovostnej, alebo v bezhotovostnej forme (kontokorentný a hypotekárny úver, podnikateľský investičný alebo prevádzkový úver),
- záväzkové záruky a úvery znamenajú, že banka môže ručiť alebo plniť záväzky za svojho klienta, v prípade, že tak nevykoná sám (avalový alebo akceptačný úver),
- iné varianty financovania ponúkajú získanie finančných prostriedkov za charakteristických podmienok (faktoring, forfaiting, finančný lízing) [26].

Medzi bežné úvery pre prevažne firemnú klientelu patria nasledujúce typy úverov:

Kontokorentný úver – jedná sa o úver, ktorý používajú klienti na financovanie krátkodobých, prevažne prevádzkových potrieb. Banka poskytuje úver na bežný účet klienta. Klient môže na tomto účte čerpať do mínusových čiastok. Na čerpanie úveru je vymedzený úverový rámec, ktorý predstavuje maximálnu výšku čerpanej sumy. Revenda [26] tiež poukazuje na výhody a nevýhody kontokorentného úveru zo strany klienta a banky. Na rozdiel od iných druhov úverov, kontokorentný úver banke poskytuje relatívne vysoké úročenie. Z hľadiska klienta sa jedná o relatívne nákladný úver, jeho výhodou je, že mu ponúka možnosť čerpať peňažné prostriedky podľa jeho aktuálnych potrieb.

Revolvingový úver - jedná sa o krátkodobý úver, ktorý môžu klienti využívať opakovane. Splňa potrebu klientov, ktorí úver využívajú na dlhodobé investovanie. Plíva [36] špecifikuje vlastnosti revolvingového úveru. Je charakteristický tým, že počas danej doby trvania nesmie prekročiť stanovenú výšku úveru, nie je pevne vymedzený amortizačný plán a úver možno využívať počas jeho trvania priebežne. Suma na účte sa mení z hľadiska toho, či je úver čerpaný alebo splácaný.

K hypotekárnemu úveru sa viaže niekoľko špecifik oproti úverom iným, základná odlišnosť spočíva najmä v dlhodobosti realizovaných obchodov a neexistencii produktových substitútov. K ďalším odlišnostiam patrí aj úverovanie predovšetkým fyzických osôb a ďalej zabezpečenie úverov iba nehnuteľnosťami. Oblúbenosť tohto typu úveru u klientov je daná predovšetkým pomerne nízkymi úrokovými sadzbami oproti bežným spotrebiteľským úverom a relatívnou dostupnosťou vzhľadom na likviditu potenciálneho dlžníka. Navyše, čiastka zaplatená na úrokoch je v SR pre dlžníka daňovo uznateľným nákladom, podobne ako je to v mnohých krajinách sveta. Pre poskytovateľov sa jedná o nízkorizikový produkt v porovnaní s ostatnými typmi úverov, ktoré najmä obchodné banky spravidla ponúkajú. Riziko je nízke predovšetkým z toho dôvodu, že pre banku je ľahko overiteľné, či dlžník vlastní nejakú nehnuteľnosť, ktorú je možné zaťažiť záložným právom, poskytovateľ má ďalej k dispozícii dáta o príjmovej situácii klienta a samozrejme kreditnú históriu, prípadne informácie o ďalších súčasných záväzkoch [37]. Ďalej sa pozrieme na klasifikáciu hypotekárnych úverov podľa určitých kritérií.

Prvým kritériom, ktoré je možné na hypotekárne úvery aplikovať, je kritérium jeho účelovosti.

Podľa účelovosti sa delia na:

Účelové hypotekárne úvery sú najčastejšie využívané klientmi, ktorí financujú svoje bytové potreby, prípadne tými, ktorí chcú získať nehnuteľnosť prenajímať.

Prostriedky získané týmto typom hypotekárneho úveru sú viazané na konkrétny účel, typicky nákup či oprava nehnuteľnosti. Tým, že je účel použitia prostriedkov explicitne uvedený v zmluve o úvere, jedná sa pre poskytovateľa o menej rizikový produkt ako v prípade neúčelových hypoték. Vďaka tomu môže poskytovateľ ponúknuť potenciálnemu klientovi nižšiu úrokovú sadzbu, či ďalšie iné výhody oproti neúčelovým úverom. Účelové hypotéky sú teda vhodnou voľbou pre tých, ktorí chcú celú čiastku získanú z úveru investovať do nehnuteľnosti.

Pre neúčelové úvery je typické, že časť alebo dokonca všetky prostriedky možno využiť na akýkoľvek účel. Tým, že poskytovateľ vie, že klient s požičanými prostriedkami môže nakladať inak ako pri účelových hypotékach, môže zároveň vzrásť riziko nesplatenia úveru, preto úrokové sadzby bývajú spravidla u týchto typov hypotekárnych úverov

vyššie. Ďalším dôvodom však môže byť aj nižšia konkurencia a dopyt v tomto segmente [38].

Podľa príjemcu úveru:

Fyzická osoba - Jedná sa o najtypickejšiu formu hypotekárneho úveru, kedy poskytovateľ požičiava peňažné prostriedky fyzickým osobám, teda občanom. Tu je nevyhnutné rozlišovať, či si FO požičiava peniaze na financovanie svojich súkromných potrieb, respektíve potrieb, ktoré sa netýkajú podnikania alebo výkonu povolania, alebo či nimi financuje podnikateľskú činnosť. Do podnikateľskej činnosti by z hľadiska definície podnikateľa podľa NOZ spadala najmä prenájom nehnuteľnosti fyzickou osobou, pretože je prevádzkovaný na vlastný účet, sústavne a za účelom zisku. Keď nahliadneme do živnostenského zákona, či tento považuje takýto spôsob podnikania za živnostenský, zistíme, že prenájom nehnuteľností, bytov a nebytových priestorov je súčasťou negatívneho vymedzenia pôsobnosti Živnostenského zákona. Z tohto dôvodu sa dá domnievať, že ide o podnikanie neživnostenského charakteru [39].

Právnická osoba - Právnické osoby obvykle používajú získané prostriedky na svoje podnikateľské zámery, v prípade obcí alebo Územných správnych celkov všeobecne sú účelom väčšinou výstavba bytových domov vo vlastníctve obce, alebo opravy administratívnych objektov [39].

Úvery PO je ďalej možné diferencovať na:

Úver na prevádzkové potreby

Peňažné prostriedky poskytnuté na základe prevádzkového úveru sú určené na priame zaplatenie potrieb (napr. úhrada faktúry za materiál), alebo sa prepošlú na účet klienta a banka potom skontroluje, či boli prostriedky použité na vopred zmluvne vymedzený účel. Tento druh úveru je podnikateľským subjektom poskytovaný veľmi často. Jedným z účelov jeho poskytnutia je financovanie pohľadávok za odberateľmi (ako tuzemských, tak aj zahraničných) do lehoty ich splatnosti alebo financovania zásob. Prevádzkový úver teda nie je možné použiť na financovanie pohľadávok, ktoré sú po splatnosti alebo na zásoby, ktoré sú kryté zálohami. Úver na prevádzkové potreby má prevažne krátkodobý

časový horizont, a preto býva poskytovaný jednorazovo v celej výške a spravidla býva aj obdobným spôsobom splácaný. Banka však umožňuje si zmluvne dojednať aj postupné čerpanie či splácanie úveru. Splátkové modely, ktoré banky spravidla ponúkajú, môžu byť trojakého typu. Prvým variantom je rovnaký termín pre splátku istiny aj úhradu úrokov, druhou možnosťou je postupná úhrada úrokov a jednorazové splatenie istiny v deň splatnosti úveru a tretím variantom sú rôzne termíny ako pre splátku istiny, tak pre úhradu úrokov [38].

Úver na investície

Investičný úver býva klientom poskytovaný za účelom kúpy, renovácie alebo obnovenia niektorých podnikateľských činností, ktoré majú z časového hľadiska dlhodobý horizont a nebudú v najbližšom období ukončené. Klient môže tento druh úveru použiť na obstaranie tak hmotného, ako aj nehmotného investičného majetku (napr. nové dielne a iné nehnuteľnosti, pozemky, prístroje a stroje na výrobu a pod.), ďalej na renováciu starého zariadenia alebo môže peňažné prostriedky použiť na plánované projekty. Charakter tohto úveru je prevažne strednodobý či dlhodobý a čerpaný býva skôr postupne ako jednorazovo [38].

Úver na prevádzkové a investičné potreby

Jedná sa o úver, ktorý bol vytvorený, aby zlúčil výhody úveru na pohľadávky a investičného úveru. Vďaka tomuto bankovému produktu môže mať klient iba jeden úverový účet, prostredníctvom ktorého môže financovať potreby odlišného charakteru. Podmienkou však je to, že jedným z úverovaných objektov musí byť hmotný investičný majetok.

Úver na prechodný nedostatok finančných zdrojov

Účelom tohto úveru je poskytnutie peňažných prostriedkov na krytie potrieb súvisiacich s výkonom podnikateľskej činnosti v prípade, že klient zaznamená nedostatok finančných prostriedkov spôsobený nie vlastným zavinením, čo je následne bankou detailne preverené a sú analyzované príčiny vzniku nedostatkov finančných zdrojov. Úver býva väčšinou čerpaný jednorazovo a je poskytovaný krátkodobo. Aby bola banka ochotná takýto úver poskytnúť, musí ísť o kvalitného a stabilného klienta, ktorého úverová a finančná minulosť je priaznivá. Alternatívnym použitím tohto úveru môže byť

financovanie pohľadávok, ktoré sú už po splatnosti alebo úhrada splátky predchádzajúceho úveru [38].

Úver na sezónne výkyvy v nákladoch

Účelom poskytnutia tohto úveru je financovanie sezónnych výkyvov v nákladoch, ktoré súvisia s podnikateľskou činnosťou daného klienta. Klient tohto typu úveru využíva v období, keď vplyvom sezónnych nákladov jeho podnikateľská činnosť vykazuje značne vyššie výdavky ako príjmy a vďaka tomuto úveru môže mať pozitívny vplyv na svoje peňažné toky. Čerpanie úveru môže byť ako jednorazovo tak postupne z dôvodu nerovnomerného vývoja nákladov, avšak poskytovaný býva len ako krátkodobý. Úver na sezónne výkyvy je radený do skupiny účelových úverov a účelovosť použitia peňažných prostriedkov si banka následne overí [38].

Produktívne úvery klientele MSP

Tento segment klientov zahŕňajúci malé a stredné podniky a spravidla označovaný skratkou MSP začali banky používať zhruba od roku 2003. Typovo sa úverové produkty určené tomuto segmentu nelíšia od produktívnych úverov poskytovaných klientele korporátov, odlišný je však prístup k ich ponuke a viac hromadný proces spracovania. Detailnejšia diferenciácia vydeľuje v rámci MSP segmentu jednak mikropodniky, jednak stredné a väčšie podniky, ktorým je často ponúkané komplexné riešenie finančných potrieb firmy i jej zamestnancov ako retailových klientov [38].

2.7 Aktuálne trendy vývoja bankových produktov

Počas posledných rokov sa ľudia naučili, že pokiaľ nie sú spokojní so svojou bankou, tak môžu celkom ľahko prejsť ku konkurencii. Banky preto medzi sebou „súperia“, ktorá ponúkne klientom najlepší alebo najvýhodnejší produkt a získa si tým ich priazeň. Tieto súboje na jednej strane vedú k znižovaniu poplatkov aj niektorých úrokových sadzieb. Na druhej strane konkurenčný boj núti banky vytvárať stále ďalšie produkty. Na trh sa preto dostáva nespočetné množstvo nových bankových produktov s novými službami, ktoré samozrejme zahŕňajú ďalšie poplatky. Nové produkty navyše lákajú nových zákazníkov, ktorí sa vďaka svojim vyšším príjmom neboja brať pôžičky na čokoľvek, hypotéky na bývanie a ďalšie. Prírastky klientov a bankových produktov, sú aj napriek poklesu poplatkov a niektorých úrokových sadzieb príčinou rastu zisku bánk.

Ponuka technologických bankových novinek, ako sú bezkontaktné platobné karty, platby mobilným telefónom alebo mobilné bankovníctvo (smart-banking), vkladové automaty av neposlednom rade komunikácia s bankou cez QR kódy, sú len malou vzorkou z toho, čo môžu banky ponúknuť svojim klientom v posledných rokoch. Vyššie spomenuté technológie nie sú zo strany bánk posledným slovom v rozvoji spôsobu predaja ich produktov. Banky sa stále viac snažia používať ako nástroj svojej činnosti sociálnej siete, s cieľom bližšie komunikovať s klientmi, oslovovať ich cielene podľa ich záujmov a dokonca im umožňujú vykonávať v rámci sociálnych sietí všetky základné bankové operácie. Podstatou medializácie bankovníctva je snaha priblížiť sa čo najviac k osobnému životu klienta, byť mu stále nablízku. V dnešnej dobe má väčšina ľudí profil na Facebooku, a preto niektoré banky vytvorili pre svojich klientov platby cez túto sieť, presnejšie cez Messenger a SMS. Pokiaľ napríklad klient nepozná číslo účtu svojho kamaráta, jednoducho mu z mobilnej aplikácie pošlete finančné prostriedky a kamarátovi príde odkaz na ich vyzdvihnutie. Peniaze si následne vyzdvihne cez zadanie svojho čísla účtu do odkazu. Tieto odkazy najčastejšie chodia cez Facebook alebo SMS.

Túto aplikáciu si musí klient stiahnuť do mobilného telefónu. Keď niekomu dlhuje menšiu čiastku alebo platí za obed a opäť nepozná číslo účtu, stačí, aby iba vyplnil čiastku a napísal k nej poznámku, za čo peniaze posielal. Ďalej zabezpečí túto transakciu heslom na vyzdvihnutie, zašle SMS danej osobe a má hotovo. Posielanie peňazí cez sociálne siete už funguje napríklad vo Veľkej Británii alebo Číne. Všetko prebieha cez službu PayPal alebo Google Pay. Tento vývoj sa dal v dnešnej dobe očakávať, avšak v Českej republike tieto platby ešte okrem uvedených možností nie sú viac rozšírené. Väčšina expertov tvrdí, že by tento vývoj mali banky brať ako príležitosť, ako sa konečne zbaviť peňazí v hotovosti a prevody uskutočňovať iba digitálne. Obeh reálnych peňazí je totiž pre banky ekonomicky aj časovo veľmi náročný. Vo vzduchu, ale stále visí obavy väčšiny klientov z toho, že by mali informácie o svojej finančnej situácii zdieľať na sociálnych sieťach. Nedá sa teda s istotou povedať, ako veľmi sa tento trend bude páčiť väčšine populácie a či vôbec bude klientov bánk plne prijatý [40].

3 Logistický proces pro získání úvěru

V dnešnej dobe financovať svoje každodenné výdavky nie je až tak jednoduché, je plno nečakaných výdavkov, zmien, majetky sa opotrebujú a nie každá fyzická osoba vie zo svojho mesačného príjmu odložiť niečo aj bokom na horšie časy, prípadne ak musí niečo zrekonštruovať alebo si kúpiť nové auto, financovať školy svojich detí, ale aj ak sa podarí treba počítat' aj s infláciou, a nedržat' si svoju usparenú hotovosť doma v trezore, ale ideálne je nechat' si svoje peniaze zarabat' a nesiahnuť po ne. Žiaľ veľa ľudí nemá na výber a musí sa spoľahnúť na inštitúcie a požiadať o úver. Predovšetkým sa musíme pozrieť na to, kde a ako vieme požiadať úver, aká inštitúcia si čo vyžaduje, aké podklady, príjmy a prepočítat', ako veľmi sa môžeme úverovo zaťažiť a byť schopný úver splácať. Medzi hlavné činitele pre finančné inštitúcie pri žiadosti o úver patria :

- údaje o klientovi;
- požadovaný druh úveru;
- čiastka a mena úveru;
- lehota splatnosti;
- spôsob splácania úveru;
- spôsob zaistenia úveru;
- účel použitia.

Úverová angažovanosť

Je hodnota aktuálnych zostatkov všetkých spotrebných úverov a úverových limitov keditných kariet a povolených prečerpaní účtu v danej finančnej inštitúcii.

Ak sa žiada nový úverový produkt, nesmie úverová angažovanosť klienta preskočiť limit 25 000 €, tento limit neobsahuje úvery hypotekárneho typu.

Ak žiadateľ úverového produktu nemá dostatočné príjmy, aby mu bola žiadaná čiastka poskytnutá, je možné akceptovať aj príjem spolužiadateľa, pričom musí spĺňať tie isté podmienky ako hlavný žiadateľ.

Medzi typy akceptovateľných príjmov patrí :

- príjem zo závislej činnosti;
- príjem zo závislej činnosti z vlastnej s.r.o.;
- príjem zo závislej činnosti – zahraničia;
- príjem z podnikania;
- príjem z podnikania s.r.o

Podmienky akceptácie zo závislej činnosti je, že žiadateľ nemôže byť ani v skúšobnej, ani vo výpovednej lehote, pracovný pomer je uzavretý na dobu neurčitú, ktorá trvá minimálne 3 mesiace a ak pracovná zmluva je uzavretá na minimálne 1 rok alebo už aspoň bola raz predĺžená.

Zásadným faktorom pre banky je aj bonita a skóring klienta. Ide o úveroschopnosť a dôveryhodnosť klienta voči finančných inštitúcií. Banka sa pozrie na minulé správanie klienta, s tým aby mala lepší prehľad do budúcnosti. Ak sa jedná o úver, predovšetkým sa skúma, ako klient plnil svoje záväzky. Patria sem aj sociálne údaje klienta, aký má klient príjem a z akej činnosti a ako využíva klient svoje finančné prostriedky a celkový finančný stav klienta. Musím spomenúť, že sa dohliada aj úverový register, odkiaľ sa dá jednoznačne zistiť, ako si klient plní svoje povinnosti, rozumiem pod tým či nemá odložené splátky, mesačnú splátku plní v dňoch nastevných platieb, alebo či má negatívny záznam v registri.

Úverové riziko

Úverové riziko charakterizuje možnosť, že dlžník nebude schopný načas alebo dokonca vôbec plniť povinnosti vyplývajúce z úverového vzťahu k veriteľovi. Predstavuje riziko možného zlyhania zmluvného partnera, ktoré vedie k nedodržaniu obsahu zmluvy a tým pádom k finančným stratám protistrany. Jeho forma môže byť priameho úverového rizika, rizika ekvivalentov alebo rizika úverovej angažovanosti. Úverové alebo kreditné riziko je možné chápať ako riziko nesplatenia záväzkov zo strany dlžníka v celkovej výške splátok a v termíne splatnosti, v ktorom bola jeho splatnosť za vopred dohodnutých podmienok v úverovej zmluve.

Príčiny, ktoré vplývajú na vznik kreditového rizika sa rozdeľujú na:

- Interné príčiny, ktoré sa vzťahujú na vlastné rozhodnutie banky
- Externé príčiny, ktoré sú zadané vývojom ekonomickej ako aj politickej situácie v danej krajine. [26]

3.1 Logistický proces žiadosti o spotrebný úver

V tejto podkapitole predstavím, ako samotná žiadosť o poskytnutie spotrebného úveru na pobočke banky vyzerá. Aké sú postupy a jednotlivé podmienky a prípadné problémy nastávajúce pri žiadosti.

1. Prvým krokom je dohodnuté stretnutie na pobočke s klientom, je podmienkou na stretnutie si doniesť so sebou potrebné doklady, ako je občiansky preukaz, pracovnú zmluvu a výpisy za posledných 6 mesiacov. Občiansky preukaz sa používa na overenie totožnosti klienta, dôležitým krokom je aj overenie dokladu na stránke Ministerstva vnútra, či doklad nebol odcudzený. Po overenej totožnosti klienta a správnych údajov v systéme, je potrebné zistiť niekoľko osobných informácií.

Klient musí stanoviť presnú výšku spotrebného úveru a dobu za akú by ju vedel splatiť. Klientsky pracovník si preštuduje jeho pracovnú zmluvu, jeho príjem z pracovného pomeru a získa všetky potrebné informácie, ako sú napr. počet detí v domácnosti či príjem z diét, výška čistej mzdy v priemere za posledné 3 mesiace, zostatok iných úverov, či limity kreditnej karty alebo povoleného pečeřpania.

2. Všetky tieto poskytnuté informácie sú zadané do interného programu banky a sú podmienkou byť vyplnené v celkovej a správnej hodnote. Všetky poskytnuté informácie sa preverujú cez Sociálnu poisťovňu.

3. Veľmi dôležitým krokom je výber typu poistenia schopnosti splácať úver. Klient má v možnosti si vybrať dve varianty :

Variant A, ktorá pokrýva :

- pracovnú neschopnosť_i
- invaliditu_i
- smrť.

Variant B, ktorá pokrýva :

- pracovnú neschopnosť_i
- invaliditu_i
- smrť_i

- stratu zamestania.

Prípadne klient má na výber si dať prepočítať a spraviť kompletne životné poistenie, ktoré zahŕňa aj schopnosť splácanie úveru.

4. Po vyplnení žiadosti o spotrebný úver, Žiadosť sa vytlačí v dvoch exemplároch, predloží sa klientovi príp. ďalším osobám, ktorých údaje sú v žiadosti uvedené, klient si skontroluje správnosť údajov a dôjde k podpisu žiadosti na základe vzorového podpisu klienta sa žiadosť sa posúva na schvaľovací proces do ústredia banky.

5. Po vyhodnotení žiadosti môže dojsť k výsledkom:

a) schválený ;

b) dodatočné rozhodnutie ;

c) zamietnutý.

Ak je úver schválený dôjde k zmluvnej dokumentácii, ktorú tvorí :

- Žiadosť o poskytnutie spotrebiteľského úveru;
- Formulár Štandardné európske informácie o spotrebiteľskom úvere;
- Formulár Ročná percentuálna miera nákladov a Priemerná ročná percentuálna miera nákladov;
- Zmluva banky spotrebiteľskom úvere;
- Poistné podmienky pre poistenie;
- Všeobecné poistné podmienky;
- Všeobecné obchodné podmienky.

Zmluvné dokumentácie podpisujú všetci účastníci úverového vzťahu a dvaja klientský pracovníci, ide o duálnu kontrolu.

Žiadosť musí obsahovať dátum žiadania úveru a podpisy.

Pred tým, ako sa úver načerpá dojde k finálnej kontrole údajov a správnosti celkovej žiadosti. Úver sa načerpá na bežný účet klienta do 24 hodín.

Môže dojsť aj k tomu že žiadosť sa vráti na doplnenie údajov, väčšinou je to z dôvodu lebo je potrebné doplniť niektoré údaje prípadne upraviť údaje, z dôvodu nespávnosti.

Žiaľ sa stáva, že klienti neuvádzajú správne údaje, buď sa musia opraviť alebo sa celkovo úver zamietne.

Príčinou, prečo sa úvery zamietnu sú zväčša z dôvodu nedostatečného príjmu a z negatívnych záznamov v úverovom registri či zamlčanie o iných úverov v iných inštitúciách, tipovanie cez účet, rozdielne údaje v iných žiadostiach alebo veľa žiadostí, ktoré boli zamietnuté.

3.2 Banky na Slovenskom trhu

Na Slovenskom trhu je veľa konkurenčných inštitúcií, ktoré poskytujú úver, ja som sa pozrela na lídre bánk Slovenskej republiky a vybrala som tri z nich, ktoré porovnam, aké produkty poskytujú na trhu, kde má klient najväčší úžitok či už hovorím o bežnom používaní účtu, platobných kariet, využívaní smartbankingu, aké benefity poskytuje zákazníkovi a pri danej žiadanej čiastky na spotrebný úver, ktorá finančná inštitúcia by bola najvhodnejšia pre fyzickú osobu rezidenta Slovenskej republiky.

Analyzujem tri obchodné banky :

1. Československá obchodná banka, a.s. ,
2. Tatra banka, a.s. ,
3. Slovenská sporiteľňa, a.s. ,

Bežný účet ponúkané vo vybraných bánk Slovenska

V prvom rade sa pozriem na bežné účty už spomínaných bankových sektorov, ktorý je potrebný na splácanie spotrebného úveru. Poplatky za vedenie účtov, beriem bez momentálnych kampaní, ktoré poskytujú banky za cieľom zaujať klienta, z dôvodu termínov platností benefitov. Porovnam základné balíky pre dospelých ponúkané v nasledovných finančných inštitúciách.

Tabuľka 3.1 Poplatky ze vedení účtu vo vybraných bankách

Obchodné banky SR	Československá obchodná banka, a.s.	Tatra banka, a.s.	Slovenská sporiteľňa, a.s.
Poplatok za vedenie účtu	6 €/ 3 €/ 0 €	7 €/ 3,50 €/ 0 €	6 €/ 3 €/ 0 €

Zdroj: vlastné spracovanie na základe verejne dostupných údajov

Mesačné poplatky za vedenie účtu sa nerozlišujú až v takej veľkej sume, pri každom ponúkanom balíku je možnosť nastavenie vedenia účtu tak, aby klient mal možnosť na zľavu, prípadne využívať balík bez poplatku. Všetky tri banky sú nastavené inak.

1. Československá obchodná banka, a.s. ponúka vedenie účtu pod názvom Pohoda za 6 €/mesiac, klient má nárok na 50 percent ak klient spĺňa nasledujúce podmienky :

- mesačný kreditný obrat min. 400 €,
- 3 pravidelné platby / inkasá,
- 5 platieb debetnou kartou.

alebo :

- priemerný mesačný zostatok vkladov / investícií alebo úverov vyššia ako suma 20 000 €,

alebo:

- aktívne používanie Podnikateľského konta ČSOB, a.s.,

Klient vie získať 100 percentnú zľavu ak spĺňa kombináciu dvoch 50 percentných zliav.

2. Tatra banka a.s. má v ponuke účet tzv. : Pre modrú planétu za 7€/ mesiac, pri čom má klient nárok na celkovú zľavu, čo znamená, bez poplatkové vedenie účtu ak vlastní ďalšie tri produkty banky, ako napríklad hypotéka, kreditná karta, doplnkové dôchodkové sporenie. Tieto podmienky nemusia byť pre každú fyzickú osoby sympatické, lebo nie

každý klient má v záujme vlastniť aj iné produkty v tej istej finančnej inštitúcii, kde má bežný účet. Množstvo klientov má v záujme svoje finančné prostriedky diverzifikovať, čo znamená, že má svoj finančný majetok rozložený. [41]

Zľavu 4 € s poplatku majú nárok študenti od veku 20- 28 rokov, alebo klienti čo využívajú 2 ďalšie produkty Tatra banky.

Zľava 3 € sú podmienené vyžívaním dvoch produktov a byť študentom od veku 20-28 rokov.

Zľava 2 € dostáva klient pri používaní aspoň jedného ďalšieho produktu Tatra banky.

3. Slovenská sporiteľna, a.s. ponúka podobný balík ako Československá obchodná banka, a.s. , podmienky zľiav sú nasledovné k získaniu vedenia účtu bez poplatku :

- realizovať platby kartou v danom účtovnom období za minimálne 250 €
- minimálne 3 pravidelné platby

alebo:

- výška aktív minimálne v hodnote 15 000 €

alebo:

- klient je vlastníkom Business účtu, kde realizuje 5 hotovostných alebo bezhotovostných transakcií.

Na ďalšej tabuľke sú znázornené aké ďalšie benefity zahŕňajú balíky služieb.

Tabuľka. 3.2 Benefity benefity účtov

Služby zahrnuté v balíku / účte	ČSOB	Slovenská sporiteľna	Tatra banka
	ČSOB POHODA	SPACE účet	Účet pre modrú planétu
Platobné karty	Debit MasterCard alebo VISA Classic	VISA elektronická	VISA / VISA electron
Počet platieb kartou	neobmedzené	neobmedzené	neobmedzené
Počet výberov z bankomatov vlastnej banky	neobmedzené	neobmedzené	neobmedzené, aj prostredníctvom mobilu
Internet banking	áno	áno	áno
Počet bezhotovostných kreditov na účet	neobmedzené	neobmedzené	neobmedzené
Počet jednorázových platieb na pobočke	0	0	0
Počet jednorázových platieb cez internet	neobmedzené	neobmedzené	neobmedzené

Zdroj: [41]

V porovnaní vo všeobecnosti sa nerozlišujú veľmi tieto produkty, si myslím, že klienti podľa sympatie a osobných potrieb či preferencií si vedia zvoliť im najvýhodnejšiu finančnú skupinu a zriadiť si účet a ostatné produkty. Ak sa pozriem na poplatky tak síce všetky účty majú v ponuke byť vedené zadarmo, ale štandardne aj s balíkmi služieb a asi najlepšie plniteľné podmienky, aj k bezpoplatkovému vedeniu účtu má v ponuke finančná skupina Slovenská sporiteľňa, a.s. a druhá v poradí Československá obchodná banka, a.s.

Ďalej som hľadala, či niektorá z týchto bánk má v ponuke vedenia účtu úplne bezplatne bez žiadnych podmienok, v ponuke Tatra banky a.s., a Slovenskej spoiteľni a.s. , som žiaľ nenašla takýto typ účtu. Jedine Československá obchodná banka a.s., má v ponuke účet tzv. : Smart účet, ktorý môže mať každá fyzická osoba rezidentom Slovenskej republiky od 18 veku bez podmienok vedenie účtu zadarmo, tento balík zahŕňa kartu VISA s maximálnym limitom 1500 €, s možnosťou nastavovania trvalých príkazov a inkás cez aplikáciu či realizovanie SEPA platieb. Je to ideálny účet pre mladých, a pre klientov, ktorí nemajú vo zvyku navštevovať pobočky, tento typ účtu sa jednoducho dá otvoriť aj online.

Keď sa na to takto pozrieme, jednoznačne musíme brať do úvahy, že každá jedna osoba má iné a iné požiadavky a predstavy o bežnom účte, ale ak hovoríme o tom, že klient potrebuje účet len a jedine na splácanie svojho úveru, na to je presne ideálny SMART účet.

3.3 Analýza spotrebného úveru na Slovenskom finančnom trhu

Keď daná fyzická osoba sa rozhodne o žiadanie o spotrebiteľský úver, tiež je prvým krokom zistiť, kde v akej finančnej inštitúcii je to najvýhodnejšie, môžeme sa pozrieť na to z viacerých aspektov, ale najzávažnejšou oblasťou je aktuálna úroková sadzba pri danom spotrebiteľskom úvere, koľko potrebuje klient a za akú dobu by ju chcel prípadne, vedel splatiť a akou mesačnou splátkou. Ďalej nemôžeme zabudnúť aj na poplatky, ktoré tiež môžu byť všade v inej výške a nakoniec akú celkovú sumú splatí danej finančnej inštitúcii. Momentálne úrokové sadzby sa pohybujú medzi 5,99 % a 9,99 %. Ako aj pri

prieskumu trhu bežných účtov aj pri spotrebiteľskom úvere porovnám tri, mnou vybrané banky, ktoré sú opäť :

1. Československá obchodná banka, a.s.
2. Tatra banka, a.s. ,
3. Slovenská sporiteľňa, a.s.

Na porovnanie som spracovala nasledujúcu tabuľku.

Tabuľka 3.3 Porovnanie ponuky o spotrebný úver

Názov banky	ČSOB, a.s.	Tatra banka, a.s.	SLSP, a.s.
Názov produktu	Bezüčelový spotrebný úver	Bezüčelový úver TB	Moderná pôžička
Minimálna výška úveru	600 €	500 €	300 €
Maximálna výška úveru	25 000 €	30 000 €	35 000 €
Minimálna doba splatnosti v mesiacoch	12	12	12
Maximálna doba splatnosti v mesiacoch	96	96	96
Poplatok za poskytnutie úveru	min. 0 € - max. 0 €	min. 50 € - max. 50 €	min. 0 € - max. 0 €
Poplatok za zmenu v úverovej zmluve	40 €	40 €	0 €

Zdroj: Vlastné spracovanie na základe verejných zdrojov [41]

Medzi základné doklady ktoré musí fyzická osoba predložiť banke sú tiež rozličné :

- V ČSOB, a.s. musí predložiť doklad totožnosti, ak je žiadateľom úveru zamestnanec a má mzdu nastavenú ako príjem na účet v ČSOB, nie je potrebné predložiť potvrdenie o príjme ani výpisy z účtu. V opačnom prípade ak mzda sa pripisuje na účet do inej obchodnej banky, je potrebné predložiť potvrdenie o príjme. Ak je žiadateľom fyzická osoba podnikateľ (FOP) , je potrebné predložiť daňové priznanie za posledné zdaňovacie obdobie a o daňových nedoplatkoch.
- V Tatra banke, a.s. potrebujú sa klienti identifikovať dokladom totožnosti, ak výplata žiadateľa chodí na účet vedený v banke za posledných 6 mesiacov, alebo do inej peňažného ústavu, nie je potrebné preukázať nič iné.
- V SLSP, a.s. je potrebný doklad totožnosti, a ak zamestnanie nie je špeciálne povolanie, ktoré nie je vedené v Sociálnej poisťovni, nie je potrebné mať okrem dokladu totožnosti pri žiadaní úveru iný dokument dať podkladom.

Podmienky pre získanie úveru

Podmienky pre získanie úveru v ČSOB, a.s. a SLSP, a.s. sú takmer rovnaké, minimálny vek pre žiadanie úveru je 18 rokov a maximálny 65. V Tatra banke a.s. musí klient preukázať potvrdenie o pracovnom pomere minimálne trvajúci 3 mesiacov, ktoré je potvrdené zamestnávateľom. [41]

3.4 Online žiadosti

Všetky tri banky sú schopné poskytnúť úver zjednodušením spôsobom, ktorou je žiadosť o úver online, ak klient má už v jednej z vybraných bánk vedený účet, je možné si vyplniť žiadosť o úver aj cez aplikáciu. Ale osobne si myslím, že osobná konzultácia

je veľmi dôležitá a najlepšie je navštíviť pobočky a vyžiadať o poradenstvo, či už ide o bežný účet, spotrebný úver, hypotéku, spotrebný úver, kreditnú kartu, životného alebo neživotného poistenia.

3.5 Prepočet žiadosti o spotrebný úver

Ako reprezentatívny príklad som si vybrala fyzickú osobu, ktorá žiada o úver vo výške 25 000 €, s dobou platnosti úveru na 96 mesiacov, na nasledujúcich vložených obrázkoch som prepočítala žiadosť úveru, na verejne dostupných internetových stránkach, ktoré poskytujú banky. V prvom rade som spravila prepočet na webovej stránky ČSOB a.s.



Kolko si chcete požiť?

SUMA V EUR

25 000 EUR 600 EUR 25 000 EUR

Výška mesačnej splátky

329.21 EUR 8 rokov	365.67 EUR 7 rokov	414.5 EUR 6 rokov	483.12 EUR 5 rokov
------------------------------	------------------------------	-----------------------------	------------------------------


Zobraziť viac ▾

S úrokovou sadzbou od 6,19 % a mesačnou splátkou 329,21 EUR splatíte úver za 8 rokov.

Obr. 3.1 Spotrebný úver ČSOB a.s.

Zdroj: [42]

Žiadaný úver vo výške 25 000 € ponúka banka ČSOB a.s., s úrokovou sadzbou 6,19 % ktorá je fixná na celú dobu splácania úveru s dobou splatnosti na 8 rokov. Zaplatí sa jednorázový poplatok za spracovanie žiadosti úveru vo výške 50 €. Mesačná splátka vychádza vo výške 329,21 €. Celková čiastka ktorá sa uhradí je vo výške 31 654,43 €. RPMN vyjadrená v % je 6,43. [42]

 Bezúčelový úver^{TB} <small>26.04.2023 20:32</small>	
Výška úveru	25 000,00 EUR
Úroková sadzba	6,49 % p. a.
Doba splatnosti v mesiacoch / počet splátok	96 mesiacov
Mesačná splátka	335,64 EUR
Celková čiastka	32 311,21 EUR

Obr. 3.2. Spotrebný úver Tatra Banka a.s.

Zdroj : [43]

Pri žiadanej čiastke 25 000 € , Tatra banka a.s. , ponúka úver s úrokovou sadzbou 6,49 % na dobu splácania 8 rokov a jednorázovým poplatkom vo výške až 300 €, pričom mesačná splátka počas dobu splácania úveru je v hodnote 354,64 € , poslednú splátku klient splatí vo výške 125,41 € . Celková čiastka ktorú klient zaplatí banka predstavuje hodnotu 32 311,21 € . RPMN vyjadrená v % je 7,15. [43]

Splátka úveru	Úroková sadzba	RPMN ⓘ
364,77 €	6,99 % p.a.	9,48 %

Obr. 3.3. Spotrebný úver v SLSP a.s.

Zdroj : [44]

Prepočet v Slovenskej sporiteľni a.s. , vyzerá trošku inak a ponuka je tiež iná. Pri žiadaní čiastky 25 000 €, banka poskytuje úver s úrokovou sadzbou 6,99 % s dobou splácania 8 rokov. Mesačná splátka vychádza na výšku 364,77 € a celkovou hodnotou, ktorú klient vyplatí je až vo výške 35 017,92 €. RPMN vyjadrená v % je 9,48. Z čoho vyplýva že banka Slovenská sporiteľňa a.s. je najmenej výhodujúca na podanie žiadosti o spotrebiteľský úver. [44]

3.6 Výsledok analýzy

V porovnaní troch bánk a prepočtom pri žiadosti o čerpanie úveru je najviac výhodnejšou k dátumu 27.4.2023 Československá obchodná banka a.s., tým pádom som sa zamerala a pozrela komplexne na produkty a služby ponúkané bankou pre fyzické osoby.

Československá obchodná banka a.s. je komplexná a zameraná na celkovú starostlivosť o klienta, už podľa ich motto „ Pre Vás osobne „, značí že ide o snahu pre klienta nastaviť jeho financie a potreby tak, aby mal z toho svoj vlastný úžitok. Ale čo všetko ponúka táto komerčná banka ? Podľa štúdiá a z vlastných skúseností, predstavím aké procesy využíva táto finančná inštitúcia. Nie je banka ako banka, pod týmto myslím že menovaná obchodná banka je finančná skupina ktorá zahŕňa a poskytuje nasledovné služby :

- ČSOB banka
- ČSOB poisťovňa
- ČSOB stavebná sporiteľňa
- ČSOB Leasing
- ČSOB Advisory
- KBC Asset Management
- ČSOB nadácia

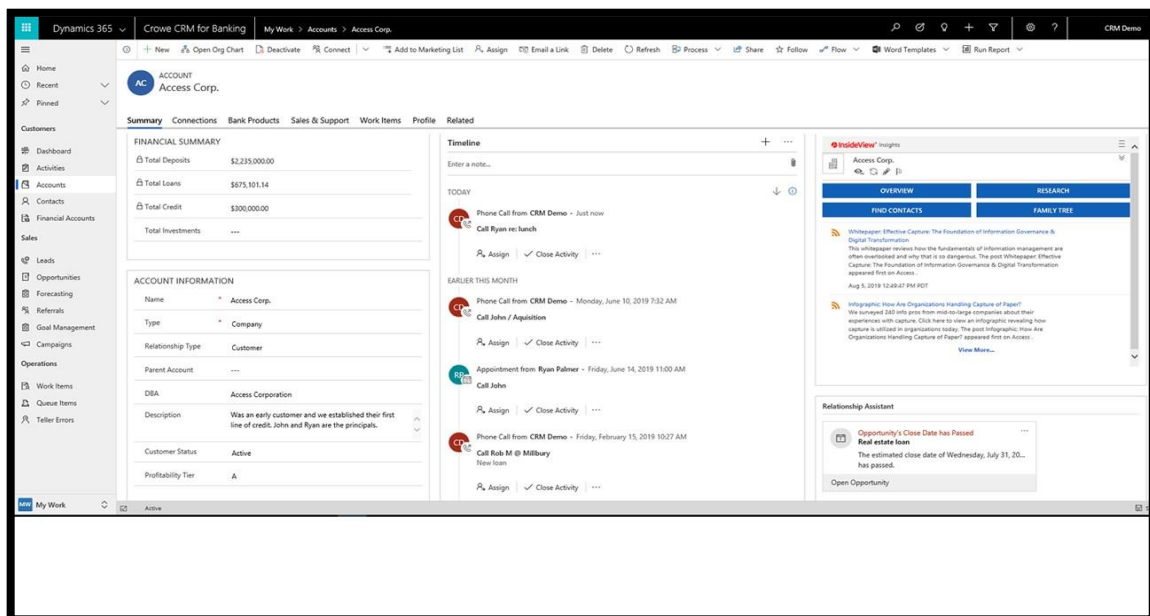
Táto finančná skupina má v záujme zaujať klientov s komplexnou výbavou ich potrieb a edukovať klientov ako môžu svoje problematiky a potreby riešiť „, pod jednou strechou,, v porovnaní ostatných obchodných bánk, ktoré sú v spolupráci s inými poisťovacími subjektmi ako napríklad Tatra Banka a.s. , v spolupráci s UNIQA poisťovňa a.s. alebo Slovenská sporiteľňa a.s poskytuje služby poisťovni Kooperativa poisťovna a.s., Vienna Insurance Group, ČSOB sprostredkuje vlastnú poisťovňu.

Ale odkiaľ vie zistiť jedna finančná inštitúcia čo potrebuje klient? Pýta sa, rieši, analyzuje, ukladá si dôležité informácie, osobné údaje.Veľkou pomocou v spracovaní veľkého množstva informácií je systém CRM.

CRM

Znie to zložito a pritom tak jednoducho, ale vo svojej jednoduchosti je CRM pojem – nie jeden software, ale súbor rozličných, medzi sebou prepojené nástrojé, ktoré riadia v rôznych úrovniach vzťah so zákazníkom. V ideálnom prípade by malo CRM centralizovať všetky činnosti so zákazníkom, malo by ich vzájomne prepájať, analyzovať a následne zdieľať v rámci celej spoločnosti s cieľom zvyšovať kvalitu klientského servisu a vlastných produktov. [46]

V Praxi sa jedná o to, aby nedošlo k žiadnym nedorozumeniam, nebol klient kontaktovaný, oslovený viac krát kvôli jednej problematike, ponuke všetko sa zaznamenuje na profile klienta v CRM, čo sa s ním riešilo, v budúcnosti čo s ním chce klientsky pracovník riešiť, tak vidno celú históriu klienta. V CRM sa zaznamenávajú osobné údaje, súhlasy s používaním osobných údajov a na marketingové účely, kontaktné údaje, súhlasy s oslovovaním klienta telefonicky prípadne mailom. Je to jasný prehľad aj o tom, čo má klient vo vlastníctve v danej finančnej inštitúcii.



Obr 3.4 CRM

Zdroj: [50]

4 Návrh opatření a jeho zhodnocení

V predošlej kapitole porovnávam produkty ponúkané troch mnou sympatických a najznámejších bánk na Slovenskom finančnom trhu. Z prieskumu trhu a skúmaním daných bánk a ich ponúkaných produktov, vyplýva že ak si fyzická osoba požiada o úver vo výške 25 000,- € , s najvýhodnejšou úrokovou sadzbou aj vrátane jednorazového poplatku , najlepším riešením je v banke Československá obchodná banka a.s., preto by som zhodnotila a načrtla, ako by klient mal komplexnú ponuku v spomínanej banke a odporúčala aj iné potrebné produkty aby klient bol spokojným a ako by vedel ušetriť svoj čas a peniaze prípadne splatiť úver predčasne a poukázať na časté chyby kvôli ktorým klientovi sa zamietavajú žiadosti o úver.

4.1 Spotrebný úver v ČSOB a.s.

Ak má klient bežný účet v banke ČSOB a.s., a jeho mesačný príjem má nastavený ako kreditný obrat na účet vedený v banke, je veľkou pravdepodobnosťou že v prvých troch mesiacoch mu vznikne v banke predschrálený limit na úver, jednoznačnosťou je, že výška záleží od výšky príjmu. Klienti čo aktívne využívajú aplikáciu Smartbanking na svojom smartfóne, veľmi jednoducho vie požiadať online o úver. Nutnosťou je len vyplnenie danej čiastky žiadaného úveru, a dobu splácania úveru, prípadne má možnosť si poistiť schopnosť splácania úveru. Čo je v dnešnej dobe veľmi dôležitým rozhodnutím, keďže ide o veľmi neistú dobu, sú rôzne choroby, môže dojsť k stratu zamestnania či môžeme zažiť nehodu, kde sa staneme obeťou úrazu a môže dôjsť aj k invalidite či smrti. V takýchto nečakaných situáciách sa banka postará o naše mesačné splátky úverov. [45]

Po vyžiadaní úveru, dôjde k podpísaní zmluvy o žiadosti o spotrebný úver. Maximálne do 24 hodín, dojde k jeho vyhodnoteniu, ak sa úver schváli, dojde k automatickému načerpaniu úveru v plnej výške. Veľmi výhodnou stránkou online žiadosti o úver je úspora času, energie a keďže nedojde k papierovej dokumentácii ide aj o ekologické spracovanie dokumentov čím vieme byť šetrnejším k životnému prostrediu a dokumenty budú vždy k ruke v Smartbankingu. Ak sa úver schváli, nasleduje fáza načerpania celkovej výšky žiadanej čiastky.

Finančné prostriedky nabehli na bežný účet klienta, s týmito prostriedkami je fyzická osoba schopná odstrániť svoje problémy prípadne splniť svoje sny o nové auto, rekonštrukciu svojho bytu a odstrániť si svoju potrebu. [45]

4.2 Dôvody zamietnutia žiadosti a ako im predísť

V tretej kapitole som uvidela niekoľko z dôvodov prečo finančná inštitúcia zamietne úver. Najčastejšie dôvody sú :

- Poskytnutie nepravdivých údajov_i
- Udávanie rozličných údajov vo viacerých žiadosti_i
- Negatívne záznamy v úverovom registre_i
- Nedostatočný príjem_i
- Dlhy, exekúcie_i
- Nepovolené prečerpanie_i
- Zamietnuté žiadosti v úverovom registre.

Je potrebné vždy udávať presné informácie banke a nezatajiť iné úvery, je to zbytočné, lebo v každom prípade dôjde ku kontrole bonity klienta a jeho schopnosti splácania úverov. Je to prvý zlý dojem, pri čom môže klientsky pracovník pri ďalšej žiadosti automaticky dať úver odmietnuť aj s udaním dôvodu.

Načerpať si úver je veľmi veľkou zodpovednosťou pre fyzickú osobu, preto musí svoje záväzky vždy a včas plniť, takto vie predísť negatívnym záznamom v Úverovom registri.

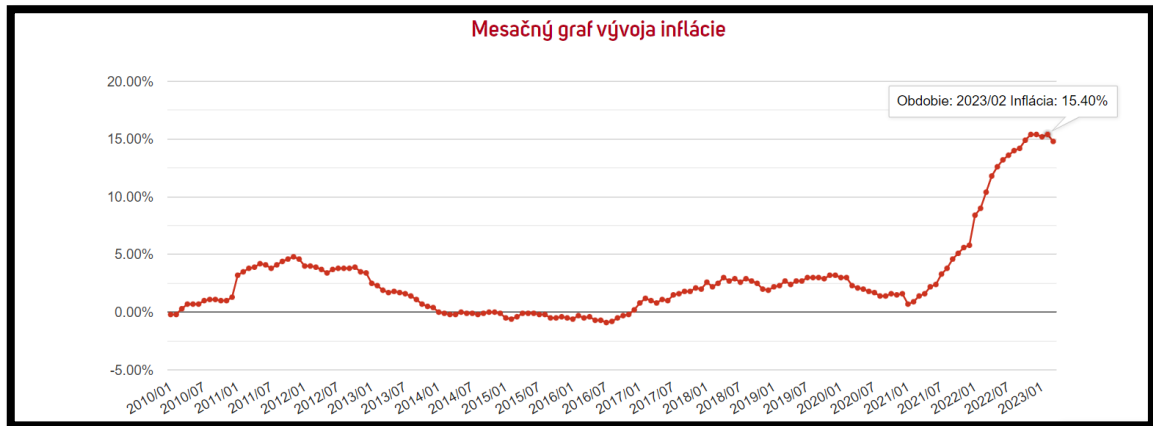
Kým má fyzická osoba dlhy, exekúciu či nedostatočný príjem na schválenie úveru, je zbytočné zadávať žiadosť, takto nebude mať evidované odmietnuté žiadosti v registri.

Klient musí si vedieť stanoviť či bude vedieť úver načerpať a splácať ešte pred podaním žiadosti do banky.

Problematika dnešnej doby

Ďalšiu tematiku som si vybrala z dôvodu, lebo si myslím, že je to v dnešnej dobe veľmi ťažká téma o ktorej je takmer všade počuť a veľa obyvateľov páve tomu zažíva ťažké časy.

Je jasné, že väčšina ľudí v dnešnej dobe žije od jednej výplaty k ďalšej výplate a málo z nich je schopný na to, aby si odložil aj niečo bokom na horšie časy. Peniaze postupne strácajú svoju hodnotu, ak hovoríme o inflácii, podľa štatistiky v roku 2023 v mesiaci február výška inflácie dosiahla výšku až 15,40 % čo je 22 ročné maximum, ak sa pozrieme aj na nasledujúcu krivku :



Obr. 4.1 Vývoj inflácie

Zdroj : [47]

Ale čo to v praxi znamená?

Naplánovali ste si rekonštrukciu bytu, na ktorý ste si nasporili 15 000 €. Ak svoje peniaze budete držať na bežnom alebo sporiacom účte, vaša suma na účte bude aj o rok vyzerat' približne rovnako. V dôsledku inflácie vás však tá istá rekonštrukcia o rok už môže stáť 15 800 €. Bude vám teda chýbať 800 € a to len po jednom roku vysokej inflácie. Preto pri dlhodobých budúcich plánoch je odporúčané si zvolit' iný spôsob zhodnocovania prostriedkov, taký ktorý má za predpokladom vyššie šance ľahšie prežiť veľké zmeny ktorá inflácia nesie zo sebou. Na tento účel vám môže pomôcť pravidelné investovanie. [48]

Čo je pravidelné investovanie ?

Investovanie do podielových fondov je najznámejším nástrojom dlhodobého kolektívneho investovania. Podstata investovania je v tom, že ľudia si prostredníctvom správcovských spoločností, ktoré spadajú často pod banky, investujú svoje peniaze do rôznych vybraných podielových fondov. Na všetko dozerá depozitár - banka, ktorá

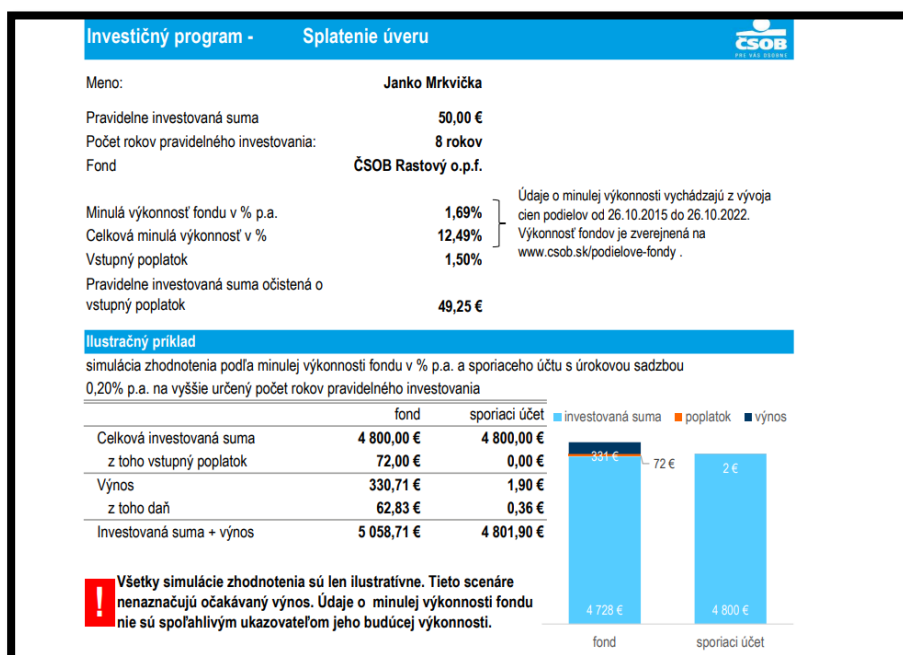
schvaľuje a kontroluje kaľdú transakciu. Neodškriepiteľnou výhodou investovania do podielových fondov je široká ponuka fondov, a možnosť meniť výšku investície. Viacero spoločností ponúka nielen jednorazové investovanie peňazí do podielových fondov, ale aj produkty pre pravidelné investovanie. V takom prípade je minimálna výška investície v závislosti od jednotlivých produktov uľ od 15 eur mesačne. Drobný investor sa tak môže rozhodnúť, koľko bude mesačne investovať a väčšinou môže túto sumu aj meniť podľa svojich aktuálnych možností.

Pravidelné investovanie nie je také citlivé na krátkodobé výkyvy na kapitálových trhoch, pretože tie sú predpokladané s vysokým nárastom z dlhodobého hľadiska. Okrem toho v čase poklesu cez pravidelné investovanie je odporúčané nakúvať podiely lacnejšie ako v čase výraznejších poklesov. [49]

Je známe, že Slováci radi míňajú. Oveľa radšej v prirovnaní, ako napríklad Česi alebo Maďari. Mladá populácia rada používa v dnešnej dobe rôzne technologické inovácie a preto sa im ľahko zdá že všetko je rýchle dostupné a môže to poskytnúť pocit že všetko by mali kúpiť, lebo aj môžu. Preto ich výdavky na beľný život pomerne ľahko sklľznu do deficitu a veľa krát aj do dlhu. Málo z dnešných ľuď je naučených na finančnú gramotnosť, pri čom je to asi jedna z najdôležitejších vecí.

Ak si zoberiem uľ spomínaný príklad klienta ktorý žiadal o spotrebný úver, ktorý aj načerpal, ukáľem ako sa klient vie pripraviť na horšie časy, nechať si svoje finančné prostriedky zarobiť a ako by vedel svoj uľ načerpaný úver predčasne splatiť.

Kaľdá fyzická osoba ktorá má daný mesačný príjem by mal byť schopný si aspoň 10% zo mzdy odložiť bokom. Pozrime sa na to ak tieto peniaze začne pravidelne investovať do podielových fondov. Ako príklad si zoberiem výšku načerpaného úveru 25 000 €, a pravidelnú sumu, ktorú začne investovať je symbolických 50 €. Keďže čiastka bola načerpaná vo vybranej obchodnej Banke ČSOB a.s., pozrela som sa na aj ich podielové fondy dohliadané správcovskou spoločnosťou KBS Asset Management a vybrala jeden z dynamickejších fondov, v záujme získať čo najvyšší výnos z pravidelného investovania a v porovnaní zo sporením na sporiaci účet.

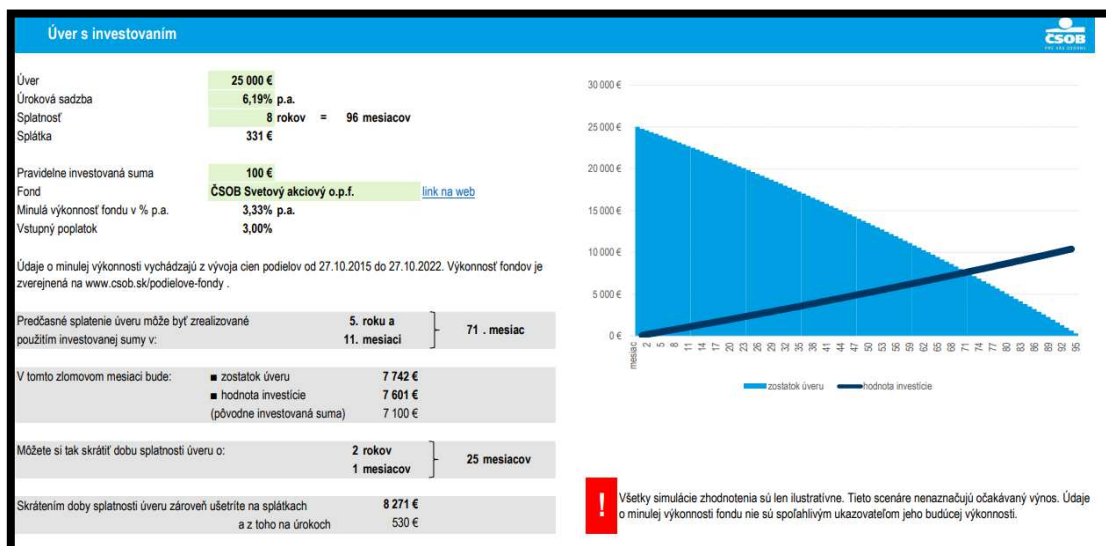


Obr. 4.2 Investičný program

Zdroj : [45]

Počet rokov pravidelného investovania som nastavila na 8 rokov, keďže aj splátka úveru bola nastavená na 96 mesiacov, ak sa pozrieme na porovnanie ako môže vyzerat' daný výnos, pri sporení na sporiaci účet po ôsmych rokoch, celková suma ktorú si klient zarobil je vo výške 1,90 € v celkovej sume to vychádza 4801,90 €. Opakom pri pravidelnom investovaní do podielových fondov, celkový výnos vychádza na 5058,71 €. Tieto údaje výkonnosti sú v minulosti keďže neviem presne povedať dopredu ako sa trh bude správať. Pri pravidelne investovanej sume musíme tiež počítať so vstupným poplatkom 1,50%. Minulá výkonnosť fondu v % p.a. predstavuje 1,69% a celková minulá výkonnosť 12,49%.

Na ďalšom obrázku som spravila výpočet, ako by bolo možné pomocou investovaním do fondov splatiť úver predčasne, prerátala som to tentoraz so sumou 100 €.



Obr. 4.3 Úver s investovaním

Zdroj : [45]

Ďalej hovorím o načerpanej čiastke vo výške 25 000 € s dobou splatnosti 8 rokov a pravidelnej sume investovania mesačných 100 €, ak sa pozriem na krivku, predčasné splatenie úveru by mohlo dojsť už v 5. roku a 11. mesiaci čo znamená, že klient by bol schopný skrátiť dobu splatnosti úveru o 2 rokov a 1 mesiac pričom by klient ušetril na splátkach až 8271 € a na úrokoch 530 €.

4.3 Prieskum spokojnosti klientov

Aby si daná finančná inštitúcia vedela zlepšovať svoje služby je potrebné aby sa pýtali svojich klientov ako sú spokojný zo službami príp. vybavovaním ich požiadavok alebo obsluhou klientských pracovníkov. Na to aby som zistila ako by si vybraná obchodná banka vedela skvalitniť svoje služby alebo dané procesy na získanie klientov od konkurenčných bánk, som spracovala anonymný dotazník (viď príloha A), ktorý som roztriedila na už spomínané tri obchodné banky a rozdala na vyplnenie klientov bánk. Dotazník vyplnili z každej banky desiat klienti.

Otázka č. 1 :

Ste spokojný celkovo so službami svojej banky ?

- b) áno
- c) nie

1. Odpovede otázka číslo 1 Banka ČSOB a.s.

Tabuľka č. 4.1. Odpovede

áno	nie
7	3

Zdroj : Vlastné spracovanie

2. Odpovede otázka číslo 1 Tatra Banka a.s.

Tabuľka č. 4.2 Odpovede

áno	nie
9	1

Zdroj: Vlastné spracovanie

3. Odpovede otázka číslo 1 SLSP a.s.

Tabuľka č. 4.3 Odpovede

áno	nie
4	6

Zdroj: Vlastné spracovanie

Z odpovedí na otázku číslo 1, vyplýva že klienti banky Tatra Banka a.s., sú celkovo najspokojnejší zo službami, ktoré ponúka banka.

Otázka č. 2 :

Ste spokojný so službami internetového bankovníctva vo svojej banke?

- a) áno
- b) nie

1. Odpovede otázky č. 2 banka ČSOB a.s.

Tabuľka č. 4.4 Odpovede

áno	nie
9	1

Zdroj: Vlastné spracovanie

2. Odpovede otázky č. 2 banka Tatra banka a.s.

Tabuľka č. 4.5 Odpovede

áno	nie
10	0

Zdroj: Vlastné spracovanie

3. Odpovede otázky č. 2 banka SLSP a.s.

Tabuľka č. 4.6 Odpovede

áno	nie
8	2

Zdroj: Vlastné spracovanie

Vyhodnotenie otázky číslo 2, jasne hovorí o tom, že zo službami elektronického bankovníctva sú najspokojnejší v Tatra banke a.s.

Otázka č. 3 :

Nechali by ste svoju banku a prešli do inej z dôvodu žiadosti o úverového produktu, zo záujmom získať nižšiu úrokovú sadzbu ?

- a) áno
- b) nie

1. Odpovede otázky č. 3 banka ČSOB a.s.

Tabuľka č. 4.7 Odpovede

áno	nie
10	0

Zdoj: Vlastné spracovanie

2. Odpovede otázky č. 3 banka Tatra Banka a.s.

Tabuľka č. 4.8 Odpovede

áno	nie
10	0

Zdroj: Vlastné spracovanie

3. Odpovede otázky č. 3 banka SLSP a.s.

Tabuľka č. 4.9 Odpovede

áno	nie
10	0

Zdroj: Vlastné spracovanie

Pri otázke číslo 3, každý klient svojej banky by sa rozhodol zmeniť, zanechať svoju banku so záujmom získať viac priateľské úrokové sadzby v inej finančnej inštitúcii. Je jasné že

niektoré banky sú schopné dať ponuku na výhodnejšiu úrokovú sadzbu alebo retenčnú službu, aby si vedeli nechať klienta ale vyzerá to tak, že u klientoch naozaj záleží vo veľkej miere na úrokových sadzbách.

Otázka č. 4 :

Považujete okamžité prevody dôležitou službou banky?

- a) áno
- b) nie

1. Odpovede otázky č. 4 banka ČSOB a.s.

Tabuľka č. 4.10 Odpovede

áno	nie
10	0

Zdroj: Vlastné spracovanie

2. Odpovede otázky č. 4 Tatra banka a.s.

Tabuľka č. 4.11 Odpovede

áno	nie
10	0

Zdroj: Vlastné spracovanie

3. Odpovede otázky č.4 banky SLSP a.s.

Tabuľka č. 4.12 Odpovede

áno	nie
9	1

Zdroj: Vlastné spracovanie

Táto otázka je veľmi rozhodujúcim bodom pri rozhodovaní o výbere bánk, takmer všetci odpovedajúci si myslia že áno, okamžité prevody sú veľmi dôležitou službou bánk.

Otázka č. 5 :

Dôvodom prečo ste klientom banky je :

- a) dobrá reklama
- b) nízke úrokové sadzby
- c) kvôli iným členom rodiny/priateľov
- d) kvalitné internetové služby

1. Odpovede otázky č. 5 banka ČSOB a.s.

Tabuľka č. 4.13 Odpovede

Dobrá reklama	Nízke úrokové sadzby	Členovia rodiny/priatelia	Kvalitné internetové služby
0	6	1	3

Zdroj: Vlastné spracovanie

2. Odpovede otázky č. 6 Tatra banka a.s.

Tabuľka č. 4.14 Odpovede

Dobrá reklama	Nízke úrokové sadzby	Členovia rodiny/priatelia	Kvalitné internetové služby
0	0	5	5

Zdroj: Vlastné spracovanie

Odpovede otázky č. 6 banky SLSP a.s.

Tabuľka č. 4.15 Odpovede

Dobrá reklama	Nízke úrokové sadzby	Členovia rodiny/priatelia	Kvalitné internetové služby
1	0	4	5

Zdroj: Vlastné spracovanie

Z odpovedí klientov som zistila že veľmi dôležitou službou poskytujú banky sú okamžité prevody, je to možno aj dôvod prečo si klienti vyberajú banky kde majú aj iný ich známy účty či iné produkty, totiž ak dojde k problému že si musia medzi sebou vymeniť finančné prostriedky ihneď alebo zaplatiť svoje záväzky, v niektorých bankách je na to spôsob. Tatra banka a.s. ale aj SLSP a.s. poskytujú túto výhodnú službu svojim klientom, možno by bolo na čase aby si banka ČSOB a.s. zaviedla tento benefit, keďže je to dosť dôležitou službou, keď si to klient porovná s inými bankami, možno si práve tomu vyberie inú konkurečnú banku a nie ČSOB a.s.

Ďalšou výstižnou odpoveďou bola že áno, klienti by boli schopní si nechať svoju banku za cieľom získať nižší úrok v inej banke. Ale ak sa každý klient, ktorý má v mysli si požiadať o úver v inej banke, je veľkou pravdepodobnosťou že veľa klientov zmení banku. Navrhla by som retenčnú ponuku s lepšou úrokovou sadzbou, pred tým ako klient sa rozhodne zmeniť banku.

Záver

Žijeme rýchlu dobu, každý chce všetko teraz, pohodlie luxus a žiť svoj život naplno. Zdá sa to byť ťažkou úlohou pre niektorých, veľa z nás bojuje so svojimi každodennými a mesačnými výdavkami, málo ľudí je schopný si kúpiť nové auto, vybaviť svoje bývanie a ísť aj na dovolenku. Všetko potrebuje čas, trpezlivosť a znalosť finančnej gramotnosti na zaistenie seba či domácnosti.

Cieľom predloženej diplomovej práce bolo spracovať logistické procesy pre získanie úveru, identifikovať úzke miesta a navrhnúť riešenie. Práca bola spracovaná na dve časti, ktoré tvorí teoretická a praktická časť práce. Prvá časť práce sa skladá z dvoch kapitol, tieto kapitoly sú teoretickým podkladom práce, opisujú sa finančné služby v Európskej únii, samotný finančný trh a banková sústava a základné finančné služby, ako sú investície, bankovníctvo a poisťovníctvo. V druhej kapitole som sa bližšie pozrela na bankové produkty poskytujúce bankami. Spomenuté sú platobné karty, jej typy a vlastnosti. Predstavujem aj elektronické bankové produkty, ktoré sú v dnešnej rýchlej dobe veľmi dôležitou a známou službou, využívajú ju takmer každý klienti bánk, závisiac od roku. V praktickej časti som sa zamerala na úverový produkt, spotrebný úver. V prvej podkapitole som opísala proces žiadosti o spotrebný úver ako celok, od začiatku až do posledného kroku, ktorý je načerpanie úveru. Ďalším krokom bola na základe interných dokladov, informácií a znalosti získané z internetových či knižných zdrojov som analyzovala tri výstižné banky na slovenskom trhu medzi ktoré patrili Československá obchodná banka a.s., Tatra banka a.s. a Slovenská sporiteľňa a.s. Zistovala som v ktorej obchodnej banke je základný balík pre bežný účet a spotrebný úver najvýhodnejší. Z prieskumu som zistila že najvýhodnejší bežný účet ale aj spotrebný úver s najnižšou úrokovou sadzbou poskytuje Československá obchodná banka a.s. V menovanej banke je možnosť získať účet aj zadarmo bez akýchkoľvek podmienok a úver je tiež možný načerpať cez mobilnú aplikáciu Smartbanking, táto služba môže byť obľúbenou pre mladých ale aj pre osoby, ktorým ich časový harmonogram neumožňuje navštevovať banky. Veľkou výhodou môže byť aj bezpapierová dokumentácia, táto výhoda je výborná aj z ekologického hľadiska. V záverečnej časti práce som na základe zistených informácií a analýzy poukázala ako čerpanie v komerčnej banke ČSOB a.s. prebieha a aké sú možnosti pre klienta. Ďalej som chcela poukázať na dnešnú problematiku, ktorá sa týka

každého rezidenta Slovenskej republiky, ktorou je inflácia. Na základe interne vypracovaných prepočtov som ukázala aké sú možnosti na pravidelné sporenie do fondov a ako by klient, ktorý spláca svoj úver vedel splatiť svoj úver predčasne alebo ako si vie peňažné prostriedky nechať zarábať.

V poslednej kapitole som poukázala na časté dôvody, prečo žiadosti o úver sú vo veľkej miere zamietnuté, aké sú dôvody a ako im predísť. Na záver som spracovala dotazník na prieskum spokojnosti pre klientov. Dotazník bol rozdáný do 3 už menovaných bánk, desiatim klientom. Z analýzy je jasné že komerčné banky majú ešte nad čím pracovať, aby si svojich klientov vedeli zaujať dlhodobo. Zistila som, že veľmi podstatnou službou, ktoré poskytujú banky sú okamžité platby a nízke úrokové sadzby. Veľa klientov sa rozhodne o banku podľa odporúčania svojich blízkych, práve kvôli tomu, aby si vedeli medzi sebou rýchlo vymieňať finančné prostriedky. Pre toto by bolo dobré zavedenie okamžitých platieb v každej banke. Ďalej zásadným dôvodom sú aj nízke úrokové sadzby, je jasné že skoro každý klient, ktorý ešte nepotreboval ale v budúcnosti ja pravdepodobné že bude žiadať o nejaký úverový produkt, aby sa zachovalo kvalitné portfólio klientov požadujem dôležitým pre nich pripraviť buď retenčné alebo mimoriadne ponuky prípadne zľavové kódy, je pravdepodobné že spokojný klient bude odporúčať svoju banku ďalším potencionálnym klientom.

Zoznam zdrojov

- [1] POLOUČEK, S. 2013. *Bankovníctví*. 2. vyd. V Praze: C.H. Beck, Beckovy ekonomické učebnice. 2013. 496 s. ISBN 978-80-7400-491-9.
- [2] KYNCL, L. - TÝČ, V. 2013. *Regulace finančních služeb online v Evropské unii*. Brno: Masarykova univerzita, 2013. 567 s. ISBN 978-80-210-6407-2.
- [3] ČEJKOVÁ, V. a kol. 2011. *POISTNÝ TRH teória i prax*. 1. vyd. Bratislava: Iura Edition, spol. s r. o., 2011. 222 s. edícia Ekonómia. ISBN 978-80-8078-399-0.
- [4] TOMÁŠEK, M. 2000. *Právní nástupnictví měny euro*, Linde, Praha a.s., Právník, 2000. 269 s. ISSN 0231-6625.
- [5] OUTLÁ, V. 2008. *Právo Evropské unie*. 2., upr. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2008. Právnické učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). 2008. 387 s. ISBN 978-80-7380-084-0.
- [6] URBAN, L. 2018. *Volný pohyb kapitálu* [online]. [cit. 2023-03-10]. Vláda ČR, © 2005-2018 Dostupné na internete: <<https://www.euroskop.cz/8737/sekce/volny-pohyb-kapitalu/>>
- [7] *Zmluva o fungovaní Európskej únie – konsolidované znenie 2012*. [online] [cit. 2023-03-11]. In: EURlex [právny informační systém]. Úrad pre publikácie Európskej únie. Dostupné na internete: <<http://eur-lex-europa.eu/>>
- [8] BAKEŠ, M. 2012. *Finanční právo*. 6., upr. vyd. V Praze: C.H. Beck, Beckovy právnické učebnice. 2012. 519 s. ISBN 978-80-7400-440-7.
- [9] JÁNOŠÍKOVÁ, P. - MRKÝVKA, P. 2016. *Finanční a daňové právo*. 2. aktualizované a doplněné vydání. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2016. 492 s. ISBN 978-80-7380-639-2.
- [10] STRÉMY, J. 2015. *Ochrana finančního spotřebitel'a*. Praha: Leges, Teoretik, 2015. 136 s. ISBN 978-80-7502-089-5.

- [11] ŽÁK, M. a kol. 1999. Velká ekonomická encyklopedie. Praha: Linde, 1999, 806 s. ISBN 978-80-7201-172-3.
- [12] HOBZA, M. 2017. Investiční služby v právní teorii a praxi. Praha: Leges, Teoretik. 2017. 136 s. ISBN 978-80-7502-225-7.
- [13] LIŠKA, V. 2004. Makroekonomie. Praha: Professional publishing. 2004. 628 s. ISBN 978-80-8641-954-1
- [14] REVENDA, Z. a kol. 2012. Peněžní ekonomie a bankovníctví. Praha: Management press. 2012. 408 s. ISBN 978-80-7261-2406
- [15] POLOUČEK, S. 2006. Bankovníctví. 1. vyd. V Praze: C.H. Beck. Beckovy ekonomické učebnice. 2006. 716 s. ISBN 978-80-7179-462-2.
- [16] Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2004/39/ES zo dňa 21. 4. 2004 o trhoch finančných nástrojoch, o zmene smernice Rady 85/611/EHS a 93/6/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 2000/12/ES a o zrušení smernice Rady 93/22/EHS. In: EUR-lex [právní informační systém]. Úrad pre publikácie Európskej únie. [cit. 2023-03-17]. Dostupné na internete: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32004L0039>>
- [17] KARFÍKOVÁ, M. – PŘIKRYL, V. 2010. Pojišťovací právo. Praha: Leges. Student (Leges). 2010. 352 s. ISBN 978-80-87212-45-5.
- [18] BÖHM, A. – MUŽÁKOVÁ, K. 2010. Pojišťovnictví a regulace finančních trhů. Praha: Professional Publishing, 2010. 184 s. ISBN 978-80-7431-035-5.
- [19] JANOVEC, M. 2018. Dohled nad finančním trhem a jeho integrace. Praha: Wolters Kluwer, 2018. Právo prakticky. 2018. 174 s. ISBN 978-80-7552-877-3.
- [20] CIPRA, T. 2015. Riziko ve financích a pojišťovnictví: Basel III a Solvency II. Vydání I. Praha: Ekopress, 2015. 515 s. ISBN 978-80-87865-24-8.
- [21] KRUTÍLEK, O. 2018. Proč představuje bankovní unie problém? [online] [cit. 2023-03-18]. EUROSKOP.CZ Dostupné na internete: <<https://www.euroskop.cz/9047/21649/clanek/proc-predstavuje-bankovni-unie-problem/>>

- [22] BELÁS, J. a kol. 2008. *Komerčné banky*. Žilina: Georg, 2008. 211 s. ISBN 978-80-969161-8-4.
- [23] MOLEK, J. 2009. *Marketing sociálních služeb*. Praha: VÚPSV, v.v.i. 2009. 163 s. ISBN 978-80-7416-026-4.
- [24] ĎAĎO, J. 2006. *Marketing služieb*. Bratislava: Epos, 2006. 175 s. ISBN 80-8057-662-9
- [25] DVOŘÁK, P. 2005. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. 3., přeprac a rozš. vyd. Praha: Linde, 2005. 681 s. ISBN 80-720-1515-X
- [26] REVENDA, Z. et al. 2005. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. 4. vyd. Praha: Management Press, 2005. 627 s. ISBN 80-726-1132-1
- [27] POLOUČEK, S. 2013. *Bankovníctví*. 2. vyd. V Praze: C. H. Beck, 2013. 480 s. ISBN 978- 80-7400-491-9
- [28] KAŠPAROVSKÁ, V. 2006. *Řízení obchodních bank: vybrané kapitoly*. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2006. 339 s. ISBN 80-7179-381-7
- [29] KANTNEROVÁ, L. 2016. *Základy bankovníctví: teorie a praxe*. V Praze: C.H. Beck, 2016. 211 s. ISBN 978-80-7400-595-4.
- [30] BELÁS, J., et al., 2010. *Management komerčních bank, bankových obchodov a operácií*. Žilina: Georg, 2010. 470 s. ISBN 978-80-89401-18-5.
- [31] KAŠPAROVSKÁ, V. 2010. *Banky a komerční obchody*. Kravaře: Marreal servis, 2010. 172 s. ISBN 978-80-254-6779-4.
- [32] MÁČE, M. 2006. *Platební styk klasický a elektronický*. Praha: Grada, 2006. 219 s. ISBN 9788024717258.
- [33] CHOVANCOVÁ B. a kol. 2008. *Investičné a hypotekárne bankovníctvo*. IURA EDITION, 2008. 251 s. ISBN 978-80-8078-223-8.
- [34] ČSOB. 2013. CashBack. [online]. [cit.2023-04-01]. Dostupné na internete: <<http://www.csob.cz/cz/Lide/Platebni-karty/Stranky/CashBack.aspx>>

- [35] POLOUČEK, S. *Bankovníctví*. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2006. 716 s. ISBN 80-7179-462-7.
- [36] PLÍVA, S. et al. 2009. *Bankovní obchody*. Praha: ASPI, 2009. 216 s. ISBN 978-807-3574-338.
- [37] HYBLEROVÁ, Š. 2010. *Zdroje financování bytové výstavby v České republice se zaměřením na hypoteční úvěr*. V Liberci: TU, 2010, s. 65-68. ISBN 978-80-7372-673-7.
- [38] PŮLPÁNOVÁ, S. 2007. *Komerční bankovníctví v České republice*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2007, 338 s. ISBN 978-80-245-1180-1.
- [39] KAMENÍK, P. 2014. *Živnostenský zákon: Zákon o živnostenských úřadech: komentář*. Praha, 2014, s. 25-29. ISBN 978-80-7478-471-2.
- [40] Úroky v bankách v roku 2019 porastú pri hypotékach i na sporiacich účtoch, 2019. Měsíc. [online]. [cit.2023-04-01]. Dostupné z : <https://www.mesec.cz/clanky/uroky-v-bankach-v-roce2019-porostou-u-hypotek-i-na-sporicich-uctech/>
- [41] Porovnanie bežných balíkov a služieb [online]. [cit.27.04.2023] dostupné z: <https://banky.sk/porovnanie-beznych-uctov-a-balikov-sluzieb/>
- [42] Spotrebný úver [online]. © [cit.27.04.2023] dostupné z: <https://www.csob.sk/spotrebny-uver>
- [43] Spotrebný úver [online]. © [cit.27.04.2023] dostupné z: <https://www.tatrabanka.sk/sk/personal/uvery/kalkulacky/bezucelovy-uver/>
- [44] Spotrebný úver [online]. © [cit.27.04.2023] dostupné z: <https://www.slsk.sk/sk/kalkulacky/spotrebny-uver-na-cokolvek>
- [45] Interné dokumenty komerčnej banky 2023
- [46] CRM [online]. © [cit.28.04.2023] dostupné z: <https://www.trend.sk/blogy/banky-crm>
- [47] Inflácia [online]. © [cit.28.04.2023] dostupné z: <https://slovak.statistics.sk/>
- [48] Inflácia dosiahla 22 ročné minimum [online]. © [cit.28.04.2023] dostupné z: <https://www.csob.sk/blog/inflacia-dosiahla-22-rocne-maximum>

[49] Pravidelné investovanie [online]. © [cit.30.04.2023] dostupné z:
<https://www.financnykompas.sk/investovanie-pravidelne>

[50] Microsoft APPS

Zoznam skratiek

atď.	a tak ďalej
príp.	prípadne
ČSOB a.s.	Československá obchodná banka a.s.
SLSP a.s.	Slovenská sporiteľňa a.s.
a.s.	akciová spoločnosť
%	per cento
napr.	napríklad
cit.	Citované
€	euro

Zoznam príloh

Príloha A

Dotazník pre klientov

Príloha A

Dotazník

Dobrý deň,

volám sa Michaela Nádasiová a som študentkou Vysokej školy logistiky o.p.s., prosím Vás o zodpovedanie nasledujúcich otázok dotazníka, ide o prieskum spokojnosti klientov bánk v Slovenskej republike, výskum prieskumu dopĺňam do mojej Diplomovej práce, výsledky sú len na tieto účely a inde nebudú zverejnené. Tento dotazník je plne anonymný. Ďakujem za Vašu ochotu a odpovede.

1. Ste spokojný celkovo so službami svojej banky ?

- A) Áno
- B) Nie

2. Ste spokojný so službami internetového bankovníctva vo svojej banke?

- A) Áno
- B) Nie

3. Nechali by ste svoju banku a prešli do inej z dôvodu žiadosti o úverového produktu, zo záujmom získať nižšiu úrokovú sadzbu ?

- A) Áno
- B) Nie

4. Považujete okamžité prevody dôležitou službou banky?

- A) Áno
- B) Nie

5. Dôvodom prečo ste klientom banky je :

- a) Dobrá reklama
- b) Nízke úrokové sadzby
- c) Kvôli iným členom rodiny/priateľov
- d) Kvalitné internetové služby

Zoznam grafických objektov

Obrázky

Obr. 3.1 Spotrebný úver v ČSOB a.s.	56
Obr. 3.2 Spotrebný úver Tatra banka a.s.	57
Obr. 3.3 Spotrebný úver v SLSP a.s.	57
Obr. 3.4 CRM	59
Obr. 4.1 Vývoj inflácie	62
Obr. 4.2 Investičný program	64
Obr. 4.3 Úver s investovaním	65

Tabuľky

Tab. 3.1. Poplatky za vedenie účtu vo vybraných bankách	51
Tab. 3.2 Benefity účtov	52
Tab. 3.3 Porovnanie ponuky o spotrebný úver	54
Tab. 4.1 Odpovede	66
Tab. 4.2 Odpovede	66
Tab. 4.3 Odpovede	66
Tab. 4.4 Odpovede	67
Tab. 4.5 Odpovede	67
Tab. 4.6 Odpovede	67
Tab. 4.7 Odpovede	68
Tab. 4.8 Odpovede	68
Tab. 4.9 Odpovede	68

Tab. 4.10 Odpovede	69
Tab. 4.11 Odpovede	69
Tab. 4.12 Odpovede	70
Tab. 4.13 Odpovede	70
Tab. 4.14 Odpovede	70
Tab. 4.15 Odpovede	71

Autor DP	Bc. Michaela Nádasiová
Názov DP	Logistické procesy ve službách bankovníctví
Študijní odbor	Logistika v dopravě
Rok obhajoby DP	2023
Počet strán	84
Počet príloh	1
Vedúci DP	Ing. Růžena Caletkova
Anotácia	Predložená diplomová práca predstavuje finančné služby v Slovenskej republike. Práca je zameraná na identifikovanie jednotlivých logistických procesov v službách bankovníctva, podkladom sú vedomosti získané z odbornej literatúry a z osobných skúseností. Cieľom práce je spracovať deskripciu logistického procesu pre získanie úveru, identifikovať úzke miesta a navrhnúť opatrenie k ich riešeniu.
Kľúčové slová	Bankový sektor, finančné služby, logistické procesy, obchodná banka, úver.
Miesto uložení	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
Signatura	