

MORAVSKÁ VYSOKÁ ŠKOLA OLOMOUČ

ÚSTAV INFORMATIKY A APLIKOVANÉ MATEMATIKY

Tereza Chramostová

**Statistika bankovních produktů a objemu poplatků souvisejících s
realizací operací na běžném účtu (u vybraných českých bank)**

Statistics of Banking Products and Amount of Fees Related With the
Implementation of Operations in the Current Account (on Selected Czech
Banks)

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Veronika ŘÍHOVÁ, Ph.D.

Olomouc 2017

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a použila jen uvedené informační zdroje. Prohlašuji, že odevzdaná tištěná verze bakalářské práce se shoduje s elektronickou verzí vloženou do IS/STAG.

V Olomouci dne 22. 3. 2017

Vlastnoruční podpis

Poděkování

Mé upřímné poděkování patří vedoucí práce, Mgr. Veronice Říhové Ph. D., za poskytnutí cenných rad, které mě vedly v průběhu psaní této bakalářské práce, za čas, který mi věnovala, za její ochotu a vstřícný přístup.

OBSAH

Úvod.....	6
1 Teoretická část.....	7
1.1 Charakteristika finančního a bankovního sektoru.....	7
1.1.1 Finanční systém a finanční služby.....	7
1.1.2 Bankovníctví.....	7
1.2 Obchodní bankovníctví.....	9
1.2.1 Bankovní obchody.....	9
1.2.2 Základní rysy bankovních produktů.....	10
1.3 Pasiva bank.....	11
1.3.1 Depozita.....	11
1.3.2 Kapitál bank.....	11
1.3.3 Nedepozitní závazky.....	12
1.4 Klientské bankovní účty.....	13
1.4.1 Druhy klientských bankovních účtů.....	13
1.4.2 Běžný účet jako základní bankovní produkt.....	14
1.5 Platební produkty.....	16
1.5.1 Platební styk a jeho formy.....	16
1.5.2 Hotovostní platební styk.....	16
1.5.3 Bankovní převody.....	17
1.5.4 Šeky.....	18
1.5.5 Platební karty.....	18
1.6 Aktiva bank.....	19
1.6.1 Primární aktiva.....	19
1.6.2 Sekundární aktiva.....	19
1.6.3 Základní druhy úvěrů.....	20
2 Praktická část.....	22
2.1 Metodologie vědy.....	22
2.2 Dotazování – dotazník.....	23

2.3	Popis užitého dotazníku ve výzkumu	24
2.4	Zpracování výsledků dotazníkového šetření	25
2.4.1	Klasifikace dle věku a statutu.....	25
2.4.2	Vybrané bankovní instituce.....	26
2.4.3	Objem poplatků na běžných účtech	29
2.4.4	Spokojenost respondentů s jejich bankami	34
2.5	Test chí-kvadrát.....	37
2.5.1	Hypotéza: Vybraná bankovní instituce nezávisí na pohlaví respondenta	37
2.5.2	Hypotéza: Výše bankovních poplatků nezávisí na věku respondenta.....	39
2.5.3	Hypotéza: Využívání internetového bankovníctví nezávisí na statutu respondenta	39
	Závěr	41
	Anotace	43
	Literatura a prameny	44
	Internetové zdroje	45
	Seznam obrázků	46
	Seznam tabulek	47
	Přílohy – Dotazník	48

ÚVOD

Téma mé bakalářské práce je Statistika bankovních produktů a objemu poplatků souvisejících s realizací operací na běžném účtu u vybraných českých bank. Téma bakalářské práce jsem si zvolila na základě předchozích zkušeností. Dříve než jsem nastoupila na Moravskou vysokou školu, tak jsem pracovala pro jednu bankovní instituci. Chtěla jsem zpracovávat bakalářskou práci na téma, kterému rozumím a ve kterém už mám z praxe nějaké zkušenosti. Díky tomu, jsem mohla do práce vložit své poznámky (např. jaké možnosti platby mohou klienti využít nebo na co si klienti banky stěžují nejvíce).

Bakalářskou práci jsem rozdělila na tři části: teoretická část, metodologie a praktická část. V teoretické části se mimo jiné zabývám bankovníctvím a rozdělením bankovních produktů. Dále jsem v práci použila metodu dotazníku a pomocí něj jsem zjišťovala poplatky, které klienti platí u svých bank. V neposlední řadě jsem prověřovala tři hypotézy pomocí testu chí kvadrát. Úkolem testu je stanovit, zda jsou dva znaky na sobě závislé či nezávislé.

Hlavním cílem bakalářské práce je zjistit objem poplatků, které klienti platí svým bankám za vedení běžného účtu a za transakce spojené s operacemi na běžném účtu. Dalším cílem práce je potvrdit či vyvrátit závislost jevů, které byly zastoupeny v dotazníku.

1 TEORETICKÁ ČÁST

1.1 CHARAKTERISTIKA FINANČNÍHO A BANKOVNÍHO SEKTORU

1.1.1 FINANČNÍ SYSTÉM A FINANČNÍ SLUŽBY

Základní prvky finančního systému jsou finanční instituce, finanční trhy a finanční instrumenty. Tyto prvky nabízejí finanční služby, které rozdělujeme do čtyř základních oblastí. Jedná se o:

- transakční služby,
- zprostředkovatelské služby,
- pojišťovací služby,
- obchodování s cennými papíry a investice do cenných papírů.

Transakční služba je tvorba nových finančních instrumentů (dokumentů) a zajišťování pohybu instrumentů tak, aby hospodářské subjekty mohly provádět platební a zúčtovací styk. Transakční služby jsou v současné době velmi ovlivněny finančními inovacemi. Transakční služby je možné zadávat pomocí informačních technologií, včetně internetového bankovníctví. V zásadě nejdůležitějším argumentem pro rozšíření zprostředkovatelských služeb pomocí elektronického bankovníctví je podstatné snížení transakčních nákladů.¹

Zprostředkovatelské služby slouží k toku finančních prostředků od spořicíh subjektů k investujícím subjektům. Takto nám rostou úspory i investice a rychleji roste i ekonomika. Rozdíl mezi úsporami a investicemi spočívá v tom, jaký hospodářský subjekt je realizuje: úspory spíše domácnosti, investice podnikatelské subjekty.

1.1.2 BANKOVNICTVÍ

Bankovní finance jsou finanční vztahy tvorby, rozdělování a používání bankovních fondů. Vlastní fond banka tvoří vklady a investicemi od ekonomických subjektů a jejich zhodnocováním. Banka má možnost poskytnout úvěr ekonomickým subjektům, a tím podporuje růst ekonomiky (zvyšuje ekonomickou aktivitu). Základním pilířem existence bankovníctví je časový nesoulad příjmů a výdajů ekonomických subjektů. Časový nesoulad může vyplývat z běžné provozní činnosti, kdy podnik prodá své výrobky a získá tržby, ale výplaty zaměstnancům či odvody státu platí až později. Tato dočasnost podobně působí

¹srov. POLOUČEK, S. a kol. Bankovníctví. s. 1

i na nedostatek peněžních prostředků. Při tvorbě peněžních rezerv vědomě odložíme část důchodu, kterou máme odloženou pro budoucí účel nebo k pokrytí finančních výkyvu. V případě, že by tento časový nesoulad příjmů a výdajů neexistoval, ať už by v dané situaci převažovaly příjmy nad výdaji nebo naopak, nemusely by zde existovat banky. Banky totiž poskytují možnost doplnění finančních prostředků v okamžiku, kdy v domácnosti převažují výdaje nad příjmy. V opačném případě, pokud má domácnost více příjmů než výdajů, nabízí banky zhodnocení těchto dočasně volných finančních prostředků.²

²srov. ČERNOHORSKÝ, J. TEPLÝ, P. Základy financí. s. 19

1.2 OBCHODNÍ BANKOVNICTVÍ

1.2.1 BANKOVNÍ OBCHODY

Bankovní obchody představují všechny činnosti bank a finančních ústavů, které soustřeďují a rozdělují peněžní prostředky. Členění bankovních obchodů je založeno na tom, jak se odrazí v bilanci banky. Rozlišujeme aktivní, pasivní a neutrální bankovní obchody.³

Aktivní bankovní obchody jsou ty, které se zobrazují v aktivech rozvahy banky. Banka v tomto případě vstupuje do obchodu jako věřitel a vznikají jí pohledávky (např. poskytování bankovních úvěrů, nákup dluhových cenných papírů) nebo získává určitá vlastnická práva (např. nákup majetkových cenných papírů). Pasivní bankovní obchody jsou ty, které se odrážejí v pasivech rozvahy banky. Hlavní skupinou produktů jsou ty, při kterých banka získává cizí zdroje (např. přijímá vklady klientů). Zde vystupuje banka jako dlužník, vznikají jí závazky. Jelikož součástí pasiv banky je i její vlastní kapitál, řadíme do pasivních obchodů někdy i operace, které souvisí s vlastním kapitálem banky. Neutrální bankovní obchody se neobjevují v rozvaze banky. Jde o obchody, při nichž banka nevstupuje do věřitelského ani do dlužnického vztahu.⁴

Současné přístupy k třídění bankovních produktů se odklánějí od klasického dělení, ten vychází z pohledu banky a jeho princip tkví v bilančním odrazu daného produktu, naopak moderní postoj vyzdvihuje účel produktu. Podle tohoto hlediska dělíme bankovní produkty do pěti skupin:

- bankovní úvěrové produkty,
- depozitní bankovní produkty,
- platebně zúčtovací bankovní produkty,
- produkty investičního bankovníctví,
- pokladní a směnářské produkty.

³ srov. POSPÍŠIL R., HOBZA V., PUCHINGER Z. Finance a bankovníctví. s. 33

⁴ srov. REVENDA, Z. MANDEL, M. KODERA, J. MUSÍLEK, P. DVOŘÁK, P. Peněžní ekonomie a bankovníctví. s. 97

1.2.2 ZÁKLADNÍ RYSY BANKOVNÍCH PRODUKTŮ

Bankovníctví řadíme do sféry nemateriální povahy. Naprostá většina bankovních služeb má vliv na nemateriální faktory. Samotné služby, které bankovní instituce nabízejí a poskytují, jsou tzv. bankovní produkty. Společnými znaky bankovních produktů jsou: nemateriální povaha, dualismus hodnotové a věcné stránky a jejich vzájemná propojenost.⁵

Nemateriální povaha bankovních produktů je dána několika skutečnostmi. Bankovní produkty se nedají skladovat, nelze tedy vytvořit zásoby. Produkty jsou abstraktní, pro banku tedy znamenají zvýšené náklady na reklamu a propagaci. Bankovní produkty není možné opatřit patentem a chránit je před konkurencí. Některé peněžní operace ovlivňuje dualismus. Základem dualismu je spojení hodnotové a věcné stránky. Hodnotová stránka je obvykle finanční a věcná stránka je důsledek působení určitých faktorů. Dualismus lze pozorovat při hodnocení bankovních produktů (např. počet poskytnutých úvěrů). Propojenost a podmíněnost produktů závisí na jejich vlastní podstatě, kdy jeden bankovní produkt nemůže být vydán bez druhého (např. platební karta k účtu bez založení běžného účtu).

⁵ srov. DRDLA, M. MARTINOVIČOVÁ, D. Bankovníctví a pojišťovnictví. s. 102

1.3 PASIVA BANK

1.3.1 DEPOZITA

Bankovní sektor je jedním z nejvíce regulovaných odvětví ekonomiky, protože využívá ve velkém množství cizí zdroje. Vždy jde zejména o depozita, proto i regulace a dohled nad bankami se zaměřuje na depozita. Depozita můžeme nazvat v podstatě nepřímým cenným papírem, který vydává banka. Nejvýznamnější členění depozit je dle hlediska doby splatnosti na depozita na požádání (vklady na viděnou), depozita termínovaná a na depozita s výpovědní lhůtou. Depozita, která ukládáme do finančních institucí, jsou zejména krátkodobé, likvidní a můžeme je kdykoliv vypovědět bez výpovědní lhůty. Naopak úvěry, které od banky čerpáme, jsou především dlouhodobé a s omezenou likviditou.⁶

Depozita na požádání se používají k běžným hotovostním i bezhotovostním transakcím klientů. Tyto prostředky jsou ukládány na běžné účty či osobní účty a mají transakční charakter. Ve vyspělých tržních ekonomikách se tyto platby provádí většinou bezhotovostně. V současné době mnoho klientů banky využívá spíše elektronické bankovníctví, např. internetbanking či telebanking. Existují i země (např. USA), kde se v hojném množství využívají pro bezhotovostní platby také šeky. Banky umožňují klientům spořit. Často si banky stanovují podmínku, že po dobu uložení peněz na termínovaný účet, nebude klient uskutečňovat výběr. Platí, že čím déle budou prostředky klienta zavázány, tím bude i vyšší úrok. Některé banky stále ještě nabízí depozita s výpovědní lhůtou, prakticky ve všech případech se jedná o vkladní knížky. Prostředky z tohoto bankovního produktu jsou obvykle klientovi k dispozici poté, co vklad vypoví.

1.3.2 KAPITÁL BANK

Kapitál banky tvoří upsaný splacený základní kapitál ve formě běžných akcií, ážiové fondy, tedy prémie ze splacených akcií, a nerozdělený zisk po zdanění. Nerozdělený zisk je rezerva ze zisku, prémie jsou kapitálová rezerva. V účetních výkazech jsou u základního kapitálu uvedeny také opravné položky, které tvoří např. nesplacené nebo částečně splacené akcie. Základní kapitál je možné splácet po částech, způsob jeho splácení určují stanovy společnosti. Původní kapitál členíme na hlavní a vedlejší. Součástí hlavního kapitálu je: splacený základní kapitál zapsaný do obchodního rejstříku, emisní ážio, rezervní fondy, nerozdělený zisk, zisk za běžné účetní období. Od těchto položek se odečítají nabyté vlastní

⁶srov. POLOUČEK, S. Bankovníctví. s. 189-200

podíly, ztráta za běžné účetní období a nehmotný majetek. Vedlejší původní kapitál se skládá z nástroje, který splňuje podmínky dané vyhláškou. V širším pojetí kapitálu jsou součástí také všeobecné rezervy na krytí ztrát a dlouhodobý podřízený dluh, toto širší pojetí nazýváme jako dodatkový kapitál. Člení se také na hlavní a vedlejší. Hlavní dodatkový kapitál tvoří přebytek v krytí očekávaných úvěrových ztrát a také nástroje, které zahrnujeme do původního vedlejšího kapitálu převyšující dané limity. Vedlejší dodatkový kapitál zahrnuje podřízený dluh (přijatý úvěr, půjčka, vklad nebo vydaný podřízený dluhopis, který splňuje dané podmínky) a oceňovací rozdíly.⁷

Vymezení a objem kapitálu se s vývojem bankovního systému často měnil a v ostatních zemích je to spíše jakýsi základ pro určení kapitálové přiměřenosti banky. V účetní závěrce se počítá výnos na akcii i výnos na běžnou akcii, pokud se běžné akcie přemění na prioritní akcii či směnitelné obligace. Při této klasifikaci členíme rezervy na všeobecné a účelové.

1.3.3 NEDEPOZITNÍ ZÁVAZKY

Nedepozitní závazky jsou významným a stále rostoucím zdrojem financování banky. Banky je používají hlavně k dosažení krátkodobé rovnováhy v bilanci. Tento proces vyžaduje neustále reagovat na přítok či odliv zdrojů banky. Každodenní pohyb zdrojů nemůže banka takřka ovlivnit. Management ale musí být schopný reagovat na nepředvídatelný pohyb fondů. Tato procedura, při níž se nastoluje rovnováha, zahrnuje investování přebytečných zdrojů i minimalizaci rizika a přitom zachování likvidity banky.⁸

K řízení likvidity banky používají tři základní operace: operace na trhu mezibankovních depozit, několika denní úvěry, s tím že se zaváží ke zpětné koupi, nebo analogické operace se zahraničím. Proces řízení fondu z krátkodobého hlediska musí sledovat své cíle. Nejdůležitějším je udržovat požadovanou míru bankovních rezerv. Pokud banka nemá dostatek finančních prostředků na daném účtu, tak ji obvykle centrální banka penalizuje. Na druhou stranu pokud má na účtu více prostředků než je výše povinné minimální rezervy, dochází ke snížení výnosnosti kapitálu banky, protože přebytečné peníze na účtu nevydělávají. Dalším cílem je minimalizovat riziko likvidity a dbát na dostatečnou pružnost, aby byla banka schopná vyrovnat se s požadavky klientů. V případě, že by banka problém s likviditou neřešila, přešli by její zákazníci k jiné bance.⁹

⁷srov. POLOUČEK, S. Bankovnictví. s. 201-210

⁸srov. Tamt. s. 211

⁹srov. Tamt. s. 212

1.4 KLIENSKÉ BANKOVNÍ ÚČTY

Většina vztahů mezi klientem a jeho bankou vychází primárně z potřeby vlastnit a spravovat běžný účet. Klientský bankovní účet můžeme definovat jako účet pohledávek a závazků banky, který vyplývá ze vztahů s klienty. Banka zde vystupuje jako věřitel a eviduje zde pohledávky vůči klientovi, na druhou stranu pokud zde vystupuje jako dlužník (přijala peníze) eviduje zde závazky vůči klientovi. Dnes banky poskytují svým klientům tzv. balíčky produktů a služeb, jejichž součástí a hlavním produktem je právě běžný účet. Běžný účet bývá doplněný např. elektronickým bankovníctvím, platební kartou apod.¹⁰

1.4.1 DRUHY KLIENSKÝCH BANKOVNÍCH ÚČTŮ

Banky nabízejí pro své klienty mnoho druhů účtů, jejich základní rozdělení je dle hlediska účelu jejich použití. Rozlišujeme šest druhů.

Běžné účty – považujeme je za základní bankovní produkt. Klient nejprve naváže vztah s bankou založením běžného účtu, poté se mu nabízí možnost využívat další bankovní produkty. Běžné účty slouží fyzickým i právnickým osobám především k likvidnímu uložení dočasně volných peněžních prostředků a k provádění bezhotovostních transakcí (např. pomocí elektronického bankovníctví).¹¹

Kontokorentní účty – vyjadřují kombinaci běžného a úvěrového účtu. Tento účet povoluje klientům přečerpání účtu do částky, stanovené bankou. Jedná se o tzv. čerpání kontokorentního úvěru.

Úvěrové účty – zde banka vykazuje úvěry, které klientovi poskytla.

Vkladové termínované účty – banka zde vede termínované vklady svým klientům. Termínované vklady bývají zpravidla stanoveny na pevnou částku. Nakládat s penězi na účtu je omezeno dobou splatnosti či výpovědní lhůtou. Na těchto účtech nelze provádět platební styk.

Vkladové úsporné účty – slouží k vedení úspor klientů. Vkladové úsporné účty nejsou primárně určité k provádění platebního styku, transakce na těchto účtech mohou být omezeny vkladem či výběrem (např. jedenkrát za měsíc).

Depotní účty - banka zde klientům vede a spravuje cenné papíry.

¹⁰srov. PTATSCHEKOVÁ, J. DITTRICHOVÁ, J. Dvacet let české koruny na pozadí vývoje obchodního bankovníctví, s. 51

¹¹srov. DVOŘÁK, P. Bankovníctví pro bankěře a klienty. s. 260

Všechny typy těchto účtů může banka vést v tuzemské měně (tzv. korunové účty), tak i v zahraniční měně (tzv. devizové účty).

1.4.2 BĚŽNÝ ÚČET JAKO ZÁKLADNÍ BANKOVNÍ PRODUKT

Jak jsem již uvedla výše, běžný účet je prvotní kontakt mezi klientem a bankou. Běžný účet je produkt, který zakládá banka pro klienta za účelem provádění platebního styku. Za běžný účet lze považovat i různé druhy podnikatelských účtů, osobních účtů, studentských kont apod.

Banka zřizuje běžný účet na základě žádosti klienta, smlouva o založení běžného účtu musí být vždy písemná. Na základě smlouvy se banka zavazuje zřídit účet od určeného data a v určené měně, přijímat vklady, provádět platby a uskutečňovat výplaty. Pracovník banky sdělí při zřízení majiteli účtu bankovní spojení (číslo účtu).

Základní náležitosti smlouvy o běžném účtu jsou: označení majitele účtu, měna, ve které je účet veden, vymezení osob oprávněných disponovat s účtem, výše úrokové sazby, forma, způsob a periodicita předávání zpráv o pohybu prostředků na účtu (bankovní výpisy), výše a způsob úhrady poplatků.

Majitelem účtu se klient stává po uzavření smlouvy o zřízení. Na pobočce banky musí klient doložit svoji totožnost. Jen majitel účtu má právo nakládat se svým účtem, není-li k účtu zřízen disponent s podpisovým vzorem či na základě plné moci udělené majitelem účtu. Při zřízení účtu banka požaduje dokumenty v závislosti na tom, zda se jedná o fyzickou či právnickou osobu. Právnická osoba dokládá doklad, který prokazuje právní subjektivitu (výpis z obchodního rejstříku) a průkaz totožnosti (občanský, řidičský průkaz) člena statutárního orgánu. Fyzická osoba podnikatel dokládá rozhodnutí příslušného orgánu o oprávnění k podnikatelské činnosti (živnostenský list) a průkaz totožnosti. Fyzické osobě stačí k založení účtu jen průkaz totožnosti. Dále při založení účtu musí majitel účtu jako součást smlouvy předložit svůj podpisový vzor (musí mít náležitosti plné moci). S prostředky na účtu mohou disponovat pouze ty osoby, které jsou na podpisovém vzoru uvedeny, tzn. provádět vklady či výběry, převody na účtu.¹²

Z již uzavřené smlouvy vyplývají bance povinnosti ve vztahu k majiteli účtu. Banka je povinna na účet přijímat peněžité vklady a bezhotovostní platby v měně, na kterou byl účet zřízen. Finanční prostředky je banka povinná připsat ve prospěch klienta nebo zajistit, aby suma byla majiteli účtu k dispozici, nejpozději následující pracovní den po dni, kdy byla částka připsána na vrub účtu převádějící instituce příjemce. Na podnět majitele účtu je banka

¹²srov. DVOŘÁK, P. Bankovníctví pro bankéře a klienty. s. 262-265

povinna provést řádně a včas výplaty a platby. Dále je banka povinná oznámit majiteli účtu každý přijatý vklad na účet, provedené platby a výběry z účtu prostřednictvím bankovního výpisu za každý kalendářní měsíc. Ze zůstatku na běžném účtu platí banka klientovi úrok, pokud smlouva neudává něco jiného, respektive peněžní prostředky nemusí být úročeny, ale musí tak být srozumitelně napsáno ve smlouvě. Většinou jsou peníze na účtech úročeny, nicméně vzhledem k tomu, že je s prostředky možné kdykoliv disponovat je úroková sazba velmi nízká. Tato úroková sazba je stanovena buď konkrétní výší úrokové sazby (změna je zde možné jen v případě změny ve smlouvě) nebo způsobem stanovení výše úrokové sazby (je stanovena ve smlouvě a musí vycházet z objektivních kritérií, např. ČNB zvýšila úrokové sazby). Úroky podléhají dani z příjmů. Fyzické osoby je odvádí jako srážkovou daň ve výši 15 %. Právnícké osoby a fyzické osoby podnikatelé je daní jako příjem z kapitálového majetku a vstupuje tedy do daňového základu, kde jsou daně společně s ostatními příjmy.¹³

Majitel běžného účtu není žádným způsobem vázán, co se týká zrušení běžného účtu. Lze ho zrušit kdykoliv okamžitou platností, smlouva zaniká doručením výpovědi bance. Smlouva o zrušení běžného účtu musí být opět písemná. Po zániku smlouvy o vedení běžného účtu se banka s klientem vypořádá v pohledávkách a závazcích. Se zůstatkem na účtu banka nakládá dle volby majitele účtu. V praxi se většinou vyplácí zůstatek účtu majiteli v hotovosti.

Z pohledu klientů je běžný účet důležitý především k provádění platebního styku, neboť úroky na tomto typu účtu jsou velice nízké, proto klienti volí pro spoření raději jiné produkty. Z pohledu banky představují vklady na účtech důležitý zdroj refinancování. Pro banky je to výhodné, protože výše úrokových nákladů je nízká, úrokové sazby na běžných účtech jsou stabilní a existuje zde tzv. sedlina. Podstata sedliny závisí na stálosti vkladů v bance, jelikož klienti za běžných situací nevyčerpají celé své zůstatky a odchozí platby z účtů se vyrovnají těmi příchozími.

¹³srov. DVOŘÁK, P. Bankovníctví pro bankéře a klienty. s. 266

1.5 PLATEBNÍ PRODUKTY

1.5.1 PLATEBNÍ STYK A JEHO FORMY

Platební styk je prováděn prostřednictvím platebních produktů. Platební styk členíme z různých hledisek:

- z hlediska formy plateb na hotovostní a bezhotovostní platební styk,
- z hlediska teritoria (místa, kde probíhá) na tuzemský a zahraniční platební styk,
- z hlediska druhů klientů na retailový a wholesalový.¹⁴

Hotovostní platební styk se provádí hotovostními podobami peněz, tedy bankovkami a mincemi. Oproti tomu bezhotovostní platební styk se uskutečňuje bez přítomnosti hotových peněz, prakticky prostřednictvím převodů na bankovních účtech. Tuzemský platební styk provádí dva subjekty uvnitř dané ekonomiky v tuzemské měně. Zahraniční platba představuje platby do i ze zahraničí. Patří sem i platby prováděné tuzemskými subjekty v zahraničí. Retailový platební styk souvisí s klienty, kteří se vyznačují tím, že výše jednotlivých plateb je nízká a četnost plateb vysoká. Opakem je platební styk wholesalový. Jedná se o platby obchodního typu, u kterých je výše jednotlivých plateb relativně vyšší.

1.5.2 HOTOVOSTNÍ PLATEBNÍ STYK

Je to část platebního styku, která je prováděna prostřednictvím hotových peněz (bankovek a mincí). Bankovkami nazýváme papírové peníze vydávané Českou národní bankou. Mince jsou kovové peníze menších nominálních hodnot. Hotovostní platební styk mezi sebou uskutečňují přímo podniky a fyzické osoby bez přítomnosti finanční instituce. Banky nabízejí klientům k provádění hotovostního platebního styku několik možností: složení hotovosti ve prospěch účtu příjemce (provádí se pokladní složenkou na pokladně pobočky), poukazem peněžních prostředků ze svého účtu k výplatě hotovosti, šekem, výběrem hotovosti prostřednictvím výběrového lístku, platební kartou banky.¹⁵

¹⁴srov. ŠENKÝŘOVÁ, B. a kol. Bankovníctví. s. 147

¹⁵srov. DVOŘÁK, P. Bankovníctví pro bankéře a klienty. s. 344

1.5.3 BANKOVNÍ PŘEVODY

Bankovní převody označujeme jako hladké platby. Jedná se o nejčastější formu platebního styku v tuzemsku i v zahraničí. Dělíme je dle toho, kdo platební příkaz zadává: na příkaz k úhradě a příkaz k inkasu.

Příkaz k úhradě je v podstatě příkaz majitele účtu bance k provedení dané platby ve prospěch majitele účtu třetí osoby. Příkaz může klient zadat buď prostřednictvím pobočky na klasickém bankovním formuláři, nebo modernějším a jednodušším způsobem přes elektronické bankovníctví. Náležitosti příkazu k úhradě:

- Bankovní spojení plátce – číslo běžného účtu + identifikační kód banky. Identifikační kód je přidělen všem bankám, které jsou napojeny na clearingové centrum ČNB. Slouží k jednoznačné identifikaci banky, u které je účet veden.

- Bankovní spojení příjemce

- Částka v české měně

- Podpis, elektronický podpis nebo jiný kód – musí zajišťovat identifikaci příkazce. V případě fyzického podpisu, např. při zadávání platby na pobočce, musí být podpis shodný s podpisovým vzorem.

- Konstantní symbol – vyjadřuje charakter a způsob platby. Může rozlišovat např. platbu na službu nebo za zboží apod. Číselný údaj o čtyřech znacích.

- Datum splatnosti – je to den, kdy jsou prostředky z účtu plátce odeslány ve prospěch účtu příjemce.

- Variabilní symbol – je významný pro identifikaci platby. Je to číselný údaj o maximálně deseti znacích. Může se jednat např. o číslo faktury apod.

- Specifický symbol – slouží pro bližší specifikaci platby. Jedná se také o deseti číselný údaj.

- Textová zpráva – může obsahovat doplnění platby, libovolný text, který zadává plátce.

- Datum vystavení příkazu.

Při bezhotovostním převodu na území České republiky v české měně v rámci jedné banky je banka povinna poskytnout částku převodu příjemci v den, kdy nastala účinnost příkazu, případně následující bankovní pracovní den. Při převodu mezi klienty různých bank je banka povinná zajistit připsání částky převodu ve prospěch účtu převádějící instituce příjemce nejpozději následující bankovní pracovní den po dni účinnosti příkazu k převodu.¹⁶

¹⁶srov. DVOŘÁK, P. Bankovníctví pro bankéře a klienty. s. 346-348

1.5.4 ŠEKY

Šeky využíváme k provádění plateb v obchodním či neobchodním styku fyzických osob. Pro využívání šeku jako platebního prostředku je důležité znát jeho náležitosti, druhy šeků a jak se od sebe jednotlivé druhy odlišují.

Šek je cenným papírem, který obsahuje příkaz výstavce šeku bance, aby vyplatila z jeho běžného účtu oprávněnému majiteli směnky peněžitou částku, která je na šeku uvedena. Jedná se o platební příkaz, který dává výstavce své bance. Šek musí obsahovat tyto podstatné náležitosti:

- Označení, že se jedná o šek.
- Bezpodmínečný příkaz zaplatit určitou peněžitou částku.
- Šekovník – jméno toho, kdo má platit (banka).
- Místo, kde má být placeno.
- Datum a místo vystavení šeku – datum je velmi důležité, neboť od tohoto okamžiku začíná běžet prezenční lhůta.
- Podpis výstavce – vlastnoruční podpis, který se musí shodovat s podpisovým vzorem, vedeným v bance k běžnému účtu.¹⁷

1.5.5 PLATEBNÍ KARTY

Platební karta je moderní nástroj, který slouží k bezhotovostním transakcím. První platební karta byla vydána v roce 1914 v USA. Tato první karta byla tzv. věrnostní a byla vydána společností Western Union Telegraph company. Tyto věrnostní karty jsou známé tím, že slouží k bezhotovostnímu platebnímu styku pouze v obchodní síti společnosti, která ji vydala.¹⁸

Platební karty se v poslední době velmi rozvíjejí, zvyšuje se počet držitelů karet i počet míst, kde je možné s nimi zaplatit. Aby byla platební karta přijímána, musí obsahovat vždy označení vydavatele karet. Nejvýznamnější vydavatelé karet jsou banky a bankovní asociace (VISA, MaserCard, JCB), finanční společnosti (American Express, Diners Club), obchodní domy, letecké a telekomunikační společnosti apod. Dále platební karty obsahují jméno držitele karty, číslo platební karty, platnost karty a záznam dat. Podle záznamu dat rozlišujeme karty embosované, kdy jsou identifikační údaje na kartě vyraženy nebo hladce tisknuté, které se používají pouze pro elektronický režim, není možné s nimi zaplatit na obchodních místech.

¹⁷srov. DVOŘÁK, P. Bankovníctví pro bankéře a klienty. s. 357

¹⁸srov. Tamt. s. 370

1.6 AKTIVA BANK

1.6.1 PRIMÁRNÍ AKTIVA

Primární aktiva jsou často označovány jako primární rezervní aktiva a jde o aktiva s nejvyšší možnou likviditou. V rozvahové bilanci obchodních bank jsou tyto aktiva vyšší než u investičních bank či nebankovních institucí. Obchodní banky je využívají především z důvodu krytí výraznějších výkyvů v poptávce po penězích. Primárními aktivy jsou: hotovost, rezervy bank u centrální banky a proplacené šeky. Hotovostí jsou bankovky a mince na přepážkách včetně všech poboček, jejichž prostřednictvím je zajišťován platební styk. V případě, že banka není schopná vyplatit klientům jejich peněžní prostředky, které u banky mají uloženy, neplní banka jednu ze svých základních funkcí. Větší obchodní banky poskytují také směnárenské služby a musí mít k dispozici odpovídající hotovost i v cizích měnách. Držet hotovost je pro banku nákladné (trezory, pojištění), proto se jí snaží co nejvíce minimalizovat tím, že o vyšší hotovostní výběr si musí klient zažádat předem. Součástí primárních aktiv jsou i peněžní prostředky, které mají banky uloženy u jiných bank. Jedná se především o vklady u korespondenčních bank, mezi kterými se uskutečňují běžné platební transakce.¹⁹

V tomto vcelku zásadním rozdělení se názory profesora Poloučka rozcházejí s názory profesora Revendy a jeho spoluautorů v knize Peněžní ekonomie a bankovníctví. Autoři této knihy vidí zcela jasně na prvním místě aktivních obchodů poskytování úvěrů, neboť především za tímto účelem obchodní banky vznikly a jedná se o položku, která patří k nejvýznamnějším příjmům banky.

1.6.2 SEKUNDÁRNÍ AKTIVA

Sekundární aktiva mají za cíl posílit likviditu bank. Banky je udržují v krátkodobých podobách finančních dokumentů, jedná se o pokladniční poukázky, bankou akceptované směnky, komerční papíry a depozitní certifikáty. Kvality těchto dokumentů se posuzuje z hlediska schopnosti přeměny do hotovostní podoby a to s minimální ztrátou a prodlením. Výše sekundárních aktiv je závislá na produktech, které banka nabízí a na typech klientů. Část z těchto aktiv, které banky drží, souvisí s vlivem státu na bankovní sektor. Vybrané banky se podílejí např. na emisi vládních dluhopisů. Dále je banky drží kvůli specifickým skutečnostem. Může se jednat o sezónní výkyvy v potřebách úvěrů, např. na jaře

¹⁹srov. POLOUČEK, S. a kol. Bankovníctví. s. 218

nekaždoročně zvyšuje poptávka po hypotečních úvěrech, neboť lidé v těchto měsících začínají stavět novostavby.²⁰

1.6.3 ZÁKLADNÍ DRUHY ÚVĚRŮ

1.6.3.1 KRÁTKODOBÉ ÚVĚRY

Kontokorentní úvěr – je poskytován v pohyblivé výši přímo na běžném účtu. Pro poskytnutí tohoto typu úvěru je nutný založený běžný účet, kde je možné mít kreditní i debetní zůstatek. Ve prospěch účtu jsou zapisovány došlé platby a k jeho tíži odchozí transakce zadané klientem. Při srovnání těchto transakcí vzniká na účtu buď peněžní vklad, nebo zde banka poskytne úvěr. Za určité období poté banka provádí vyúčtování kontokorentu, provádí zaúčtování úroků a poplatků, které se váží k tomuto úvěru. Kontokorent vzniká uzavřením úvěrové smlouvy. Banka při uzavírání smlouvy klientovi oznámí povolený rozsah přečerpání účtu. Obvykle je kontokorent klienty čerpán na vyrovnání výkyvy běžného účtu nebo na sezónní potřebu krátkodobého majetku.

Směnečný eskontní úvěr – je založen na nákupu směnek bankou, před jejich splatností se sráží úrok (diskont). Úvěr se poskytuje na částku, která je uvedena na směnce. Diskont je rozdíl mezi sumou eskontního úvěru a částkou, kterou banka skutečně vyplatí majiteli při odkupu směnky. Eskont směnek klientům nabízí výnos z pohledávek před jejich splatností a tím se zrychluje obrat jejich kapitálu.²¹

Účelový úvěr – banka uzavírá smlouvu o poskytnutém úvěru na určitý účel. Během trvání smlouvy banka kontroluje, zda je sjednaná účelnost dodržovaná. Pokud zjistí, že je úvěr čerpán za jiným účelem, může banka okamžitě vypovědět smlouvu. Tento typ úvěru se poskytuje ve formě revolvingu. Banka stanoví rámec a termín splatnosti úvěru a k tomuto sjednanému datu může být úvěr opět obnoven ve stejném rozsahu za stejných podmínek. Výhodou je, že slouží podobně jako kontokorent k financování provozních potřeb, ale s nižším úrokem.²²

²⁰srov. POLOUČEK, S. a kol. Bankovníctví. s. 223

²¹srov. ŠENKÝŘOVÁ, B. Bankovníctví. s. 192

²²srov. Tamt. s. 192

1.6.3.2 STŘEDNĚDOBÉ A DLOUHODOBÉ BANKOVNÍ ÚVĚRY

Banky poskytují svým klientům úvěry za účelem maximalizace zisku. Úroky, které si banka při poskytnutí úvěru stanoví, jsou násobně vyšší než náklady, které souvisí s úvěrem.²³

Dluhopis – jedná se o cenný papír, ve kterém se emitent zavazuje splatit přijatý úvěr a vyplácet úroky v daných termínech. Dlužník prostřednictvím emise dluhopisu, poptává investora na kapitálovém trhu. Nemusí se vázat na jednoho věřitele, naopak si může opatřit vysoký peněžní úvěr. Investor je zde ve výhodné pozici, protože má možnost vyvázat se z úvěru před lhůtou splatnosti pohledávky tím, že prodá obligaci na sekundárním trhu.²⁴

Hypoteční úvěr – je dlouhodobý úvěr, který je využíván k investování do nemovitosti. Splacení tohoto úvěru je zajišťováno zástavním právem banky k nemovitosti. Těmto typům úvěrů jsou určeny především specializované hypoteční banky, ale poskytují je i větší obchodní banky. Hypoteční úvěr je obvykle využíván k financování osobních bytových potřeb majitele úvěru nebo pro podnikatelské prostory.

Doba splatnosti hypotéky je v rozmezí 5 až 30 let. V současné době poskytují banky tyto úvěry jako tzv. americkou hypotéku, tedy neúčelový úvěr, který je zajištěn nemovitostí. Klient, který žádá o hypoteční úvěr, předkládá bance společně s písemnou žádostí: výpis z katastru nemovitostí, nabyvatelský titul (kupní smlouvu, darovací smlouvu), doklad o dosavadním placení daní, znalecký odhad ceny nemovitosti, doklad o výnosu nemovitosti a případně stavebního hypotečního úvěru i plány, rozpočet stavby a stavební povolení.²⁵

²³srov. JÍLEK, J. Finance v globální ekonomice I: Peníze a platební styk. s. 59

²⁴srov. ŠENKÝŘOVÁ, B. Bankovnictví. s. 199

²⁵srov. Tamt. s. 200

2 PRAKTICKÁ ČÁST

2.1 METODOLOGIE VĚDY

Metodologie vědy je nauka o metodách vědy. Je to soubor teorie používaný při výběru výzkumných metod a návod, jak metody užít ve vědeckém zkoumání. Jejím základním cílem zkoumání je studovat metody a vědecké postupy. Metodologie jako teorie metody má za úkol srovnat poznávací postupy a jejich výsledky, tím vytváří souhrn poznatků o možnostech poznávání i o kritériích správnosti použitých prostředků. Při užití jednotlivých vědních disciplín představuje soustavu pravidel, jak lze dojít k vysvětlení určitých jevů.

Metoda je nástroj, který zkoumá daný výzkumný předmět. V praxi se občas setkáme i s pojmem metodika. Ve výzkumné práci tím rozumíme určitý postup, jak v praxi postupně výzkum realizovat.²⁶

Metody sběru dat:

- Dotazování
- Pozorování
- Obsahová analýza
- Rozbor

Dále se v práci budu zabývat pouze dotazováním, neboť tuto metodu jsem si zvolila do své bakalářské práce.

²⁶srov. EGER, L. EGEROVÁ, D. Základy metodologie výzkumu. s. 8

2.2 DOTAZOVÁNÍ – DOTAZNÍK

Dotazník je nejpoužívanější výzkumný nástroj. Lze jej definovat jako určitý „způsob písemného kladení otázek a získávání písemných odpovědí.“²⁷ Dotazník je sestaven z předem připravených otázek, na které respondent (dotazovaná osob) písemně odpovídá. Otázky mohou prověřovat znalosti, názory, postoje, preference, motivaci respondenta apod. Dotazník používáme především k získávání dat hromadné povahy. Prostřednictvím této metody můžeme získat údaje od velkého počtu respondentů za relativně krátkou dobu.²⁸

Výhody dotazníku:

- velký vzorek dotazovaných osob;
- relativně nízké náklady (tisk dotazníků, elektronická forma);
- poměrně snadné kvalifikování zjištěných údajů;
- možnost srovnat výsledky výzkumu s jinou skupinou respondentů;
- ochota respondentů pravdivě odpovídat díky anonymitě dotazníků;
- úspora času.

Nevýhody dotazníku:

- často klademe uzavřené otázky – zjistíme názor respondentů, nikoli příčinu;
- nižší návratnost především elektronických dotazníků;
- otevřené otázky znamenají velké množství dat, které se obtížněji vyhodnocují
- dotazník měří názory a postoje dotazovaných, nikoli skutečné chování.

²⁷GAVORA, P. Úvod do pedagogického výzkumu. s. 99

²⁸srov. EGER, L. EGEROVÁ, D. Základy metodologie výzkumu. s. 90

2.3 POPIS UŽITÉHO DOTAZNÍKU VE VÝZKUMU

Pro svou bakalářskou práci jsem se rozhodla využít metodu dotazníku. Pro zajištění odpovědí od všech věkových kategorií, jsem zvolila elektronickou i papírovou formu. Jak jsem předpokládala, elektronické dotazníky vyplňovala spíše mladší generace, proto jsem vytištěné dotazníky směřovala spíše k lidem starším 50-ti let. Cílem dotazování bylo získat alespoň padesát vzorků jak z papírové, tak z elektronické formy. Celkem mi odpovědělo sto dvacet respondentů, z toho padesát dotazovaných osob vyplnilo papírový dotazník a sedmdesát osob elektronický dotazník. Zatímco v papírových dotaznících byla návratnost 100%, na elektronické dotazníky nahlédlo pět set osmdesát čtyři osob, ale pouze sedmdesát jich dotazník skutečně vyplnilo. Návratnost elektronického dotazníku vychází tedy 12 %.

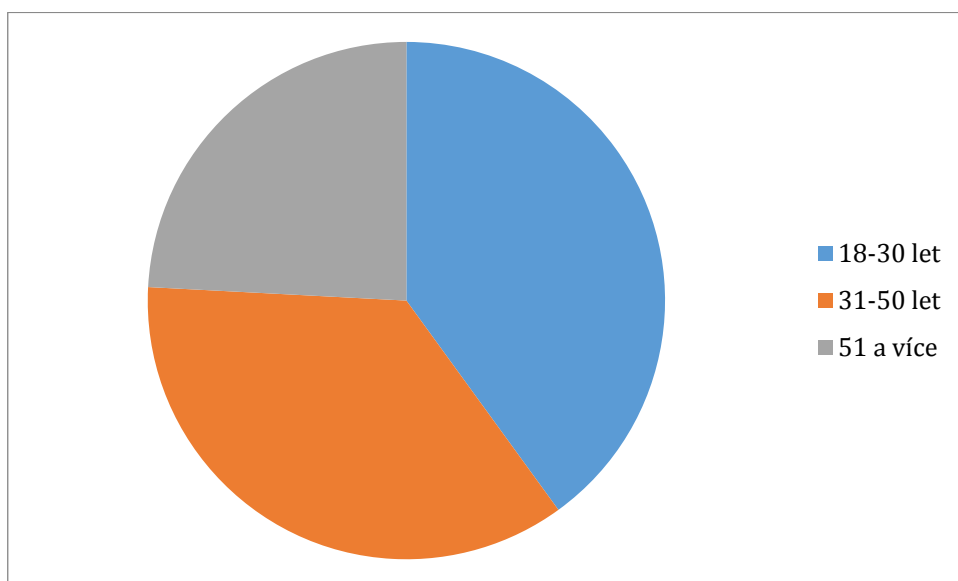
Dotazník se skládá ze souboru uzavřených otázek, které jsou zaměřeny na bankovní poplatky související s běžným účtem. Hlavička dotazníku je zaměřená na klasifikaci pohlaví a věkové kategorie. Následují otázky na název banky, která spravuje účet dotazované osoby, poplatky za měsíční vedení běžného účtu, využívání internetového bankovníctví a dotaz na transakce na běžném účtu. Dotazník je zakončen otázkou, která se týká spokojenosti klienta s jeho bankou. Dotazník je součástí přílohy této práce.

2.4 ZPRACOVÁNÍ VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

2.4.1 KLASIFIKACE DLE VĚKU A STATUTU

Pro úplnost a jednotnost dotazníkového šetření byly vypočítány četnosti elektronických a vytištěných dotazníků. Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem sto dvacet respondentů, z toho sedmdesát žen a padesát mužů. Zastoupení ve věkových kategoriích zachycuje následující graf.

Graf č. 1 Věkové zastoupení ve výzkumu

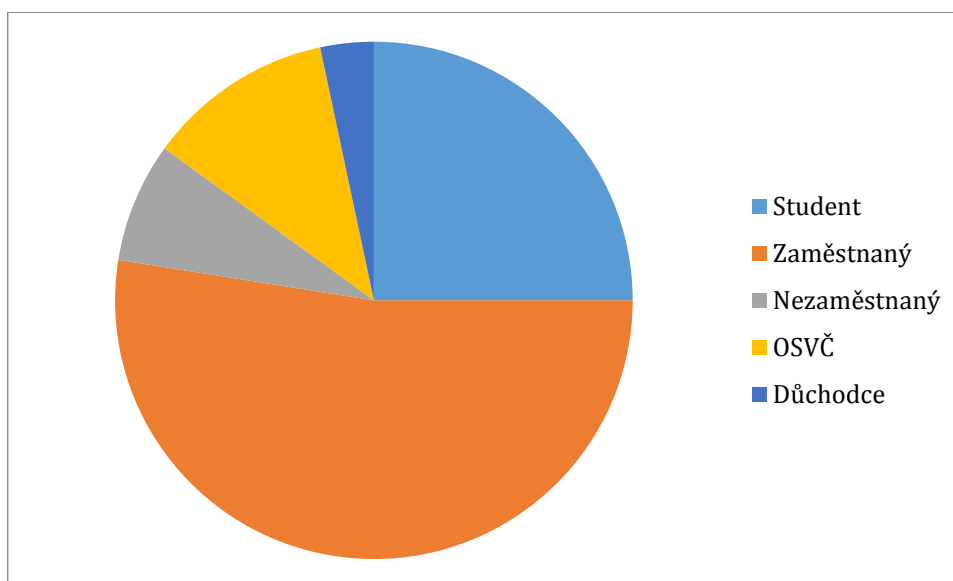


Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Z grafu je patrné, že zastoupení jednotlivých věkových skupin je víceméně rovnoměrné. Muži a ženy ve věku 18-30 let tvoří 40 % z celku dotazovaných. Muži a ženy ve věku 31-50 let se na výsledcích podílí 35,8 % a osoby starší 51 let tvoří téměř čtvrtinu všech dotázaných, tedy 24,2 %.

Dotazované osoby jsme klasifikovali i z hlediska statutu. Rozdělili jsme je do skupin: student, zaměstnaný, nezaměstnaný, OSVČ a důchodce. Jednotlivé skupiny se počtem osob liší, nicméně svého zástupce zde má každá (viz graf č. 2). Pro výzkum je důležité zastoupení především osob v aktivním věku, tedy studentů, zaměstnaných, nezaměstnaných a OSVČ. U skupiny důchodců lze předpokládat, že ve většině případů nevyužívají internetové bankovníctví, v některých případech ani běžný účet.

Graf č. 2 Klasifikace dotazovaných dle statutu



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Pokud bychom přepočítali zastoupení na procenta, vypadalo by to následovně: studenti 25 %, zaměstnaní 52,5 %, nezaměstnaní 7,5 %, osoby samostatně výdělečně činné 11,5 % a důchodci 3,5 %. Z grafu si můžeme všimnout i ekonomického ukazatele nezaměstnanosti. Ze sto dvaceti respondentů je pouze devět osob nezaměstnaných. Toto číslo se blíží skutečné výši nezaměstnanosti v Olomouckém kraji, tedy v kraji, kde bylo dotazníkové šetření prováděno. Dle českého statistického úřadu je v Olomouckém kraji aktuální nezaměstnanost 5,7 %.²⁹

2.4.2 VYBRANÉ BANKOVNÍ INSTITUCE

Pro zpracování bakalářské práce byly zvoleny jak velké banky, tak i malé, začínající bankovní instituce. Mezi velké banky řadíme Českou spořitelnu a. s., Komerční banku a. s., Československou obchodní banku a. s. a akciovou společnost ERA. Relativně nové banky na trhu v bakalářské práci reprezentují Air bank a. s., a FIO banka, a. s.

²⁹srov. Nezaměstnanost v Olomouckém kraji k 31.8.2016 [online]. Dostupné z WWW:

<http://www.czso.cz/> [cit. 2016-11-10].

2.4.2.1 ČESKÁ SPOŘITELNA, A. S.

Jedná se o největší banku v České republice. Orientuje se na drobné klienty, malé a střední podniky, dále pak na města a obce. Česká spořitelna má téměř pět milionů klientů. V českých zemích má také nejdelší tradici, v minulém roce banka oslavila sto devadesáté výročí od jejího založení. Česká spořitelna získala řadu ocenění, např. v soutěži Fincentrum Banka roku byla oceněna jako Nejdůvěryhodnější banka roku. Svým klientům Česká spořitelna nabízí nejširší síť poboček, bankomatů a platbomatů. Finanční skupina České spořitelny zaměstnává více než deset tisíc zaměstnanců. Od roku 2000 patří do finanční skupiny Erste Bank. Česká spořitelna řídí koncern Finanční skupina České spořitelny. Do této finanční skupiny patří např. Brokerjet České spořitelny a. s., Česká spořitelna – Penzijní společnost a. s., Erste Corporate Finance a. s., nebo nejnovější Věrnostní program IBOD, a. s.³⁰

2.4.2.2 KOMERČNÍ BANKA, A. S.

Komerční banka je součástí mezinárodní skupiny Societé Générale. Komerční banka nabízí služby v oblasti retailového, podnikového a investičního bankovníctví. Komerční banka má milion šest set tisíc klientů. Má širokou síť poboček (téměř čtyři sta) a bankomatů (sedm set sedmdesát dva). Banka je také významným zaměstnavatelem, pracuje pro ni přes osm tisíc zaměstnanců. Skupina Komerční banky nabízí i specializované služby jako jsou: stavební spoření, penzijní připojištění, faktoring, spotřebitelské úvěry a různé druhy pojištění. Komerční banka získala v roce 2014 titul Nejlepší banka v ceně Hospodářských novin.³¹

2.4.2.3 ČSOB, A. S.

Československá obchodní banka byla založena státem v roce 1964. V roce 1999 byla privatizována a jejím majoritním vlastníkem se stala belgická KBC Bank. ČSOB nabízí širokou škálu produktů pro všechny segmenty. Služby poskytuje fyzickým osobám, malým a středním firmám, korporátním a institucionálním klientům. V České republice působí banka pod značkami: ČSOB, ERA a Poštovní spořitelna. ČSOB má necelé tři milionů klientů. Československá obchodní banka zaměstnává zhruba sedm a půl tisíce pracovníků. Tato banka disponuje přibližně třemi tisíci obchodních míst a přibližně tisícem bankomatů. Mezi hlavní divize patří: Hypoteční banka, Českomoravská stavební banka, ČSOB Penzijní společnost.³²

³⁰srov. Profil České spořitelny. [online]. Dostupné z WWW: <http://csas.cz/> [cit. 2016-11-10]

³¹srov. O bance. [online]. Dostupné z WWW: <http://kb.cz/> [cit. 2016-11-10]

³²srov. O ČSOB a skupině. [online]. Dostupné z WWW: <http://csob.cz/> [cit. 2016-11-10]

2.4.2.4 ERA, A. S.

Era nabízí své služby jak fyzickým osobám, tak podnikatelům. Poskytuje běžné účty, spořicí účty, spotřebitelské úvěry i pojištění. Banka dlouhodobě spolupracuje i s obcemi, městy a kraji. Služby této banky využívá přes dva miliony klientů. Svým klientům banka nabízí velmi širokou síť obchodních míst, neboť Era finanční centra a přepážky Poštovní spořitelny jsou na každé poště.³³

2.4.2.5 AIR BANK, A. S.

Air bank je nová, ale rychle rozrůstající se banka. Na bankovním trhu působí od roku 2011. Tato banka staví především na modernizaci a na jednoduchosti. Ke svým klientům přistupuje zejména prostřednictvím internetového bankovníctví. Banka prozatím vlastní sto dvacet bankomatů, ale neustále se rozrůstá. Je členem skupiny PPF (jedna z největších investičních skupin ve střední Evropě) a mezinárodní skupiny Home Credit Group.³⁴

2.4.2.6 FIO BANKA, A. S.

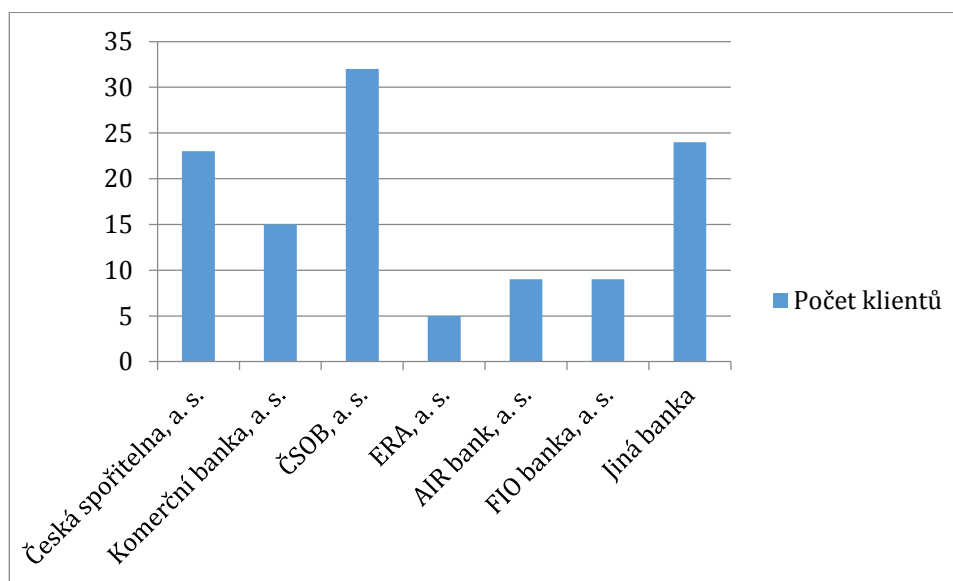
Je česká začínající banka. Mezi typicky nabízené služby patří vedení běžných, spořicích a termínovaných účtů, vydávání platebních karet nebo poskytování úvěrů. Fio banka je největším českým obchodníkem s cennými papíry. V této oblasti se zaměřuje především na drobnou klientelu. Fio banka je také jedním z nejvýznamnějších členů Burzy cenných papírů v Praze. Fio banka má šest set padesát tisíc klientů. Banka má po celé české republice sedmdesát osm poboček. V soutěži Zlatá koruna získala v roce 2016 ocenění za osobní i podnikatelský účet, podnikatelský úvěr a aplikaci e-Broker.³⁵

³³srov. Kdo jsme. [online]. Dostupné z WWW: <http://erasvet.cz/> [cit. 2016-11-10]

³⁴srov. O Air bank. [online]. Dostupné z WWW: <http://airbank.cz/> [cit. 2016-11-10]

³⁵srov. O nás. [online]. Dostupné z WWW: <http://fio.cz/> [cit. 2016-11-10]

Graf č. 3 Jednotlivé banky a počet respondentů



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Pro přehlednost počtu respondentů v jednotlivých bankách, byl použit sloupcový graf, jelikož je zde zastoupeno více položek. Do dotazníku byly vloženy ty banky, které mají nejvíce klientů, i přesto mnoho respondentů zvolilo možnost Jiná banka. Na bankovním trhu je spousta drobných či internetových bank, které pravděpodobně respondenti využívají, např. mbank, citibank, sberbank apod. V dotazníkovém šetření uvedli tři respondenti, že běžný účet nevyužívají. V procentních bodech jsou banky zastoupeny takto: Česká spořitelna 19,6 %, Komerční banka 12,8 %, ČSOB 27,4 %, ERA 4,3 %, Air bank 7,7 %, Fio banka 7,7 % a ostatní 20,5 %.

2.4.3 OBJEM POPLATKŮ NA BĚŽNÝCH ÚČTECH

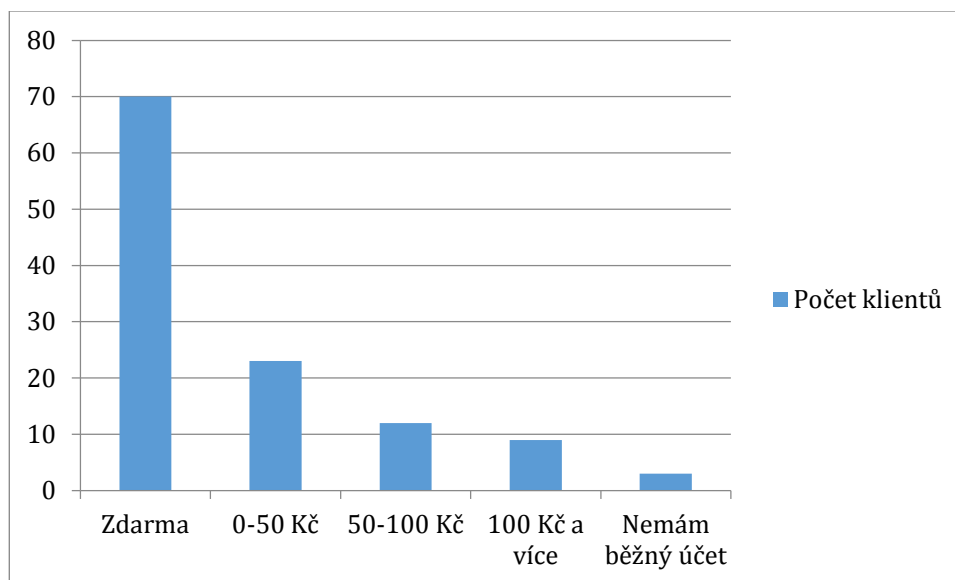
V následujících kapitolách bude vždy uveden obecný graf, který ukazuje odpovědi respondentů. K některým obecným grafům budou přidány ještě další dva. První z těchto grafů bude vždy ta banka, která podle výzkumu nabízí dané poplatky nejnižší a druhý graf bude představovat banku, která poskytuje služby klientům nejvyšší dle tohoto výzkumu.

2.4.3.1 POPLATKY ZA VEDENÍ BĚŽNÉHO ÚČTU

Poplatek za vedení běžného účtu obvykle zahrnuje správu účtu jako takovou, měsíční výpis (papírový nebo elektronický), možnost využívat ke svému účtu platební kartu nebo internetové bankovníctví. Většina obchodních bank v dnešní době nabízí svým klientům

základní balíček produktů zdarma. Ve výjimečných případech může být součástí takového balíčku i minimální výše kontokorentu (pět tisíc korun) nebo doplňkový spořicí účet.

Graf č. 4 Poplatky za vedení běžného účtu



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Z grafu vyplývá, že skutečně většina klientů využívá základní balíček produktů zdarma. Tři ze sto dvaceti respondentů uvedlo, že běžný účet vůbec nevyužívají. Dva z těchto tří občanů vyplnili v otázce statutu, že jsou v důchodu. V dnešní době mi absence běžného účtu přijde absurdní. V podstatě v každém obchodě, čerpací stanici či restauraci je možné zaplatit platební kartou. Právě pro občany v důchodovém věku je platební karta daleko bezpečnější způsob platby, než u sebe nosit hotovost, či mít úspory schované v domě. Při přepočtu na procenta jsem nepočítala do průměru tyto tři klienty bez běžného účtu. Výsledek v procentech je: zdarma má účet téměř 60 % občanů, 0-50 Kč platí přibližně 20 % populace, 50-100 Kč asi 12 % obyvatel a 100 Kč a více necelých 8 %.

Banka, která je dle tohoto výzkumu na tom nejlépe je Air bank. Všichni zástupci této banky v dotaznících vyplnili, že účet využívají zcela zdarma. Air bank staví svoji strategii především na modernizaci a vstřícnému přístupu ke svým klientům. Požadavky svých klientů řeší především přes internetovou či telefonní komunikaci. Nemá v současné době příliš obchodních míst a nezaměstnává tolik bankovních specialistů, mzdové náklady banky jsou tedy minimální vzhledem k jiným bankám. Z tohoto důvodu si může dovolit přilákat nové klienty na účet zcela bez poplatků. Otázkou zůstává, zda bude banka v budoucnu

konkurence schopná a bude moci svým klientům nabídnout i jiné produkty, např. stavební spoření, hypoteční úvěry a jiné.

Z výzkumu vyplývá, že nejvyšší poplatky za vedení běžného účtu v průměru má Era. Dva z pěti respondentů uvedlo, že platí dokonce poplatky vyšší než je sto korun. Vzhledem k tomu, že výzkumu se účastnilo pouze pět klientů banky Era, je ukvapené řadit tuto banku automaticky až na poslední místo.

Česká spořitelna v procentuálním zastoupení poskytuje služby zdarma 17,4 % klientům, za poplatek 0-50 Kč 34,8 % klientům, ve stejném poměru i klientům platícím poplatky 50-100 Kč a 13 % klientů České spořitelny platí za svůj účet 100 Kč a více. Komerční banka má účet zdarma pro 53,4 % zákazníků, 0-50 Kč za běžný účet platí 33,3 % klientů a 13,3 % platí poplatky v rozmezí 50-100 Kč. Žádný klient Komerční banky neuvedl poplatky vyšší než 100 Kč. Československá obchodní banka ve většině případů také nabízí účet bez poplatků, a to 68,8 % klientům, 21,9 % klientů platí poplatky 0-50 Kč, rovné 3 % 50-100 Kč a 6,3 % platí poplatky vyšší než je 100 Kč. Fio banka dopadla ve výzkumu velmi dobře. Celých 89 % jejich klientů využívá běžný účet zdarma, pouze 11 % zákazníků platí měsíční poplatky maximálně do výše 50 Kč.

Z uvedeného je zřejmé, že bankovní systém v České republice je stále rozdělen na tradiční, velké banky (Česká spořitelna, Komerční banka), které poplatky svým klientům stále účtují a potom na začínající, moderní banky (Air bank, Fio banka), které své klienty lákají na účty zdarma a získávají tak určitou výhodu na trhu. V současné době většina obyvatel využívá k obsluze svého účtu raději internetové bankovníctví, neboť je to pohodlnější a rychlejší, žádné fronty na pobočkách, žádné vyplňování formulářů či žádostí. Na tomto základním pilíři moderní banky postavili svoji strategii a dnes se tak těší velkému úspěchu. V moderním uspěchaném světě člověk nepotřebuje osobní přístup na obchodních místech, ale vstřícnost, rychlost a komfort.

2.4.3.2 POPLATEK ZA ZADÁNÍ JEDNORÁZOVÉHO PŘÍKAZU PŘES INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ

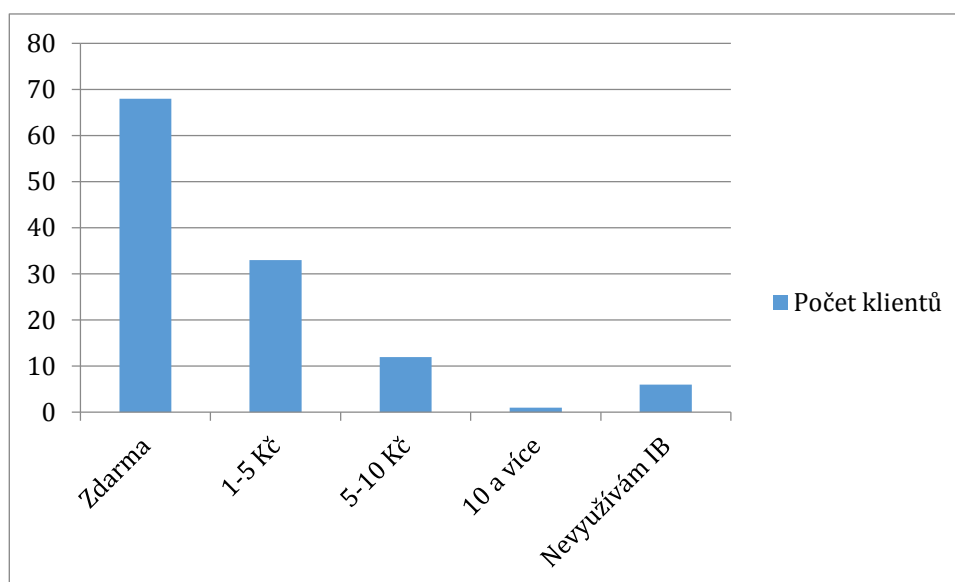
Jednorázový příkaz je možné zadat několika způsoby. K zadání můžeme využít obchodní místa, bankomaty, platbomaty, sběrné boxy, telefonní nebo internetové bankovníctví. Každý způsob zadání jednorázové platby má jinak vysoké poplatky. Jelikož by bylo velmi obtížné zachytit všechny způsoby platby, které respondenti využívají, rozhodla jsem se pro zadání přes internetové bankovníctví.

V dotazníkovém šetření občané uvedli, že pouze 5 % klientů všech bank nevyužívá internetové bankovníctví, z toho polovina obyvatel nemá vůbec vedený běžný účet.

Následující graf nám ukazuje, jaké množství populace hradí poplatek za jednorázový příkaz zadaný přes internetové bankovníctví, přestože s touto platbou banka nemá téměř žádné náklady. Pro banku byl velký náklad vytvořit internetové bankovníctví, bezpečnostní systém apod., nicméně příkaz nemusí zpracovávat fyzická osoba, která by pobírala mzdu, nespotřebovává se žádný papír, či barva v tiskárně. Z dotazníku jsem udělala závěr, že 56,7 % klientů zadá příkaz přes internet zdarma, 27,5 % uživatelů zaplatí poplatek ve výši 1-5 Kč, rovných 10 % klientů zaplatí 5-10 Kč a 0,8 % populace platí za příkaz více než 10 Kč.

U těchto poplatků je nutné si uvědomit, že banka si většinou účtuje tzv. clearingový poplatek. Tento poplatek bývá účtován v případě, že platba odesílatele je zaslána do jiné banky. Platba musí jít přes Českou národní banku, která ji přeposílá na účet příjemci. Tento poplatek bývá většinou ve výši 2 Kč za platbu.

Graf č. 5 Poplatek za jednorázový příkaz zadaný přes internetové bankovníctví



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Jednorázové platby poskytuje úplně zdarma všem klientům Fio banka. 100 % klientů uvedlo, že platební příkaz přes internetové bankovníctví má zdarma.

Česká spořitelna ve srovnání tohoto druhu poplatku dopadla nejhůře. Zdarma příkaz zadává jen 8,7 % klientů, většina klientů 74 % platí poplatek ve výši 1-5 Kč a 13 % klientů platí poplatek v rozmezí 5-10 Kč za položku. Jeden klient České spořitelny uvedl, neinternetové bankovníctví nevyužívá. Domnívám se, že ti co platí poplatky za jednorázový příkaz, mají nějaký starší balíček služeb. V současné době se Česká spořitelna snaží vyrovnat konkurenci a i ona nabízí např. studentům platby přes internetové bankovníctví zdarma.

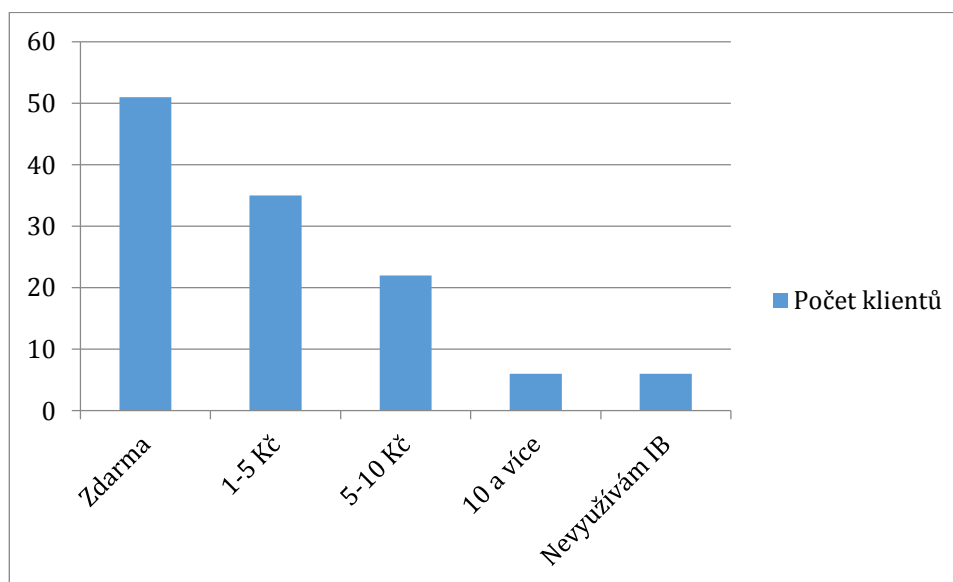
Komerční banka poskytuje 53,3 % klientů převod zdarma, 40% platí 1-5 Kč a jeden respondent uvedl, že nevyužívá internetové bankovníctví. ČSOB poskytuje 81,3 % účastníkům výzkumu převod zdarma, 9,4 % platí poplatek 1-5 Kč, 6,3 % platí 5-10 Kč a 3 % (jeden respondent) uvedl, že platí za příkaz více než 10 Kč. Klienti Ery uvedli, že převod nemá zdarma nikdo, 60 % platí 1-5 Kč a 40 % platí 5-10 Kč za položku. Air bank má převod zdarma pro 88,9 % klientů, 11,1 % platí poplatek v rozsahu 1-5 Kč.

2.4.3.3 POPLATEK ZA TRVALOU PLATBU A SOUHLAS S INKASEM

Trvalá platba je opakující se příkaz, který odchází z účtu vždy ve stejný den a ve stejné částce. Trvalým příkazem můžeme platit např. nájem nebo pojištění. Souhlas s inkasem je vlastně povolení protistraně ke strhnutí dlužné částky. Souhlas s inkasem nemusí být vždy ve stejné částce. Příkazce si při zadání souhlasu s inkasem pouze nastaví limit, do kterého si protistrana může částku strhnout. Používá se především pro platbu záloh na elektřinu, plyn či vyúčtování telefonního paušálu.

I zde je nutné uvést, že 5 % populace nevyužívá internetové bankovníctví. Také pro trvalé platby a souhlasy s inkasem platí clearingový poplatek, pokud je příkaz zasílán do jiné banky, než kterou má příkazce.

Graf č. 6 Poplatek za trvalý příkaz a souhlas s inkasem



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Zatímco jednorázové příkazy má 56,7 % klientů zdarma, trvalý příkaz a souhlas s inkasem má zdarma méně než polovina dotázaných osob, a to 42,5 %. Za trvalou platbu

a souhlas s inkasem zaplatí 29,2 % bankovních klientů poplatků ve výši 1-5 Kč za položku. Poměrně dost klientů (18,3 %) platí 5-10 Kč za jednu odchozí položku a 5 % majitelů běžného účtu platí dokonce 10 Kč a více.

Zadávání trvalých plateb a souhlasů s inkasem poskytuje nejlevněji opět Air bank. V dotazníku odpovědělo 88,9 % klientů této banky, že takové poplatky neplatí. Zbylých 11,1 % klientů uvedlo, že se jim tento poplatek ve výpise objevuje, ale maximálně do částky 5ti korun (viz graf č. 6). Naopak nejvyšší poplatek za položku 10 Kč a více platí klienti České spořitelny. Polovina dotazovaných osob, která v dotazníku zaškrtnula možnost 10 Kč a více, jsou klienti České spořitelny, v procentuálním zastoupení tvoří 13 % všech klientů této banky. Zdarma tyto příkazy zadává 21,7 %, 43,5 % platí 1-5 Kč za položku, 17,4 % platí 5-10 Kč za položku a 4,4 % klientů ČS nevyužívají internetové bankovníctví.

Komerční banka tyto položky účtuje 46,7 % klientům zadarmo, 33,3 % platí 1-5 Kč, 13,3 % platí v průměru 5-10 Kč a 6,7 % klientů komerční banky nevyužívá internetové bankovníctví. Československá obchodní banka má procentuální zastoupení toto: 37,5 % zdarma, 40,6 % platí 1-5 Kč, 12,5 % platí 5-10 Kč a 9,4 % více než 10 Kč. Klienti Ery odpověděli jednoznačně, všichni platí poplatky v rozmezí 5-10 Kč za položku. Fio banka má pro 77,8 % svých zákazníků platby zdarma, 11,1 % klientů zaplatí 1-5 Kč za položku a stejné procento zákazníků platí i 5-10 Kč za položku.

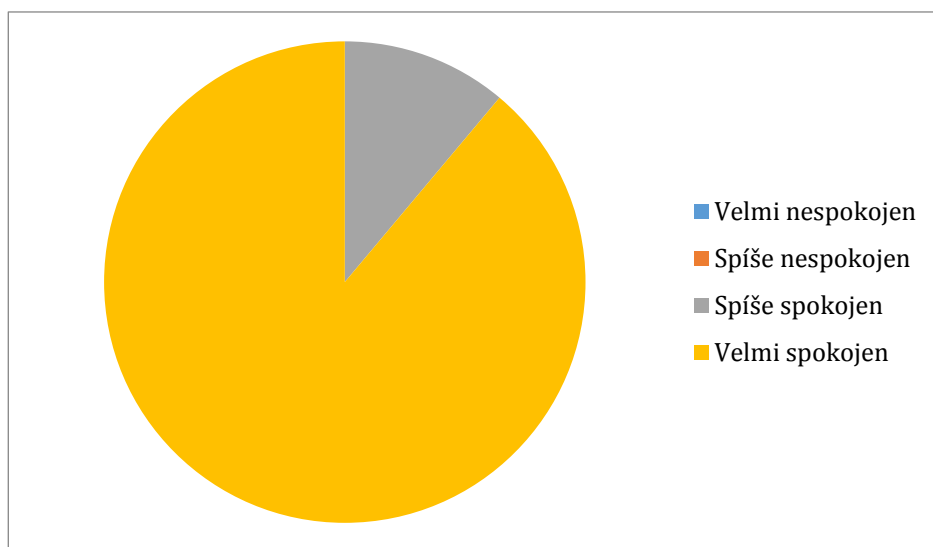
2.4.4 SPOKOJENOST RESPONDENTŮ S JEJICH BANKAMI

Na závěr dotazníkového šetření jsem se dotazovaných osob ptala, jak svou celkově spokojeni se svoji bankou. Výsledek mně velmi překvapil, neboť ve svém okolí poslouchám neustále stížnosti na celý bankovní systém. Poslední otázku zodpovědělo sto sedmáct respondentů, neboť tři občané nemohou situaci posoudit, když běžný účet nemají. Více než polovina respondentů (56,4 %) prohlásili, že jsou se svoji bankou velmi spokojeni. Téměř třetina účastníků výzkumu (29 %) uvedla, že je spíše spokojena, 10,3 % osob označili možnost spíše nespokojen/a a 4,3 % populace je se svou bankou velmi nespokojena. Při krátkém zamyšlení, je logické, kteří klienti se svoji bankou jsou spokojeni a kteří méně. Samozřejmě vždy nezáleží pouze na výšce poplatků. Ovlivnit takovéto úsudky může i počet obchodních míst, přístup zaměstnanců banky ke klientům, rychlost a ochota řešení stížností, komunikace se zákazníkem apod.

Dle mého očekávání jsou nejvíce spokojeni klienti Fio banky, v těsném závěsu je Air bank. Fio banka má 88,9 % klientů, kteří jsou velmi spokojeni a 11,1 % klientů jsou spíše spokojeni (viz graf č. 7). Air bank má 77,8 % klientů, kteří jsou velmi spokojeni a 22,2 %

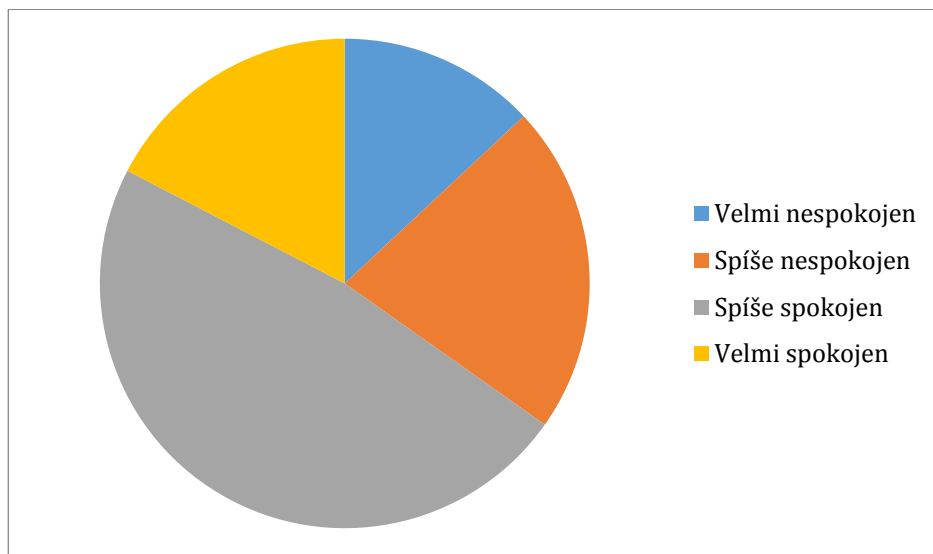
zákazníků jsou spíše spokojeni. Klienti banky Era se nachází někde uprostřed. Respondenti zastupující tuto banku odpovídali ve 40 % spíše nespokojen a v 60 % spíše spokojen. ČSOB má jednoho zástupce z řad respondentů (3,1 %), který je s bankou velmi nespokojen, 6,2 % je spíše nespokojeno, 18,8 % je spíše spokojeno a 71,9 % je velmi spokojeno se svou bankou. Komerční banka má tento výsledek: 6,7 % velmi nespokojen, 6,7 % spíše nespokojen, 33,3 % spíše spokojen a 53,3 % velmi spokojen. Česká spořitelna v hodnocení dopadla nejhůře. Velmi nespokojených klientů má 13 %, spíše nespokojených 21,7 %, spíše spokojených 47,8 % a jen 17,4 % jsou s Českou spořitelnou velmi spokojeni (viz graf č. 8). V tomto případě lze hodnocení přisoudit dlouhotrvajícímu působení banky a vysokým poplatkům. Klienti neumí ocenit to, že ČS je jedna z těch bank, která vlastní nejvíce platebních terminálů, bankomatů a poboček a musela proto do nich investovat velkou sumu peněz.

Graf č. 7 Spokojenost klientů Fio banka



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

Graf č. 8 Spokojenost klientů Česká spořitelna



Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

2.5 TEST CHÍ-KVADRÁT

Tento test představuje nejvíce používaný test nezávislosti v kontingenční tabulce. Někdy se označuje jako Pearsonův test nezávislosti. Nulovou hypotézu zde představuje tvrzení, že náhodné veličiny jsou nezávislé, což znamená, že pravděpodobnost vzniku jedné varianty neovlivňuje vznik druhé varianty.

Test chí-kvadrát smí být proveden za následujících podmínek:

- jednotlivé výsledky dotazníkového šetření sumarizovaná v kontingenční tabulce jsou nezávislá,
- alespoň 80 % buněk kontingenční tabulky má očekávanou četnost větší než 5 a všechny buňky tabulky (100 % buněk) mají očekávanou četnost větší než 2.³⁶

V bakalářské práci jsme se rozhodli zkoumat nezávislost jevů, které zachycují tři následující hypotézy.

2.5.1 HYPOTÉZA: VYBRANÁ BANKOVNÍ INSTITUCE NEZÁVISÍ NA POHLAVÍ RESPONDENTA

2.5.1.1 SKUTEČNÉ ČETNOSTI

Následující tabulka zachycuje poměr mužů a žen v zastoupených bankách. Tři respondenti odpověděli, že běžný účet nevyužívají. Hodnoty $n_{i\bullet}$ a $n_{\bullet j}$ představují součty četností v řádcích a sloupcích.

Tabulka č. 1 Skutečné četnosti – první hypotéza

	Muž	Žena	$n_{\bullet j}$
Česká spořitelna, a. s.	9	14	23
Komerční banka, a. s.	6	9	15
ČSOB, a. s.	12	20	32
ERA, a. s.	2	3	5
AIR bank, a. s a FIO banka, a. s.	8	10	18
Jiná banka	10	14	24
$n_{i\bullet}$	47	70	117

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

³⁶srov. Test chí-kvadrát nezávislosti v kontingenční tabulce [online]. Dostupné z WWW: <http://milankabrt.cz/> [cit. 2017-02-08]

2.5.1.2 OČEKÁVANÉ ČETNOSTI

Tabulka č. 2 Očekávané četnosti – první hypotéza

	Muž	Žena	$n_{\bullet j}$
Česká spořitelna, a. s.	9,24	13,76	23,00
Komerční banka, a. s.	6,03	8,97	15,00
ČSOB, a. s.	12,85	19,15	32,00
ERA, a. s.	2,01	2,99	5,00
AIR bank, a. s a FIO banka, a. s.	7,23	10,77	18,00
Jiná banka	9,64	14,36	24,00
$n_{i \bullet}$	47,00	70,00	117,00

Zdroj: Test nezávislosti. *Milan Kabrt*. [online].

2.5.1.3 TESTOVÉ KRITÉRIUM A KRITICKÁ HODNOTA

U této hypotézy jsou obě podmínky testu nezávislosti splněny a chí-kvadrát lze aplikovat.

$$G = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^s \frac{(n_{ij} - n'_{ij})^2}{n'_{ij}} \quad (1)$$

G – značí testované kritérium,

r – značí počet řádků kontingenční tabulky,

s – značí počet sloupců kontingenční tabulky,

$n_{i \bullet}$ – značí součet četností ve sloupcích kontingenční tabulky,

$n_{\bullet j}$ – značí součet četností v řádcích kontingenční tabulky.

Dosadíme-li do vzorce, získáme hodnotu testového kritéria: $G = 0,264$.

Kritická hodnota: $\chi(1-\alpha)$; $df = 11,07$.

α – zvolená hladina významnosti (5 %)

χ – kvantil rozdělení

df – počet stupňů volnosti výběrového souboru

Jestliže je hodnota testového kritéria nižší než kritická hodnota, pak na hladině významnosti 5 % nulovou hypotézu o nezávislosti jednotlivých znaků nezamítáme. Bankovní instituce nezávisí na poměru klientů (můžu a žen).

2.5.2 HYPOTÉZA: VÝŠE BANKOVNÍCH POPLATKŮ NEZÁVISÍ NA VĚKU RESPONDENTA

2.5.2.1 SKUTEČNÉ ČETNOSTI

Tabulka znázorňuje rozdělení respondentů dle výše měsíčního poplatku za vedení běžného účtu a dle věkové kategorie respondenta.

Tabulka č. 3 Skutečné četnosti – druhá hypotéza

	Zdarma	0-50 Kč	50 Kč a více	$n_{\bullet j}$
18-30 let	29	10	9	48
31-50 let	25	8	8	41
51 let a více	17	6	5	28
$n_{i \bullet}$	71	24	22	117

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

2.5.2.2 OČEKÁVANÉ ČETNOSTI

Tabulka č. 4 Očekávané četnosti – druhá hypotéza

	Zdarma	0-50 Kč	50 Kč a více	$n_{\bullet j}$
18-30 let	29,13	9,85	9,03	48,00
31-50 let	24,88	8,41	7,71	41,00
51 let a více	16,99	5,74	5,26	28,00
$n_{i \bullet}$	71,00	24,00	22,00	117,00

Zdroj: Test nezávislosti. *Milan Kabrt*. [online].

2.5.2.3 TESTOVÉ KRITÉRIUM A KRITICKÁ HODNOTA

Hypotéza splňuje podmínky pro aplikaci chí-kvadrát testu nezávislosti.

Po dosazení do vzorce vychází testové kritérium: $G = 0,059$.

Kritická hodnota: $\chi(1-\alpha)$; $df = 9,488$.

Na hladině významnosti 5 % je nulová hypotéza potvrzena – hodnota testového kritéria je nižší než kritická hodnota. Výše bankovních poplatků není závislá na věku respondenta.

2.5.3 HYPOTÉZA: VYUŽÍVÁNÍ INTERNETOVÉHO BANKOVNICTVÍ NEZÁVISÍ NA STATUTU RESPONDENTA

2.5.3.1 SKUTEČNÉ ČETNOSTI

Následující tabulka zachycuje respondenty ve skupinách dle statutu a rozděluje je na klienty využívající a nevyužívající internetové bankovníctví. V dotazníkovém šetření

odpověděli tři respondenti, že účet nevyužívají. Další tři klienti banky nevyužívají internetové bankovníctví.

Tabulka č. 5 Skutečné četnosti – třetí hypotéza

	Student	Zaměstnaný	Nezaměstnaný	OSVČ	Důchodce	$n_{\cdot j}$
Využívá IB	29	60	9	13	3	114
Nevyužívá IB	1	3	0	1	1	6
$n_i \cdot$	30	63	9	14	4	120

Zdroj: Vlastní dotazníkové šetření

2.5.3.2 OČEKÁVANÉ ČETNOSTI

Tabulka č. 6 Očekávané četnosti – třetí hypotéza

	Student	Zaměstnaný	Nezaměstnaný	OSVČ	Důchodce	$n_{\cdot j}$
Využívá IB	28,50	59,85	8,55	13,30	3,80	116,00
Nevyužívá IB	1,50	3,15	0,45	0,70	0,20	4,00
$n_i \cdot$	30,00	63,00	9,00	14,00	4,00	120,00

Zdroj: Test nezávislosti. *Milan Kabrt*. [online].

2.5.3.3 TESTOVÉ KRITÉRIUM A KRITICKÁ HODNOTA

U této hypotézy není dodržena druhá podmínka, proto není možné aplikovat chí kvadrát test nezávislosti.

ZÁVĚR

Při srovnávání poplatků souvisejících s transakcemi na běžném účtu jsme se setkali s různou terminologií. Pro laika je poměrně složité se v bankovních poplatecích vyznat. Mnohdy klient bývá překvapený, až v momentě kdy mu přijde bankovní výpis. Domnívám se, že sjednocení názvů jednotlivých druhů poplatků a přehledu bankovního sazebníku by značně usnadnilo zákazníkovo rozhodování, ve smyslu u jaké banky má mít spravován svůj běžný účet. Nejednalo by se přitom o velkou změnu, stačilo by, aby banky sjednotily poplatky všech (starších, dobíhajících i nových) typů běžných účtu a tento poplatek umístily na první místo sazebníku. Dále je pro klienta matoucí, když je v sazebníku uveden poplatek za jednorázový příkaz např. 2 Kč a až někde ke konci sazebníku je přírůžka 2 Kč za clearingový poplatek. Otázkou zůstává, zda je pro bankovní instituce žádoucí, aby měli klienti dostatek informací o poplatecích, či zda těží z jejich nevědomosti.

V dnešní době se banky snaží nabídnout svým klientům obsluhu účtu přes internet. Použitím internetového bankovníctví šetří na poplatecích nejenom klient, ale i banka si touto cestou snižuje náklady. Banka nemusí zaměstnávat tolik pracovníků na obchodních místech, pracovník nemusí fyzicky příkaz zadávat a zpracovávat, nemusí tisknout formuláře pro zadání platby ani tisknout případné potvrzení o zadané platbě. Většina bank, které byly zahrnuty v dotazníkovém šetření, nabízí platby přes internetové bankovníctví zdarma. Několik málo klientů těchto bank uvedlo, že poplatky platí i při zadání příkazu přes internet. Osobně si myslím, že je tato situace způsobená tím, že má banka mnoho starých typů účtů. Pracovala jsem pro jednu bankovní instituci a pamatuji si situaci, kdy si klient u banky stěžoval na poplatky a do protikladu uvedl, že jeho známý má účet také u této banky a má ho zdarma. Pro bankovního pracovníka je tato situace značně nepříjemná, protože je těžké klientovi argumentovat. Doporučila bych sjednotit všechny druhy běžných účtů, usnadnit to tak klientům a zároveň jim touto cestou nabídnout obsluhu běžného účtu zdarma prostřednictvím internetu.

Při aplikování testu chí kvadrát nezávislosti v kontingenční tabulce jsem využila aplikaci dostupnou na internetu. Aplikace je velice přehledná a srozumitelná.

Domnívám se, že bakalářská práce je užitečná pro širokou veřejnost, neboť každý z nás může ušetřit mnohdy nemalé poplatky. Stačí k tomu jen správné a neunáhlené rozhodnutí, u jaké bankovní společnosti si nechat spravovat účet. Banky, které preferují internetové bankovníctví a moderní přístup ke klientům by mohly práci využít jako podklad pro marketingovou strategii. Jedním z cílů obchodních bank je snížit náklady, proto propagují

především využívání internetového bankovníctví a transakce pomocí platebních karet. Dotazníkové šetření a celkově bakalářská práce by se dala do budoucna rozšířit o využívání platebních karet, neboť toto téma je v současnosti velmi aktuální.

Zpracovávat bakalářskou práci na dané téma pro mě bylo zajímavé i přínosné, neboť jsem se v tomto prostředí pohybovala a každý den řešila stížnosti a požadavky klientů.

ANOTACE

Jméno a příjmení autora:	Tereza Chramostová
Instituce:	Moravská vysoká škola, o. p. s.
Název práce v českém jazyce:	Statistika bankovních produktů a objemu poplatků souvisejících s realizací operací na běžném účtu (u vybraných českých bank)
Název práce v anglickém jazyce:	Statistics of Banking Products and Amount of Fees Related With the Implementation of Operations in the Current Account (on Selected Czech Banks)
Vedoucí práce:	Mgr. Veronika Říhová, Ph. D.
Počet stran:	52
Počet příloh:	1
Rok obhajoby:	2017
Klíčová slova v českém jazyce:	Banka, Bankovní obchod, Pasiva, Aktiva, Běžný účet, Poplatek
Klíčová slova v anglickém jazyce:	Bank, Banking transaction, Liabilities, Assets, Current account, Charge

Bakalářská práce je rozdělena na tři části: teoretická část, metodologie a praktická část. Teoretická část řeší především problematiku rozdělení bankovních obchodů. Do bakalářské práce jsem si zvolila metodu dotazníku. Ve své bakalářské práci jsem využila jak papírovou, tak elektronickou formu dotazníku. Praktická část je věnována analýze bankovních poplatků a testu nezávislosti.

The thesis is divided into three parts: theoretical part, methodology and practical part. The theoretical part deals mainly issues of the division of banking transactions. In my thesis I chose the questionnaire method. I used as paper and electronic form. The practical part is devoted to an analysis of bank charges and a test of independence.

LITERATURA A PRAMENY

- [1] ČERNOHORSKÝ, Jan a Petr TEPLÝ. *Základy financí*. Praha: Grada, 2011. 304 s. ISBN 978-80-247-3669-3.
- [2] DRDLA, Miloš a Dana MARTINOVICHOVÁ. *Bankovnictví a pojišťovnictví*. Brno: Brno International Business School, 2005. 309. ISBN 80-86575-45-4.
- [3] DVOŘÁK, Petr. *Bankovnictví pro bankéře a klienty*. Praha: Linde, 2005. 681 s. Vysokoškolská učebnice (Linde). ISBN 80-7201-515-X.
- [4] EGER, Ludvík a Dana EGEROVÁ. *Základy metodologie výzkumu: pro studenty ekonomických oborů*. V Plzni: ZČU, 2014. 146 s. ISBN 978-80-261-0418-6.
- [5] GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2., rozš. české vyd. Přeložil Vladimír JÚVA, přeložil Vendula HLAVATÁ. Brno: Paido, 2010. 261 s. ISBN 978-80-7315-185-0.
- [6] JÍLEK, Josef. *Finance v globální ekonomice*. Praha: Grada, 2013. 660 s. Finanční trhy a instituce. ISBN 978-80-247-3893-2.
- [7] POLOUČEK, S. a kol.: *Bankovnictví*. 2. vyd. Praze: C.H. Beck, 2013. 480 s. ISBN 978-80-7400-491-9.
- [8] POSPÍŠIL, Richard, Vladimír HOBZA a Zdeněk PUCHINGER. *Finance a bankovnictví*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006. 76 s. ISBN 80-244-1297-7.
- [9] PTATSCHEKOVÁ, Jitka a Jaroslava DITTRICHOVÁ. *Dvacet let české koruny: na pozadí vývoje obchodního bankovnictví v České republice*. Praha: Grada, 2013. 144 s. ISBN 978-80-247-4681-4.
- [10] REVENDA, Zbyněk. *Peněžní ekonomie a bankovnictví*. 5., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 2014. 423 s. ISBN 978-80-7261-279-6.
- [11] ŠENKÝŘOVÁ, B. a kol.: *Bankovnictví*. 1. Vyd. Praha: Vysoká škola finanční a správní o. p. s., 2010. 253 s. ISBN 978-80-7408-029-6.

INTERNETOVÉ ZDROJE

- [12] Nezaměstnanost v olomouckém kraji k 31. 8. 2016. *Český statistický úřad*. [online]. 2017. [cit. 2016-11-10].
Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/zamestnanost_nezamestnanost_prace.
- [13] Kdo jsme. *Era*. [online]. 2017. [cit. 2016-11-10].
Dostupné z: <https://www.erasvet.cz/O-nas/Stranky/Predstaveni-PS.aspx>.
- [14] O Airbank. *Airbank*. [online]. 2017. [cit. 2016-11-10].
Dostupné z: <https://www.airbank.cz/o-air-bank/>.
- [15] O bance. *Komerční banka*. [online]. 2017. [cit. 2016-11-10].
Dostupné z: <https://www.kb.cz/cs/o-bance/>.
- [16] O ČSOB. *Československá obchodní banka*. [online]. 2017. [cit. 2016-11-10].
Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/o-csob/o-csob-a-kbc/o-csob-a-skupine>.
- [17] O nás. *Fio banka*. [online]. 2017. [cit. 2016-11-10].
Dostupné z: <https://www.fio.cz/o-nas>.
- [18] Profil České spořitelny. *Česká spořitelna*. [online]. 2017. [cit. 2016-11-10].
Dostupné z: <http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/profil-ceske-sporitelny-d00014413>.
- [19] Test chí-kvadrát nezávislosti v kontingenční tabulce. *Milan Kabrt*. [online]. [cit. 2017-02-08]. Dostupné z: <http://www.milankabrt.cz/testNezavislosti/>.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Graf 1	Věkové zastoupení ve výzkumu	25
Graf 2	Klasifikace dotazovaných dle statutu	26
Graf 3	Jednotlivé banky a počet respondentů	29
Graf 4	Poplatky za vedení běžného účtu	30
Graf 5	Poplatek za jednorázový příkaz zadaný přes IB	32
Graf 6	Poplatek za trvalý příkaz a souhlas s inkasem	33
Graf 7	Spokojenost klientů Fio banka	35
Graf 8	Spokojenost klientů Česká spořitelna	36

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 Skutečné četnosti – první hypotéza	37
Tabulka č. 2 Očekávané četnosti – první hypotéza	38
Tabulka č. 3 Skutečné četnosti – druhá hypotéza	39
Tabulka č. 4 Očekávané četnosti – druhá hypotéza	39
Tabulka č. 5 Skutečné četnosti – třetí hypotéza	40
Tabulka č. 6 Očekávané četnosti – třetí hypotéza	40

PŘÍLOHY – DOTAZNÍK

Dobrý den, jsem studentka Moravské vysoké školy v Olomouci. Moc Vás prosím o vyplnění tohoto krátkého dotazníku, který mi pomůže s mojí bakalářskou prací. Předem děkuji za Váš čas.

Vyberte jednu z možností:

Pohlaví

- Muž Žena

Věk

- 18-30 let 31-50 let 51 let a více

Statut

- Student Zaměstnaný OSVČ
 Nezaměstnaný Důchodce

Jaká bankovní instituce vede Váš bankovní účet?

- Česká spořitelna, a. s. Komerční banka, a. s. ČSOB, a. s.
 Poštovní spořitelna (Era) Air bank, a. s. Fio banka, a. s.
 Jiná Nemám zřízený běžný účet

Jaké platíte měsíčně poplatky za vedení běžného účtu?

- Mám účet zdarma 0-50 Kč 50-100 Kč
 100 Kč a více

Využíváte internetové bankovníctví ke svému účtu?

- Ano Ne

Jaké platíte poplatky za zadání jednorázového příkazu přes internetové bankovníctví?

- Žádné neplatím 1-5 Kč 5-10 Kč
 10 Kč a více Nevyužívám internetové bankovníctví

Jaké platíte poplatky za trvalou platbu a souhlas s inkasem přes internetové bankovníctví?

- Žádné neplatím 1-5 Kč 5-10 Kč
 10 Kč a více Nevyužívám internetové bankovníctví

Jak jste celkově spokojeni se svou bankou? (1- velmi spokojen/a, 2- spíše spokojen/a, 3- spíše nespokojen/a, 4- velmi nespokojen/a)

1 2 3 4

Mnohokrát děkuji za Váš čas a za vyplnění dotazníku ☺