

Bakalářský studijní program: **Ekonomika a management**

Studijní obor: **Marketing a management**

**Hypoteční úvěry segmentu retailového
bankovníctví poskytované UniCredit Bank
Czech Republic and Slovakia a.s. v porovnání s
konkurencí**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Autor: **Miroslava ZATLOUKALOVÁ**

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Jitka VESELÁ**

Znojmo, 2016

Prohlášení

Prohlašuji, že bakalářskou práci na téma „Hypoteční úvěry segmentu retailového bankovníctví poskytované UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia a.s v porovnání s konkurencí“ jsem vypracovala samostatně a veškerou použitou literaturu a další prameny jsem řádně označila a uvedla v seznamu použitých zdrojů.

Ve Znojmě 30. 11. 2015

.....

Jméno PŘÍJMENÍ

Poděkování

Ráda bych tímto poděkovala vedoucí bakalářské práce Ing. Jitce Veselé za ochotu, přístup a cenné připomínky po dobu zpracovávání mé bakalářské práce.

Zároveň bych také chtěla poděkovat UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia a.s. za poskytnuté materiály, nezbytné pro zpracování mé bakalářské práce.



ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor	Miroslava ZATLOUKALOVÁ
Bakalářský studijní program	Ekonomika a management
Obor	Marketing a management
Název	Hypoteční úvěry segmentu retailového bankovníctví poskytované UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia a.s. v porovnání s konkurencí
Název (v angličtině)	Mortgage loans of the retail banking segment provided by UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia a.s. in comparison with the competition

Zásady pro vypracování:

Cíl práce: Cílem práce je představit běžným uživatelům proces refinancování hypotečního úvěru poskytovaného UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia a.s. Následně, na základě porovnání získaných údajů z mystery shoppingu, doporučit vhodné řešení pro klienta.

Postup práce:

1. Na základě odborné literatury vysvětlit pojem hypoteční úvěry a jejich členění.
2. Popsat postup poskytnutí hypotečního úvěru na základě metodiky a předpisů banky.
3. Formou mystery shopping získat nabídky bankovních institucí, které budou dále porovnány.
4. Doporučit nejvýhodnější variantu na základě porovnaných nabídek bank.

Metody: Analýza, syntéza, mystery shopping.

Rozsah práce: 40 - 55

Seznam odborné literatury:

1. HARTLOVÁ, Věra; SOLDÁNOVÁ, Marcela; SVOBODOVÁ, Jitka; ŽLEBOVÁ, Michaela: *Bankovníctví pro střední školy a veřejnost*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství FORTUNA, 2004. 200 s. ISBN 80-7168-900-9,
2. KOTLER, Philip; WONG, Veronika; SAUNDERS, John; ARMSTRONG, Gary: *Moderní marketing*. 4. vydání. Praha: Grada Publishing, 2007. 1048 s. ISBN 978-80-247-1545-2.
3. POLOUČEK, Stanislav a kolektiv: *Bankovníctví*. 2. vydání. Praha: C. H. Beck, 2013. 496 s. ISBN 978-80-7400-491-9.

Datum zadání bakalářské práce: duben 2014

Termín odevzdání bakalářské práce: duben 2015



Miroslava Zatloukalová

Miroslava ZATLOUKALOVÁ
student

Ing. Jitka VESELÁ
vedoucí bakalářské práce

Ing. Martin PŘIBYL, Ph.D.
garant studijního oboru

doc. Ing. Hana BŘEZINOVÁ, CSc.
rektorka SVŠE Znojmo

Abstrakt

Tato bakalářská práce je věnována hypotečním úvěrům poskytovaným UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia a.s. v porovnání s konkurencí, zejména pak oblasti refinancování těchto typů úvěrů. V teoretické části je uvedena základní terminologie, obecné dělení a druhy hypotečních úvěrů, zaměření detailu refinancování hypotek a samotný proces poskytnutí, v neposlední řadě pak potřebné kroky mystery shoppingu. V praktické části jsou uvedeny základní informace o porovnávaných společnostech, na ty navazují jednotlivé fáze mystery shoppingu, jak přípravná, tak realizační. Poslední část je věnována výsledkům a závěrům z provedeného mystery, stanovení doporučení jak pro případného klienta, tak pro společnost UniCredit Bank. Těmito závěry chce autor docílit, pro využití v praxi, přehlednost v nabídkách bank, pro práci s klienty a přispět k lepšímu záběru společnosti UniCredit na trhu hypotečních úvěrů.

Klíčová slova: hypoteční úvěry, úroková sazba, mystery shopping

Abstract

This bachelor thesis deals with mortgage loans provided by UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia a.s. (PLC) in comparison with the competition, mainly in the area of refinancing these types of loans. The theoretical part introduces the basic terminology, a general classification and types of mortgage loans, a detailed focus on mortgage refinancing and the process itself of providing them, and last but not least, the necessary steps of mystery shopping. In the practical part, the essential information about the compared companies is given, followed by the respective phases of mystery shopping: both the preparatory and the implementing one. The concluding part devotes itself to results and conclusions from the carried out mystery shopping and to specifying suggestions for both the prospective client as well as the company UniCredit Bank. These conclusions aim to make the bank offers more transparent for their practical utilization and for cooperation with clients, and to contribute to a wider scope of mortgage loans of the company UniCredit so that it maintains its competitive ability in the market.

Key words: mortgage loans, interest rate, mystery shopping

Obsah

1	ÚVOD	8
2	CÍL PRÁCE A METODIKA	9
3	TEORETICKÁ ČÁST	10
1.1	HYPOTEČNÍ ÚVĚRY	10
1.1.1	<i>Terminologie</i>	10
1.1.1.1	Hypoteční úvěr.....	10
1.1.1.2	Hypoteční zástavní listy.....	11
1.1.1.3	Bonita.....	11
1.1.1.4	Věřitel x dlužník, zástavce.....	12
1.1.1.5	Zástavní právo.....	13
1.1.1.6	Úroková sazba.....	13
1.1.1.7	Úmor	14
1.1.1.8	Jistina	14
1.1.1.9	Bankovní (CBCB), nebankovní (CNCB) registr klientských informací a SOLUS	15
1.1.2	<i>Historie poskytování hypotečních úvěrů na našem území</i>	15
1.1.3	<i>Základní dělení úvěrů</i>	16
1.1.3.1	Dělení podle účelu	17
1.1.3.2	Dělení podle rezidence.....	18
1.1.3.3	Dělení hodnoty zajištění	18
1.1.3.4	Dělení podle prokazování příjmů	18
1.1.3.5	Dělení podle způsobu splácení	19
1.1.4	<i>Druhy poskytovaných hypoték</i>	20
1.1.4.1	Koupi nemovitosti.....	20
1.1.4.2	Výstavba, modernizace, rekonstrukce nemovitosti	20
1.1.4.3	Majetkové vypořádání	21
1.1.5	<i>Refinancování hypotečního úvěru</i>	21
1.1.5.1	Proces refinancování hypotečního úvěru	22
1.1.5.2	Etapa výběru	23
1.1.5.3	Přípravná fáze	23
1.1.5.4	Schvalovací fáze	23
1.1.5.5	Realizační fáze.....	24
1.2	MYSTERY SHOPPING	26
1.2.1	<i>Úvod do problematiky</i>	26
1.2.2	<i>Fáze mystery shoppingu</i>	27
1.2.2.1	Přípravná fáze	28
1.2.2.2	Realizační a vyhodnocovací fáze.....	28
1.2.2.3	Interpretace	28

4	SHRNUTÍ TEORETICKÉ ČÁSTI	29
5	PRAKTICKÁ ČÁST	30
1.3	POROVNÁVANÉ BANKOVNÍ INSTITUCE A JEJICH HISTORIE	30
1.3.1	<i>Unicredit Bank Czech Republic and Slovakia a.s.</i>	31
1.3.2	<i>Komerční banka a.s.</i>	31
1.3.3	<i>Hypoteční banka a.s.</i>	32
1.3.4	<i>Česká spořitelna a.s.</i>	33
1.3.5	<i>GE Money Bank a.s.</i>	33
1.3.6	<i>Sberbank CZ a.s.</i>	34
1.3.7	<i>Equa bank a.s.</i>	34
1.3.8	<i>mBank S.A.</i>	35
1.3.9	<i>Srovnání vybraných bankovních institucí</i>	35
1.4	MYSTERY SHOPPING V URČENÝCH BANKOVNÍCH INSTITUCÍCH	36
1.4.1	<i>Přípravná fáze</i>	37
1.4.1.1	Zadání	37
1.4.1.2	Volba mystery shoppera	37
1.4.1.3	Mystery scénář	38
1.4.1.4	Hodnotící kritéria	38
1.4.2	<i>Realizační fáze</i>	40
1.4.2.1	UniCredit Bank Ostrava.....	40
1.4.2.2	Komerční Banka Olomouc	42
1.4.2.3	Hypoteční banka Olomouc	43
1.4.2.4	Česká spořitelna Přerov	44
1.4.2.5	GE Money Bank Olomouc	45
1.4.2.6	Sberbank CZ pobočka Brno.....	46
1.4.2.7	Equa Bank pobočka Olomouc	47
1.4.2.8	mBank pobočka Olomouc	48
1.4.3	<i>Vyhodnocení</i>	49
1.4.3.1	Výše úrokové sazby	50
1.4.3.2	Vliv pojištění schopnosti splácet na výši úrokové sazby.....	51
1.4.3.3	Podmínka zřízení běžného účtu	53
1.4.3.4	Povinnost zřízení dalších produktů.....	54
1.4.3.5	Poplatek za ocenění nemovitosti, vyřízení a zpracování hypotéky	54
1.4.3.6	Poplatek za čerpání, jeho výše	55
1.4.3.7	Výše platby za pojištění schopnosti splácet.....	56
1.4.3.8	Zůstatek jistiny po pěti letech	57
1.4.3.9	Mimořádné vklady.....	58
1.4.3.10	Snížení úrokové sazby nad rámec nabídky.....	59
1.4.3.11	Refinancování hypotečního úvěru bez prokazování příjmů	59

1.4.3.12	Nejdelší lhůta pro sjednání hypotéky za účelem refinancování	60
1.4.3.13	Měsíční splátka	61
1.4.3.14	Celkové výsledky a bodové hodnocení	61
1.4.4	<i>Doporučení</i>	64
6	ZÁVĚR	69
7	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	71
8	SEZNAM TABULEK A GRAFŮ	74

1 ÚVOD

V každém jedinci nastává v průběhu života moment, kdy se chce osamostatnit, chce žít takzvaně podle svého. Důvodem mohou být různé životní situace, jako třeba potřeba odstěhování se od rodičů, založení své vlastní rodiny, nebo jen touha dokázat svému okolí, že se o mne nemusí starat.

Pro uskutečnění této potřeby však nastává otázka, jak situaci vyřešit? Většinou lidé volí mezi variantou platit nájem nebo pořídit vlastní bydlení na úvěr (brán v potaz pouze úvěr hypoteční). Obě tyto možnosti sebou nesou určité výhody i nevýhody. V situaci, kdy si člověk pořizoval nemovitost a neměl s tímto typem úvěrů žádné zkušenosti, popřípadě neměl nikoho, kdo by mu s tímto vyřizováním poradil, se velmi často stávalo, že příliš nezvažoval možnosti, zadlužil se v bance, kde měl již dosavadní zkušenost, popřípadě, kde měl určité vazby a podobně.

Vyřizování první hypotéky je pro neznalce poměrně složitý proces. Bankéř chce po něm spoustu věcí a on mnohdy ani netuší, co je po něm požadováno. Po všech svízelných a náročných situacích však vlastní nemovitost, splácí nějaký závazek, se kterým byl dopředu obeznámen a je s ním smířený. Uplyne nějaký čas a najednou zjistí, že platnost sazby, kterou si zvolil, končí nebo se například od kamaráda dozví, že si vzal přibližně stejnou hypotéku před pár měsíci, ale podmínky, které mu popisuje, jsou naprosto odlišné, od těch, které má on.

Nastává moment, kdy se začne ptát: „Proč on to má takto a já ne? Mám ten strašlivý proces podstupovat znovu?“ Většinou zkontaktuje svou banku a chce dotazy zodpovědět, popřípadě chce také lepší podmínky. Je to situace, kdy banka o klienta bojuje. Zde se rozhoduje, jestli přejde ke konkurenci za případnou lepší nabídkou. Udržet si v tento moment klienta, aby nerefancoval svůj závazek jinam, je tak pro banku velmi náročné. Zároveň pro dlužníka jde o možnost mnohdy ušetřit, a to dost výrazně, nejen na měsíčních platbách, ale na celkových nákladech s úvěrem spojených.

2 CÍL PRÁCE A METODIKA

Cíl práce

Cílem bakalářské práce je poskytnutí informací o procesu refinancování hypotečních úvěru a na základě porovnání získaných údajů z mystery shopping, za předem daných parametrů, doporučit vhodné řešení pro klienta. Na základě určených parametrů společností UniCredit Bank Czech republic and Slovakia a.s. provést průzkum a následně předat výsledky a závěry práce vedení banky.

Metodika práce

Teoretická část práce bude zaměřena na analýzu použitých literárních a jiných zdrojů zabývajících se hypotečními úvěry. Rozebrána bude rovněž problematika mystery shopping. Tato část práce bude rozdělena do několika kapitol s výsledným zaměřením na oblast refinancování hypotečních úvěrů.

Na počátku praktické části bude představena společnost UniCredit bank a ostatní porovnávané finanční instituce. Dále budou určeny parametry pro mystery shopping a konkrétní porovnávací kritéria. V neposlední řadě budou rozebrány jednotlivé návštěvy daných institucí.

Na závěr budou zhodnoceny výsledky z jednotlivých tajných nákupů a stanoveny doporučení pro klienta. Zároveň budou v případě potřeby také vytvořeny náměty a doporučení ke zlepšení pro UniCredit bank.

3 TEORETICKÁ ČÁST

1.1 HYPOTEČNÍ ÚVĚRY

V rámci této kapitoly bude vysvětlena základní terminologie hypotečních úvěrů, přiblížena jejich historie, popsána základní dělení a druhy a blíže specifikován účel refinancování.

1.1.1 Terminologie

Abych došlo k pochopení náležitosti týkající se těchto specifických úvěrů, je nutné nejprve vysvětlit některá základní názvosloví a pojmenování. První kapitola tak bude věnována právě této oblasti.

1.1.1.1 Hypoteční úvěr

Hypoteční úvěr nebo také zkráceně hypotéka (hypotheka) se potýká s určitou nejednotností výkladu ať už v ekonomických nebo finančních slovnících. Dle zákona o dluhopisech č. 190/2004 sb.: „Hypoteční úvěr je úvěr, jehož splacení včetně příslušenství je zajištěno zástavním právem k nemovité věci, když pohledávka z úvěru převyšuje dvojnásobek zástavní hodnoty zastavené věci.“ (zákon č. 190/2004 Sb., §28). Dluh se stává hypotečním úvěrem v momentu, kdy dojde ke vzniku právního účinku zástavního práva. Dané znění je platné na území České republiky.

Jinou definici pojmu uvádí Sůvová (1997, s. 158), která dobře vystihuje podstatu. Hypoteční úvěr je zde chápán jako dlouhodobý úvěr na investici do nemovitostí. Každá nemovitost má svou určitou hodnotu, která je pak použita k zajištění zástavního práva. I v tomto případě však není výklad zcela přesný, jelikož hypotéka nemusí být dnes použita pouze na účely investic do nemovitostí, což bude vysvětleno následně.

Ke zkrácenému výrazu hypotéka (hypotheka) by mělo být řečeno, že historicky není úplně přesným vyjádřením daného typu úvěru, nýbrž v dnešní době velice často používaným. Tímto výrazem se však dříve v zákonu označovala nemovitá věc, která byla dána věřiteli do zástavy k zajištění dluhu. (Kolektiv autorů, s. 1074)

Hypoteční úvěry jsou typickým příkladem dlouhodobých úvěrů. V roce 2004 došlo k významné úpravě legislativy, když bylo upuštěno od účelovosti hypotečního úvěru. Díky tomu, tak došlo k základnímu rozdělení na účelové a neúčelové hypoteční úvěry, o kterých budeme hovořit později. (Batěk, 2014)

Žadatelem o hypoteční úvěr může být osoba starší 18 let. Každá banka si dále upravuje parametry a podmínky splnění poskytnutí úvěru pro občany České republiky a pro cizince. Další jasnou podmínkou při poskytování je případ stavu manželského. Pokud je osoba žádající o hypoteční úvěr v manželském stavu a nemá rozdělené společné jmění manželů, musí být dlužníky oba z páru. Některé banky umožňují za určitého případu i poskytnutí hypotéky na refinancování pouze na jednoho z manželů, a to za předpokladu, že se jedná opravdu pouze o refinancování závazků pocházejících z dob před uzavřením manželství. Jedná se spíše ale o výjimečné případy a jejich počet je minimální. (Batěk, 2014)

1.1.1.2 Hypoteční zástavní listy

V knize Bankovníctví pro střední školy a veřejnost je uvedeno následující: „Jedná se o zvláštní druh dluhových cenných papírů, jejichž emisí si banky zajišťují financování hypotečních úvěrů. Hypoteční zástavní listy patří k cenným papírům se zvláštními výhodami oproti běžným dluhopisům.“(Hartlová, 2004, s. 110-111)

Za obrovskou výhodu z držby těchto papírů je považován fakt, že úrok, který držitelé přináší, je osvobozen od daně, a navíc v případě úpadku emitenta, teda banky, má přednostní právo na vypořádání při konkurzu právě držitel. (Hartlová, 2004, s. 111)

V případě HZL je potřeba si uvědomit, že banka se v tomto případě dostává do role dlužníka, naopak držitel je zde věřitelem. K tomu, aby banka tyto cenné papíry mohla vydávat, je zapotřebí získání licence. Jednotlivé emise jsou ještě následně schvalovány a posuzovány, kde k těmto krokům jsou určeny instituce, které dozorují nad kapitálovým trhem. (Sůvová, 1997, s. 192-193)

1.1.1.3 Bonita

Slovo bonita, je pro většinu běžné populace naprosto nepředstavitelný výraz, který v sobě však skrývá pro banku velmi důležitý hodnotící údaj. Jedná se většinou o

procentuální vyčíslení obrazu klientových příjmů a výdajů. Kdy samozřejmě příjmy musí vždy převyšovat výdaje. Tuto hranici si každá banka nastavuje sama, stejně jako vybírá, které příjmy bude akceptovat. Proto se může stát, že je v jedné instituci naše žádost o poskytnutí hypotéky zamítnuta a v jiné schválena. Z předchozího uvedeného vyplývá, že bonita je jedním ze základních údajů pro rozhodnutí, zda úvěr poskytnout, případně s jakou splatností a do jaké výše. (Meluzín, 2014, s. 92-93; Batěk, 2014)

Pro výpočet hodnoty bonity je uváděn vztah (Meluzín, 2014, s. 93):

$$ZP=CP-VY-SP-(Zm \times Km)>0$$

- ZP = zůstatek příjmů
- CP = čistý měsíční příjem
- VY = výdaje žedatele
- SP = měsíční splátka úvěru
- Zm = životní minimum
- Km = koeficient rezervy k životnímu minimumu, který je stanoven bankou. Většinou je uváděn v rozmezí 1,1-2,0

Internetové stránky společnosti Cofidis a.s. uvádí: „Bonita je schopnost klienta dostát svým finančním závazkům. Klient je bonitní tehdy, pokud mu po odečtení měsíční splátky požadovaného úvěru, částky životního minima a dalších pravidelných výdajů od jeho čisté měsíční výše příjmů, zůstane dostatečná finanční rezerva. (Úvěrový slovník, c2014)

1.1.1.4 Věřitel x dlužník, zástavce

Věřitelem, nebo také oprávněným, je ten, kdo má pohledávku vůči někomu jinému, ten komu je pohledávka splácena. V našem případě to je vždy bankovní instituce. Naopak dlužník osoba, která má závazek vůči bance neboli klient. Pro hypoteční úvěry můžeme použít rovněž výraz zástavní věřitel, což v překladu znamená, že ten kdo půjčuje dlužníkovi, zároveň přijal zástavu k zajištění dluhu. Slovo věřitel se velmi často používá v situaci, kdy dlužník neplní závazky dle smlouvy, v tomto případě pak mohou nastat různé situace jako například uvalení exekuce. (Refinancování hypoték, c2014)

1.1.1.5 Zástavní právo

Zástava neboli zástavní právo je definováno jako institut. Jeho prostřednictvím vzniká určité osobě právo vztahující se na věc, popřípadě věci, kterou tato osoba nevlastní. Jedná se o zajištění pohledávky věřitele, kdy mu je zastavená věc zárukou navrácení pohledávky. Pokud dlužník neplní svou povinnost vůči věřiteli, která byla dána smlouvou, má věřitel právo uplatnit zástavu. Domáhá se tak prodeje zastavené věci a uspokojení své pohledávky. Zástavou hypotečního úvěru je vždy nemovitá věc, proto při uplatnění zástavy může dojít až ke konečnému prodeji nemovitosti. (Zástavní právo, c2014)

Na zastavené nemovitosti nesmí být zástavní právo vůči třetí osobě, které by bylo ve stejném nebo přednostním pořadí, než zástavní právo banky. Existují však výjimky jako například zástavní právo vůči Státnímu fondu rozvoje bydlení. Za omezení se dále nepovažuje situace, kdy poskytnutým úvěrem dojde ke splacení pohledávky stávajícímu zástavci a současně tak k výmazu věřitelova zástavního práva. (zákon č. 190/2004 Sb., §28)

Banka vždy posuzuje samotnou vhodnost zástavy, což v překladu můžeme chápat jako posouzení stavu nemovitosti. Každý bankovní ústav má metodicky dáno v jakém stavu je nemovitost ještě schopna užívání a tudíž ji klient může použít jako zajištění svého závazku. Vhodnost zástavy posuzuje vždy znalec neboli odhadce, který pro banku zpracuje posudek. V ocenění se vyjadřuje k danému předmětu zástavy a rovněž vypracuje i tržní hodnotu nemovitosti. Pokud je poskytnuto klientovi úvěrem mezi 60 % - 80 % hodnoty zajištění, považuje se tato hranice za relativně bezpečnou. Tato hranice je však na trhu překračována poskytováním 100% hotovosti z hodnoty zástavy. Banka pak půjčuje podstatně vyšší částku, než je zmiňovaná bezpečná hranice. Za toto riziko je klientovy ve smlouvě nastavena vyšší úroková sazba, než je v danou chvíli možné na trhu získat. V sazbě má klient zahrnutu vyšší rizikovou přírážku. (Sůvová, 1997, s. 160-161; Batěk, 2014)

1.1.1.6 Úroková sazba

Úroková sazba je chápána jako cena za zapůjčené peníze většinou vyjadřována v procentech. Jedná se o částku, kterou dlužník zaplatí věřiteli za dočasné vypůjčení peněz. Doba zapůjčení je vždy předem stanovena. Procentuální sazba je ve valné

většinou udávána s roční bází (p.a.). Částka, která bude věřiteli vrácena, se spočítá tak, že splátku dohodnutou ve smlouvě vynásobíme počtem měsíčních splátek a od výsledné cifry odečteme částku půjčených peněz. Pokud bylo počítáno pouze s čistou splátkou bez různých poplatků, pak celkový rozdíl tvoří právě onu úrokovou sazbu, tedy částku, kterou zaplatí dlužník za vypůjčené peníze. (Polouček, 2006, s. 61)

Nejběžnějšími typy sazeb poskytované bankami jsou pevné (fixní) s různou délkou fixace, což znamená, že na tuto fixní dobu má klient zaručenu stejnou úrokovou sazbu a tudíž i splátku. Druhým typem je sazba variabilní nazývaná také sazby float, která se v průběhu může kdykoli měnit. V jakých intervalech a na základě jakých podnětů je upraveno smlouvou. Často je to mezinárodní tržní úroková sazba depozit PRIBOR (Prague Interbank Offered Rate). Oba typy jsou ovlivňovány různou řadou vnějších i vnitřních faktorů. Mezi vnější faktory se řadí například bezrizikové cenné papíry, konkurence, míra inflace a jiné. Naopak vnitřními faktory jsou náklady banky, riziko úvěrového obchodu, kvalita zajištění, základní úroková sazba vyhlášená bankou a jiné. (Polouček, 2006, s. 75)

1.1.1.7 Úmor

Tento pojem se v bankovním světě používá pro dvojí vyjádření. Autoři knihy Specializované bankovníctví uvádí: „Úmor je splácená část doposud nesplaceného dluhu, čili tzv. jistiny“ (Sůvová, a další, 1997 str. 168). V tomto slovním vyjádření se jedná o část splátky, která je použita ke snížení jistiny. Z druhého pohledu může však úmor znamenat i celý objem doposud splacené části jistiny, tedy to co dlužník zaplatil na jistinu od počátku splácení, proto je užíván termín umořování dluhu a již umořená část dluhu. (Batěk, 2014)

1.1.1.8 Jistina

Jistinu lze chápat jako doposud nesplacenou část dluhu, kde s každou splátkou uhrazenou dlužníkem se její výše snižuje, má však také jiný význam. Jedná se o celou zapůjčenou částku, ze které je vypočítávána měsíční splátka jak úroků, tak i úmoru. (Úvěrový slovník, c2014; Hypoteční slovník, c2014)

1.1.1.9 Bankovní (CBCB), nebankovní (CNCB) registr klientských informací a SOLUS

Ve všech případech se jedná o informační databázi, kde se soustřeďují informace o závazcích klienta typu úvěry, kreditní karty, povolené, ale i nepovolené debety. Nebankovní databáze evidují například i dluhy vůči telekomunikačnímu úřadu a podobně. Jednotlivé banky tento výpis provádí na základě žádosti podané klientem zdarma, kdy se pracovníkovi stáhnou data o platební morálce klienta. Každý občan České republiky si o tento výpis může požádat nezávisle, avšak tato služba je pro něj zpoplatněna dle platného ceníku. Jako první zahájil v červnu roku 1999 činnost SOLUS, následně se připojil v červnu 2002 CBCB registr a v červnu 2005 jej pak následoval CNCB. (Úvěrové registry, 2014)

1.1.2 Historie poskytování hypotečních úvěrů na našem území

Tato kapitola bude věnována stručné historii hypotečních úvěrů na území naší republiky a samotnému vzniku hypotečního úvěru, dále pak vývoji úrokových sazeb od roku 1995-2014.

Prvotní vznik hypoteční banky na našem území je datován do druhé poloviny 19. Století. Vznik probíhal podle rakouského a německého vzoru zemských bank. Jednalo se o veřejnoprávní ústavy. První bankou vzniklou na území dnešních Čech byla Hypoteční banka království českého. Založena roku 1865. (Sůvová, 1997, s. 202)

Hypoteční banka Markrabství moravského v Brně však byla úplně první založenou bankou na našem území. Sídlila v dnes již zbořeném Kounickém paláci na náměstí Svobody, pozdějším sídlem byl Moravský zemský sněm. V roce 1881 byl ředitelem Gregor Johann Mendel. Obě banky, jak na českém území, tak i na Moravském se rozhodly poskytovat úvěry nejen podnikatelům, ale i běžným obyvatelům. První hypoteční zástavní listy měli splatnost až 60 let, mezi tím byl vyplácen úrok. Banky tak měly zajištěny dlouhodobé zdroje. (Juřík, 2011, s. 64-66)

Vše fungovalo velmi jednoduše. Na schválené úvěry se vystavily zástavní listy, dlužník pak prodával listy tomu, kdo měl o tento typ úročení zájem. Již tenkrát lidé peníze z prodeje zástavních listů využívali ke koupi nemovitostí, k jejich výstavbám.

Zajímavým využitím byla investice do zemědělských pozemků, sloužící k jejich zhodnocení. (Sůvová, 1997, s. 202)

Zástava se vyznačovala v pozemkových knihách. V této době se však dlužník nezavázal ručit pouze svou nemovitostí, nýbrž celým svým majetkem. Nominální hodnota zástavních listů nesměla přesáhnout 60 % hodnoty zastavené nemovitosti. V případě zemědělských pozemků to pak byly 2/3 hodnoty pozemků. Všechny vývoj na našem území se na dlouhých 50 let při německé okupaci zastavil. O obnově hypotečního bankovníctví můžeme mluvit až v roce 1990, kdy byl vydán zákon o dluhopisech č. 530/1990 Sb.. Tento zákon definoval hypoteční zástavní listy. Krytí zabezpečovalo zástavní právo na nemovitostech. (Hyblerová, 2011, s. 10)

První bankou, která získala licenci na vydávání hypotečních zástavních listů, byla Československá obchodní banka a.s. založena v roce 1964. ale kvůli nefunkčnímu kapitálovému trhu a špatnému právnímu zázemí poskytla první hypoteční úvěry až v roce 1995. Obrovský růst na poli poskytování hypotečních úvěrů odstartoval až zákon č. 84/1995 Sb. (Sůvová, 1997, s. 28)

Poskytování hypotečních úvěrů se stalo doménou bank až v posledních 15-20 letech. Do této převládaly v uzavírání především spořitelny. Za značným posunem stojí prvotně růst terminovaných depozit. Díky tomuto růstu byla na bankách vyžadována menší likvidita, protože doba splatnosti depozit byla delší. (Polouček, 2005, s. 158)

Od roku 1995 roční počet uzavřených hypotečních úvěrů stoupal a velmi se tak přiblížil evropským trhům. K významnému zakolísání došlo v roce 2007-2008, kdy došlo k hypoteční krizi v USA. Banky zpřísnily pravidla poskytování úvěrů a zvýšily rizikovou marži. Došlo k poklesu tempa růstu poskytovaných hypotečních úvěrů. Od roku 2010 se trh začal opět probouzet a tempo růstu se také zvyšuje. (Hyblerová, 2011, s. 11)

1.1.3 Základní dělení úvěrů

Hypothéky mohou být rozdělovány mnoha způsoby, nicméně snad každá literatura se shodne na jednom, a to na základním dělení. Mimo něj budou uvedeny ještě další dělení a druhy poskytované bankami.

1.1.3.1 Dělení podle účelu

Aktuálně platný zákon umožňuje bankám poskytovat jak HU účelové, tak i úvěry neúčelové. Toto rozdělení je považováno za základní, jelikož už v této fázi se rozhoduje, zda klient stanovené parametry banky splňuje. Pro oba typy jsou odlišně nastavené podmínky bonity, ale i požadavku na zajištění a v neposlední řadě také i na maximální možnou splatnost. (Batěk, 2014)

- Účelová hypotéka je úvěr poskytovaný, jak už název napovídá, za nějakým účelem. Jedná se o investice do nemovitostí. Převážně se vyznačují příznivější úrokovou sazbou a i celkovými podmínkami. V České republice tyto úvěry podporuje stát, a to tak, že úroky placené z úvěru si dlužník může odepisovat z daní. Aktuální možná výše odepisovaných úroků činí 300.000,- za rok. Účelová HU je poskytována v této podobě pouze fyzické osobě. (Sůvová, 1997, s. 163; Daňová evidence, c2014)

- Účelem může být (Meluzín, 2014, s. 91):

- Koupí nemovitosti
- Výstavba nemovitosti, rekonstrukce, modernizace
- Refinancování
- Majetkové vypořádání
- Kombinace výše uvedených možností

- Neúčelová hypotéka, neboli jinak nazývaná také Americká. Splňuje podstatu hypotečních úvěrů pro své zajištění zástavním právem, nicméně účel zde klient prokazovat nemusí. Může se jednat o prokazování z důvodu oddlužení klienta formou refinancování různých neúčelových úvěrů typu osobní půjčka, spotřební úvěr a podobně. Tyto závazky pak nejsou klientovi započítávány do bonity a klientovi se takto může měsíční splátka rapidně snížit hlavně díky úrokové sazbě a délce splatnosti, která je v tomto případě většinou na maximálně 15-20 let. (Batěk, 2014)

1.1.3.2 Dělení podle rezidence

- Rezidenční HU jsou poskytovány za účelem investice do vlastní nemovitosti či nemovitosti pro rodinného příslušníka. Pokud klient například kupuje nemovitost, bude do této sekce zařazen za předpokladu, že hodlá nemovitost užívat buď ke svému vlastnímu bydlení popřípadě bydlení někoho z rodiny. Úplně stejně se posuzují všechny účely prokazující klientem. (Batěk, 2014)
- Nerezidenční hypoteční úvěry jsou naopak sice účelové, ale sloužící k zisku klientovy. Jako příklad může být uvedena opět koupě nemovitosti. Zde ovšem klient nebude využívat předmět koupi ke svému bydlení, nýbrž k pronájmu. Dlužníkovi tak bude plynout pravidelný zisk. Klient nemá možnost úroky odečítat z daní. (Batěk, 2014)

1.1.3.3 Dělení hodnoty zajištění

Jednotlivé banky přistupují různě k požadavkům na výši zástavy. Nelze uvést jednotné rozdělení, které by platilo pro většinu institucí. Co však s určitostí platí pro všechny je, že HU s podílem hodnoty zajištění 100% znamená pro dlužníka mnohem vyšší úrokovou sazbu. Pokud by měl být uveden příklad tohoto typu rozdělení. Může být použit vzor UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia a.s.. Banka rozděluje $LTV > 85\%$ a $LTV \leq 85\%$. V prvním případě klient může dosáhnout úroku 4,05 %, ve druhém případě to je mnohem příznivější. Zde sazba začíná už na 1,79 %. Uvedené údaje jsou předvedeny na příkladu 5 leté fixace, účelu refinancování, zástavou rodinného domu a s platností dat k 7. 12. 2014. Uvedené je možno brát pouze jako příklad, jelikož by stačilo změnit jedinou posuzovanou hodnotu a vše by mohlo vypadat jinak. (Batěk, 2014)

1.1.3.4 Dělení podle prokazování příjmů

Příjem a jeho prokazování je alfou a omegou procesu poskytnutí hypotéky, jak bylo zmíněno v části práce zabývající se bonitou. Přesto existují procesy, kde dlužník příjem nedokládá, opět si každá banka nastavuje vlastní parametry, ale podstata je pro všechny stejná. (Batěk, 2014)

- Proces s prokazováním příjmu znamená, že žadatel o hypoteční úvěr musí bance důvěryhodně doložit své příjmy. Mezi standardní příjmy řadíme zaměstnanecký poměr, podnikatelskou činnost, starobní důchod. U těchto variant je dokladem příjmu žadatele potvrzení o příjmu, z pravidla na daném formuláři banky, daňové přiznání včetně všech příloh a důchodový výměr. Jiné druhy příjmů a jejich akceptovatelnost bankou se mohou lišit. (Sůvová, 1997, s. 178; Batěk, 2014)
- Proces bez dokládání příjmu. Existují banky, které poskytují hypoteční úvěr klientovi bez prokazování příjmu, neznámá to však, že klient příjmy nemusí mít. Pouze čestně prohlásí jakou výši příjmu má a z jaké činnosti. Tyto úvěry jsou opět rizikovější, za což si banka nastavuje parametry, např. vyšší úrokovou sazbu, požadavek na nižší LTV, zajištění úvěru navíc většinou terminovaným vkladem nebo směnkou. (Rozdělení hypoték, 2014)

Nejčastějším typem tohoto procesu jsou však v poslední době refinancování hypotečních úvěrů. Dlužník sice musí jako v předchozím případě mít uznatelný příjem, který uvede v čestném prohlášení, ale jelikož si může banka ověřit historii splácení (platební morálku klienta) v úvěrových registrech, nějak mu podmínky nezhoršuje. Tento typu úvěru bude blíže specifikován v další části práce. (Refinancování hypoték, 2008)

1.1.3.5 Dělení podle způsobu splácení

- Degresivní způsob splácení se vyznačuje trvale klesajícím charakterem. Dlužník platí po celou dobu v jednotlivých splátkách stejnou výši úmoru, ale úroky se s každou splátkou snižují. Tento způsob je doporučován především podnikatelům, kteří mohou úroky zahrnout do nákladů. (Sůvová, 1997, s. 168)
- Konstantní (anuitní) splácení je užíváno převážně klienty, u kterých jsou zdrojem splátek pravidelné příjmy. Každý měsíc má klient stejnou výši splátky tzv. anuitu, složenou z podílu úroku a úmoru. Z pravidla je v počátku větší podíl úroku a menší podíl úmoru, tato situace se však s postupným splácením otáčí. (Sůvová, 1997, s. 168)

- Progresivní splácení se v České republice téměř nepoužívá, především z toho důvodu, že splátky mají rostoucí charakter. Výhodným by však mohl být např. pro podnikatele, kteří díky své investici mohou zvyšovat svůj zisk. Splátky obsahuje jako v předchozích případech úmor a úrok. I když se při tomto způsobu v každé platbě zvyšuje splátka úmoru, nejedná se o opak prvního příkladu. Zde totiž částka úroku nezůstává stejná, ale klesá úměrně ke klesající jistině, proto dochází k pomalejšímu nárůstu výše splátky než růstu úmoru, který roste geometrickou řadou. (Sůvová, 1997, s. 168-169)

1.1.4 Druhy poskytovaných hypoték

Tato podkapitola bude věnována nejzákladnějším druhům poskytovaných účelových hypoték, kde největší důraz bude kladen na oblast refinancování, jelikož tato oblast bude dále řešena v praktické části práce.

1.1.4.1 Koupi nemovitosti

Situace, kterou řeší většina mladých občanů naší republiky. Je to dáno obdobím, kdy už si sami vydělávají, chtějí se osamostatnit a odstěhovat od rodičů. Jak už název napovídá, jedná se o pořízení bydlení většinou pro vlastní potřebu. (Rozdělení hypoték, 2014)

Proces samotného vyřízení není nějak zvlášť obtížný, pokud má žadatel již vybranou nemovitost, může ji vlastnit do několika týdnů, z pravidla 3 až 5 týdnů. Je velmi vhodné mít při pořizování alespoň 15 % vlastních zdrojů, protože se tak klient dostává do výhody. Může si vybírat mezi bankami a hledat nejlepší nabídku. Koupí může žadatel řešit pořízení bytu, rodinného domu, stavebního pozemku a jiných nemovitostí. Čerpání tohoto úvěru probíhá obvykle jednorázově dle způsobu úhrady stanoveným v kupní smlouvě. (Hypotéka na koupi, 2014)

1.1.4.2 Výstavba, modernizace, rekonstrukce nemovitosti

Úskalím v tomto případě mnohdy bývá zástavní hodnota nemovitosti. V případě výstavby je dobré, aby měl pozemek klient již ve vlastnictví, nebo měl možnost vložit do zástavy jinou nemovitost třeba ve vlastnictví rodinného příslušníka. Další variantou řešení může být poskytnutí tzv. předhypotečního úvěru. Čerpat může klient

maximálně po dobu 24 měsíců, přičemž po dobu čerpání platí pouze úroky z čerpané jistiny. (Hypotéka na výstavbu/rekonstrukci, 2014)

Za obrovské plus je považováno to, že banka nepotřebuje od klienta dokládat faktury. Pro některé klienty tento fakt znamená obrovskou úsporu. Pochopitelné je, že si věřitel ověří, zda jsou peníze použity na účel, který byl smluvně sjednán. Kontrola probíhá tzv. Zprávou o stavu výstavy (rekonstrukce), kdy přijde znalec ohodnotit, zda práce probíhají v souladu s dodaným rozpočtem od klienta. (Hypotéka na výstavbu/rekonstrukci, 2014)

1.1.4.3 Majetkové vypořádání

V případě majetkového vyrovnání se může jednat o situaci vypořádání majetku po rozvodu, ale také v rámci dědictví. V prvním případě je po rozvodu sepsána mezi bývalými manželi smlouva o majetkovém vypořádání, kde jeden z manželů je například povinen vyplatit polovinu hodnoty nemovitosti tomu druhému. Smlouva musí obsahovat nabytí právní moci. Jedná se o účelový úvěr. Čerpání zde opět probíhá jednorázově a zpravidla na přímo na bankovní účet vypláceného. V druhém případě se může jednat o vyplacení několika dědiců. Vše je napsáno v dědickém usnesení nově v notářském zápisu, který nabytí právní moci. (Batěk, 2014)

Dalším z možných druhů poskytovaných hypoték je možnost refinancování, Tomuto tématu bude věnována následující kapitola.

1.1.5 Refinancování hypotečního úvěru

Od roku 2001 se počet poskytnutých hypotečních úvěrů stále zvyšuje, hovoří se o pravidelném meziročním nárůstu o 40%, proto má tento druh úvěru v České republice stále větší význam. Na konci roku 2007 byl počet uzavřených HU 265000 s celkovým objemem 470 miliard. Každý rok se přidávají nové a nové banky, které tuto službu klientům nabízí a není se čemu divit. Všichni si dobře uvědomují, že je to obrovský potenciál pro získání nových klientů, navíc s ověřitelnou historií splácení. (Refinancování hypotéky, 2008)

Refinancovat hypoteční úvěr znamená splacení stávající HU novým úvěrem a sjednání si odlišných podmínky. Po splacení původního závazku, pak dlužník

splácí již nové bance. Nemusí se však vždy jednat pouze o převod závazku z jedné instituce do druhé. Tohoto účelu je možné využít i pro zpětné proplacení vlastních zdrojů vynaložených na investici do nemovitosti. Žadateli se tak uvolní prostředky na další investice. Samozřejmě je nutné mít na paměti, že LTV musí být pro zajištění dostačující. (Refinancování hypotéky, 2008)

Každé refinancování má určitá pravidla, která si jednotlivé bankovní ústavy nastavují sami. V dnešní době je možno řešit refinancování s ročním předstihem před ukončením fixace na stávajícím úvěru, s čímž souvisí i pravidlo čerpání. Klient má totiž po podpisu smlouvy 12 měsíců na to, aby úvěr vyčerpal. Situaci řešenou takto dopředu, je dobré si opravdu rozmyslet, jelikož po podpisu smlouvy u nové banky se zaváže k výše zmíněnému čerpání. V případě, že je smlouva se sazbou fixní a dlužník by nevyčerpal, uhradí bance poměrně vysoké sankce. (Batěk, 2014)

Důvody pro refinancování (Jíleček, 2008):

- Nespokojenost s nabídkou stávající banky
- Klient nechce čekat na nabídku banky
- Hrozba růstu úrokových sazeb
- Zvýšení tržní hodnoty např. vlastní investicí, což může znamenat u nové banky dosažení lepších podmínek
- Možnost změny podmínek úvěru (např. prodloužení doby splatnosti)
- Potřeba dodatečných prostředků
- Nespokojenost se stávající bankou aj.

Mezi banky poskytující refinancování úvěrů u nás se řadí např. Česká spořitelna a.s., Komerční banka a.s., Hypoteční banka a.s., GE Money Bank a.s., UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia a.s., Raiffeisen Bank a.s., z nověji vzniklých institucí může být uvedena např. Sberbank CZ a.s., Equa Bank a.s. a jiné. Některé z těchto společností získávají poměrně často různá ocenění za poskytované služby. (Porovnávač produktů - hypotéky, c2014)

1.1.5.1 Proces refinancování hypotečního úvěru

Pro pochopení procesu je nutné uvést a rozebrat jednotlivé etapy, kterými prochází člověk při žádání o hypoteční úvěr. Než se ovšem dostane k samotné žádosti,

předchází tomuto procesu ještě etapa výběru, která bude popsána jako první. Dále bude tato část věnována 3 fázím, a to přípravné, schvalovací a realizační.

1.1.5.2 Etapa výběru

Pro některé klienty je právě tato část časově velmi náročnou, protože hledají pro sebe tu nejlepší nabídku na trhu. Některé důvody, proč se rozhodnout změnit stávající úvěr a převést jej k jiné bance, byly uvedeny v předchozí kapitole 1.4.4. V každé společnosti obdrží potenciální žadatel nabídku a tu porovnává s ostatními. Jedním z rozhodujících faktorů je výše úrokové sazby a její platnost, popřípadě jiné podmínky bankou stanovené. Každý klient má očekávání od hypotečního úvěru různá, někdo hledá nejnižší úrok a tak i splátku, někomu zase může jít především o přístup bankěře. Tato etapa končí momentem, kdy si dlužník vybere novou úvěrující banku. (Meluzín, 2014, s. 96-97)

1.1.5.3 Přípravná fáze

V tomto momentu podává klient žádost o poskytnutí HU. Zpravidla se jedná o formulář banky obsahující osobní data budoucího dlužníka, požadovanou výši úvěru a účel. Bankéř provede kontrolu registrů a vyhodnotí, jakým procesem bude úvěr poskytnut, zda klient bude či nebude dokladovat příjmy a podobně. Následně předá žadateli písemnou, nebo ústní formou seznam podkladů, které je potřeba pro vyřízení doložit. Bez těchto materiálů nelze v procesu pokračovat. (Sůvová, 1997, s. 175-176)

Aktivita jsou v této chvíli stále na straně klienta. Bankéř má v této fázi spíše poradní funkci. Kontroluje jednotlivé doklady dodané do banky, mezi kterými je například ocenění nemovitosti, výpisy z katastru nemovitostí, stávající úvěrová smlouva. Jakmile má pracovník banky veškeré podklady, vyhodnotí, zda klient splňuje podmínky pro poskytnutí. Tímto okamžikem tato část končí. (Sůvová, 1997, s. 175-176)

1.1.5.4 Schvalovací fáze

Aktivita je zde přesunuta spíše na zaměstnance banky. Dochází ke konečnému prověřování dodaných podkladů, jejich správnosti a úplnosti. Posuzuje se, jestli je

zajištění dostatečné, rizika poskytnutí úvěru žadateli, jeho bonita a důvěryhodnost. Znaky důvěryhodnosti mohou být stabilita příjmů, platební morálka, osobní znalost klienta. Úvěr zde dostává konečnou podobu. Po vyhodnocení bonity, kvality investičního záměru, hodnoty a vhodnosti zástavy padne rozhodnutí, zda banka úvěr poskytne či nikoli a za jakých podmínek. Po kladném vyhodnocení jsou žadateli připraveny smlouvy k podpisu. (Sůvová, 1997, s. 177-185)

Bankéř poskytne návrh smlouvy klientovi ještě před samotným podpisem k prostudování. Smlouva o poskytnutí hypotečního úvěru je právním dokumentem, který by měl obsahovat určitá data (Batěk, 2014):

- Účastníky smlouvy
- Výše a účel úvěru
- Úrokovou sazbu
- Čerpání úvěru
- Podmínky čerpání úvěru a další závazky
- Splácení úvěru
- Zajištění úvěru
- Společná a závěrečná ustanovení
- Podpisy za banku a dlužníka

K úvěrové smlouvě klient obdrží také všeobecné obchodní podmínky a sazebník banky. Dále podepisuje smlouvu zástavní, která bance zajišťuje zástavní právo k nemovitosti a návrh na vklad. (Batěk, 2014)

1.1.5.5 Realizační fáze

K této fázi dochází po podpisu úvěrové smlouvy, lze ji rozdělit na čerpání a správu hypotečního úvěru. Aktivita se zde částečně vrací na stranu žadatele. Ten musí zástavní smlouvy odnést na katastr nemovitosti a podat návrh na vklad vložení zástavního práva. Pro vyčerpání je nutné splnit podmínky pro čerpání stanovené v úvěrové smlouvě. (Batěk, 2014)

Podmínky čerpání u refinancování úvěru tvoří vždy (Sůvová, 1997, s. 186):

- Podepsaná úvěrová smlouva

- Podepsaná zástavní smlouva
- Podání návrhu na vklad zástavního práva do katastru nemovitosti, popřípadě vklad zástavního práva
- Pojištění nemovitosti, která je předmětem zajištění úvěru
- Vinkulace pojistné smlouvy k předmětné nemovitosti
- Vyčíslení zbývajících výše úvěru u stávající banky
- Souhlas (příslib) stávajícího věřitele s výmazem zástavního práva po uhrazení závazku

Hypoteční úvěr je čerpán zásadně bezhotovostní formou přímo na účet stávajícího věřitele, tak, jak je určeno ve vyčíslení. Po provedení tohoto úkonu bankou nastává klientovi povinnost splácet úvěr dle podmínek stanovených smlouvou. Dlužník má však také práva a tím hlavním je právo vypovědět smlouvu v případě, že banka jednostranně změní výši úrokové sazby. (Sůvová, 1997, s. 187; Batěk, 2014)

Po podpisu i čerpání má klient povinnost uhradit bance poplatky spojené se sjednáním a čerpáním úvěru, pokud jsou účtovány. Situace aktuálního trhu je taková, že většina bank pro tento druh úvěrů poplatky odpouští. Účtuje se většinou pouze poplatek za čerpání na podání návrhu na vklad do katastru nemovitosti, a to proto, jelikož banka zde nese poměrně velké riziko. Klientovi jsou peníze poskytnuty, ale banka ještě nemá úvěr jištěný zástavním právem. Cena je stanovena vždy dle aktuálního sazebníku společnosti. (Sůvová, 1997, s. 187; Batěk, 2014)

Správou hypotečního úvěru se rozumí vedení úvěrového účtu, inkasování splátek od klienta a jejich účtování. Banka zasílá klientovi výpisy s různou frekvencí, ale minimálně jedenkrát ročně, kde většinou bývá přílohou i doklad pro finanční úřad a to zaplacené úroky z úvěru, které si má právo klient odepsat od základu daně. Dále vystavuje klientovi různá potvrzení na jeho žádost. (Bydlení, c2014)

Mimo tyto standardní úkony však může nastat situace, kdy klient bude potřebovat řešit nenadálou situaci, jako je prodej nemovitosti, změnu pojištění nemovitosti, vyvázání spoludlužníka ze závazku nebo ztrátu zaměstnání a s tím spojenou pravděpodobně dočasnou neschopnost splácet úvěr. V posledním případě může klientovi velmi ulehčit situaci pojištění schopnosti splácet úvěr, pokud bylo sjednáno, jestliže nebylo, může v některých případech banka poskytnout klientovi odklad splátek, pakliže ani tato varianta není možná, doporučuje se klientům splácet

alespoň nějakou část. Dlužník se v průběhu splácení může dostat i do situace, kdy zkrátka nebude moci splácet vůbec, nejhorší variantou je, když ani nekomunikuje s bankou. Za tohoto předpokladu je banka oprávněna uplatnit zástavu nemovitosti. (Batěk, 2014)

1.2 Mystery shopping

Obsahem této kapitoly bude vysvětlení pojmu mystery shopping jako jedné z metod marketingového výzkumu, popsání jednotlivých úkonů, které je potřeba provést před jeho samotným provedením. Dále budou popsány jednotlivé fáze mystery.

1.2.1 Úvod do problematiky

Počátek je možné datovat mezi roky 1950-1960, kdy se využíval především v oblasti finančních služeb. Této metody bylo využíváno jako minimalizace krádeží a jakási kontrola loajality zaměstnanců. Dnes se užívá v celé řadě odvětví, například průmysl, pohostinství, služby a jiné. Mystery shopping je pojmenováván mnoha různými názvy, příkladem můžeme uvést tajný nákup, hodnocení výkonu, kvalitativní audit. Společnosti této možnosti využívají, aby vnímaly svůj podnik z pohledu spotřebitele. Aktuálně tuto službu využívá obrovské množství firem. (Michelson, 1997)

Mystery shopping je jedním z nástrojů marketingového výzkumu, který společnosti využívají k nejrůznějším účelům. Jedná se o kontaktní metodu výzkumu. V dnešní době, kdy je trh doslova zahlcen nabídkami ze všech stran na nejrůznější produkty, je pro podnik velmi náročnou disciplínou zaujmout potenciálního zákazníka, získat ho pro konečný obchod a co je nejtěžší, udržet jeho loajalitu. Možností, jak zdokonalovat poskytované služby je celá řada, pokud však hledáme skrytý důvod problému např. na určitém obchodním místě, je tuto formu vhodné využít. (Minimální standardy Simar, 2001)

Marketingový výzkum je: “funkce, jež propojuje spotřebitele, zákazníky a veřejnost s firmou pomocí informací, které jsou používány pro identifikaci a definici marketingových příležitostí a problémů, vytváření, zlepšení a hodnocení marketingových aktivit, monitoring marketingového výkonu a lepší porozumění marketingového procesu.”(Kotler, 2007, s. 406)

Co může být důvodem odchodu zákazníka ke konkurenci? (Michelson, 1997)

- Nespokojenost s poskytovanými službami 69 %
- Nespokojenost s kvalitou produktu 13 %
- Konkurence 9 %
- Ostatní faktory, jako např. přestěhování 5%
- Zákazník přestane službu využívat 3%
- Úmrtí 1 %

Ideální by bylo vědět, proč který zákazník odchází, jaký je jeho důvod? Samozřejmě je to velmi náročná disciplína, klient nemusí být ochoten sdělit důvod svého odchodu, vzhledem k činnosti různých společností se s ním prakticky nemusí vidět, proto je důležité alespoň jednou za čas být s klientem v kontaktu, pakliže není možnost přímého kontaktu, může být klient kontaktován alespoň telefonicky. Ověříme se tak minimálně spokojenost se službami a jeho loajalitu. (Batěk, 2014)

Dnešním trendem je využívat právě pro mystery shopping externí společnosti, kteří pověří provedením zadaného úkolu své zaměstnance, popřípadě využijí osob najatých pouze na danou práci. Volbu této firmy, je však nesmírně důležité zvážit. Na trhu je jich dnes poměrně velké množství a mohou se mezi nimi vyskytnout i takové, které nemají dostatek zkušeností popřípadě potřebné certifikace a nemůže tak být ověřeno, zda daná společnost neporuší některou ze zásad. Dodržování jednotlivých standardů mystery shopping hlídá společnost SIMAR, která rovněž aktualizuje tyto standardy. (Burda, 2011, s. 7-11)

„Hlavním cílem sdružení SIMAR je zvyšování kvality služeb poskytovaných členskými agenturami. Dbá na důsledné dodržování vlastních etických a metodických standardů, které vycházejí z pravidel ESOMAR.“ (Burda, a další, 2011 str. 10) ESOMAR, v překladu Mezinárodní kodex trhu a sociálního výzkumu, řeší jak výzkum veřejného mínění, tak i sociální výzkum. Získané informace shromažďuje a interpretuje. (Burda, 2011, s. 10)

1.2.2 Fáze mystery shoppingu

Fáze výzkumu podle Kotlera dělíme na definování problému a stanovení cílů výzkumu, vytvoření a plánu získání informací, implementaci plánu včetně analýzy dat, interpretaci a sdělení zjištění. (Kotler, 2007, s. 407)

1.2.2.1 Přípravná fáze

Dochází k vytyčení daného problému. Je nutné přesně určit, co chceme vybraným způsobem zjistit a tomuto pak přizpůsobit další kroky. Společnost volí, zda na provedení tajných nákupů zvolí interní zaměstnance nebo najme firmu. V případě druhé varianty pouze společnost zadá přesné požadavky a počká si na výsledky. Společnost provádějící kontrolu dle zadání, pak sestaví tým pracovníků (shopperů), kteří budou výzkum provádět, vytvoří tzv. záznamovým archem, kde jsou uvedena výsledná data z mystery shoppingu, popřípadě určí hodnotící kritéria. (Proces mystery shopping, c2014)

1.2.2.2 Realizační a vyhodnocovací fáze

Celá tato část se sestává z provádění tajných nákupů a zaznamenávání výsledků do archu. Shoppeři sbírají data, která jsou pak dále vyhodnocována. Čím více je nákupů provedeno, tím je obraz více vypovídající. Záleží to však na finančních možnostech zadávající společnosti. Po ukončení kontrolní fáze jsou nasbíraná data dána dohromady a zadavateli jsou sestaveny návrhy řešení. (O mystery shoppingu, c2014)

1.2.2.3 Interpretace

Zadavateli objednávky jsou zde předány výsledky výzkumu a návrhy na zlepšení popřípadě doporučení, co dělat, aby se situace zlepšila. Výsledky jsou předávány většinou elektronickou formou, doplňkem může být ústní prezentace popřípadě workshop. S některými společnostmi mohou být výsledky propojeny přes interní CRM systémy. (O mystery shoppingu, c2014)

4 SHRNUÍ TEORETICKÉ ČÁSTI

V dnešní době je k pořizování bydlení velmi často využíváno hypotečních úvěrů. Málo kdo z mladých si může dovolit pořídit vlastní zázemí, ať už chce byt nebo dům, z našetřených peněz popřípadě z peněz poskytnutých od nejbližší rodiny. Život každého se postupně vyvíjí, rodina se rozrůstá a vzniká potřeba šetřit náklady a spolu s tím je spojena i potřeba šetřit na nákladech za bydlení.

První část bakalářské práce je věnována základnímu názvosloví používanému při poskytování těchto typů úvěrů, se kterými se setká každý žadatel, a které budou dále užívány v průběhu celé práce. Terminologie je zde podstatná a není nikterak nahraditelná. Hypoteční úvěry jsou členěny několika způsoby, kde základním rozdělením pro soukromé osoby, je pak neúčelové a účelové. Rovněž bylo rozepsáno několik základních druhů účelových hypoték se zaměřením na refinancování a jeho samotný proces.

Jakým způsobem lze najít nejlepší řešení pro klienta, dle jeho požadavku, je věnována následující teoretická část práce. Kdy pro dosažení informací nutných pro zhodnocení situace na trhu a následné závěry je zvolena forma mystery shopping. Jsou uvedeny jednotlivé fáze, které jsou nezbytné pro provedení kvalitního mystery nákupu. Tyto postupy budou dále použity v praktické části bakalářské práce.

5 PRAKTICKÁ ČÁST

1.3 Porovnávané bankovní instituce a jejich historie

Na českém trhu dnes působí čtrnáct bank (nepočítáno se stavebními spořitelny) zabývajícími se poskytováním hypotečních úvěrů. Některé existují na trhu již několik let, jiné mohou být považovány za nováčky v oboru. Každý klient má však dnes možnost vybrat si banku tak, aby mu ve všech směrech vyhovovala.

Aktuální banky působící na hypotečním trhu v České republice jsou (Hypoteční banky, 2015):

- UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia a.s.
- Komerční banka a.s.
- Hypoteční banka a.s.
- Česká spořitelna a.s.
- Equa bank a.s.
- Československá obchodní banka a.s.
- GE Money bank a.s.
- Expobank a.s.
- mBank S.A.
- Raiffeisen Bank a.s.
- Sberbank CZ a.s.
- Oberbank a.s.
- Wüstenrot hypoteční banka a.s.
- Fio banka a.s.

Požadavek UniCredit bank byl porovnat šest, pro ně nejsilnějších, hráčů na trhu vč. jejich instituce, a to s Komerční bankou, Hypoteční bankou, Českou spořitelnou, GE Money bank a Sberbank. Při internetovém porovnávání na různých portálech, jako chytryhonza.cz nebo hyponamiru.cz, bylo rozhodnuto rozšířit okruh o další dvě instituce, které se pravidelně objevují mezi prvními doporučenými, a to Equa Bank, mBank. Základní informace o těchto společnostech budou uvedeny v následujícím textu.

1.3.1 Unicredit Bank Czech Republic and Slovakia a.s.

Na trhu působí od 5. 11. 2007 pod názvem UniCredit Bank. Jejím vzniku předcházela integrace dvou do té doby samostatně působících společností, a to HVB Bank a Živnostenské banky. Dne 13. 04. 2010 došlo k uzavření smluvní dohody se společností Partners zprostředkující různé druhy finančních služeb, což znamenalo prodej produktů banky jejich poradci pod označením Partners bankovní služby. (O Bance, 2015)

Banka je rovněž unikátní svým obchodním přístupem k tak zvaným franšízám. Momentálně jako jediná na trhu umožňuje podnikatelům v této oblasti otevření franšízového obchodního místa pod značkou UniCredit. Momentálně je v české republice 51 jedna takovýchto míst. Jsou rozpoznatelné pro zákazníky pouze tím, že nemají k dispozici pokladní služby. (O Bance, 2015)

Od prosince 2013 vystupuje Slovenská i Česká UniCredit pod jedním obchodním názvem společně jako UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, jelikož došlo ke koupi Slovenské strany banky. Svým klientům nabízí finanční služby ve všech oblastech korporátního, privátního i retailového bankovníctví. V poslední zmíněné oblasti se zaměřuje především na účty, spotřebitelské a hypoteční úvěry. (O Bance, 2015)

Na poli hypoték jsou zákazníkům poskytovány dva základní typy úrokových sazeb, a to fixní a takzvaná převratná hypotéka, která získala ocenění Zlatá koruna v oblasti hypoték za rok 2012. Jedná se o variabilní úrokovou sazbu s možností mimořádných splátek, nedočerpání úvěru bez sankce a umožňuje kdykoli sazbu zafixovat. Stěžejním předmětem financování je refinancování hypoték, koupi nemovitosti, výstavba a rekonstrukce, neúčelová hypotéka a nemovitost k rekreaci či pronájmu. (Hypotéky, 2015)

1.3.2 Komerční banka a.s.

Vznik je datován do roku 1990 vyčleněním obchodní činnosti z bývalé Státní banky Československé. V roce 1992 se stala banka akciovou společností a její akcie byly zařazeny do kuponové privatizace. V roce 1997 schválila vláda prodej státních akcií KB strategickému investorovi, který v roce 2001 získává francouzská Société

Générale. V roce 2003 je dle ankety MaterCard Banka roku nejdynamičtější a Nejdůvěryhodnější bankou roku. (Historie společnosti, 2015)

V roce 2006 následuje dokončení odkoupení 100% podílu ve společnosti Modrá pyramida stavební spořitelna. Jako první na svých internetových stránkách zavedla aplikaci investiční kalkulačky, která poskytuje možnost návrhu portfolia jak investičních, tak i spořicíh produktů. V roce 2012 získává již po páté ocenění Banka roku pořádané společností Fincentrum. (Historie společnosti, 2015)

Dle údajů z roku 2013, které banka uvádí má zhruba 1,6 milionu klientů soustředěných do 399 poboček po celé republice. Průměrný počet zaměstnanců společnosti byl 8604 osob. Poskytuje služby v oblasti investičního, podnikového a retailového bankovníctví. Mezi specializované služby banky patří penzijní a stavební spoření, životní pojištění a faktoring. (Základní informace, 2015)

Hypoteční úvěry jsou poskytovány pouze ve variantě fixní úrokové sazby s různou délkou fixace. Existuje zde možnost služby flexihypotéka, kterou si zákazník může ke svému úvěru platit, a má tak zachovánu možnost mimořádných vkladů. Hlavními druhy poskytovaných hypoték jsou koupi nemovitosti, stavba, modernizace, vypořádání majetku, zpětné proplacení a refinancování. (Hypotéky, 2015)

1.3.3 Hypoteční banka a.s.

Na svých internetových bankách na rozdíl od konkurence neuvádějí přesné datum vzniku, pouze konstatují, že na trhu jsou již 20 let. Hlavním akcionářem je Československá obchodní banka a.s., která je členem mezinárodní finanční Skupiny KBC Group NV. Hypoteční banka se specializuje výhradně na poskytování těchto typů úvěrů. (O bance, 2015)

Počet poboček se od roku 2012 rozšířil a banka dnes vede celkem 34 obchodních míst. Počet pracovníků se aktuálně neuvádí, ovšem v roce 2013 to bylo 492 evidovaných zaměstnanců. Mimo hypoteční úvěry poskytují služby pojištění bydlení a pojištění hypotéky. V roce 2005 v rámci soutěže Banka roku získala společnost 1. Místo v kategorii Hypotéka roku, následovala spousta další úspěchů. I v letošním roce již získala ocenění, a to v soutěži Zlatá Koruna. Konkrétně druhé místo za produkt bezpečné financování. (O bance, 2015)

Hypoteční banka se zaměřuje především na financování úvěrů na koupi nemovitosti, rekonstrukce a stavby, americké hypotéky a refinancování. Jako jediní na trhu aktuálně nabízejí takzvanou Australskou hypotéku, ovšem nikde není možné vyčíst, v čem konkrétně se tento typ liší od jakékoli jiné. Uvádějí, že díky tomuto úvěru při splnění určitých parametrů sníží klientovi úrokovou sazbu o 0,4 %. (Nabídka hypoték, 2015)

1.3.4 Česká spořitelna a.s.

Vznik banky je datován do roku 1825 a právem je označována za nejstarší u nás. Společnost Erste Group se stala většinovým vlastníkem v roce 2000. Počet klientů banky přesahuje 5 milionů. Ti jsou obsluhováni na 633 pobočkách v celé republice. Průměrný počet zaměstnanců je 10545, proto je instituce také velmi významnou na poli poskytovatele práce. (Profil České spořitelny, 2015)

Společnost již jedenáctkrát získala prestižní ocenění nejdůvěryhodnější banka roku v soutěži Fincentrum Banka roku. Magazín The Banker v roce 2014 označil Českou spořitelnu již po osmé za Banku roku. Na internetových stránkách se klient dočte, že disponují nejširší rozsahem bankovních služeb, které jsou poskytovány prostřednictvím poboček, bankomatů a platbomatů. (Profil České spořitelny, 2015)

Mezi financované možnosti patří koupi družstevního bytu, pořízení dřevostavby, koupi nemovitosti, rekonstrukce a v neposlední radě refinancování stávající hypotéky. Svým klientům nabízí službu Variabilita, se kterou mohou své splátky na určitý čas odložit nebo úplně přerušit. (Hypotéka České spořitelny, 2015)

1.3.5 GE Money Bank a.s.

Společnost je považována za jednu z největších českých peněžních ústavů. Na našem trhu působí od roku 1997 a momentálně evidují přes jeden milion klientů. Počet zaměstnanců se pohybuje okolo 3500 osob. Vlastníkem je společnost General Electric respektive jeho finanční sektor GE Capital. (O společnosti GE Money, 2015)

Slovo inovace je záležitost, které si v této instituci velice zakládají. Na svých internetových stránkách uvádějí, že jako první zavedli elektronický výpis z účtu, komunikaci s klienty přes zabezpečený internetový chat, bezkontaktní způsoby

placení a jiné. Faktem je, že internetová banka je každoročně oceňována jako jednička na českém trhu v soutěži Zlatá Koruna. (O společnosti GE Money, 2015)

GE Money Bank je jednou z mála ústavů, která poskytuje možnost financování takzvaným „předhypotečním“ úvěrem, samozřejmostí je financování koupi nemovitosti, rekonstrukce, americká hypotéka a refinancování. Svým zákazníkům poskytují možnost měnit splátky oproti době splatnosti. (Hypotéky, 2015)

1.3.6 Sberbank CZ a.s.

Původním názvem společnosti byla Volksbank CZ a.s., kterou v roce 2012 převzala společnost Sberbank CZ a.s., ta je dceřinou společností Sberbank Europe AG. Dnes čítá banka okolo sto tisíce klientů a poskytuje služby jak soukromým osobám, tak malým a středním firmám a v neposlední řadě i korporacím. (Představení banky, 2015)

Již v roce 2013 získala instituce své první ocenění v soutěži Fincentrum Banka roku a to konkrétně 3. místo za nejdynamičtější banku. Rok 2014 přinesl další hodnotné ocenění. Zlatý měšec ji ohodnotil jako nejlepší finanční instituci. Sberbank si zakládá na atraktivitě produktů a službách pro náročné klienty. Momentálně u nás působí ve 29 pobočkách soustředěných převážně do větších měst. (Představení banky, 2015)

Z oblasti hypotečních úvěrů aktuálně řeší pořízení nové nemovitosti, rekonstrukci, stavbu, refinancování, neúčelovou hypotéku a předhypoteční úvěr. Umožňují klientům přerušit splátky za podmínky nemoci nebo ztráty příjmů. Jako jedni z mála financují na našem trhu i koupi nemovitosti od města či obce. (Hypoteční úvěry, 2015)

1.3.7 Equa bank a.s.

Tato banka má pouze jediného akcionáře a tím je Equa Group Ltd. Na našem území působí od roku 2011. Pro veřejnost prezentují jednoduché, transparentní a srozumitelné služby. V současnosti se zabývají osobním i firemním financováním, jejich služeb využívá již 150000 klientů v 57 pobočkách. V letošním roce již získali sedm ocenění jako například 1. místo ve Zlaté Koruně za Úvěry a Hypotéky. (O nás, 2015)

Vzhledem ke krátké působnosti na trhu a postupným rozšiřováním si vytvořili na poli poskytování hypotečních úvěrů nasmazatelnou pozici, což dokazuje i letošní ocenění. V této chvíli úvěrují refinancování, koupi nemovitosti, rekonstrukci a neúčelovou hypotéku. Mimo předchozí uvedené nabízejí i možnost hypotečního úvěru bez dokládání příjmu a tzv. hypotéku FIT, což je možnost poskytnutí úvěru i pro zákazníky s horší platební morálkou. (Hypotéky, 2015)

1.3.8 mBank S.A.

založení společnosti u nás je datováno do listopadu 2007. Pobočky, kterých je momentálně 26, zde fungují pouze jako poradenská centra a místa, kde si klienti sjednávají hypotéky, což jim umožnilo poskytovat nejvyužívanější služby zdarma. Celkový počet obsluhovaných klientů se přibližuje sto padesáti tisícům. (Vítejte v mBank, 2015)

Původní název BRE Bank byl změněn od 1. 1. 2014. Stejně jako předchozí banky i tato pravidelně sbírá různá ocenění. V roce 2015 to je například druhé místo ve Zlaté koruně za Novinku roku, což byla mobilní aplikace 2.0 mBank. (Vítejte v mBank, 2015)

Z oblasti hypotečních úvěrů řeší jak účelové, tak neúčelové financování. U prvního zmíněného je to především koupi nemovitosti, výstavba a rekonstrukce, vypořádání majetku a refinancování. Přidanou službou navíc je poskytování zajištění platební schopnosti ať už jednorázovou variantou nebo měsíčně placenou. Při pohledu na úrokové sazby klient zjistí, že si může zvolit mezi fixním a variabilním úrokem. (mHypotéka, 2015)

1.3.9 Srovnání vybraných bankovních institucí

Výčet osmi vybraných společností může být finálně rozděleno na stálejší a novější nebo také na silné a slabší články finančního trhu. Mezi první zmíněné je zařazena UniCredit Bank, Česká spořitelna, Komerční banka, Hypoteční banka a GE Money Bank, naopak ke druhým uvedeným je zařazena Equa Bank, Sberbank CZ a mBank. Dělení je takto vytvořeno s ohledem na historický vznik, ale i na dostupná data počtu obsluhovaných klientů.

Všechny uvedené společnosti svým klientům nabízejí možnost refinancování hypotečního úvěru. Jsou také schopni klientům poskytnout zajištění splácení ve formě pojištění, ať už životního, nebo přímo pojištění schopnosti splácet. Ke společné charakteristice patří také možnost propočítat si hypotéku na internetových stránkách banky a možnost objednat si schůzku přes internet.

Téměř všechny poskytují služby nejen soukromým osobám, ale také podnikatelům případně korporacím. V tomto je velmi odlišná Hypoteční banka, která se specializuje výhradně na poskytování hypotečních úvěrů a s nimi spojených produktů.

Dalším obrovským rozdílem v poskytovaných službách je vnímán fakt u mBank a Equa bank, které neumožňují svým klientům pokladní služby. Autorka práce to považuje za obrovskou nevýhodu, protože pokud si klient potřebuje z běžného účtu vybrat větší obnos peněz, než umožňují bankomaty, je nucen si hotovost poslat na jiný účet, popřípadě poslat si patřičnou částku na účet někoho blízkého a ten mu ji následně vybere ze svého účtu. Uvedený příklad, je však jen jednou z možných nastalých situací.

Jako další rozdíl může být vnímán fakt, že hypoteční úvěry, respektive zaměstnanci schopni poskytovat tyto služby, se ne u všech bank vyskytují na každém obchodním místě. U mBank a České spořitelny je nutné před návštěvou ověřit, zda tento typ úvěrů na dané pobočce procesují a zda je tam zaměstnán hypoteční bankéř.

Již bylo popsáno obecné srovnání, jiná porovnání budou uvedena až v dalších kapitolách práce, a to především na zvolená srovnávací data.

1.4 Mystery shopping v určených bankovních institucích

V této kapitole bude postupně řešena první a druhá fáze mystery, tak, jak byly uvedeny v části teoretické označené 3.2.2 Fáze mystery shoppingu. Vyhodnocovací části druhé fáze bude věnována samostatná kapitola. Třetí fáze, interpretace výsledků, součástí práce nebude. Případná doporučení na změny budou uvedena společně vyhodnocením.

1.4.1 Přípravná fáze

V tomto přípravném kroku je třeba popsat zadání, zvolit mystery shoppera, sestavit scénář a konečně stanovit hodnotící kritéria.

1.4.1.1 Zadání

Cílem nákupů je najít dle stanovených parametrů ideální řešení pro potenciálního klienta s potřebou refinancování hypotečního úvěru. Na základě požadavku UniCredit Bank porovnat konkurenční nabídky zvolených bank vůči jejich. Požadavek byl na porovnání s Komerční bankou, Českou spořitelnou, Hypoteční bankou, Sberbank a GE Money bank, jako jejich největších konkurentů na poli poskytovatelů hypotečních úvěrů. Z iniciativy zpracovatele této práce, a na základě zjištění z internetových porovnávačů, byly přidány další dvě banky a to mBank a Equa bank.

V průběhu tajného nákupu se bude mystery shopper dotazovat na daná hodnotící kritéria, pokud nebudou zmíněny pracovníkem zkoumané banky. Přesná konkrétní místa návštěv jsou ponechána k libovolnému zvolení nákupčího, pouze je ze strany Unicredit požadováno cílení oblastí mimo Prahu, z důvodu naprosto odlišné průměrné výše poskytovaných úvěrů.

1.4.1.2 Volba mystery shoppera

Vzhledem na zaměstnaneckou vazbu ve společnosti UniCredit a na pro společnost vykonávanou činnost byly veškeré návštěvy finančních institucí provedeny autorkou bakalářské práce a pro mystery u Unicredit byla vybrána pobočka v Ostravě, aby nedošlo k odhalení a rozpoznání shoppera.

Mystery shopper musí mít scénář vžitý, aby nedošlo k odlišnostem u jednotlivých návštěv, a současně musí působit důvěryhodně, aby nevzbudil podezření u pracovníka banky a neodhalil tak svůj záměr.

Důvod pro provedení zkušebních mystery, bylo vyladění nedostatků a získání jistoty. Díky tomuto bylo ještě před prováděním daných návštěv zjištěno, že pro schůzku na vytvoření nabídky na hypoteční úvěr je nutné si předem domluvit schůzku. V opačném případě se mohou stát dvě situace. Na pobočce se nebudou moci

klientovi věnovat, nebo nebude přítomna kompetentní osoba schopná poskytnout potřebné informace.

1.4.1.3 Mystery scénář

Pro vytvoření scénáře musí být nejprve známy parametry, kterých se má scénář držet a na které má být napasován. V tomto případě jsou zadané parametry UniCredit Bank následující:

- Refinancování hypotečního úvěru, jakožto aktuálně velmi využívaného typu úvěrů
- Výše dlužné částky k refinancování 1500000 CZK
- Původní ocenění bylo ve výši 2300000 CZK
- Úvěr s pojištěním
- Věk klienta do 35 let
- Splatnost 25 let
- Fixace na 5 let

Mystery shopper na předem telefonicky domluvené schůzce bude projednávat možnost refinancování svého hypotečního úvěru dle výše uvedených parametrů a za daného scénáře.

Klientka je vdaná, narozená 23. 9. 1985, muž je o dva roky starší. V tuto chvíli manželé nemají děti, ale do budoucna je plánují. Čisté příjmy rodiny se aktuálně pohybují okolo 35 tisíc korun za měsíc a oba jsou ze zaměstnání na hlavní pracovní poměr. Mimo splácenou hypotéku mají z úvěrových produktů pouze kontokorent na deset tisíc korun. Současnou hypotéku mají vedenu u Raiffeisen Bank. Původní výše poskytnutého úvěru byla 1700000 s úrokovou sazbou 2,99 %, s 3 letou fixací, která jim končí v srpnu roku 2016. Původním účelem byla koupi rodinného domu mimo záplavovou oblast bez nebezpečí výskytu povodně a původní ocenění k dispozici klientka nemá.

1.4.1.4 Hodnotící kritéria

V závislosti na potřebě získat nabídky konkurence a s nimi dále pracovat, porovnat je, nebude vypracován záznamový arch, nýbrž budou stanovena hodnotící kritéria. Pozorovatel nebude posuzovat chování pracovníka banky ani prostředí obchodního

místa. Soustředí se pouze na získání adekvátní nabídky za určených parametrů a dle daného scénáře.

Hodnotící kritéria budou použita pro porovnání nabídek, které povede ke konečnému doporučujícímu stanovisku pro případného klienta a finálně k případným doporučením pro změny v nabídce od společnosti UniCredit bank, za předpokladu, že tyto změny budou potřebné. Hodnotící kritéria jsou stanoveny ve spolupráci s vedením společnosti UniCredit v následující tabulce. Každému kritériu je přiděleno pořadové číslo, které bude dále uváděno při zpracování mystery nákupu ve vybraných společnostech.

Tabulka 1: Stanovená hodnotící kritéria

Číslo	Hodnotící kritérium
1	Výše úrokové sazby
2	Vliv pojištění schopnosti splácet na výši úrokové sazby, výše slevy
3	Podmínka zřízení běžného účtu pro splácení hypotečního úvěru. Pokud ano, jaká je výše poplatků za měsíc?
4	Povinnost zřízení dalších produktů při dané úrokové sazbě vč. výše poplatku
5	Výše poplatku za ocenění nemovitosti
6	Výše poplatku za vyřízení a zpracování hypotéky
7	Poplatek za čerpání ano/ne v jaké výši
8	Výše platby za pojištění schopnosti splácet
9	Zůstatek jistiny po 5 letech
10	Možnost mimořádných vkladů/v jaké výši/s jakým poplatkem
11	Nabídnutí slevy z úrokové sazby nad rámec nabídky/o kolik
12	Možnost refinancování bez dokládání příjmu
13	Jak dlouho dopředu může klient refinancovat hypotéku?
14	Výše měsíční splátky

Zdroj: Vlastní zpracování ve spolupráci s UniCredit Bank

Jednotlivé mystery návštěvy budou zaznamenány na nahrávací zařízení pro pozdější zpracování a případné ujasnění sdělených informací od pracovníka dané banky. Zpracovatel má tak možnost se kdykoli vrátit zpět k informacím z dané návštěvy, čímž předejde případným chybně uvedeným výsledkům. V realizační fázi u jednotlivých návštěv budou pořadová čísla použita neměnně a vždy dána do souhrnné tabulky s uvedenými, konkrétně získanými hodnotami a zjištěnými informacemi hodnotících kritérií. Tabulka bude umístěna pokaždé na konci popisu každého nákupu.

1.4.2 Realizační fáze

Tajné nákupy byly provedeny v osmi bankovních institucích po předem domluvené, telefonicky objednané, schůzce. Dále budou popsány konkrétní zkoumaná obchodní místa, uvedeny jejich adresy včetně data a času provedení návštěvy. Autor práce může rovněž zmínit velké odlišnosti, popřípadě nepřípustné věci a situace, které by mohli ovlivnit rozhodnutí zákazníka, ovšem při výsledném porovnávání na ně nebude brán zřetel.

Pro objektivní porovnání nabídek jsou jednotlivé mystery provedeny během 14 denního období, a to od druhého do šestnáctého listopadu. Pokud by autorka práce prováděla návštěvy v odlišných měsících, data by nemusela být relevantní, protože platnost vyhlášených nabídek bank, stejně tak, jako platnost úrokových sazeb, je obvykle maximálně jeden měsíc.

1.4.2.1 UniCredit Bank Ostrava

Obchodní místo se nachází na adrese Nová Karolina Park, 28. října 3348/65, 70200 Ostrava. Návštěva se uskutečnila 4. 11. 2015 ve čtrnáct hodin a byla domluvena telefonicky předem, daný den ráno. Schůzka trvala zhruba 45 minut a byla téměř nejdelší ze všech.

Klientce byla nabídnuta voda nebo káva, což bylo velmi příjemné vzhledem k času strávenému na pobočce. Bankéřka nejprve dala prostor klientce, aby vyjádřila svůj požadavek a trpělivě ji vyslechla, následně se začala ptát na některé údaje, aby mohla vytvořit nabídku. Potřebnými údaji byli délka splatnosti, délka fixace, výše úvěru, přibližná cena nemovitosti, věk žadatele.

Po vytištění určitého návrhu, který byl předložen, začala zaměstnankyně vysvětlovat, co je obsahem nabídky, za jakých předpokladů je daná nabídka platná, jaké podmínky jsou spojeny s úrokovou sazbou. Do tohoto momentu se nezeptala na příjmy klientky, na to jestli má nějaké děti, kolik má ještě splácených závazků, což jsou všechno data, potřebná pro zjištění bonitní situace klienta, bez kterých není možné vědět, zda může být úvěr klientovi poskytnut.

Nabídka s úrokovou sazbou 1,59 % u této banky byla podmíněna otevřením běžného účtu, ze kterého bude úvěr splácen, a na který musí být připisován alespoň 1,5 násobek měsíční splátky úvěru. Dále byla platná za podmínky pojištění schopnosti splácet, které je hrazeno jednorázově na 5 let a klient má možnost jej zaplatit z vlastních finančních prostředků nebo navýšením úvěru a jako poslední pak aktivně využívanou kreditní kartu. První dvě zmíněné podmínky jsou v nabídce pod slevou 0,5 % ze základní úrokové sazby a poslední zmíněna pak se slevou 0,1 % ze sazby.

Bankéřkou byly vysvětleny i parametry požadovaných produktů pro uvedenou úrokovou sazbu a byly zodpovězeny veškeré dotazy klientky. Jak kreditní karta, tak běžný účet nějakým způsobem nezvyšují náklady hypotečního úvěru. Karta je vedena i vydána bez poplatku po celou dobu a konto u této banky zdarma je pod jedinou podmínkou, a to zaslání alespoň 12000 korun na účet každý měsíc, což pro klientku s rodinným příjmem 35000 korun je splnitelné.

Po vysvětlování byla klientce zmíněna možnost úvěr refinancovat bez případného dokládání příjmů za podmínky, že doposud řádně splácela s manželem veškeré závazky, dle vyhodnocení bankovních registrů, a že nově poskytnutý úvěr nebude parametry odlišný od stávajícího. Tato společnost umožňuje refinancovat hypoteční úvěr klientům jeden rok dopředu, to znamená, že na jeho vyčerpání dle úvěrové smlouvy mají klienti nanejvýš dvanáct měsíců.

Tyto a ostatní porovnávací body jsou uvedeny v tabulce 2: Hodnotící kritéria Unicredit Bank, uvedené níže a stejným způsobem, jak už bylo avizováno v podkapitole 5.2.1.4 Hodnotící kritéria, budou uvedeny pro větší přehlednost všechny výsledky z každé bankovní instituce.

Tabulka 2: Hodnotící kritéria UniCredit Bank

Kritérium	Výsledek
1	1,59 %
2	Ano, sleva 0,5 %
3	Ano, zdarma
4	Ano, kreditní karta bez poplatku
5	Zdarma
6	Zdarma
7	Za návrh na vklad 1500,-, na zápis zástavy zdarma
8	45000,- jednorázově na 5 let
9	1 283 025,39,-
10	20 % z výše dlužné částky každých 12 měsíců, zdarma
11	Ano, 0,1 %
12	Ano
13	12 měsíců
14	6245,- vč. pojištění

Zdroj: Vlastní zpracování z údajů mystery shopping v UniCredit Bank

1.4.2.2 Komerční Banka Olomouc

Návštěva byla provedena 7. 11. 2015 v 10:00 na pobočce Polská 1, 77900 Olomouc. Na toto obchodní místo byla schůzka domluvena předchozí den, doba návštěvy trvala 25 minut.

Průběh schůzky byl téměř stejný jako v UniCredit. Zaměstnankyně dala nejprve prostor klientce, aby sdělila svůj požadavek, následně se pak vyptávala na potřebná data, ale zde se navíc před vytištěním nabídky rovnou ptala i na údaje k posouzení bonity. Mimo to mezi dotazy patřilo i kde má klientka vedenu stávající hypotéku, jakou má momentálně úrokovou sazbu?

Na pracovníci bylo patrné, že příliš zkušeností s těmito úvěry nemá, na některé dotazy klientky nebyla schopna odpovědět hned a bylo zjištěno, že je v této bance pouze půl roku. Je však nutno konstatovat, že i přes tak krátkou dobu na pracovní pozici působila důvěryhodně, byla velmi ochotná a vše co na místě nevěděla, do dvou pracovních dnů zjistila a dodatečně zaslala emailem.

Obrovským překvapením byl fakt, že jako jediná bankovní instituce nejsou schopni klientovi předem sdělit splátkový kalendář, nebo alespoň kritérium číslo devět, a to zůstatek jistiny po 5 letech. Tento parametr nemohl být ani dopočítán, jelikož nejsou schopni ani sdělit výši úmoru a úroku. Klient ani neví, zda se hypotéka u nich splácí

anuitně. Tuto informaci se dovídá až z úvěrové smlouvy, což je dle názoru zpracovatele nevhodné.

Na závěr schůzky klientce byl popsán způsob zpracování hypotečních úvěrů u banky, uvedena přibližná doba zpracování a následného čerpání. Nestandardní bylo, že se až v tuto chvíli pracovnice zeptala, kdy má vlastně klientka datum refinancování. Tento údaj je pro bankéře důležitý především pro představu, jak na dané vyřízení klient spěchá, a zda je banka vůbec schopna jeho požadavku vyhovět.

Podmínky pro refinancování jsou vyhodnoceny v této bance pouze na základě výstupu z registrů, doba délky čerpání je 18 měsíců. Pokud chce klient zachovat možnost předčasného splacení mimo fixaci, musí si připlatit tuto službu za 99 korun měsíčně.

Tabulka 3: Hodnotící kritéria Komerční banky

Kritérium	Výsledek
1	1,99 %
2	Ne
3	Ano, zdarma
4	Ne
5	Zdarma
6	Zdarma
7	Za návrh na vklad 1500,-, na zápis zástavy zdarma
8	425,- měsíčně
9	Údaj nebyl poskytnut
10	20 % z výše dlužné částky/12 měsíců za 99,- měsíčně
11	Ne
12	Ano
13	18 měsíců
14	6351,-

Zdroj: Vlastní zpracování z údajů mystery shopping v Komerční bance

1.4.2.3 Hypoteční banka Olomouc

Třiceti minutová návštěva prodejny na ulici Riegrova 12, 77200 Olomouc dne 10. 11. 2015 v 15:00 byla příjemná a dle nákupčího doba naprosto dostačovala ke zjištění potřebných informací.

Prostor obchodního místa je poměrně stísněný, jednotlivá pracoviště nejsou oddělena žádnou ochranou zónou, což způsobuje, že je přesně slyšet, co se odehrává u vedlejší

přepážky. Obrovskou výhodou, a z jednání to bylo hodně znát, je silná orientace společnosti na poskytování hypotečních úvěrů.

Může být konstatováno, že se bankéři jinými produkty mimo sektor navazujících na hypotéky nezabývají. Bankéřka přesně věděla, na co se ptát, co klienta může zajímat. Ze strany zákazníka nemuselo být pokládáno příliš dotazů, jelikož hypoteční specialista téměř vše zmínila sama.

Stejně jako u mnoha jiných institucí je klientovi v případě řádného splácení poskytnuta možnost refinancování závazků bez dokládání příjmu, ocenění nemovitosti provádějí zdarma, a tak se dá říct, že jediným očekávaným poplatkem zůstává čerpání na podání návrhu na vklad zástavního práva do katastru nemovitosti. Protikladem je pak nemožnost provedení mimořádné splátky mimo fixaci.

Tabulka 4: Hodnotící kritéria Hypoteční banky

Kritérium	Výsledek
1	1,79 %
2	Ano, 0,2 %
3	Ano, zdarma
4	Ne
5	Zdarma
6	Zdarma
7	Za návrh na vklad 1900,-, na zápis zástavy zdarma
8	310,- měsíčně
9	1 255 436,75,-
10	Ne
11	Ne
12	Ano
13	12 měsíců
14	6206,-

Zdroj: Vlastní zpracování z údajů mystery shopping v Hypoteční bance

1.4.2.4 Česká spořitelna Přerov

Zde byl termín domluven 6. 11. 2015 a návštěva se uskutečnila 13. 11. 2015 ve 13 hodin. Adresa na tuto pobočku banky je Palackého 2882/16, 75002 Přerov. Doba tady strávená byla opravdu nejdelší ze všech, konkrétně 72 minut, a to především z toho důvodu, že i přes sjednaný termín týden dopředu se bankéřka klientce začala věnovat až 20 minut po domluveném čase, bez jakékoli omluvy.

Celé jednání dále probíhalo v dost neochotném a nepříjemném prostředí, což je nutné konstatovat, že pokud by se jednalo o skutečného klienta, je mystery shopperem posuzováno, že by tuto banku zřejmě nevyužil.

Klientce nebylo vůbec nic vysvětleno. Bankéřka nezmínila ani základní podmínky poskytnutí hypotečního úvěru, vše muselo být ze strany klientky dotazováno. Přestože klientka zmínila dobu splácení 25 let, kterou si přála, byla ji nejprve vytištěna nabídka na 30 let a ochota na vytištění opravné nabídky zde také moc nebyla. Tu se však nakonec podařilo získat.

Hypotéka v dané bance byla podmíněna službou hypotéka s prémie, která je zpoplatněna třemi tisíci korun. Jedná se o službu, kdy je po jednotlivých fixacích, za předpokladu že klient v bance zůstává, vyplacena jednorázová prémie na běžný účet klienta. Na dotaz klientky, zda je možné refinancování bez dokládání příjmu, bylo odpovězeno, že ano, ale podmínky bankéřka nechtěla sdělit. Jako důvod uvedla, že podmínky jsou u každého úvěru jiné.

Tabulka 5: Hodnotící kritéria České spořitelny

Kritérium	Výsledek
1	1,89 %
2	Ano, 0,4 %
3	Ano, zdarma
4	Ano, služby hypotéka s prémie poplatek 3000,-
5	Zdarma
6	Zdarma
7	Za návrh na vklad 2000,-, na zápis zástavy 500,-
8	450,- měsíčně
9	1 301 649,86,-
10	Ne
11	Ne
12	Ano
13	12 měsíců
14	6298,-

Zdroj: Vlastní zpracování z údajů mystery shopping v České spořitelně

1.4.2.5 GE Money Bank Olomouc

Schůzka na tomto obchodním místě dne 6. 11. 2015 v pět hodin odpoledne trvala 20 minut, což byla ze všech mystery nejkratší doba a domluva s bankéřkou proběhla asi

hodinu před návštěvou. Adresa na toto obchodní místo je Polská 1201/1, 77900 Olomouc.

Přestože doba strávená na místě byla krátká, pracovnice nabídla klientce vodu, jednání vedla po celou dobu v příjemné atmosféře. Bylo z ní cítit, že v oboru je velmi zkušená. Zeptala se i na takové věci, jako například jaká nemovitost bude předmětem zástavy, zda byla nemovitost někdy v minulosti zaplavena nebo se nachází v záplavové oblasti.

Stejně jako u všech předchozích společností, i zde musí být hypotéka splácena z běžného účtu u GE Money Bank, který může být veden zdarma, podmínkou je příchozí měsíční obrát ve výši minimálně 15000 korun. Mimořádná splátka může být klientem provedena až do výše 25 % z původní výše úvěru poprvé po dvanácti řádných splátkách a posléze po každých šesti. Bankéřka rovněž zmínila, že výpis z katastru nemovitostí a snímek katastrální mapy po klientce vyžadována nebude.

Tabulka 6: Hodnotící kritéria GE Money Bank

Kritérium	Výsledek
1	2,24 %
2	Ne
3	Ano, zdarma
4	Ne
5	Zdarma
6	Zdarma
7	Za návrh na vklad 1900,-, na zápis zástavy zdarma
8	327,-
9	1 263 131,66,-
10	Ano, 25% z původní výše úvěru/12-6 měsíců/zdarma
11	Ne
12	Ne
13	6 měsíců
14	6534,53,-

Zdroj: Vlastní zpracování z údajů mystery shopping v GE Money Bank

1.4.2.6 Sberbank CZ pobočka Brno

Schůzka probíhala na obchodním místě dne 12. 11. 2015 ve 13 hodin. Bankéřka byla o návštěvě informována s dvoudenním předstihem. Přesná adresa je Pánská 2/4, 60200 Brno. Doba zde strávená byla 40 minut.

Ke společnosti Sberbank autorka práce považuje za nutné konstatovat, že je velmi obtížné nejen si domluvit v této společnosti schůzku, ale vůbec se na některé z obchodních míst dovolat. To se podařilo až po čtyřech dnech poměrně naléhavého volání. Z tohoto důvodu je mystery provedeno v Brně, protože v Olomouci nebylo možné se s nikým zkontaktovat.

Zjištěné informace v této bance byly poměrně překvapivé. Sberbank je v mnoha směrech odlišnou společností z pohledu posuzovaných kritérií. Svým klientům umožňují mimořádné splátky do výše 10 % z aktuálního zůstatku jistiny, odhad si žadatelé rovněž hradí, a navíc nemají jednotnou cenu. U rodinného domu se poplatek pohybuje od pěti do šesti tisíc, dle poskytnuté informace od bankéřky.

Podmínkou úrokové sazby je nejen běžný účet, ale i pojištění schopnosti splácet. Naopak je jedinou institucí, které poskytuje službu čerpání na podání návrhu na vklad zástavního práva do katastru nemovitostí zdarma.

Tabulka 7: Hodnotící kritéria Sberbank CZ

Kritérium	Výsledek
1	1,99 %
2	Ano, sleva 0,2 %
3	Ano, zdarma
4	Ne
5	5 až 6 tisíc korun
6	Zdarma
7	Zdarma
8	319,- měsíčně
9	1 261 522,06,-
10	Ano, 10% z dlužné částky/12 měsíců/zdarma
11	Ne
12	Ano
13	12 měsíců
14	6371,-

Zdroj: Vlastní zpracování z údajů mystery shopping v Sberbank CZ

1.4.2.7 Equa Bank pobočka Olomouc

Mystery nákup této banky na adrese Polská 1, 77900 Olomouc proběhl 10. 11. 2015 v 15:00 a trval 35 minut. Bankéř byl časově velmi přesný a klientku již očekával.

Celou dobu návštěvy si pracovník zapisoval požadavky a dle jeho mínění podstatné informace od klientky. Díky tomuto pak nemusely být kladené dotazy znovu opakovány a celý rozhovor měl určitý řád. Čas strávený na této pobočce byl velmi efektivní a zaměstnanec působil opravdu profesionálně.

Podmínka vedení běžného účtu pro splácení je samozřejmostí. Oproti ostatním společnostem klient hradí poplatek za ocenění nemovitosti, ale až při čerpání úvěru, kdy již má jistotu poskytnutí hypotéky. Poskytnutí úvěru bez dokládání příjmu je rovněž dle výstupu z úvěrových registrů, které poskytnou bance obraz o platební morálce klienta. Ke schválenému a čerpanému úvěru je dle nabídky zákazníkovi připsán bonus ve výši 5000 korun na běžný účet.

Tabulka 8: Hodnotící kritéria Equa Bank

Kritérium	Výsledek
1	1,99 %
2	Ano, sleva 0,3 %
3	Ano, zdarma
4	Ne
5	4.900,-
6	Zdarma
7	Za návrh na vklad 1900,-
8	495,-
9	1 260 737,30,-
10	Ano, 20% z dlužné částky/12 měsíců/zdarma
11	Ano, 0,2 %
12	Ano
13	12 měsíců
14	6351,-

Zdroj: Vlastní zpracování z údajů mystery shopping v Equa Bank

1.4.2.8 mBank pobočka Olomouc

Závěrečný tajný nákup proběhl dne 16. 11. 2015 od 18 hodin do půl sedmé v této bankovní instituci a domluven s bankéřem byl daný den ráno. Kiosek banky se nachází na ulici Polská 1, 77900 Olomouc.

Za obrovskou nevýhodu může být považována situace, kdy společnost nemá svého hypotečního bankéře k dispozici na pobočce neustále. Přestože schůzka byla domluvena dopředu a bankéř tak znal téma s předstihem, nebyl na situaci připraven a

pouze se omluvil, že není hypoteční specialista a že kolega na pobočce není přítomen.

Z důvodu výše uvedeného, byl průběh návštěvy lehce řečeno velmi krkolomný. Pracovník nabídku vytvářel pomocí kolegy po telefonu, což může být považováno za neprofesionální a poměrně nepříjemné pro zákazníka, jelikož jsou předávány důvěrné informace nějaké osobě, kterou ani nemůže vidět.

Pán, který seděl za počítačem, pokládal klientovi otázky bez jakéhokoli vysvětlení, k čemu je potřebuje znát. Shopper však přesto ocenil snahu, kterou protější strana měla, aby alespoň nějakým způsobem zákazníkovi vyhověla a odpověděla mu na všechny položené otázky. Toto setkání, i celkem z logického hlediska, bylo poměrně dlouhé, konkrétně pětadesát minut.

Tabulka 9: Hodnotící kritéria mBank

Kritérium	Výsledek
1	1,99 %
2	Ano, 0,25 %
3	Ano, zdarma
4	Ne
5	Zdarma
6	Zdarma
7	Za návrh na vklad 1500,-
8	22.000 jednorázově první 2 roky
9	1 260 768,-
10	Ano, 10% z dlužné částky/12 měsíců/zdarma
11	Ne
12	Ano
13	30 dnů
14	6351,-

Zdroj: Vlastní zpracování z údajů mystery shopping v mBank

1.4.3 Vyhodnocení

V této části práce autorka vyhodnotí výsledky a zjištěná data z provedených mystery nákupů. Z důvodu přehlednosti budou jednotlivá hodnotící kritéria dána do tabulky a seřazena vždy od nejlepší po nejhorší výstup. Rovněž bude přiřazeno ke každému výstupu určité bodové ohodnocení. Systém přidělování bodů je popsán v následujícím textu. Tento systém je zvolen především z důvodu dodržení objektivnosti zpracovatele výsledků.

S hodnocením bude dále pracováno pro následné doporučení. U výsledků s určitou hodnotou bude stupnice určena stejným způsobem jako například známkování ve škole (1 bod = nejlepší výsledek). Pokud bude u více společností zjištěna totožná hodnota, pak budou přidělené body těmto společnostem vždy ve stejné výši a stanoveny jako nejbližší k připsaným bodům k předchozí zjištěné lepší hodnotě (upřesněno na příkladu níže).

Data zjištěná pak jako horší získají bodové ohodnocení s opačným pravidlem, a to jako nejdálší k lepší získané hodnotě s připočítáním vynechaných pozic. V případě jednoslovné odpovědi (ano, ne, zdarma) bude přidělen jeden nebo dva body se stejným pravidlem. Poslední možností je, že banka nebyla schopna na dané kritérium odpovědět vůbec. Za tohoto předpokladu bude přiděleno na stupnici nejhorší možné ohodnocení.

Pro objasnění je uvedeno na příkladu. Pokud je uvažováno pět bank A, B, C, D a E z nichž banka A má nejlepší výsledek, banka B a C stejný, banka D nejhorší a banka E hodnotu nedodala. Bodové hodnocení bude rozděleno takto: A = 1, B = 2, C = 2, D = 4, E = 5. Při jednoslovné odpovědi banka D poskytuje službu zdarma ostatní ne a banka E znovu hodnotu nedodala. Přidělené body budou D = 1, A = 2, B = 2, C = 2, E = 3.

1.4.3.1 Výše úrokové sazby

Získané údaje k tomuto kritériu byly u čtyř společností se stejnou hodnotou, u tří s lepší a u jedné byla nabídka vysoko nad ostatními. Hodnotu v rámci modelace poskytly všechny společnosti a je tak jasné, že patří k nejzásadnějším parametrům v nabídce bank.

Od úroků se totiž do jisté míry odvíjí další hodnoty, jako například zůstatek na jistíně úvěru po pěti letech nebo podíl úroku a úmoru. Není to však jediný údaj, který zmíněné částky ovlivňuje. Nutno podotknout, že úrokovou sazbu sdělovali pracovníci ještě před samotným vytištěním nabídek a poměrně dost na ni upozorňovali.

V následující tabulce jsou znázorněny výsledné nabídky úroků z posuzovaných institucí a k nim přidělena bodová ohodnocení, dle již zmíněného systému. Data jsou zobrazena od nejlepší po nejhorší.

Tabulka 10: Porovnání úrokových sazeb

Společnost	Kritérium č. 1	body
UniCredit Bank	1,59 %	1
Hypoteční banka	1,79 %	2
Česká spořitelna	1,89 %	3
Komerční banka	1,99 %	4
Sberbank	1,99 %	4
Equa Bank	1,99 %	4
mBank	1,99 %	4
GE Money Bank	2,24 %	8

Zdroj: Vlastní zpracování z údajů získaných v průběhu mystery shopping

1.4.3.2 Vliv pojištění schopnosti splácet na výši úrokové sazby

V dnešní době nestability trhu práce, stresového prostředí a celkově vyššího rizika onemocnění je důležité si závazek, jakým je hypoteční úvěr dobře zajistit. U většiny lidí se jedná o splatnost téměř do důchodového věku, kdy se rizika nemoci, ztráty zaměstnání a i samotného úmrtí zvyšují, což si mnohdy mladší žadatelé neuvědomují.

To je jedním z důvodů, proč některé bankovní instituce chtějí mít takové závazky pojištěny. Na oplátku však také některé za tuto cenu dávají svým klientům slevy z úrokové sazby. Každá společnost k tomuto přistupuje jiným způsobem a slevy poskytují rovněž v jiné výši.

Při jednotlivých mystery nákupech bylo z některých bankéřů poznat, že jejich banka na nějakém pojištění netrvá a hovor tak nebyl ani k tomuto směřován. Příkladem je třeba GE Money Bank. Další, poměrně extrémní situace nastala v mBank, kde z úst bankěře bylo přímo řečeno, že se banka na toto nezaměřuje a doporučuje tak

klientovi, aby se zajistil někde jinde. Proč tato společnost, respektive její zaměstnanec, přistupuje k pojištění takto laxně, zůstává záhadou.

Autorka práce ovšem považuje tento přístup za chybný, protože banka tak přichází o obchod s klientem a nejen v oblasti pojištění, nýbrž v některých případech může přijít o klienta jako celek.

Opakem pospané situace je UniCredit Bank, kde pro změnu bankéřka na pojištění hypotečního úvěru velmi dbala. V určitých situacích až tlačila na souhlas klientky se zajištěním budoucí možné hypotéky. Důvodem bude zřejmě výše slevy 0,5 % za pojistné u této banky, bez něž by úroková sazba nebyla tak zajímavá.

Porovnávat pouze výše poskytnutých slev by bylo v tomto případě irelevantní, jelikož společnost, která například slevu neposkytuje, může mít základní úrokovou sazbu nižší, než ta co ji poskytuje. V níže uvedené tabulce se tak nachází souhrn vyzískaných údajů od všech společností rovněž seřazeny od nejlepší po nejhorší hodnotu a s přidělenými body. Ovšem s přihlédnutím na předchozí hodnotící parametr (úrokovou sazbu).

Tabulka 11: Porovnání úrokové sazby a slevy za pojištění

Společnost	Úroková sazba	Kritérium č. 2	body
UniCredit Bank	1,59 %	0,5 %	1
Hypoteční banka	1,79 %	0,2 %	2
Česká spořitelna	1,89 %	0,4 %	3
Komerční banka	1,99 %	NE	4
Sberbank	1,99 %	0,2 %	5
mBank	1,99 %	0,25 %	6
Equa Bank	1,99 %	0,3 %	7
GE Money Bank	2,24 %	NE	8

Zdroj: Vlastní zpracování z údajů získaných v průběhu mystery shopping

V tabulce 11 je uvedeno srovnání v závislosti na úrokové sazbě s poskytnutím slevy za pojištění, bez ohledu na výši dané slevy. Tuto hodnotu je však potřebné posoudit i

za předpokladu, že by sleva za pojištění poskytnuta nebyla, kde pak výsledná hodnota pro klienta bude úplně jiná.

V navazující tabulce budou tedy uvedeny totožné hodnoty, ale danou slevu od pojistného ve výsledku odečteme a přidělené body budou přiřazeny k hodnotám po odečtení slevy za pojistné. Opět seřazeno od nejlevnější po nejvyšší nabídku.

Tabulka 12: Porovnání úrokové sazby bez poskytnuté slevy za pojistné

Společnost	Úroková sazba	Kritérium č. 2	Výsledná úroková sazba	body
Komerční banka	1,99 %	NE	1,99 %	1
Hypoteční banka	1,79 %	0,2 %	1,99 %	1
UniCredit Bank	1,59 %	0,5 %	2,09 %	3
Sberbank	1,99 %	0,2 %	2,19 %	4
GE Money Bank	2,24 %	NE	2,24 %	5
mBank	1,99 %	0,25 %	2,24 %	5
Česká spořitelna	1,89 %	0,4 %	2,29 %	7
Equa Bank	1,99 %	0,3 %	2,29 %	7

Zdroj: Vlastní zpracování z údajů získaných v průběhu mystery shopping

1.4.3.3 Podmínka zřízení běžného účtu

Obrovským překvapením pro autorku práce bylo zjištění u tohoto kritéria. Všechny banky sice požadují vedení běžného účtu pro strhávání splátek hypotečního úvěru, nicméně tento účet vedou klientovi bez poplatku po celou dobu splácení úvěru. Mylně tedy bylo na počátku předpokládáno, že zde budou jedny z největších rozdílů v poskytovaných službách.

Na základě uvedeného tak dále kritérium č. 3 nebude v hodnocení započítáváno. Výsledné přidělené body by byly pro všechny instituce totožné a výsledek tak neovlivní.

1.4.3.4 Povinnost zřízení dalších produktů

Tento porovnávací údaj byl mystery shopperem zařazen do hodnotících kritérií, jelikož požadavek banky na další povinný produkt by mohl ve finále zvedat náklady na poskytnutý hypoteční úvěr. Předpoklad nebyl úplně mylný. I když se ve většině případů nepotvrdil a žádný další přidružený produkt nebyla povinnost uzavřít, ve dvou případech tomu tak nebylo.

V případě UniCredit Bank je vyžadováno vedení a používání kreditní karty, ovšem klient za tuto službu nehradí žádný poplatek, pokud ji využívá řádně a dle instrukcí podaných bankou. Pakliže dlužník přestane kartu používat, je mu odebrána sleva z úrokové sazby na hypotečním úvěru a to ve výši 0,1 %.

Druhým případem je Česká spořitelna, kde je vyžadována služba tak zvaná hypotéka s prémie, což pro klienta znamená, že mu po určité době, a za určitých podmínek, banka vrací část úroků zpět na jeho běžný účet. Tato služba je zpoplatněna jednorázovou částkou 3000 korun a není možné úvěr bez této služby uzavřít.

Z údajů výše popsaných vyplývá, že po jednom bodu je přičteno ostatním šesti bankám, dva body UniCredit bank, především z toho důvodu, že služba je zdarma a tři body pak České spořitelně, kde díky povinné službě se klientovi jednorázově zvedají náklady úvěru.

1.4.3.5 Poplatek za ocenění nemovitosti, vyřízení a zpracování hypotéky

V podkapitole jsou spojena hodnotící kritéria pět a šest. Druhé zmíněné kritérium je z výsledného hodnocení opět vyloučeno. Bylo zjištěno, že poplatek za sjednání a zpracování hypotečního úvěru na refinancování ve sledovaném období neviduje žádná ze zkoumaných bankovních institucí a hodnocení by tak opět vůbec neovlivnilo výsledek.

U poplatku za ocenění nemovitosti a vyhodnocení rizik spojených se zástavou nemovitosti, nastala obdobná situace jako v podkapitole 5.2.3.4. Povinnost zřízení dalších produktů. Pouze dvě společnosti neposkytují ocenění pro tento druh úvěrů zdarma a zvedají tak finanční náklady žadatelům o refinancování úvěru.

UniCredit Bank, Komerční banka, Hypoteční banka, Česká spořitelna, GE Money bank a mBank jsou těmi poskytovateli posouzení zdarma a přiděleno mají po jednom bodu. U Equa bank hradí klient 4900 korun až v momentu čerpání úvěru, což je alespoň lehkou úlevou pro klienta, protože již ví, že je mu úvěr schválen. Přidělených bodů je sedm. Poslední nezmíněnou společností je Sberbank, kde částka hrazená za posouzení zástavní hodnoty činí od pěti do šesti tisíc korun dle typu nemovitosti, proto je počet přidělených bodů osm.

1.4.3.6 Poplatek za čerpání, jeho výše

Ve zkoumaných společnostech bylo zjištěno, že pouze jediná umožňuje klientovi čerpat hypoteční úvěr zcela bez poplatku, a to Sberbank. Ostatní pak mají zdarma pouze čerpání na zapsané zástavní právo do katastru nemovitosti. Vyjimku tvoří Česká spořitelna, kde za tento způsob čerpání hradí klient částku 500 korun.

S přihlédnutím k výše popsaným okolnostem budou v následující tabulce přiděleny body navíc mimo Sberbank, která má jediná čerpání zdarma. Těm, kteří poskytují zdarma čerpání na zapsané zástavní právo, bude navíc udělen 1 bod, České spořitelně body dva, jelikož neumožňuje čerpání bezplatně vůbec. V tabulce pak budou mimo to standardním, již několikrát použitým, způsobem přiděleny body dle výše poplatku od nejnižšího po nejvyšší plus připočteny zmíněné body navíc.

Tabulka 13: Srovnání poplatků za čerpání hypotečního úvěru

Společnost	Kritérium č. 7	body
Sberbank	zdarma	1
UniCredit Bank	1500,-	2+1 = 3
Komerční banka	1500,-	2+1 = 3
mBank	1500,-	2+1 = 3
Hypoteční banka	1900,-	5+1 = 6
GE Money Bank	1900,-	5+1 = 6
Equa Bank	1900,-	5+1 = 6
Česká spořitelna	2000,-	8+2 = 10

Zdroj: Vlastní zpracování z údajů získaných v průběhu mystery shopping

1.4.3.7 Výše platby za pojištění schopnosti splácet

Na místě bylo při mystery zjištěno, že každá banka k tomuto parametru přistupuje jiným způsobem. Některé nabízejí měsíčně placenou službu, kterou klient hradí mimo svou měsíční splátku navíc, a takových je většina. Jiné mají pojistné hrazeno jednorázově na dobu pěti let (UniCredit bank). Existuje mezi zkoumanými rovněž jedna specialita v podání mBank. Jejich klienti nejprve první dva roky hradí pojistné jednorázově, další roky pak platbu již hradí měsíčně.

Aby mohla být data porovnána a výstupy správně vyhodnoceny, musí být stanovena stejná porovnávací hodnota. S přihlédnutím na okolnost, že požadujeme pro potenciálního klienta pěti letou fixaci a ještě výjimečnou situaci mBank, je pro srovnání použit převod na model UniCredit Bank. Platby jsou tedy sjednoceny do 5 leté sumy a postupně seřazeny v následující tabulce.

Tabulka 14: Srovnání platby za pojistné

Společnost	Kritérium č. 8	body
Hypoteční banka	18600,-	1
Sberbank	19140,-	2
GE Money Bank	19620,-	3
Komerční banka	25500,-	4
Česká spořitelna	27000,-	5
Equa bank	29700,-	6
UniCredit Bank	45000,-	7
mBank	60200,-	8

Zdroj: Vlastní zpracování z údajů získaných v průběhu mystery shopping

Aby však bylo srovnání zcela správné, je nutno uvést, že v tabulce je počítáno pouze s faktickou výší poplatku, který hradí klient za pojistné. V případě UniCredit Bank je však situace ještě odlišná i v možnosti klienta zahrnout pojistné do výše poskytovaného úvěru, což rázem mění částku finančního nákladu za tuto službu.

V tomto případě je tak spíše potřeba počítat s rozdílem na úrokové sazbě po pěti letech s pojištěním započítaným do úvěru a s pojistným hrazeným z vlastních zdrojů

klienta (uvedeno v tabulce). Na pořadí a přidělené body by nemělo vliv, ale celkový náklad klienta za pojistné při první variantě činí 37362,99 korun. Jak bude vysvětleno v následující podkapitole, s touto variantou dále nebude počítáno.

1.4.3.8 Zůstatek jistiny po pěti letech

Až na jednu výjimku byl tento údaj poskytnut všemi společnostmi. Komerční banka tuto částku a finální splátkový kalendář není schopna klientovi sdělit dříve než po podpisu úvěrové smlouvy a jejího načtení do systému banky. To je autorkou práce považováno za zcela nepřipustné. Představa, že je podepsán závazek na 25 let a dotyčný dlužník neví, jakým způsobem bude úvěr splácet je nepředstavitelná. Finančně znalý klient by takovouto smlouvu zřejmě nepodepsal.

Jelikož tato společnost hodnotu nebyla ani na opakovanou výzvu schopna dodat je jí v rámci níže uvedené tabulky přiděleno poslední místo a tudíž i největší počet bodů.

Tabulka 15: Zůstatek jistiny po 5 letech

Společnost	Kritérium č. 9	body
Unicredit Bank	1 245 662,40,-	1
Hypoteční banka	1 255 436,75,-	2
Equa Bank	1 260 737,30,-	3
mBank	1 260 768,-	4
Sberbank	1 261 522,06,-	5
GE Money Bank	1 263 131,66,-	6
Česká spořitelna	1 301 649,86	7
Komerční banka	neposkytnuto	8

Zdroj: Vlastní zpracování z údajů získaných při mystery shoppingu

Jako zajímavý ukazatel může být vnímána hodnota a umístění České spořitelny, která by nabízí třetí nejnižší úrokovou sazbu na trhu, tento údaj je zcela odlišný. Může to například způsobovat ona zmíněná služba hypotéka s premií, ale to se mystery shopper na opětovné kontaktování bankéřky nedověděl.

Opět je uvedena druhá hodnota Unicredit Bank v případě platby pojistného z hypotečního úvěru. Částka by činila 1 283 025,39 korun a znamenalo by to

přidělení 6 bodů a posunutí hodnot tabulky od GE Money Bank výše o jeden bod. Ovšem dané porovnání nebude dále použito.

Autorka nemůže docílit srovnatelných hodnot s ostatními společnostmi, které tuto možnost neposkytují. Data by byla velmi zkreslená a neúplná. Částečně by bylo možné situaci přiblížit, pokud by u ostatních společností byla k výši zůstatku jistiny přičtena platba za pojistné za období pěti let. I tento údaj by však nebyl přesný. V případě UniCredit Bank je zahrnutím pojistného do výše úvěru a tudíž i samotné splátky, z pojistného také hrazen úrok, což u ostatních bank není možné odvodit.

1.4.3.9 Mimořádné vklady

Hodnotící kritérium číslo 10 je na výsledné zpracování zřejmě nejsložitější. Je důležité upřesnit, jakým klíčem budou předělovány body. Postup bude samozřejmě dodržen dle popisu uvedeného v části 5.2.3 Vyhodnocení.

Za variantu ano, ne bude přidělen jeden, respektive dva body. V případě výše mimořádné splátky bude dodrženo bodové přidělení od nejvyšší po nejnižší hodnotu. Jako poslední řešení zbývá poplatek za tento mimořádný vklad.

Jediná Komerční banka jej má veden jako službu, za kterou klient hradí 99 korun měsíčně a připočítává se mu k výši měsíční splátky hypotéky. Z tohoto důvodu bude bodově zařazena na nejbližší místo k těm, kteří možnost neposkytují vůbec, protože bez zaplacení této služby komerční banka neumožňuje mimořádné vklady provést.

V níže uvedené tabulce je dle výše popsaného a ze sečtených bodů přiděleno konečné pořadí z pohledu posuzovaného kritéria.

Tabulka 16: Srovnání možnosti mimořádných vkladů

Společnost	Mim. Vklad ANO/NE	Body	Výše vkladu	Body	Celkem = Pořadí
UniCredit Bank	ANO	1	20 %	2	3 = 2
Komerční banka	ANO	1	20 %, 99,-	6	7 = 6
Hypoteční banka	NE	2	0 %	7	9 = 7
Česká spořitelna	NE	2	0 %	7	9 = 7
GE Money Bank	ANO	1	25 %	1	2 = 1
Sberbank	ANO	1	10 %	4	5 = 4
Equa Bank	ANO	1	20 %	2	3 = 2
mBank	ANO	1	10 %	4	5 = 4

Zdroj: Vlastní zpracování z poskytnutých dat při mystery shoppingu

1.4.3.10 Snížení úrokové sazby nad rámec nabídky

Z tohoto pohledu zaměstnanci bank příliš sdílní nebyli. Pouze na dvou místech byla klientce zmíněna a částečně přislíbena možnost získání slevy navíc, bez podmínky sjednání dalšího produktu. Ostatní banky v tomto směru zaostávají.

Vítězem v tomto směru je Equa bank, kde byla bankéřem navržena možnost slevy 0,2 % oproti klasické nabídce. Druhým pak UniCredit Bank, kde sleva navíc byla 0,1 %. Bodově tedy prvnímu přičten jeden, druhému dva a ostatním institucím, které slevu nenavrhly tři body.

1.4.3.11 Refinancování hypotečního úvěru bez prokazování příjmů

Jedná se o velmi často využívanou službu od klientů, která podstatně zrychluje proces poskytnutí úvěru a žadateli snižuje počet potřebných dokumentů pro vyřízení. Všechny banky mají nastavena svá určitá pravidla, která nejsou brána v rámci hodnocení do úvahy. Pouze mohla být autorkou práce zmíněna u jednotlivých mystery.

Velmi častým pravidlem pro využití této možnosti je dosavadní platební morálka žadatele, popřípadě žadatelů v bankovních i nebankovních registrech, dále pak musí být úvěr uzavřen na totožné osoby, jako ten předcházející a za zmínku stojí i pravidlo

stejně zástavy. Bankéřem bylo vysvětleno, že se jedná o situaci, kdy je zástavní právo banky podáno na totožnou nemovitost jako u předcházejícího úvěru.

Jelikož všechny banky tuto možnost svým klientům poskytují je dané hodnotící kritérium z dalšího šetření vypuštěno. Přestože pravidla jsou různá, parametr splnily všechny.

1.4.3.12 Nejdelší lhůta pro sjednání hypotéky za účelem refinancování

Očekávání bylo, že všechny banky budou mít lhůtu velmi podobnou. Částečně i bylo splněno. Nejčastější možností je dvanáct měsíců, ovšem vyskytly se i varianty 18 a 6 měsíců. Nejvíce šokujícím v tomto směru byla mBank, která zajistí klientovi refinancování úvěru pouze třicet dnů dopředu.

Při dotazu na průměrnou lhůtu zpracování a odpovědi tři týdny, dané pravidlo působí poměrně nepřiměřeně a klienta dostává do nepříjemné situace. Faktem je, že se tato doba počítá od momentu podpisu úvěrové smlouvy a podání návrhu na vklad zástavního práva do katastru nemovitostí, nicméně to nic nemění na faktu, že termín je pro klienta šibeniční.

Tabulka udává, jak dlouho dopředu může klient u dané banky žádat o refinancování své hypoteky. Body jsou přidělovány stejným pravidlem jako dosud.

Tabulka 17: Srovnání lhůty pro refinancování

Společnost	Kritérium č. 13	body
Komerční banka	18 měsíců	1
Hypoteční banka	12 měsíců	2
Equa Bank	12 měsíců	2
UniCredit Bank	12 měsíců	2
Sberbank	12 měsíců	2
Česká spořitelna	12 měsíců	2
GE Money Bank	6 měsíců	7
mBank	30 dnů	8

Zdroj: Vlastní zpracování ze získaných údajů z mystery shopping

1.4.3.13 Měsíční splátka

Pro mnohé klienty se jedná o údaj, podle kterého zvažují výběr banky, což je logické, protože to nejvíce vypovídá o měsíčním zatížení, nákladech, které jsou pořízením hypotéky spojeny. Každý člověk si tak může sám propočítat, zda na to má či ne, a zvážit si případně jiné možnosti.

I přes shody v nabídce úrokových sazeb některých posuzovaných společností, je výše splátky v jednom případě odlišná. Sberbank, stejně jako tři další, předaly návrh na sazbu ve výši 1,99 %, přesto se výsledná splátka liší směrem nahoru o dvacet korun.

Tabulka 18: Srovnání výše měsíční splátky

Společnost	Kritérium č. 14	body
UniCredit Bank	6063,-	1
Hypoteční banka	6206,-	2
Česká spořitelna	6298,-	3
Komerční banka	6351,-	4
Equa Bank	6351,-	4
mBank	6351,-	4
SberBank	6371,-	7
GE Money Bank	6534,53,-	8

Zdroj: Vlastní zpracování ze získaných údajů ve zkoumaných bankovních institucích

Pro doplnění úplnosti údajů je znovu uvedena u UniCredit Bank splátka v případě možnosti zahrnout pojistné do úvěru a její výše by byla 6245 korun, což by byla druhá nejnižší hodnota a znamenala by tak přidělení dvou bodů a hypoteční banka bod jeden, z již zmíněných důvodů v podkapitole 5.2.3.8 nebude s tímto údajem dále počítáno.

1.4.3.14 Celkové výsledky a bodové hodnocení

V předchozích podkapitolách byly, u sledovaných kritérií, přiřazeny bodové hodnoty, aby z nich mohl být následně sestaven a seřazen seznam bank dle dosažených výsledků.

V této podkapitole bude vytvořena souhrnná tabulka udávající tyto výsledky a také sestavena mapa vnímání, která bude porovnávat historické stáří banky a umístění ve výsledkové tabulce, čímž autorka práce zdůrazní vliv stáří banky na postavení na trhu dle zkoumaných kritérií.

Některé banky se většinu doby držely v horních příčkách u všech porovnávaných kritérií, jako například Hypoteční banka a UniCredit Bank, ze kterých i nakonec vzešla společnost s průměrným nejlepším ohodnocením. Komplexně se jedná o kvalitní nabídky pro potenciální klienty. Na druhé straně se vyskytly i u silných společností situace, kdy pořadí v tabulkách, dle získaných poznatků, bylo nahoru a dolů.

Tabulka 19: Výsledné bodové srovnání

Pořadí	Společnost	Body celkem
1.	UniCredit Bank	27
2.	Hypoteční banka	32
3.	Komerční banka	41
4.	Sberbank	47
5.	Česká spořitelna	49
6.	Equa Bank	51
7.	mBank	57
8.	GE Money Bank	58

Zdroj: Vlastní zpracování z posuzovaných

Finální nejlepší výsledek dosáhla UniCredit Bank, i když je nutno říct, že velký prostor pro zlepšení se skrývá ve způsobu zajišťování klientů službou pojištění schopnosti splácet, jako druhá je pak Hypoteční banka.

Obrovským překvapením pro zpracovatelku je celkový výsledek GE Money Bank. Od poměrně silné banky na trhu, která se v počtu klientů neustále předhání s UniCredit Bank, byl očekáván lepší výsledek. Naopak pozitivním překvapením bylo umístění Sberbank, jako jedné z novějších společností, mezi čtveřicí nejlepších, což jen dokazuje to, že ne vždy najde klient nejlepší nabídku u silné a historicky pevné banky na trhu.

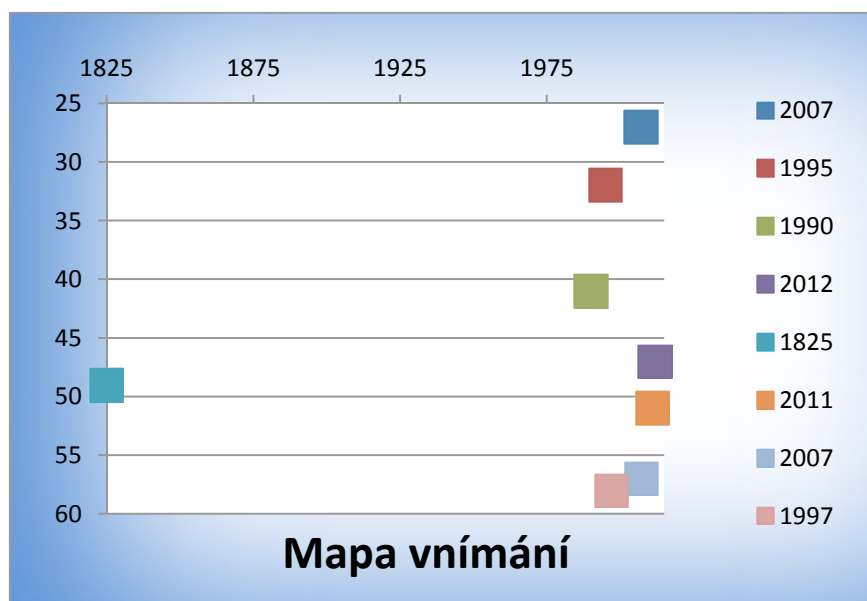
Na obrázku je vyjádřena mapa vnímání, která poukazuje na poměr mezi dosaženým bodovým hodnocením (svislá osa) a rokem vzniku (vodorovná osa). Hodnoty v legendě jsou seřazeny přesně dle dosaženého celkového umístění, od UniCredit Bank po GE Money bank.

UniCredit je označena rokem 2007 se tmavě modrým zbarvením, červená je hypoteční banka 1995, zelená Komerční banka 1990, fialová 2012 Sberbank, 1825 Česká spořitelna světlejší modrá, Equa Bank 2011 oranžová, mbank nejsvětější modrá 2007 a konečně GE Money Bank 1997 vyznačena růžově. Zajímavostí je výrazný odstup České spořitelny od vzniku ostatních společností. S tak velkou historií je však až v druhé polovině výsledků a poměr těchto dvou hodnot je velmi výrazný.

Datum založení ostatních se liší od sebe na horizontu 22 let a v grafu jsou tak hodnoty blízko u sebe. Bodový výsledek je zajímavý u Sberbank, která je sice nejmladší na trhu, přesto však dokázala svou nabídkou přeskochit společnost jakou je právě zmiňovaná Česká spořitelna.

UniCredit Bank, přestože je možné ji považovat za jednu z mladších institucí působících na finančním trhu v České republice, dosáhla výsledku nejlepšího. Naopak GE Money Bank, která je jednou z nejdéle působících společností u nás, zaostávala u spousty měřených údajů oproti konkurenci a její konečné umístění je tak poslední místo.

Graf 1: Mapa vnímání dosažených bodových hodnot a dat vzniku



Zdroj: Vlastní zpracování ze získaných dat

Z výše popsaného vyplývá, že se žadatel o hypoteční úvěr nemůže spoléhat v nabídkách bank na dobu působení banky na českém trhu. Pokud chce získat kvalitní informace a rozhodnout se pro nejlepší variantu, musí si projít více společností a jednotlivé návrhy porovnat. Jedině tak bude mít jistotu, že jeho rozhodnutí je správné a u vybrané nabídky si bude vědom jak silných stránek, tak i těch slabých.

1.4.4 Doporučení

Z předešlého vyhodnocení v této kapitole budou uvedena doporučení nejvhodnějšího řešení pro potenciálního klienta a pro UniCredit Bank doporučení prostoru pro zlepšení.

Zjištěné údaje byly komplexně sjednoceny a převedeny do bodových hodnocení z důvodu především objektivnosti zpracovatele dat. Pro klienta z globálního pohledu vyšla jako nejvhodnější banka UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, je však nutné podotknout, že v některých kritériích neprošla s takovou jistotou.

Klient, který si zvolí tuto banku, má jistotu, že mimo kritéria č. 8 Platba pojistného, si zvolená banka ve všech ostatních porovnávaných kritériích stála velmi dobře.

Pokaždé obsadila nejhůře třetí příčku, a proto, v závislosti na těchto datech, je autorkou práce klientům doporučena jako nejlepší volba.

Jako druhou doporučenou je pak Hypoteční banka. S ohledem na velmi malý bodový rozdíl těchto dvou společností klient rozhodně neudělá chybu ani v tomto případě. Tato společnost má oproti první možnosti vyšší poplatek za čerpání a také svým klientům neumožňuje provést v průběhu fixace mimořádný vklad. Naopak po svých klientech nepožaduje uzavření žádného produktu navíc a v oblasti platby pojistného je nejlevnější.

Ve zvoleném scénáři byl zadán požadavek na pojištění úvěru, kde dopadla nejlépe Hypoteční banka, a proto finální doporučení pro klienta žádajícího o refinancování hypotečního úvěru s požadavkem na zajištění schopnosti úvěr splácet je doporučena Hypoteční banka, která v tomto kritériu dopadla lépe než UniCredit Bank.

Žadatelům naopak nejsou doporučena mBank a GE Money Bank, které dosáhli téměř srovnatelné bodové hodnoty a obsadili poslední dvě místa tabulky dle údajů uvedených v Tabulce 19: Výsledné bodové srovnání. První zmíněná je nejhorší v oblasti platby za pojistné a lhůtě poskytované klientům pro refinancování hypotečního úvěru. V druhém případě u GE Money bank se jedná o nejhorší úrokovou sazbu, úrokovou sazbu s přihlédnutím k poskytované slevě za pojištění schopnosti splácet a měsíční splátku úvěru.

Na základě získaných údajů z celého mystery shoppingu může autorka práce klientům lépe vysvětlit a obhájit nabídky různých bankovních institucí. Bude vědět, co se pod jednotlivými nabídkami skrývá za překážky a záludnosti. Svým klientům může poradit, na kterou banku by se mohli obrátit pro vyřešení různých životních situací.

Z pohledu UniCredit Bank výsledný stav dopadl velice dobře, ovšem jak již bylo avizováno, mají obrovský prostor pro zlepšení na poli poskytování pojistného. V situaci, kdy klient o pojistné nechce žádat, se jejich nabídka úrokové sazby stává méně zajímavou a je v daném případě až třetí v pořadí.

Řešení situace a tím i větší zásah hypotečního trhu než doposud, by byla možnost snížení slevy za poskytované pojistné a současně navýšení základní úrokové sazby,

čímž by se společnost přiblížila konkurenci. Navrhovanou kombinací je snížení slevy za pojistné na 0,3 % a současně navýšení základní sazby pro klienty o 0,1 %.

Úrokové sazby by tak vypadali následovně:

- S poskytnutou slevou by úrok činil 1,69 %, což je stále nejnižší nabídka na trhu. Díky tomuto by tak nehrozilo snížení počtu uzavíraných hypotečních úvěrů s pojištěním. Banka by dále dostávala svému předsevzetí, že nabízí svým klientům nejen nejlevnější hypotéku, ale současně i, z pohledu na porovnávané hodnoty, poskytuje nabídky komplexně nejlepší.
- Bez pojistného by se jednalo o výši úroku 1,99 %, který bance zajišťuje srovnatelnou hodnotu jako u výše postavené konkurence a mohla by tak oslovit i tu část klientely, která o pojištění hypotečního úvěru nemá zájem. Důležité by však bylo zachování stávajícího počtu pojištěných hypotečních úvěrů, který činí 80 %. Tento vysoký počet pojištěných hypotečních smluv znamená pro společnost nejen výnosy, ale především se tak snižuje počet nesplácených závazků, díky čemuž si banka může dovolit velmi nízké úrokové sazby.

Na názorném příkladu autorka práce uvede, co by tyto změny mohly společnosti přinést. Je uvažováno, že aktuální objem uzavřených hypotečních smluv za předcházející rok je dvě miliardy, z čehož 80 % jsou pojištěné úvěry a zbylých 20 % tvoří úvěry nepojištěné. V porovnávaných údajích dosáhla společnost 27 bodů, pokud by však tuto úpravu provedla, dosažené body by byli 25, dle Tabulky 12: Porovnání úrokové sazby bez poskytnuté slevy za pojistné. Jestli 27 bodů představuje v současnosti 100 %, díky kterým společnost uzavře 2 miliardy v objemu hypotečních úvěrů, pak by snížení bodové hodnoty mohlo znamenat nárůst o 7,4074 % a zvýšení objemu úvěrů o 148 148 000.

Předpokladem dle výše uvedeného příkladu je, že by se jednalo především o nepojištěné úvěry, jelikož ostatní parametry by byli neměnné. Banka by však oslovila klienty trhu, kteří o pojistné zájem nemají.

U vybraného scénáře mystery tvoří, při úrokové sazbě 1,59 %, bance zisk na úrocích 109 442,4 korun. Pokud společnost navýší úrok o 0,1 %, bude zisk 116 446,91

korun. Na jednom nyní poskytovaném pojištěném úvěru tak získá 7004,51. Když současný objem poskytovaných hypoték s pojistným je 1,6 miliardy ročně a průměrná výše hypotéky jedna a půl milionu, znamenalo by to zisk 7 471 477, 333 korun na současně uzavíraných objemech.

U hypotečních úvěrů bez pojištění ze stávajícího poskytovaného objemu 400 milionu by vznikla ztráta 1 881 904 korun. Současně s nově získaným objemem nepojištěných smluv by banka získala 13 583 919,26 korun. Celkem tak dle uvažovaného příkladu banka navíc touto změnou vydělá 19 173 492,59 korun.

Služba umožňující klientům zahrnout platbu za pojistné do výše úvěru je jedinečnou na trhu a tím, že klienta nějak významně finančně nezatěžuje, se stává i velmi zajímavou pro tu část žadatelů, kteří chtějí hypoteční úvěr zajistit, ale nechtějí, či dokonce ani nemohou, za to nějak extra platit.

Při jednorázové úhradě pojistné částky z vlastních finančních zdrojů klienta je doporučeno bance zvážit možnost snížení celkové částky. Průměrná hodnota platby, s použitím údajů z Tabulky 14: Srovnání platby za pojistné mimo poslední mBank, která je extrémní situací a dost by hodnotu ovlivnila, se zaokrouhlením na celá čísla bez desetinných čárek vychází 440 korun za měsíc. Při zachování pětiletého pojistného by částka činila 26 400 korun a posunula by se tak na pátou nejlepší pozici na trhu s tím, že Komerční banka by byla levnější pouze o 900 korun.

Uvedeno na stejném příkladu jako u předchozího doporučení, v tomto případě banka určitě na zisku ztratí. Bodově se, dle Tabulky č. 14: Srovnání platby za pojistné, posune na 5 pozici, celkově pak z 27 bodů na 25 a stejný nárůst počtu uzavřených objemů hypotečních úvěrů o 7,4074 %. Na současném pojistném banka získá 48 milionů ročně při objemu 1,6 miliard na hypotékách za 1,5 milionu. Po úpravě by zisk činil 28 160 000 a ztráta by činila 19,84 milionů. Současně s nově získaným objemem nepojištěných smluv by banka mohla získat 13 583 919,26 korun. Ztráta by tak byla pouze 6 256 080,74 korun.

Po uvážení a sečtení výsledných hodnot u obou navrhovaných změn banka dosáhne zisku 12 917 411,85 korun navíc oproti současnému stavu. V níže uvedené tabulce jsou dány veškeré propočty a výsledky obou příkladů, ke kterým byla použita hypoteční kalkulačka společnosti UniCredit bank Czech Republic and Slovakia a.s.

Tabulka 20: Výpočty příkladu navrhovaných úprav

Výpočet	
Zisk (úrok 1,59 %)	$6063 \cdot 60 = 363\,780 - 254\,337,60 = 109\,442,40$
Zisk (úrok 1,69 %)	$6134 \cdot 60 = 380\,040 - 251\,593,09 = 116\,446,91$
Rozdíl na zisku	$116\,446,91 - 109\,442,40 = 7004,51$
Zisk na 1,6 mld.	$1,6 \text{ mld.} / 1,5 \text{ mil.} = 1066,666\,667 \cdot 7004,51 = 7\,471\,477,333$
Zisk (úrok 1,99 %)	$6351 \cdot 60 = 381\,060 - 243\,522,68 = 137\,537,32$
Zisk (úrok 2,09%)	$6424 \cdot 60 = 385\,440 - 240\,845,54 = 144\,594,46$
Rozdíl na zisku	$400 \text{ mil.} / 1,5 \text{ mil.} = 266,666\,6667 \cdot 7057,14 = 1\,881\,904$
Zisk (nový objem)	$148,148 \text{ mil.} / 1,5 \text{ mil.} = 98,765\,33\,33 \cdot 137\,537,32 = 13\,583\,919,26$
Zisk 1. návrh	$7\,471\,477,333 - 1\,881\,904 + 13\,583\,919,26 = 19\,173\,492,59$
Zisk pojistné teď	$1,6 \text{ mld.} / 1,5 \text{ mil.} = 1066,666\,667 \cdot 45\,000 = 48 \text{ mil.}$
Zisk pojistné úprava	$1,6 \text{ mld.} / 1,5 \text{ mil.} = 1066,666\,667 \cdot 26\,400 = 28,1600 \text{ mil.}$
Ztráta na pojistném	$48\,000\,000 - 28\,160\,000 = 19\,840\,000$
Zisk (nový objem)	$148,148 \text{ mil.} / 1,5 \text{ mil.} = 98,765\,33\,33 \cdot 137\,537,32 = 13\,583\,919,26$
Ztráta 2. návrh	$19\,840\,000 - 13\,583\,919,26 = 6\,256\,080,74$
Celkový zisk	$19\,173\,492,59 - 6\,256\,080,74 = 12\,917\,411,85$

Zdroj: Vlastní zpracování pomocí hypoteční kalkulačky

K navrhovaným úpravám je nutno podotknout, že i když změna druhá by znamenala lehkou ztrátu na zisku z pojistného, mohla by bance přinést další klienty, kteří generují zisky třeba jen používáním platební karty, se kterým není počítáno. Skutečnost, že by se bodové hodnocení, po provedení obou úprav, snížilo celkově o 4 body, může banku na trhu poskytovatelů hypoték velmi zvýraznit. Číselné údaje pojistného, které v současnosti mohou spoustu klientů odradit, by již nebyli tak negativní.

6 ZÁVĚR

Námětem ke zpracování této bakalářské práce byla žádost vedení UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia a.s., jako zaměstnavatele autorky práce, o zmapování konkrétních údajů na hypotečním trhu vůči konkurenci a stanovení doporučení pro zlepšení.

Cílem tedy bylo doporučit jak vhodné řešení pro potenciálního klienta, tak pro společnost samotnou, s využitím údajů získaných prostřednictvím mystery shoppingu v osmi, předem stanovených, bankovních institucích. Tyto údaje rovněž poslouží autorce práce pro využití v praxi.

Tato práce obsahuje teoretickou a praktickou část. V první (teoretické) části práce je pospáno základní názvosloví, spojené s poskytováním hypotečních úvěrů, bez kterého by běžný klient nemusel chápat, co má danými slovy bankéř na mysli. Součástí je historie poskytování hypotečních úvěrů na našem území, jejich dělení a druhy. V závěru úvodní části jsou popsány jednotlivé fáze mystery nákupu.

Na veškeré uvedené poznatky teoretické části navazuje část praktická, kde jsou úvodem představeny základní charakteristiky zkoumaných společností, jejich samotné srovnání. Fáze mystery obsahují již konkrétní data, která jsou předmětem zkoumání a jsou samotným podkladem pro tajné nákupy. Jsou stanovena hodnotící kritéria, vybrán mystery shopper, sestaven scénář.

Jednotlivé nákupy jsou prováděny ve velmi krátkém časovém úseku, aby byli získané údaje rovnocenné, a vždy jsou nahrávány na záznamové zařízení. Mystery shopper navštívil pobočky ve čtyřech různých městech a celkový čas strávený touto činností byl 292 minut.

Všechny nashromážděné data jsou součástí kapitoly realizační fáze a vyhodnocení, kde k dosaženým výsledkům autorka práce vždy přidělila určitá bodová ohodnocení, a na závěr zmíněné kapitoly byl vytvořen souhrn všech získaných bodových hodnot, které posloužily k finálnímu srovnání mezi jednotlivými bankami.

Na konci praktické části bakalářské práce jsou stanovena dvě doporučení. První pro potenciálního klienta žádajícího o refinancování hypotečního úvěru a klienta se

stejným požadavkem, nýbrž dle zadaných požadavků v přípravné fázi mystery shoppingu. Zmíněno je také nedoporučující stanovisko autorky práce.

Druhé doporučení se týká návrhu kroků ke zlepšení ve společnosti Unicredit Bank Czech Republic and Slovakia a.s. tak, aby byla schopna ještě lépe konkurovat ostatním bankám, a to především na poli poskytování pojištění schopnosti splácet a vyšší úrokové sazby k této službě vázané, vč. provedení výpočtu dopadu zavedení navrhovaných změn na zisk banky za rok na pětiletém horizontu fixace.

Výsledky práce a návrhy na zlepšení budou předány vedení společnosti 1. 12. 2015 a reakce a případná použitá opatření tak bohužel nemohou být jako součást této práce uvedeny. Jsem přesvědčena, že bakalářská práce bude pro UniCredit Bank přínosem stejně tak, jako je již nyní pro mne a věřím, že pokud budou doporučení uvedena do praxe, získá společnost větší podíl na trhu hypotečních úvěrů.

7 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

KNIŽNÍ ZDROJE

- BATĚK, Vojtěch, 2014. *Metodika hypoteční úvěry*. Praha: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, 58 s.
- BURDA, Alexandr, a další, 2011. *Mystery shopping prolegomena*. 1. vyd. Opava: Slezská univerzita v Opavě, 114 s. ISBN 978-80-7248-663-2.
- HARTLOVÁ, Věra a další, 2004. *Bankovníctví pro střední školy a veřejnost*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 199 s. ISBN 80-7168-900-9.
- HYBLEROVÁ, Šárka, 2011. *Hypoteční bankovníctví v podmínkách české ekonomiky v kontextu evropského vývoje*. 1. vyd. Liberec: VÚTS, 62 s. ISBN 978-80-87184-24-0
- JUŘÍK, Pavel, 2011. *Historie bank a spořitelen v Čechách a na Moravě*. 1. vyd. Praha: Libri, 190 s. ISBN 978-80-7277-488-3
- KOLEKTIV AUTORŮ, [editor] PAZOUREK, Josef, svazek 1. *Ottův obchodní slovník*. 1. vyd. Praha: Nakladatelství J. Ottý, 1912 s.
- KOTTLER, Philip a další, 2007. *Moderní marketing*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1041 s. ISBN 978-80-247-1545-2
- MELUZÍN, Tomáš a Václav ZEMAN, 2014. *Bankovní produkty a služby, Bankovníctví I*. 1. vyd. Brno: Vysoké učení technické v Brně, 198 s. ISBN 978-80-214-4841-4
- MICHELSON, Mark L. Taking the mystery out of mystery shopping. *Quirks: Marketing research*. 1997, 011997, 79 s.
- POLOUČEK, Stanislav, 2005. *Bankovníctví*. 1. vyd. Karviná: Slezská univerzita v Opavě, 390 s. ISBN 80-7248-287-4
- POLOUČEK, Stanislav a kol., 2006. *Bankovníctví*. 1. vyd. Praha: C. H. beck, 716 s. ISBN 80-7179-462-7
- SŮVOVÁ, Helena a další, 1997. *Specializované bankovníctví*. 1. vyd. Praha: bankovní institut, 398 s. ISBN 80-902243-2-6
- Zákon č. 190/2004 Sb. § 28, o dluhopisech. In: Sběrka zákonů 1. 8. 2012

ELEKTRONICKÉ ZDROJE

- Bydlení: Služby poskytované v rámci správy hypotečních úvěrů. *Česká spořitelna c2014* [online]. Praha: Česká spořitelna, [cit. 08. 12. 2014]. Dostupné z: <http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/bydleni-d00022729>
- Daňová evidence: Změny u daně z příjmu od roku 2014. *Podnikátor.cz, c2015* [online]. Praha: Podnikátor, [cit. 08. 12. 2014]. Dostupné z: <http://www.podnikator.cz/provoz-firmy/ucetnictvi-a-dane/danova-evidence/n:18956>
- Historie společnosti. *Komerční banka, c2015* [online]. Praha: Komerční banka, c2014 [cit. 1. 11. 2015]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/o-bance/o-nas/historie-spolecnosti.shtml>

Hypoteční banky. *In Finance, c2015* [online]. Praha: In Finance, [cit. 06. 11. 2015]. Dostupné z: <http://www.hypotecnikalkulacka.cz/banky-poskytujici-hypoteky-a-uvery/?p=1>

Hypoteční slovník. *Euroekonom, c2014* [online]. Vydal: Euroekonom, [cit. 08. 12. 2014]. Dostupné z: <http://www.euroekonom.cz/hypotecni-slovník.php>

Hypotéka České spořitelny. *Česká spořitelna, c2015* [online]. Praha: česká spořitelna, [cit. 11. 11. 2015]. Dostupné z: <http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/hypoteka-ceske-sporitelny>

Hypotéka na koupi. *Golem finance, c2014* [online]. Praha: Golem finance, [cit. 07. 12. 2014]. Dostupné z: <http://www.golemfinance.cz/cz/hypoteka-na-koupi>

Hypotéka na výstavbu/rekonstrukci. *Unicredit Bank, c2014* [online]. Praha: Unicredit Bank, [cit. 08. 12. 2014]. Dostupné z: <https://www.unicreditbank.cz/web/obcane/hypoteky/hypoteka-na-vystavbu-rekonstrukci>

Hypotéky. *Equa Bank, c2015* [online]. Praha: Equa Bank, [cit. 11. 11. 2015]. Dostupné z: <https://www.equabank.cz/produkty/hypoteky>

Hypotéky. *GE Money bank, c2015* [online]. Praha: GE Money Bank, [cit. 11. 11. 2015]. Dostupné z: <https://www.gemoney.cz/lide/hypoteky>

Hypotéky. *Komerční banka, c2015* [online]. Praha: Komerční banka, [cit. 01. 11. 2015]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/lide/obcane/hypoteky/index.shtml>

Hypotéky. *Unicredit Bank, c2015* [online]. Praha: Unicredit Bank, [cit. 01. 11. 2015]. Dostupné z: <https://www.unicreditbank.cz/web/obcane/hypoteky>

Hypoteční úvěry. *Sberbank, c2015* [online]. Praha: Sberbank CZ, [cit. 11. 11. 2015]. Dostupné z: <https://www.sberbankcz.cz/obcane/hypotecni-uvery>

Mhypotéka. *MBank, c2015* [online]. Praha: mBank, [cit. 11. 11. 2015]. Dostupné z: <http://www.mbank.cz/osobni/uvery/#f/3>

Minimální standardy Simar. *Hospodářské noviny, c2001* [online]. Praha: Hospodářské noviny, [cit. 11. 12. 2014]. Dostupné z: <http://archiv.ihned.cz/c1-1005313-minimalni-standardy-simar-pro-realizaci-projektu-mystery-shopping>

Mystery shopping. *Market Vision, c2014* [online]. Praha: Market Vision, [cit. 15. 12. 2014]. Dostupné z: <https://www.marketvision.cz/mystery-shopping>

Nabídka hypoték. *Hypoteční banka, c2015* [online]. Praha: Hypoteční banka, [cit. 11. 11. 2015]. Dostupné z: <https://www.hypotecnibanka.cz/kampane/australska-hypoteka>

O bance. *Hypoteční banka, c2015* [online]. Praha: Hypoteční banka, [cit. 11. 11. 2015]. Dostupné z: <https://www.hypotecnibanka.cz/o-nas>

O bance. *UniCredit Bank, c2015* [online]. Praha: UniCredit Bank, [cit. 11. 11. 2015]. Dostupné z: <https://www.unicreditbank.cz/web/o-bance>

O mystery shoppingu. *Ipsos, c2014* [online]. Praha: Ipsos, [cit. 15. 12. 2014]. Dostupné z: <http://www.mysteryshopping.cz/#!o-mystery-shoppingu/c1jvm>

O nás. *Equa Bank, c2015* [online]. Praha: Equa Bank, [cit. 11. 11. 2015]. Dostupné z: <https://www.equabank.cz/o-nas>

O společnosti GE Money. *GE Money Bank, c2015* [online]. Praha: GE Money Bank, [cit. 11. 11. 2015]. Dostupné z: <https://www.gemoney.cz/o-nas>

Porovnávač produktů – hypotéky. *Pd Media, c2014* [online]. Praha: pdMedia, [cit. 09. 12. 2014]. Dostupné z: <http://www.zlatakoruna.info/financni-produkty/hypoteky>

Proces mystery shopping. *Sixth Sense, c2014* [online]. Praha: Sixth Sense, [cit. 15. 12. 2014]. Dostupné z: <http://www.mysteryshopping.eu/co-je-to-mystery-shopping/proces-mystery-shopping>

Profil České spořitelny. *Česká spořitelna, c2015* [online]. Praha: česká spořitelna, [cit. 11. 11. 2015]. Dostupné z: <http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/profil-ceske-sporitelny-d00014413>

Představení banky. *Sberbank, c2015* [online]. Praha: Sberbank CZ, [cit. 11. 11. 2015]. Dostupné z: <https://www.sberbankcz.cz/o-bance/predstaveni-banky>

Slovníček pojmů “B“. *Měšec, c2014* [online]. Praha: Copyright, [cit. 12. 11. 2014]. Dostupné z: <http://www.mesec.cz/slovnicek/b>

Slovníček: Věřitel. *Měšec, c2014* [online]. Praha: Copyright, [cit. 06. 12. 2014]. Dostupné z: <http://www.mesec.cz/slovnicek/veritel>

Refinancování hypotéky. *Měšec, c2008* [online]. Praha: Copyright, [cit. 12. 11. 2014]. Dostupné z: <http://www.mesec.cz/clanky/refinancovani-hypoteky>

Rozdělení Hypoték: Hypotéka bez doložení příjmu. *Golem finance, c2014* [online]. Praha: Golem finance, [cit. 07. 12. 2014]. Dostupné z: <http://www.golemfinance.cz/cz/hypoteka-bez-dolozeni-prijmu>

Úvěrové registry. *UniCredit Bank, c2014* [online]. Praha: UniCredit Bank, [cit. 08. 12. 2014]. Dostupné z: <https://www.unicreditbank.cz/web/o-bance>

Úvěrový slovník. *Cofidis, c2014* [online]. Praha: Cofidis, [cit. 08. 12. 2014]. Dostupné z: <http://www.cofidis.cz/obecne-o-pujckach/uverovy-slovník>

Vítejte v mBank. *MBank, c2015* [online]. Praha: mBank, [cit. 11. 11. 2015]. Dostupné z: <http://www.mbank.cz/o-nas/o-bance>

Základní informace. *Komerční banka, c2015*[online]. Praha: Komerční banka, [cit. 01. 11. 2015]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/o-bance/o-nas/zakladni-informace.shtml>

Zástavní právo. *Hypoteční banka, c 2014* [online]. Praha: Hypoteční banka, c2014 [cit. 06. 12. 2014]. Dostupné z: <https://www.hypotecnibanka.cz/jak-na-hypoteku/slovnicek-pojmu/zastavni-pravo>

8 SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Stanovená hodnotící kritéria	39
Tabulka 2: Hodnotící kritéria UniCredit Bank	42
Tabulka 3: Hodnotící kritéria Komerční banky	43
Tabulka 4: Hodnotící kritéria Hypoteční banky	44
Tabulka 5: Hodnotící kritéria České spořitelny	45
Tabulka 6: Hodnotící kritéria GE Money Bank	46
Tabulka 7: Hodnotící kritéria Sberbank CZ	47
Tabulka 8: Hodnotící kritéria Equa Bank	48
Tabulka 9: Hodnotící kritéria mBank	49
Tabulka 10: Porovnání úrokových sazeb	51
Tabulka 11: Porovnání úrokové sazby a slevy za pojištění	52
Tabulka 12: Porovnání úrokové sazby bez poskytnuté slevy za pojistné	53
Tabulka 13: Srovnání poplatků za čerpání hypotečního úvěru	55
Tabulka 14: Srovnání platby za pojistné	56
Tabulka 15: Zůstatek jistiny po 5 letech	57
Tabulka 16: Srovnání možnosti mimořádných vkladů	59
Tabulka 17: Srovnání lhůty pro refinancování	60
Tabulka 18: Srovnání výše měsíční splátky	61
Tabulka 19: Výsledné bodové srovnání	62
Tabulka 20: Výpočty příkladu navrhovaných úprav	62

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Mapa vnímání dosažených bodových hodnot a dat vzniku	64
--	----