

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH
STUDIÍ, O. P. S., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**ZHODNOCENÍ PRODUKTOVÉHO PORTFOLIA
GE MONEY BANK PRO RETAILOVÉ KLIENTY**

Autor práce:	Michaela Tůmová
Studijní obor:	Management a marketing služeb – specializace finanční služby
Forma studia:	Kombinovaná
Vedoucí práce:	Ing. Petra Jílková, Ph.D.
Katedra:	Katedra managementu a marketingu služeb

2014

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v této práci.

Souhlasím, aby práce byla uložena v knihovně Vysoké školy evropských a regionálních studií v Českých Budějovicích a byly zpřístupněna v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění.

.....

Děkuji vedoucí bakalářské práce Ing. Petře Jílkové, Ph.D., za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

ABSTRAKT

TŮMOVÁ, M. *Zhodnocení produktového portfolia GE Money Bank pro retailové klienty : bakalářská práce*. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, o. p. s., 2014. 86 s. Vedoucí bakalářské práce : Ing. Petra Jílková, Ph.D.

Klíčová slova: banka, běžný účet, úvěr, produkty, termínovaný vklad, spořicí účet, kontokorentní úvěr

Bakalářská práce se zabývá analýzou vybraných bankovních produktů GE Money Bank pro retailovou klientelu a jejich srovnáním s produkty konkurenčních bank. Práce je rozdělena na dvě části – teoretickou a praktickou. Teoretická část se opírá o vybranou odbornou literaturu a popisuje problematiku bankovníctví a bankovních produktů v České republice. Praktická část se zabývá srovnáním výhodnosti bankovních produktů pro retailové klienty u vybraných bank s cílem posoudit výhodnost jednotlivých produktů.

ABSTRACT

TŮMOVÁ, M. *Evaluation of the GE Money Bank Produkt Portfolio for Retail Clients* : Bachelor thesis. České Budějovice : The College of European and Regional Studies, 2014. 86 p. Supervisor : Ing. Petra Jílková, Ph.D.

Key words: bank, current account, interest, products, time deposit, saving account, overdraft

This bachelor thesis deals with the analysis of selected banking services of GE Money Bank for retail clients and their comparison with the services of competitive banks. This thesis is divided into two parts – theoretical and practical. The theoretical part is based on selected literature and describes the problems of banking and banking services in the Czech Republic. The practical part deals with the comparison of the profitability of banking services for retail clients in selected banks to assess the profitability of individual services.

OBSAH

ÚVOD.....	8
1 CÍL A METODIKA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE.....	9
2 POSTAVENÍ OBCHODNÍ BANKY V BANKOVNÍM SYSTÉMU ČESKÉ REPUBLIKY	10
2.1 FORMY USPOŘÁDÁNÍ BANKOVNÍHO SYSTÉMU	10
2.1.1 Jednostupňový a dvoustupňový bankovní systém	10
2.1.2 Univerzální a oddělený bankovní systém	11
2.1.3 Český bankovní systém.....	14
2.1.4 Současné postavení bankovního sektoru v ČR	16
2.1.5 Mezinárodní srovnání.....	17
2.2 OBCHODNÍ BANKY	19
2.2.1 Charakteristika obchodních bank a podmínky jejich vzniku	19
2.2.2 Podmínky pro vznik banky v České republice.....	20
2.2.3 Základní funkce obchodních bank	22
2.2.4 Specializace bank v bankovních systémech.....	23
3 BANKOVNÍ OBCHODY.....	25
3.1 CHARAKTERISTIKA A KLASIFIKACE BANKOVNÍCH OBCHODŮ	25
3.1.1 Bankovní produkty a jejich základní rysy.....	25
3.1.2 Systematizace bankovních produktů.....	26
3.2 PASIVNÍ BANKOVNÍ OBCHODY	27
3.2.1 Vklady na viděnou	28
3.2.2 Termínované vklady.....	29
3.2.3 Úsporné vklady	31
3.2.4 Bankovní dluhové cenné papíry.....	31
3.3 AKTIVNÍ BANKOVNÍ OBCHODY	33
3.3.1 Bankovní finančně úvěrové produkty	34
3.3.2 Kontokorentní úvěr	35
3.3.3 Eskontní úvěr	36
3.3.4 Hypoteční úvěr	36
3.3.5 Spotřebitelské úvěry.....	37
3.4 NEUTRÁLNÍ BANKOVNÍ OBCHODY	38
4 GE MONEY BANK, A. S.	39
4.1 PŘEDSTAVENÍ SKUPINY GENERAL ELECTRIC.....	39
4.2 GE MONEY V ČR.....	41
4.3 GE MONEY BANK	41
4.3.1 Inovace a ocenění GE Money Bank.....	42
4.3.2 Základní finanční a nefinanční ukazatele GE Money Bank.....	43
5 STRUKTURA KLIENTŮ GE MONEY BANK.....	45
5.1 SEGMENTACE KLIENTŮ BANK.....	45
5.1.1 Segment soukromé klientské sféry – retail	45
5.1.2 Segment podnikatelské klientské sféry	46
5.2 STRUKTURA PRODUKTŮ GE MONEY BANK.....	46
5.2.1 Produkty a služby GE Money bank pro retailové klienty	46
5.2.2 Produkty a služby Ge Money bank pro podnikatelskou klientelu ..	47

6	PRODUKTOVÉ PORTFOLIO PRO RETAILOVÉ KLIENTY GE MONEY BANK.....	48
6.1	PASIVNÍ PRODUKTY GE MONEY BANK.....	48
6.1.1	Vydefinování požadavků klienta na pasivní produkty.....	48
6.1.2	Běžný účet.....	48
6.1.3	Spořicí účty	51
6.1.4	Termínované vklady.....	53
6.2	AKTIVNÍ PRODUKTY GE MONEY BANK.....	56
6.2.1	Vydefinování požadavků klienta pro aktivní produkty.....	56
6.2.2	Kontokorentní úvěr	56
6.2.3	Hotovostní půjčka	57
6.2.4	Konsolidace půjček	58
6.2.5	Kreditní karty	58
7	HODNOCENÍ PRODUKTOVÉ NABÍDKY VYBRANÝCH KONKURENČNÍCH BANK.....	61
7.1	SROVNÁVANÉ BANKOVNÍ INSTITUCE.....	61
7.1.1	Raiffeisenbank, a.s.	61
7.1.2	Česká spořitelna	62
7.1.3	Fio banka, a. s.	62
7.2	SROVNÁVANÉ BANKOVNÍ INSTITUCE V ČÍSLECH	63
7.3	SROVNÁNÍ VYBRANÝCH PASIVNÍCH PRODUKTŮ PRO RETAILOVÉ KLIENTY	65
7.3.1	Běžný účet.....	65
7.3.2	Spořicí účty	67
7.3.3	Termínované vklady.....	69
7.4	SROVNÁNÍ VYBRANÝCH AKTIVNÍCH PRODUKTŮ PRO RETAILOVÉ KLIENTY	70
7.4.1	Kontokorentní úvěr	70
7.4.2	Hotovostní půjčka	71
7.4.3	Kreditní karty	74
8	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ – HODNOCENÍ VYUŽITÍ PRODUKTŮ PRO RETAILOVÉ KLIENTY	76
8.1	MARKETINGOVÝ VÝZKUM.....	76
8.1.1	Cíl marketingového výzkumu	76
8.2	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....	77
8.2.1	Forma dotazování a stanovení respondentů	77
8.2.2	Struktura dotazníku	77
8.2.3	Vlastní dotazování.....	78
8.2.4	Vyhodnocení dotazníkového šetření	84
9	ANALÝZA A HODNOCENÍ PRODUKTOVÉHO PORTFOLIA GE MONEY BANK PRO RETAILOVÉ KLIENTY	86
	ZÁVĚR	88
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	89

ÚVOD

Historie bankovníctví je velmi dlouhá a jeho počátky jsou spojeny s jedním z nejgeniálnějších vynálezů lidstva – penězi. Vznik peněz umožnil nahradit naturální směnu směnou peněžní. To přineslo i možnost oddělení úspor od investic a možnost vzniku nového typu podnikání – bankovníctví a s tím související vznik bank.

Historie českého bankovníctví sahá do první poloviny 19. století, kdy funkci bank v dnešním slova smyslu plnili na českém území především soukromí směnárníci, kteří půjčovali peníze za různě vysoký úrok. V roce 1824 byla v Praze založena Česká spořitelna. České bankovníctví vzniklé na pevných základech českého lidového peněžnictví, postupně převzalo klíčovou roli v úvěrovém systému Českých zemí a později i Československa. V roce 1938 skončil na našem území normální vývoj ekonomiky a nacisty byl zlikvidován i vysoce rozvinutý bankovní sektor. V roce 1950 byla vytvořena Státní banka československá jako monobanka, která plnila funkce jak centrálního, tak komerčního bankovníctví až do roku 1990, kdy byl bankovní reformou vytvořen dvoustupňový bankovní systém v čele s Českou národní bankou.

V současné době působí na českém trhu řada bankovních institucí, které nabízí klientům rozmanité množství služeb a produktů. Banky neustále připravují pro své klienty zajímavé novinky a inovují zaběhlé produkty, aby byly stále atraktivní. Také v rámci konkurenčního boje se každá banka snaží přilákat nové klienty a zároveň si udržet stávající zákazníky, lákají zajímavými nabídkami, které slibují mnohdy i nemožné. Při dnešní široké nabídce bankovních produktů je pro většinu z nás těžké se v ní zorientovat. Potřeby klientů jsou různé a ne každý produkt je proto tím vhodným. Je na každém z nás, aby zvážil své možnosti, současnou i budoucí finanční situaci a na základě toho se rozhodoval.

Cílem bankovních institucí je co nejlépe vyhovět potřebám svých klientů a z tohoto důvodu jednotlivé banky zaměřují a orientují svou nabídku na konkrétní skupiny zákazníků, z nichž velmi početnou složku tvoří fyzické osoby neboli retailová klientela.

Bakalářská práce je zaměřena na analýzu nejběžnějších bankovních produktů GE Money Bank pro retailové klienty a na srovnání vybraných produktů s produkty konkurenčních bank.

1 Cíl a metodika bakalářské práce

Cílem bakalářské práce je analýza bankovních produktů společnosti GE Money Bank, a.s. ve srovnání s vybranými konkurenčními bankami. Produktů a služeb, které banky retailovým klientům nabízí je nepřehledné množství a proto je bakalářská práce zaměřena na vybrané produkty a služby. Vybrané bankovní produkty jsou postaveny do konkurenčního srovnání a prezentovány podle kritéria jejich výhodnosti, v závěru práce je navržena nejvhodnější kombinace nabízených bankovních produktů z pohledu retailového klienta.

Bakalářská práce je rozdělena na dvě části, a to na teoretickou a praktickou. Teoretická část je věnována problematice bankovního systému, postavení a úloze obchodních bank v tržní ekonomice, jejich základním činnostem a současnému postavení bankovního sektoru v České republice. V teoretické části je také bakalářská práce zaměřena na charakteristiku produktů obchodních bank, na jejich charakteristické rysy a systematizaci bankovních produktů. Bankovní produkty jsou rozděleny podle klasického přístupu na pasivní, aktivní a neutrální.

Praktická část představuje společnost GE Money Bank, a.s. jako součást nadnárodní společnosti General Electric a prezentuje její postavení mezi konkurencí. Nejdůležitější část práce je ovšem věnována analýze vybraných bankovních produktů a srovnání jejich výhodnosti pro klienta. Dotazníkovým šetřením bude zjištěno, které z vybraných bankovních produktů jsou retailovými klienty nejvyužívanější. Na závěr bakalářské práce je navržena kombinace nejvyužívanějších bankovních produktů pro retailového klienta

Záměrem bakalářské práce je přiblížit každému čtenáři problematiku bankovníctví jako takového a podat přehledné srovnání základních bankovních produktů, které banky v současnosti nabízejí.

Jako podklad sloužící ke zpracování bakalářské práce bude použita odborná literatura, výroční zprávy, sazebníky a další údaje z internetových stránek jednotlivých bank a informace poskytnuté zaměstnanci bank.

2 Postavení obchodní banky v bankovním systému České Republiky

2.1 Formy uspořádání bankovního systému

Bankovní systém je souhrn všech bankovních institucí působících v daném státě, uspořádání vztahů mezi nimi navzájem a vztahů k subjektům okolního prostředí. Forma bankovního systému ve státě je určena tradicí, historickým vývojem a současným finančním systémem státu, zejména rozvinutostí finančního trhu a postavením měny. Při rozlišení bankovních systémů vycházíme ze dvou pohledů.

2.1.1 Jednostupňový a dvoustupňový bankovní systém

První pohled rozlišuje hledisko funkční – uspořádání vztahů mezi jednotlivými bankami na daném území. Z tohoto pohledu rozdělujeme bankovní systém na **jednostupňový a dvoustupňový**.

V **jednostupňovém bankovním systému** se banky neliší svým postavením, stojí všechny na jedné úrovni. Jednostupňový bankovní systém tvoří univerzální banky, které se neliší ve svých funkcích a činnostech, mohou provádět veškeré bankovní operace. Jednotlivé banky emitují hotovostní i bezhotovostní peníze. V jednostupňovém systému chybí centrální instituce, centrální banka, která by plnila hlavní makroekonomické funkce.¹

Jednostupňový bankovní systém se historicky uplatňoval v různých politicko-ekonomických systémech ve třech následujících variantách:²

- fungoval v počátečních obdobích rozvoje bankovníctví. Neexistovala centrální banka a banky mohly provádět veškeré bankovní obchody včetně emise peněz. Tento systém končí se vznikem centrálních bank a s přechodem práva emise bankovek a některých dalších funkcí výhradně na centrální banky;
- pod jednostupňový bankovní systém můžeme zařadit i bankovní systémy v bývalých zemích s centrálně plánovanou ekonomikou. Chybí zde centrální banka s makroekonomickou funkcí a bankovní systém je vázán na centrálně

¹ DVORÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha, 2005, s. 109.

² DVORÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha, 2005, s. 109-110.

plánovanou ekonomiku, ve které je potlačena funkce trhu a banky hrají pouze druhořadou úlohu. V tomto bankovním systému hrála dominantní roli monobanka, která se snažila řídit jak měnový vývoj, tak i mikroekonomické funkce, zejména alokaci finančních prostředků mezi jednotlivými ekonomickými subjekty. Převážná činnost banky byla determinována direktivním centrálním plánem;

- **Jednostupňový bankovní systém** je základem teorie tzv. svobodného (volného) bankovníctví. Zastánci této teorie kritizují roli centrální banky, prosazují její zrušení a východisko hledají v systému plně univerzálních bank, které si navzájem konkurují. Teorii svobodného bankovníctví zastávali např. významný ekonom a filozof tzv. rakouské školy Friedrich August von Hayek a rakouský ekonom Ludwig von Mises. **Podle zastánců teorie svobodného bankovníctví** by regulační funkce centrální banky přešly na trh a administrativní monopol centrální banky na emisi peněz by byl zrušen.

Jednostupňový bankovní systém je pro moderní ekonomické systémy neaplikovatelný.

Dvoustupňový bankovní systém vzniká vydělením jedné banky od ostatních. Výsadní postavení zaujímá centrální banka, která se zásadně liší svými funkcemi od obchodních bank. Obchodní banky jsou v tomto systému na druhém stupni. Vazby mezi centrální bankou a bankami mají jinou povahu než vazby mezi bankami navzájem, do kontaktu s klientem vstupují pouze banky na druhém stupni. Centrální banka má monopol na emisi peněz a zároveň zabezpečuje hlavní makroekonomické funkce. Obchodní banky jsou zcela samostatné podnikatelské subjekty, plní mikroekonomickou funkci a provádějí svou činnost na podnikatelském principu, s cílem dosahovat zisk. Ve dvoustupňovém bankovním systému se vyskytuje větší množství bank s různým zaměřením. Tento bankovní systém funguje v rámci zemí EU i ČR.³

2.1.2 Univerzální a oddělený bankovní systém

Z druhého pohledu rozlišujeme bankovní systém podle charakteru bankovních obchodů, které mohou jednotlivé banky v systému vykonávat. Podle institucionálního

³ DVORÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha, 2005, s.109-111.

propojení dvou základních sfér bankovních činností, **komerčního a investičního bankovníctví**, členíme bankovní systémy na **univerzální a oddělené**.

Univerzální bankovní systémy tvoří na jedné straně centrální banka se svými specifickými úkoly včetně výhradního práva emise bankovek, na straně druhé potom síť univerzálních bank, které mohou provádět prakticky veškeré bankovní činnosti (s výjimkou emise bankovek). Univerzální banky provádějí jak komerční, tak investiční obchody.⁴

Mezi **obchody komerčního typu** patří především poskytování úvěrů klientům a nákup vkladů od klientů. Dále lze mezi komerční obchody zahrnout realizaci platebního styku bankami. Komerční obchody přinášejí bankám úrokové výnosy a zatěžují je úrokovými náklady. Výnosy z platebních operací mají podobu poplatků za bankovní služby.

Do oblasti **investičních obchodů** lze zahrnout obchody s cennými papíry, obchody s finančními deriváty, poradenskou činnost v oblasti investičních obchodů, depotní obchody, akviziční obchody, majetkovou správu, aj. Banky prostřednictvím investičních obchodů realizují příjmy v podobě provizí, poplatků, realizují výnosy plynoucí ze změn tržních cen finančních aktiv.

Za hlavní výhody univerzálního bankovního systému lze považovat to, že:⁵

- klient má možnost získat veškeré bankovní produkty a služby od jedné banky, což mu šetří čas a náklady. Univerzální banky se vyznačují hustou pobočkovou sítí a to přináší klientovi snadnou dostupnost bankovních služeb;
- univerzální banka zná lépe své klienty a to jí umožňuje nabídnout klientům své služby za výhodnějších podmínek, kvalitnější poradenství, lepší reakci na měnící se poptávku klientů. Další výhodou je také to, že banka může snadněji získat stávající klienty pro nové produkty, protože je vždy snadnější nabídnout další produkt stávajícímu klientovi, nežli získávat zcela nového klienta;
- nabídka produktů komerčního i investičního bankovníctví umožňuje bance větší diverzifikaci svých činností, což snižuje riziko banky a posiluje její stabilitu i stabilitu bankovního systému jako celku.

⁴ DVORÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha, 2005, s. 111-112.

⁵ DVORÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha, 2005, s. 111-113.

Na druhé straně bývají s univerzálním bankovním systémem spojovány následující problémy:⁶

- propojení komerčního a investičního bankovníctví v jedné instituci umožňuje bance využívat informací o klientovi získaných při poskytování služeb komerčního bankovníctví při provádění obchodů na kapitálovém trhu. Tím tyto banky získávají značnou informační výhodu oproti jiným subjektům vystupujícím na kapitálovém trhu, což negativně ovlivňuje konkurenční prostředí;
- vyšší koncentrace kapitálu v univerzálních bankovních systémech vede obvykle k vytvoření oligopolní struktury s negativními dopady na konkurenční prostředí v bankovníctví;
- univerzální velkobanky mívají tendenci k nadměrnému růstu provozních nákladů, jejich sledování je v těchto bankách obtížnější a i jejich snižování komplikovanější.

Podstatou **odděleného bankovního systému** je institucionální oddělení komerčních a investičních obchodů. Část bank v tomto systému poskytuje pouze služby komerčního bankovníctví, to znamená nákup vkladů, prodej úvěrů a realizaci platebního styku a část bank je naopak zaměřena na služby investičního bankovníctví. Služby investičního bankovníctví v užším pojetí zahrnují pouze majetkové účasti a v širším pojetí zahrnují kromě majetkových účastí také obchody bank s cennými papíry na vlastní i cizí účet, depotní obchody s cennými papíry, emisní obchody.

Oddělený bankovní systém vznikl jako důsledek hospodářské krize v letech 1929-33. V tomto období řada bank, zejména v USA, realizovala vysoce rizikové obchody na kapitálových trzích, které byly financovány z vkladů klientů. Finanční ztráty bank z obchodů na kapitálových trzích znamenaly pro klienty ztráty jejich vkladů. Klesla důvěra klientů v celý bankovní systém. Výsledkem byla legislativní změna ve

⁶ DVORÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha, 2005, s. 113.

fungování a struktura bankovního systému – striktní institucionální oddělení komerčních a investičních obchodů (např. USA, Japonsko).⁷

2.1.3 Český bankovní systém

Současná struktura českého finančního sektoru v České republice je ovlivněna historií české, resp. československé ekonomiky. Před rokem 1989 na území tehdejšího Československa existoval de facto jediný typ finanční instituce – banka, resp. spořitelny, ve kterých byly uloženy veškeré úspory obyvatelstva. Tato homogenita českého finančního trhu se postupem času změnila. Struktura českého bankovního systému tak, jak ji **známe nyní se začala** vytvářet postupně po roce 1990, kdy na trh zpočátku vstoupilo velké množství bank, avšak mnohé z nich v druhé polovině 90. let zanikly a tak došlo k postupnému poklesu činných bank.⁸

V současné době v České republice funguje dvoustupňový systém univerzálního bankovníctví s poměrně velkým množstvím specializovaných bank – stavebními spořitelny, hypotečními bankami a některými dalšími specializovanými bankami (např. Česká exportní banka a Českomoravská záruční a rozvojová banka), které se orientují na celou škálu bankovních produktů a služeb. Na počátku 90. let, kdy se bankovní sektor České republiky začal formovat, byl okruh produktů a služeb velmi úzký a zaměřoval se pouze na klasické formy zejména v depozitní a úvěrové oblasti. **Vstup zahraničních bank a poboček zahraničních bank do českého bankovního sektoru měl příznivý vliv na rozvoj a zdokonalování služeb a na rozšíření portfolia produktů bank.** Široká škála produktů a služeb umožňuje bankám relativní vyšší rozložení rizik, což pozitivně ovlivňuje jejich stabilitu a přináší bankám novou klientelu. Pro klienta je vždy výhodou možnost získat různé služby a produkty u jedné banky.

Na prvním stupni českého bankovního systému stojí Česká národní banka, která je centrální bankou, a jejím hlavním cílem je péče o cenovou stabilitu. Pokud tím není dotčen její hlavní cíl, podporuje obecnou hospodářskou politiku vlády, vedoucí k udržitelnému hospodářskému růstu. Česká národní banka také určuje minimální kapitálové a další požadavky pro komerční a specializované banky a dohlíží na to, aby

⁷ KAŠPAROVSKÁ, V. *Banky a bankovní obchody*. Brno, 2003, s. 11.

⁸ MEJSTRÍK, M., PEČENÁ, M., TEPLÝ, P. *Basic principles of banking*. Praha, 2008, s. 48.

banky nepostupovaly přílišná rizika při obchodní činnosti, například riziko úvěrové, tržní, riziko likvidity apod.

Druhou úroveň v bankovním systému ČR tvoří **obchodní banky**. Banky v českém bankovním systému se obvykle člení dle velikosti podle výše bilanční sumy, samostatně jsou vyčleňovány pobočky zahraničních bank a stavební spořitelny.⁹

Český bankovní systém zahrnuje následující banky:¹⁰

- velké banky s bilanční sumou přesahující 250 mld. Kč – Česká spořitelna, Československá obchodní banka, HVB Bank, Komerční banka;
- střední banky s bilanční sumou v rozmezí 50 – 250 mld. Kč – Dresdner Bank, Citibank, Česká exportní banka, Hypoteční banka, Českomoravská záruční a rozvojová banka;
- malé banky s bilanční sumou nižší než 50 mld. Kč – eBanka, IC banka, J&T banka, PPF banka, Wüstenrot hypoteční banka;
- pobočky zahraničních bank – ABN AMRO Bank, Commerz-bank, Deutsche Bank, ING bank;
- stavební spořitelny – Českomoravská stavební spořitelna, HYPO stavební spořitelna, Raiffeisen stavební spořitelna, Všeobecná stavební spořitelna, Wüstenrot – stavební spořitelna

Rozhodující význam v českém bankovním systému mají velké banky, které tvoří téměř dvoutřetinový podíl na celkové bilanční sumě bankovního sektoru.

⁹ DVORÁK, P. *Bankovnictví pro bankéře a klienty*. Praha, 2005, s. 122.

¹⁰ KAŠPAROVSKÁ, V. *Banky a komerční obchody*. Kravaře, 2010, s. 30.

Tab. 1: Podíly jednotlivých skupin bank na vybraných ukazatelích bankovního sektoru údaje (uvedené k datu) v %¹¹

	31.12.	31.12.	31.06.	31.12.	2013		
	2010	2011	2012	2012	31.3.	30.6.	30.9.
Aktiva celkem (v %)							
Bankovní sektor celkem	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
v tom:							
velké banky	58,05	57,25	56,72	57,14	57,24	56,96	
střední banky	13,08	16,28	19,82	20,61	21,14	21,25	
malé banky	6,35	4,34	2,11	2,48	2,73	3,06	
pobočky zahraničních bank	11,29	11,49	11,24	9,41	8,88	8,83	
stavební spořitelny	11,23	10,64	10,11	10,36	10,01	9,90	
Hrubé úvěry celkem (v %)							
Bankovní sektor celkem	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
v tom:							
velké banky	50,46	51,48	51,98	52,41	52,33	52,22	
střední banky	19,67	23,12	26,35	26,82	26,96	27,08	
malé banky	8,35	5,36	2,36	2,83	3,03	3,20	
pobočky zahraničních bank	7,97	7,32	7,10	5,94	6,14	6,26	
stavební spořitelny	13,55	12,72	12,21	12,00	11,54	11,24	
Vklady klientů celkem (v %)							
Bankovní sektor celkem	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
v tom:							
velké banky	59,99	59,52	58,67	58,28	57,94	58,03	
střední banky	9,34	11,25	14,87	15,58	16,76	16,55	
malé banky	5,09	4,46	2,28	2,84	3,14	3,58	
pobočky zahraničních bank	10,10	9,87	10,26	9,41	8,80	8,51	
stavební spořitelny	15,48	14,90	13,92	13,89	13,36	13,33	

2.1.4 Současné postavení bankovního sektoru v ČR

Domácí bankovní sektor je dle názoru České národní banky stabilní a ziskový. V českém bankovním sektoru naprosto dominují bankovní depozita, což přináší to, že přebytek celkových vkladů nad úvěry poskytuje bankám dostatečnou rezervu hotovosti a zabezpečuje, že domácí bankovní systém není závislý na financování ze zahraničí. Poměr úvěrů ke vkladům v českém bankovním sektoru se

¹¹ CNB. Tab. č. 7 Podíly jednotlivých skupin bank na vybraných ukazatelích bankovního sektoru [online]. 2003-2014 [cit. 2014-01-20]. Dostupné z WWW: <http://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh_trhy/zakladni_ukazatele_fin_trhu/banky/bs_ukazatele_tab07.html>, vlastní zpracování.

pohybuje kolem 80 procent, což je jedna z nejnižších hodnot v Evropské unii. České banky jsou převážně čistými věřiteli evropských bankovních skupin, které jsou vlastníky většiny českých bank. V mezinárodním srovnání je český bankovní systém dobře kapitalizovaný a výsledky zátěžových testů České národní banky ukazují, že je schopen přestát i velmi dobrou likviditní pozici, přičemž v současnosti dosahuje krytí všech klientských vkladů rychle likvidními aktivy bank více než 45 %. ČNB provádí každoročně přísné testy likvidity bank, které dokladují schopnost bank odolat i velmi nepříznivým šokům do likvidity.¹²

České banky disponují dostatečným kapitálem a jsou na více než dobré úrovni kapitálové přiměřenosti. Kapitálová přiměřenost představuje minimální výši kapitálu, kterou musí banka držet vzhledem k objemu a rizikovosti svých obchodů. Čím vyšší kapitálová přiměřenost, tím je finanční stabilita banky vyšší a zvyšuje se pravděpodobnost, že banka bude schopná dostát svým závazkům. Hodnota kapitálové přiměřenosti by neměla klesnout pod 8 %.¹³

2.1.5 Mezinárodní srovnání

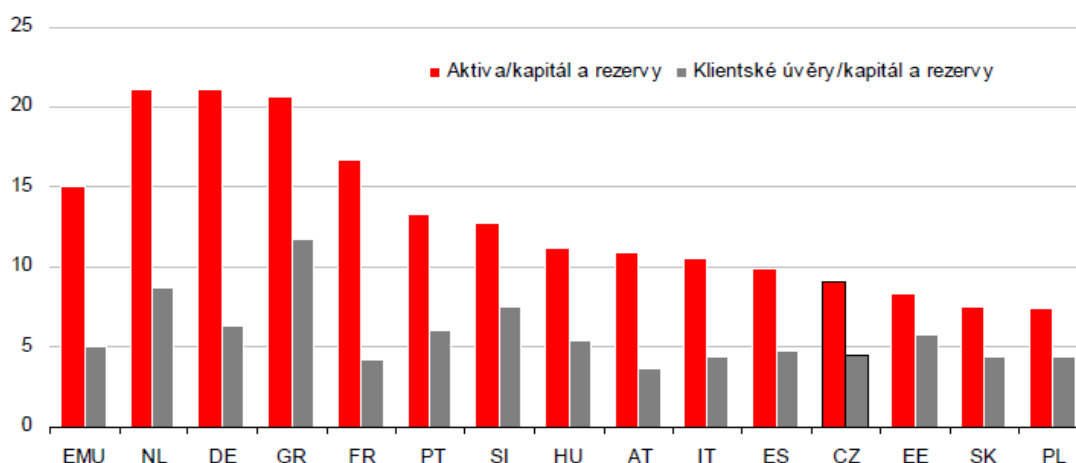
Český bankovní sektor vykazuje v evropském srovnání vyšší podíl vlastního kapitálu. Ve srovnání s většinou evropských zemí je vlastní kapitál pro české banky důležitějším zdrojem financování. Zatímco v eurozóně připadá na jednotku kapitálu zhruba 15 jednotek aktiv, v českém bankovním sektoru je to 9 jednotek. Menší rozdíl vidíme u poměru klientských úvěrů a kapitálu, což znamená, že zahraniční banky se více soustředí na neklientské úvěry a jiná aktiva včetně cenných papírů.¹⁴

¹² ČNB. *Jak jsou na tom banky? – otázky a odpovědi : jak jsou na tom nyní české banky?* [online]. 2003-2014 [cit. 2014-01-20]. Dostupné z WWW: <http://www.cnb.cz/cs/faq/jak_jsou_na_tom_banky.html>.

¹³ ČNB. *Jak jsou na tom banky? – otázky a odpovědi : jak jsou na tom nyní české banky?* [online]. 2003-2014 [cit. 2014-01-20]. Dostupné z WWW: <http://www.cnb.cz/cs/faq/jak_jsou_na_tom_banky.html>.

¹⁴ ČNB. *Jak jsou na tom banky? – otázky a odpovědi : jak jsou na tom nyní české banky?* [online]. 2003-2014 [cit. 2014-01-20]. Dostupné z WWW: <http://www.cnb.cz/cs/faq/jak_jsou_na_tom_banky.html>.

Graf č. 1: Poměr aktiv a klientských úvěrů ke kapitálu bank v zemích EU (březen 2012)¹⁵



Naopak můžeme říci, že české banky se v rámci své bilance nadprůměrně soustředí na úvěrování ekonomiky. To je znak podobný s ostatními zeměmi V4. Od maďarského a polského modelu se český bankovní systém nejvíce odlišuje nezávislostí na zahraničních zdrojích financování. Česká banky mají podle dat ECB kladnou bilanci se zahraničním, když jejich čistá externí aktiva odpovídají 4,5 % bilanční sumy, což z okolních zemí překonává pouze Rakousko (jehož banky mají silnou pozici na mnoha trzích CEE).

Tab. 2: Srovnání struktury bilancí Bank v EMU, ČR a okolních zemích v březnu 2012¹⁶

Země	EMU	DE	AT	SK	CZ	HU	PL
Struktura pasiv							
Klientská depozita	32,0%	36,3%	31,9%	65,5%	57,6%	39,6%	55,8%
Ostatní depozita	19,7%	18,0%	23,4%	7,7%	10,7%	11,4%	6,6%
Emitované dluhopisy	15,0%	15,3%	23,1%	6,0%	6,4%	9,5%	3,5%
Kapitál a rezervy	6,7%	4,8%	9,2%	13,2%	11,0%	9,0%	13,7%
Externí závazky*	11,6%	9,9%	8,4%	3,7%	8,4%	22,1%	14,5%
Struktura aktiv							
Klientské úvěry	33,1%	30,4%	34,1%	58,1%	43,5%	48,4%	58,8%
úvěry/depozita	103,3%	83,6%	107,0%	88,7%	75,4%	122,1%	105,4%
Ostatní úvěry	22,1%	27,1%	27,0%	7,7%	15,1%	14,6%	11,2%
Investice do CP	18,5%	16,2%	17,9%	22,9%	20,8%	25,2%	20,4%
Externí aktiva*	12,6%	11,8%	17,3%	5,9%	12,9%	10,3%	2,7%
čistá externí aktiva	1,0%	1,9%	8,9%	2,2%	4,5%	-11,8%	-11,9%

¹⁵ ADAMKOVIČ, M. KB Ekonomický a strategický výzkum. *Trendy v bankovním sektoru* [online]. 2005 [cit. 2013-10-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.trading.kb.cz/ibweb/analysisDetail.do?ID=8672>>.

¹⁶ ADAMKOVIČ, M. KB Ekonomický a strategický výzkum. *Trendy v bankovním sektoru* [online]. 2005 [cit. 2013-10-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.trading.kb.cz/ibweb/analysisDetail.do?ID=8672>>.

2.2 Obchodní banky

2.2.1 Charakteristika obchodních bank a podmínky jejich vzniku

Banky jsou ve své podstatě podniky (podnikatelské subjekty), které mají ovšem ve srovnání s podniky v jiných odvětvích ekonomiky řadu specifických rysů, projevujících se v jejich postavení a celkovém významu v ekonomice. **Proto je činnost bank upravena přísnějšími pravidly oproti obecné úpravě podnikání.** Základní cíl činnosti banky (ať již definovaný jako maximalizace tržní ceny akcií či maximalizace zisku) je však shodný jako u kteréhokoli jiného podniku.¹⁷

Z **funkčního hlediska** bývá banka charakterizována jako druh finančního zprostředkovatele, který realizuje tok finančních prostředků mezi jednotlivými ekonomickými subjekty. Základní forma tohoto zprostředkování je založena na tom, že banky **přijímají vklady** od ekonomických subjektů a alokují je ve formě **bankovních úvěrů**. Toto pojetí je v souladu se Směrnicí EU, která definuje banku, přesněji řečeno úvěrovou instituci jako „podnikatelský subjekt, náplní jehož činnosti je přijímat vklady nebo jiné splatné peněžní prostředky od veřejnosti a poskytovat úvěry na jeho vlastní účet“.¹⁸

Vzhledem k nezastupitelnému významu obchodních bank v ekonomických systémech je bankovní podnikání právně upraveno. Legislativní úprava se týká především dvou oblastí bankovního podnikání:¹⁹

- podmínek vstupu do bankovní sféry
- podmínek pro činnost bank.

Vstup do bankovní sféry podléhá legislativní regulaci především z důvodu ochrany bankovního sektoru před subjekty, které svým nekvalifikovaným, neetickým či podvodným jednáním mohou poškodit zájmy a ohrozit investice bankovních věřitelů, klientů. Podnikání takových subjektů může mít dokonce širší negativní ekonomický dopad, kterým je systémové riziko v bankovním sektoru.

Legislativní **úprava činnosti** obchodních bank je založena především na *tvorbě a kontrole* dodržování regulačních opatření (dokumentů) centrálních bank. Cílem je

¹⁷ REVENDA, Z., et al. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Praha, 2012, s. 86.

¹⁸ DVOŘÁK, P. *Komerční bankovníctví ro bankéře a klienty*. Praha, 2001, s. 15.

¹⁹ KAŠPAROVSKÁ, V. *Banky a bankovní obchody*. Brno, 2003, s. 6.

minimalizovat pravděpodobnost ztrát z bankovního podnikání, zamezit přenosu vzniklých ztrát na bankovní věřitele a odvrátit systémové riziko.²⁰

2.2.2 Podmínky pro vznik banky v České republice

Vzhledem k tomu, že na činnost bank se v mnoha směrech vztahuje odlišný režim od podniků v jiných oblastech, musí být zcela jednoznačně zákonem vymezeno, **kdy je a kdy není daný ekonomický subjekt bankou**. Musí tedy existovat zcela jednoznačné **právní vymezení banky**, to je obvykle zakotveno ve speciálním zákoně o bankovníctví. Náš zákon o bankách²¹, vycházející při definici banky z příslušné směrnice EU, stanoví, že banky musí splňovat následující čtyři základní podmínky:²² Jde o **právnícké osoby se sídlem v České republice**, založené jako akciové společnosti, které²³

- **přijímají vklady od veřejnosti**, přičemž vkladem se rozumějí svěřené peněžní prostředky, které představují závazek vůči vkladateli na jejich výplatu. Přijímání vkladů od veřejnosti u nás ze zákona smějí provádět výhradně banky;
- **poskytují úvěry**. Za úvěr se považuje v jakékoliv formě dočasně poskytnuté peněžní prostředky. Poskytování úvěrů není vyhrazeno pouze bankám;
- k výkonu bankovních činností **mají povolení působit jako banka**, to znamená, že musí mít udělenou bankovní licenci, kterou uděluje Česká národní banka, která si před rozhodnutím vyžádá stanovisko Ministerstva financí.

Bankovní prostředí je upraveno zákonem o bankách, který stanoví podmínky pro vznik banky, činnost banky, regulatorní rámec a systém pojištění vkladů. Dále je bankovní prostředí determinováno *opatřeními a vyhláškami České národní banky*.

Jednou ze základních podmínek pro **vznik banky v České republice** je udělení povolení (licence) působit jako banka. Důvodem, proč je vstup do bankovníctví vázán na speciální povolení je nutnost ochrany bankovního sektoru před nekvalitními

²⁰ KAŠPAROVSKÁ, V. *Banky a bankovní obchody*. Brno, 2003, s. 6.

²¹ČESKO. Zákon č. 21/1992 Sb. o bankách. In *Sbírka zákonů, Česká republika* [online]. 1992, částka 5, s. 98-99 [cit. 2014-01-20]. Dostupné z WWW: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=21/1992%20&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy>.

²² REVENDA, Z., et al. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Praha, 2012, s. 86.

²³ REVENDA, Z., et al. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Praha, 2012, s. 86.

subjekty. Případné problémy určité banky by totiž mohly mít závažný dopad na klienty banky a v závislosti na velikosti banky a její postavení na trhu i mnohem širší ekonomické dopady.²⁴

O udělení licence k bankovnímu podnikání na území ČR rozhoduje Česká národní banka, která si před rozhodnutím vyžádá stanovisko Ministerstva financí. Povolení se uděluje na dobu neurčitou a je nepřevoditelné na jinou osobu.

Při rozhodování o povolení působit jako banka ČNB posuzuje následující **náležitosti:**²⁵

- minimální výše základního kapitálu musí činit 500 mil. Kč, které musí být složeny na účet otevřený za tímto účelem u ČNB. Žadatel musí také prokázat původ základního jmění a možnosti jeho dalšího zvyšování;
- žádost musí obsahovat výčet plánovaných činností banky, včetně časového harmonogramu jejich zavádění, předpokládaný objem a obchodní plán na 3 roky;
- údaje o zakladatelích banky, údaje o odborné způsobilosti a občanské bezúhonnosti osob ve vedení banky;
- informace o organizaci banky (zejména struktura banky, počet zaměstnanců, pobočková síť, informační systém, řízení likvidity banky) a organizaci vnitřního kontrolního systému.

V současnosti působí na našem trhu 45 bank a poboček zahraničních bank. Část z tohoto počtu je tzv. specializovaných bank, to znamená bank, které neposkytují plné spektrum bankovních služeb, ale soustředí se na jeden nebo několik málo typů bankovních produktů, zpravidla úvěrových.

²⁴ REVENDA, Z., et al. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Praha, 2012, s. 86.

²⁵ REVENDA, Z., et al. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Praha, 2012, s. 87-88.

Tab. 3: Počet bank dle vlastnictví²⁶

			31.12.2010	31.12.2011	31.12.2012	31.3.2013	30.6.2013
Banky celkem k datu			41	44	43	44	45
v tom	banky s rozhodující českou účastí	celkem	8	8	8	8	8
		banky se státní účastí	2	2	2	2	2
		banky s rozhodující českou účastí	6	6	6	6	6
	banky s rozhodující zahraniční účastí	celkem	33	36	35	36	37
		banky s rozhodující zahraniční účastí	14	15	15	15	15
		pobočky zahraničních bank	19	21	20	21	22

2.2.3 Základní funkce obchodních bank

V moderních tržních ekonomikách plní banky celou řadu různých funkcí. Za základní funkce obchodních bank je možné označit následující funkce:²⁷

- finanční zprostředkování,
- emise bezhotovostních peněz,
- provádění bezhotovostního platebního styku,
- zprostředkování finančního investování na peněžním a kapitálovém trhu.

Finanční zprostředkování provádí banky, jako podnikatelské subjekty na ziskovém principu, to znamená, že se snaží umístit'ovat získaný kapitál tam, kde přináší (při dané míře rizika) nejvyšší zhodnocení. Tento princip zabezpečuje to, že kapitál se bude přelévat do těch oblastí, oborů, podniků, kde je jeho zhodnocení (při dané míře rizika) nejvyšší, a tudíž nejefektivnější.²⁸

Emise bezhotovostních peněz. Jedinou institucí ve státě, která může emitovat hotovostní peníze je centrální banka. Bezhotovostní peníze, tj. peníze v podobě zápisů na bankovních účtech, však mohou emitovat i banky. Z toho vyplývá, že banky

²⁶ CNB. *Tab. č. 1 Počet bank podle vlastnictví* [online]. 2003-2014 [cit. 2014-01-20]. Dostupné z WWW: <http://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/souhrnne_informace_fin_trhy/zakladni_ukazatele_fin_trhu/banky/bs_ukazatele_tab01.html>.

²⁷ DVOŘÁK, P. *Komerční bankovníctví ro bankéře a klienty*. Praha, 2001, s. 24.

²⁸ DVOŘÁK, P. *Komerční bankovníctví ro bankéře a klienty*. Praha, 2001, s. 24.

neposkytují úvěry pouze z přijatých depozit, ale i díky emisi bezhotovostních peněz mohou poskytovat úvěry nad rámec přijatých depozit.

Provádění platebního styku. Rychlé, bezpečné a levné provádění plateb mezi jednotlivými ekonomickými subjekty je jednou ze základních podmínek efektivně fungující tržní ekonomiky.

Banky, tím, že vedou účty pro velký počet svých klientů, mohou provádět jejich vzájemné platby pouhým účetním převodem bez potřeby hotovostních peněz.

Zprostředkování finančního investování. Banky pro své klienty na jedné straně zabezpečují emisi cenných papírů, na straně druhé potom zprostředkovávají pro své klienty-investory i jejich nákupy, popř. jiné investiční obchody, jako např. úschovu a správu aktiv, obchody s finančními deriváty apod.²⁹

2.2.4 Specializace bank v bankovních systémech

V současných národních systémech existují kromě **univerzálních bank**, které nabízejí široký sortiment produktů a služeb jak komerčního, tak i investičního bankovníctví i **banky specializované**.

Specializace bank je důsledkem ekonomických rozhodnutí managementu jednotlivých bank, jeho reakcí na poptávku, akceptujíc přitom legislativu, historické podmínky a tradice země.³⁰

Základními specializacemi bank je **specializace klientská**, vycházející z převažujícího typu bankovní klientely a **specializace produktová**, která vychází z převažující nabídky bankovních produktů. Mezi nejznámější specializované banky se řadí:³¹

- **Spořitelní banky** – jde o banky, které se zaměřují především na vklady drobných klientů (Retail Banking). Převažujícími bankovními produkty jsou termínované vklady, úsporné vklady na vkladních knížkách, vkladové listy. Vzhledem k tomu, že tyto banky kumulují úspory široké veřejnosti, mohou mít v některých národních bankovních systémech určitá omezení v oblasti

²⁹ REVENDA, Z., et al. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Praha, 2012, s.87.

³⁰ KAŠPAROVSKÁ, V. *Banky a komerční obchody*. Kravaře, 2010, s.23.

³¹ KAŠPAROVSKÁ, V. *Banky a komerční obchody*. Kravaře, 2010, s.23.

rizikových aktivních obchodů. Aktivní obchody spořitelních bank bývají zaměřeny na méně rizikové investice např. na spotřební půjčky a hypoteční úvěry obyvatelstvu.

Spořitelní banky realizují pro své klienty i platební styk, tj. na základě příkazů od klientů provádějí bankovní převody, přijímají šeky, vydávají platební karty, apod.

Pro spořitelní banky je charakteristická jak produktová, tak i **klientská** specializace. Dále můžeme rozlišovat:³²

- **poštovní spořitelny** – specifické rozvětvenou sítí poštovních úřadů, což zvyšuje jejich dostupnost;
- **zaměstnanecké spořitelny** – kumulují úspory a bankovní služby omezenému okruhu klientů určité profese;
- **stavební spořitelny** – zvláštní druh spořitelny, které se zabývají pouze stavebním spořením. Přijímají účelové vklady (stavební spoření) a poskytují účelové úvěry na řešení bytových potřeb občanů, produkty stavebních spořitelny jsou svázány s různými formami státních úspor.
- **Hypoteční banky** – jsou druhem banky, který se zaměřuje na poskytování hypotečních úvěrů do nemovitostí jak v oblasti bydlení, tak financování nemovitostí v produktivní sféře (průmysl, služby, apod.) Tyto úvěry jsou zajištěny zástavním právem na nemovitosti a zdroje hypotečních bank jsou získávány buď emisemi vlastních hypotečních zástavních listů, které převládají, nebo dlouhodobými vklady.

³² KAŠPAROVSKÁ, V. *Banky a komerční obchody*. Kravaře, 2010, s.23.

3 Bankovní obchody

Finálním výsledkem bankovních aktivit je poskytnutí služby klientovi. Bankovní instituce nabízejí v současné době celou řadu produktů a služeb, které se neustále rozvíjejí a modifikují. Služby, které banky poskytují jsou nemateriální povahy a jsou označovány jako bankovní produkty, někdy také bankovní operace nebo bankovní obchody.

3.1 Charakteristika a klasifikace bankovních obchodů

3.1.1 Bankovní produkty a jejich základní rysy

Jednotlivé bankovní produkty vykazují některé společné charakteristické rysy, patří k nim:

Nehmotný charakter produktů, ze kterého vyplývají tři základní vlastnosti bankovních produktů:³³

- nejsou skladovatelné. To znamená, že se nemůže banka předzásobit a musí denně reagovat na měnící se poptávku klientů;
- jsou abstraktní. Jinak řečeno, nejsou viditelné a hmatatelné a proto je pro úspěšný prodej jednotlivých bankovních produktů velice důležitá kvalitní reklama, kvalitní poradenská činnost a propagace bankovních produktů, pomocí které, banka představí své produkty;
- nejsou patentovatelné. **To znamená, že výhody plynoucí z inovace bankovního produktu jsou velmi krátkodobé a jsou od konkurence rychle napodobitelné.**

Dualismus bankovních produktů. Podstatou dualismu je, že bankovní produkt je spojením hodnotové a věcné stránky:³⁴

- hodnotová stránka představuje finanční objem daného produktu (např. objemem úvěru, objemem vkladu)

³³ KAŠPAROVSKÁ, V. *Banky a bankovní obchody*. Brno, 2003, s. 28.

³⁴ KAŠPAROVSKÁ, V. *Banky a bankovní obchody*. Brno, 2003, s. 28-29

- věcná stránka je charakterizována jako výsledek personálních, technických a materiálních faktorů. Věcnou stránku lze vyjadřovat počtem produktů (např. počet úvěrů, vkladů). Hodnotovou a věcnou stránku banky sledují zejména z důvodů kalkulace nákladů na produkt.

Vzájemná podmíněnost a propojenost bankovních produktů vyplývá z charakteru bankovního produktu, kdy jeden produkt nemůže fungovat bez druhého (např. poskytnutí kontokorentního úvěru není možné bez existence běžného účtu). Na druhé straně vzájemná podmíněnost a propojenost bankovních produktů spočívá ve vědomém propojování některých produktů s cílem nabídnout klientovi lepší služby a je také výsledkem inovace bankovních produktů, např. hypoteční úvěr je klientovi poskytnut pouze za podmínky, že uzavře pojistku na nemovitost.

3.1.2 Systematizace bankovních produktů

Každá banka nabízí desítky produktů a je velmi obtížné provést jejich systematizaci. Bankovní praxe nabízí dvě obvykle uplatňované varianty členění bankovních produktů.

Klasický přístup členění bankovních produktů (obchodů), který je založen na jejich odrazu v bilanci banky, rozděluje bankovní obchody na *aktivní, pasivní a neutrální (indiferentní)*.³⁵

Aktivní bankovní obchody – tyto obchody se odrážejí v aktivech bilance banky. Banka se při jejich realizaci dostává do pozice věřitele, vznikají jí různé pohledávky. Nejčastěji jde o poskytování úvěrů, nákup dluhových cenných papírů, nebo mohou bance vznikat v jejich důsledku určitá vlastnická práva (např. při zakoupení majetkových cenných papírů).

Pasivní bankovní obchody – banka se jejich realizací staví do role dlužníka, vznikají jí různé závazky a obchody se odrážejí na pravé straně bilance banky. Jde o obchody, kdy banka získává na úvěrové bázi cizí kapitál.

Neutrální bankovní obchody – jsou takové obchody při nichž se banka nestává věřitelem ani dlužníkem, a proto se tyto obchody nezobrazují v bilanci banky.

³⁵ REVENDA, Z., et al. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Praha, 2012, s. 97.

Moderní přístup zdůrazňuje pohled klienta, resp. účel (funkci), jakou plní daný bankovní produkt pro klienta banky. Podle tohoto přístupu můžeme rozdělit bankovní produkty do pěti základních skupin:³⁶

Finančně úvěrové produkty – u těchto nabízených produktů má klient možnost získat finanční prostředky na úvěrové bázi ať již v podobě různých druhů úvěrů nebo v podobě bankovních záruk.

Depozitní (vkladové) produkty – představují pro klienta možnost uložení volných finančních prostředků v bance.

Platebně zúčtovací bankovní produkty – umožňují klientům provádět platební a zúčtovací styk prostřednictvím banky.

Produkty investičního bankovníctví – znamenají pro klienty možnosti finančního investování, získávání zdrojů nebo zajištění prostřednictvím nástrojů peněžního a kapitálového trhu, služby banky spojené s úschovou a správou investičních nástrojů, poradenské služby při realizaci fúzí a akvizic.

Pokladní a směnárenské produkty – představují pro klienty jak různé transakce s hotovými penězi, tak směnu hotových peněz z jedné měny do druhé.

Dále se ve své bakalářské práci budu blíže věnovat členění bankovních produktů dle klasického přístupu.

3.2 Pasivní bankovní obchody

Pasiva bank jsou tvořena především cizími zdroji, mezi nimiž mají ve většině zemí i v jednotlivých bankách rozhodující úlohu depozita (vklady klientů). Depozita jsou zdroje, které do banky uložili věřitelé, tedy prostředky, které jí půjčili.³⁷

Pasivní bankovní obchody tedy představují obchody, při kterých banka na úvěrové bázi získává cizí kapitál a vznikají jí různé závazky. Příjem peněžních prostředků na bankovní účty nazýváme vklady, nebo-li depozita.

Depozita jsou v podstatě nepřímým cenným papírem, vydávaným bankou (zprostředkovatelem). Je možno je členit z celé řady hledisek. Daleko nejrozšířenější je klasifikace z hlediska doby splatnosti na depozita na požádání čili na viděnou, depozita

³⁶ REVENDA, Z., et al. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Praha, 2012, s. 97.

³⁷ POLOUČEK, S., et al. *Bankovníctví*. Praha, 2006, s. 336.

termínovaná a depozita s výpovědní lhůtou. Depozita uložená u finančních institucí jsou převážně krátkodobá a vysoce likvidní, v podstatě je možné vypovědět je kdykoli bez obav z velkých ztrát. Úvěry poskytované finančními institucemi jsou naopak z větší části dlouhodobé s omezenou likviditou. Je tomu tak také v České republice. I když je míra úspor v České republice relativně vysoká, trvale rostoucí trend vykazují vklady krátkodobé a tvoří také rozhodující podíl všech vkladů.³⁸

Získávání úvěrových finančních zdrojů provádějí banky prostřednictvím celé řady různých produktů. Za základní formy pasivně úvěrových produktů lze považovat:³⁹

- přijímání a nakupování vkladů na požádání (vkladů na viděnou), termínovaných vkladů a úsporných vkladů
- emise bankovních dluhopisů, které zahrnují celou škálu různých typů dluhových papírů, lišících se z hlediska splatnosti, způsobu úročení, obchodovatelnosti atd.
- příjem bankovních úvěrů a půjček od jiných bank a od centrální banky

3.2.1 Vklady na viděnou

Vklady na viděnou (vklady na požádání, běžné vklady, vista vklady) jsou vklady klientů u bank, které jsou kdykoli bez výpovědní lhůty splatné, jsou určeny k běžným hotovostním i bezhotovostním platbám klientů a banky zůstávají rozhodující finanční institucí, která platební styk uskutečňuje. Obvykle se jedná o běžné, popřípadě kontokorentní účty, které slouží především k provádění bezhotovostního platebního styku. Majitel účtu může kdykoliv vkládat prostředky, respektive si nechat zasílat platby na své konto, a naopak i kdykoliv prostředky použít. Přitom není nijak časově limitován, jedná se tedy o vysoce likvidní peněžní prostředky.

Vzhledem k možnosti kdykoli disponovat s vkladem zde platí pravidlo, čím vyšší likvidita, tím nižší rentabilita. Úroková sazba bývá zpravidla relativně nízká a poplatky, které je klient povinen hradit v souvislosti se zřízením a vedením účtu či uskutečňováním transakcí bývají naopak vysoké. Z tohoto důvodu je pro klienta banky výhodné držet na těchto účtech jen prostředky nutné k realizaci platebního styku a přebytečné prostředky uložit výhodnějším způsobem.

³⁸ POLOUČEK, S., et al. *Bankovníctví*. Praha, 2006, s. 336.

³⁹ POLOUČEK, S., et al. *Bankovníctví*. Praha, 2006, s. 336.

Z hlediska bank představují vklady na viděnou důležitý zdroj refinancování, který se vyznačuje následujícími rysy:⁴⁰

- výše úrokových sazeb je relativně nízká a velmi stabilní (nejsou příliš citlivé na změny tržních úrokových sazeb);
- banky mohou profitovat i na tom, že při provádění platebního styku někdy připisují prostředky na účty příjemců s určitým zpožděním poté, co je samy obdrží, z čehož plynou úrokové výhody (tzv. float zisk);
- výhodnost vkladů na viděnou pro banku zvyšuje i existence tzv. sedliny. Podstata sedliny vyplývá z toho, že jistá část těchto vkladů zůstává bance prakticky trvale k dispozici, přestože se celkový stav vkladů na viděnou denně mění.

Na druhé straně představuje vedení těchto účtů pro banky relativně vysoké provozní náklady. Provozní náklady se banky snaží kompenzovat účtováním různých poplatků za vedení účtů.

3.2.2 Termínované vklady

Banky dávají klientům také možnost spořit, nabízí jim celou řadu možností, jak uložit prostředky ve formě termínovaných depozit na různorodé termínované účty. Termínované vklady jsou typem bankovního produktu, prostřednictvím kterého si mohou klienti ukládat své volné finanční prostředky s cílem dosažení vyššího úrokového výnosu. Klient ukládá u banky peněžní prostředky většinou jednorázově, zpravidla větší částku (která se během trvání vkladu obvykle nemění) s tím, že se po sjednanou dobu dobrovolně vzdává možnosti s vkladem disponovat.

Termínované vklady mohou mít formu depozitního certifikátu, spořitelní knížky, mohou mít i dematerializovanou podobu. Čím delší je závazek klienta, že prostředky zůstanou na účtu, tím vyšší je obvykle úročení.⁴¹

Termínované vklady představují pro banku důležitý, poměrně stabilizovaný peněžní zdroj, který může banka používat celé sjednané období a ve srovnání s vklady na viděnou jsou termínované vklady spojeny s nižšími obslužnými náklady.

⁴⁰ REVENDA, Z., et al. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Praha, 2012, s. 106.

⁴¹ POLOUČEK, S., et al. *Bankovníctví*. Praha, 2006, s. 340.

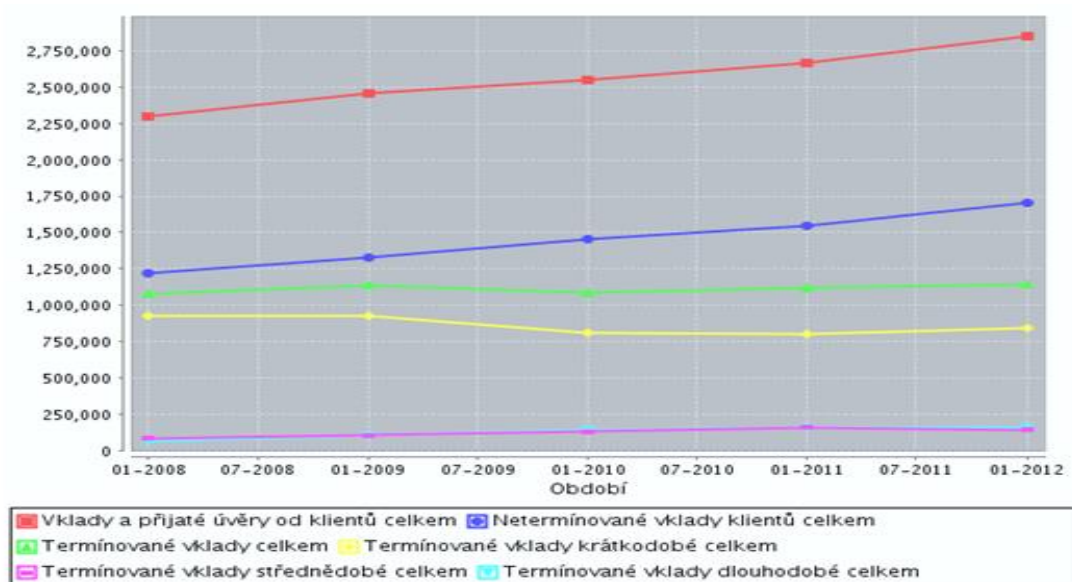
Z hlediska způsobu časového omezení dispozice s vkladem se rozeznávají dva druhy termínovaných vkladů:⁴²

- *vklady na pevnou lhůtu* jsou termínované vklady deponované v bance na předem pevně sjednanou lhůtu, zpravidla jde o lhůty od jednoho týdne až po několik let (krátkodobé, střednědobé a dlouhodobé termínované vklady), termín splatnosti může být sjednán i na přesně vymezený den;
- vklady s výpovědní lhůtou představují termínované vklady, u nichž je dispozice omezena předem sjednanou výpovědní lhůtou.

Právní úprava termínovaných vkladů

Vklad vzniká uzavřením smlouvy o termínovaném vkladu mezi bankou a klientem v níž jsou přesně specifikovány konkrétní vkladové podmínky. U termínovaných vkladů platí, že disponování s vkladem je majiteli umožněno až po uplynutí smluvní doby. Prakticky ale banky ve většině případů umožňují za určitých podmínek předčasný výběr a v tomto případě účtují klientovi náhradu za nedodržení podmínek. Podmínky pro tento typ vkladů jsou vyjádřeny v obchodních podmínkách, které bývají součástí smlouvy o termínovaném vkladu.

Graf č. 2: Vklady klientů podle časového hlediska (Kč)⁴³



⁴² REVENDA, Z., et al. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Praha, 2012, s. 107.

⁴³ ARAD – *Systém časových řad* [online]. 2011 [cit. 2014-01-20]. Česká národní banka. Dostupné z WWW:

<http://www.cnb.cz/cnb/STAT.ARADY_PKG.PARAMETRY_SESTAVY?p_sestuid=13278&p_strid=A BCAB&p_lang=CS/>.

3.2.3 Úsporné vklady

Úsporná depozita mohou vznikat dvojí způsobem, buď *bez omezení, tedy libovolně* podle potřeb klienta načasovanými úložkami nebo *v určitém s bankou dohodnutém režimu*, který je typický pravidelností ukládání a může se lišit způsobem vymezení úložky jako pevné či minimální. Úsporné vklady formované bez omezení pak umožňují dvojí způsob dispozice: buďto rovněž bez omezení nebo na základě výpovědi.⁴⁴

- První alternativa (produkty obvykle označované jako osobní konta) se svými znaky shoduje s běžnými účty, s nimiž má společný i účel využití, zásadní odlišnost však spočívá v osobě majitele. Zatímco běžný účet je obvykle určen podnikatelskému subjektu, osobní konto je směřováno na fyzické osoby nepodnikatele.
- Pro druhou linii úsporných depozit formovaných bez omezení je charakteristická výpovědní lhůta jako skutečnost podmiňující dispozici nastřádanými prostředky (banka obvykle umožňuje podat k jednomu produktu i větší počet výpovědí). Nejvýraznějším reprezentantem této podskupiny je „klasická“ vkladní knížka s výpovědní lhůtou (zatímco vkladní knížka bez výpovědi vykazuje znaky shodně s osobním kontem, na rozdíl od něj však neumožňuje realizaci bezhotovostního platebního styku, resp. může být adresátem bezhotovostní platby, nemůže však být zatěžována příkazem k bezhotovostní úhradě, což platí pro vkladní knížky obecně), jejíž úsporný charakter je ve srovnání s osobním kontem ještě silnější.
- K ryzím úsporným produktům patří ty, které umožňují pravidelné ukládání (spoření) s vyústěním k určitému termínu, jehož dodržení je podmínkou optimálního zhodnocení naspořených prostředků. Typickým zástupcem této podskupiny úsporných depozitních produktů je stavební spoření.

3.2.4 Bankovní dluhové cenné papíry

Vedle přijímání vkladů patří k rozšířeným formám bankovních depozitních produktů i emise různých druhů bankovních dluhových cenných papírů.

⁴⁴ PŮLPÁNOVÁ, S. *Komerční bankovníctví v České republice*. Praha, 2007, s. 259–260.

Jednotlivé druhy se mohou navzájem odlišovat v řadě charakteristik, ve srovnání s vklady však mají všechny dluhové cenné papíry jednu významnou odlišnost: nevztahuje se na ně zákonné pojištění vkladů. Pro klienta z toho obecně vyplývá vyšší riziko, naopak z hlediska banky to znamená, že z těchto zdrojů neplatí příspěvek do fondu pojištění vkladů.

Bankovní dluhové cenné papíry se vyskytují ve dvou formách:⁴⁵

- **bankovní dluhopisy**, které zahrnují všechny formy, na které se vztahuje zákon o dluhopisech, včetně hypotečních zástavních listů.
- **depozitní směnky** jsou bankou vydané směnky proti uložení prostředků klientem.

Bankovní dluhopisy

Bankovní dluhopis je cenný papír, s nímž je spojeno právo majitele na splacení dlužné částky a povinnost banky jako emitenta toto právo uspokojit. Mohou se vyskytovat buď v listinné, nebo zaknihované formě. Jsou od sebe odlišné zejména dobou splatnosti, převoditelností, sekundární obchodovatelností.

Úroková sazba bankovních dluhopisů je stanovena buď jako fixní na celou dobu splatnosti nebo proměnlivá, která se váže na stanovenou referenční sazbu.

Pro klienta mají bankovní dluhopisy význam zejména z důvodu jejich mírně vyšší nominální úrokové sazby, ale zároveň jsou spojeny s vyšší mírou zdanění úrokových výnosů. Za výhodné lze také považovat možnost jejich koupě bez nutnosti otevřeného účtu u banky.

Hypoteční zástavní listy

Zvláštním druhem bankovních dluhopisů jsou *hypoteční zástavní listy*, které mohou emitovat pouze banky se speciální licencí od ČNB a zdroje získané jejich emisí může banka použít výhradně k refinancování hypotečních úvěrů. Hypoteční zástavní listy se vyznačují velmi nízkou rizikovostí, neboť jsou jištěny dvojitým způsobem. Jako

⁴⁵ REVENDA, Z., et al. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Praha, 2012, s. 108.

u ostatních dluhopisů za ně ručí banka celým svým majetkem a kromě toho jsou kryty zástavním právem k nemovitosti.⁴⁶

Depozitní směnky

Podstata depozitní směnky spočívá v tom, že banka vystavuje ve prospěch klienta vlastní směnku a zavazuje se vyplatit oprávněnému majiteli směnky v době její splatnosti směnečnou částku. Klient získá směnku složením směnečné částky bance. Depozitní směnky přinášejí klientům výhody především v podobě vyšších úroků oproti jiným depozitním bankovním produktům. Za hlavní nevýhodu uložení peněz do depozitní směnky pro klienta lze považovat to, že na takto uložené peníze se nevztahuje zákonné pojištění vkladů.⁴⁷

3.3 Aktivní bankovní obchody

Aktivní typ bankovních obchodů lze jednoduše charakterizovat jako ty, které se účtují na levé straně bankovní bilance, tedy v aktivech. Banka při poskytování těchto služeb vystupuje v pozici věřitele, vzniká jí pohledávka vůči dlužníkovi. Pro klienty představují aktivní bankovní obchody určitý způsob financování. Za aktivní bankovní obchody získávají banky úrok a při závazkových úvěrech i poplatky a odměny. Mezi nejvýznamnější aktivní obchody bank řadíme poskytování úvěrů. Jedná se o poskytování finančních prostředků klientům, ale i o takové formy, kdy banka garantuje poskytnutí prostředků, v případě, že budou splněny určité okolnosti. Poskytování úvěru patří mezi nejdůležitější bankovní obchody, ale zároveň mezi nejrizikovější. S bankovními úvěrovými obchody je spojeno úvěrové riziko. **Aby se riziko eliminovalo** používají banky řadu opatření, zásad a metod. I do této oblasti zasahuje vliv centrálních bank, neboť by obvykle regulují maximální výši i diverzifikaci poskytovaných úvěrů vzhledem k základnímu kapitálu bank a zajištění úvěrů, tak aby nepodstupovaly příliš velká rizika a neohrožily své klienty.

⁴⁶ DVOŘÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha, 2005, s. 447.

⁴⁷ DVOŘÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha, 2005, s. 453.

3.3.1 Bankovní finančně úvěrové produkty

Poskytování úvěrů a další formy financování patří mezi nejdůležitější obchody komerčních bank. Banky poskytují celou řadu různých úvěrů, které se vzájemně odlišují řadou charakteristik a provést v obecné rovině jejich systematizaci není jednoduchou záležitostí.

Bankovní produkty, jejichž prostřednictvím banky kryjí finanční potřeby svých klientů, můžeme rozdělit do tří základních skupin:⁴⁸

- peněžní úvěry. Znamenají skutečné poskytnutí likvidních prostředků, obvykle v bezhotovostní formě. Klient musí v dohodnuté lhůtě splatit přijatý úvěr, včetně úroků. Tyto úvěry se z hlediska banky přímo odrážejí v její rozvaze, a tedy přímo ovlivňují její likviditu. Kromě podnikatelských účelových provozních a investičních úvěrů sem dále patří úvěry kontokorentní, eskontní, hypoteční a spotřebitelské;
- závazkové úvěry a záruky. Ty naopak neznamenaají pro klienta bezprostřední získání likvidních prostředků. Banka se pouze v určité formě zaručuje za svého klienta a zavazuje se splnit jeho závazek, pokud tak klient neučiní sám. Jde zejména o různé druhy bankovních záruk, dále pak o akceptační a avalový úvěr;
- alternativní formy financování. Ty lze charakterizovat jako takové produkty, které umožňují klientům získat finanční prostředky za určitých specifických podmínek. K nejvýznamnějším patří faktoring a forfaiting.

Dále můžeme bankovní úvěry třídit např. *podle způsobu zajištění* na úvěry *nezajištěné* (nejčastěji drobné spotřebitelské úvěry), úvěry *zajištěné osobním jištěním* (ručení či jištění depotní směnkou) a úvěry *zajištěné věcným jištěním* (nejčastěji v podobě zástavy movitých věcí a práv, převedení vlastnictví). *Podle měny* rozlišujeme úvěry poskytnuté v *korunách* nebo v *cizí měně*. *Podle způsobu poskytnutí a splácení* může být úvěr poskytnut klientovi *najednou v celé sumě*, nebo *postupně v několika částkách* v předem dohodnutých termínech. Úvěr může být poskytnut také *variabilně* jako kontokorentní úvěr na běžném, resp. kontokorentním účtu. Dalším třídícím kritériem může být *splátkový režim*, který může být konstruován různým způsobem. Zapůjčené peněžní prostředky mohou být splaceny buď *najednou v celé sumě* (po uplynutí doby splatnosti,

⁴⁸ REVENDA, Z., et al. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Praha, 2012, s. 98–99.

včetně připsaných úroků), nebo *postupně v předem dohodnutých pravidelných či nepravidelných splátkách*. Doba splatnosti úvěry klasifikuje jako *krátkodobé* (lhůta splatnosti do 1 roku), *střednědobé* (splatnost od 1 do 5 let včetně) a úvěry poskytnuté na dobu delší než 5 let jsou úvěry *dlouhodobé*.⁴⁹

3.3.2 Kontokorentní úvěr

Nejrozšířenějším krátkodobým bankovním úvěrem je dnes ve vyspělých tržních ekonomikách kontokorentní úvěr. Tento typ úvěru je poskytovaný na kontokorentním (běžném) účtu tak, že zůstatek účtu může přecházet do debetu. Klient může úvěr čerpat zcela automaticky tím, že může platit ze svého účtu i v případě, kdy na svém účtu nemá dostatečné prostředky, avšak maximálně do výše úvěrového rámce. Úvěrový rámec určuje maximálně přípustný debet na kontokorentním účtu a je pevně stanoven. Dlužník tedy čerpá úvěr pouze v potřebné výši, nemusí využít plnou výši stanoveného rámce. Banka zpravidla také povoluje i určité krátkodobé překročení tohoto rámce, což může pro klienta znamenat dodatečné úrokové náklady. Kontokorentní úvěr je obvykle využíván k překlenutí krátkodobého nedostatku finančních prostředků na běžném účtu, k financování sezónních potřeb a dalších potřeb krátkodobého charakteru.

Splatnost je v zásadě krátkodobá, což vyplývá z účelu použití úvěru i doby, na kterou je smlouva uzavírána (zpravidla 1 rok). V případě potřeby, banka s dobrými klienty úvěr každoročně prolonguje a úvěrový vztah tak může mít střednědobý až dlouhodobý charakter.

Z hlediska úrokové sazby představuje kontokorentní úvěr nejdražší typ úvěru. Vzhledem k tomu, že klient platí úrok pouze ze skutečně čerpaného úvěru (debetního zůstatku na účtu) a banka musí neustále držet prostředky pro případné poskytnutí úvěru, je obvykle úroková sazba ve srovnání s jinými krátkodobými úvěry vyšší. I když se kontokorentní úvěr vyznačuje vysokou úrokovou sazbou, je u klientely velmi oblíbený z toho důvodu, že požadované peníze jsou téměř okamžitě k dispozici (do výše úvěrového rámce) a klient nemusí ztrácet čas podáváním žádosti o půjčku.

Banka poskytuje kontokorentní úvěr na základě smlouvy uzavřené s klientem. Celková cena kontokorentního úvěru se skládá jednak ze samotných úroků a jednak z dalších položek, které souvisejí s vedením kontokorentního účtu, prováděním plateb atd. Celkové náklady na kontokorentní úvěr se skládají z *úroků ze skutečně čerpaného*

⁴⁹ DVOŘÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha, 2005, s. 362.

úvěru (debetního zůstatku), z *úvěrové (závazkové) provize*, která kryje bance náklady s udržováním úvěrového rámce, z *provize za překročení úvěrového rámce*, kterou může banka účtovat v případě, že klient překročí sjednaný úvěrový rámec a z *obratové provize*, která pokrývá bance náklady spojené s vedením kontokorentního účtu.⁵⁰

3.3.3 Eskontní úvěr

Eskontní úvěr je krátkodobý úvěr, který poskytuje banka prostřednictvím odkupu (eskontu) směnky před její splatností (dospělostí), přičemž si sráží úrok – diskont za dobu eskontu do dne splatnosti směnky (resp. platebního dne).

Eskontuje-li banka směnku, stává se jejím majitelem se všemi právy i povinnostmi. Banka poskytuje subjektu, který na ni eskontoval směnku, eskontní úvěr, jehož výše je určena směnečnou částkou a doba splatnosti splatností směnky.

Eskontní úvěr je v současné době v tuzemské bankovní praxi málo využíván, jeho význam si snížil ve prospěch ostatních druhů krátkodobého úvěru.

3.3.4 Hypoteční úvěr

Hypoteční úvěr je svým charakterem úvěrem dlouhodobým. Patří k nejstarším a oblíbeným bankovním úvěrům. Za základní charakteristický rys hypotečních úvěrů lze považovat způsob jejich zajištění. Tím je zástavní právo k nemovitosti, z čehož vyplývá nízká rizikovost těchto úvěrů. Hypoteční úvěr z hlediska využití úvěrových prostředků je rozlišován jako:⁵¹

- hypoteční úvěr poskytnutý na koupi, výstavbu, opravu nebo údržbu nemovitosti, zajištěný zástavním právem k nemovitosti
- hypoteční úvěr využitelný k financování různorodých potřeb či investic bez udání účelu, zajištěný zástavním právem k nemovitosti, který se v praxi nazývá americká hypotéka.

Výše hypotečního úvěru je vymezena výší disponibilních zdrojů klienta využitelných ke splácení úvěru a cenou zástavy. Banky obvykle požadují, aby cena zastavené nemovitosti byla vyšší než výše poskytnutého úvěru.

⁵⁰ DVOŘÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha, 2005, s. 367.

⁵¹ KAŠPAROVSKÁ, V. *Banky a bankovní obchody*. Brno, 2003, s. 50.

Žádost o poskytnutí hypotečního úvěru musí být proto doložena potvrzením o vlastnictví nemovitosti, která nesmí být vázána žádným břemenem. Dále banka požaduje splnění celé řady dalších podmínek, jako jsou pojištění dané nemovitosti nebo zanesení vkladu zástavního práva do katastru nemovitostí apod.

Výše úrokové sazby z hypotečních úvěrů je vzhledem k relativně malému riziku bank, které je dáno zajištěním zástavním právem k nemovitosti, obvykle nižší ve srovnání s úrokovými sazbami z jiných úvěrů.

3.3.5 Spotřebitelské úvěry

Spotřebitelské úvěry slouží k profinancování potřeb obyvatelstva zpravidla na zboží spotřebního charakteru, ať už se jedná o koupi movitého majetku, např. automobilu či vybavení domácnosti, dovolenou atd. Jedná se obvykle o krátkodobé až střednědobé půjčky, které jsou spláceny z běžného příjmu klienta. Spotřebitelské úvěry se liší od komerčních úvěrů z hlediska svého využití. U komerčních úvěrů plyne z úvěrovaného objektu cash flow, které slouží ke splácení úvěrů. U spotřebních úvěrů nikoliv, právě proto, že slouží k financování objektů spotřebního charakteru, ze kterých neplynou finanční prostředky.

Pro úrokové sazby ze spotřebitelských úvěrů většinou platí, že jsou relativně vysoké, což vyplývá z rizika, které je s nimi pro banky spojeno.

Smlouva, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr (rovněž i nabídka spotřebitelského úvěru nebo jeho zprostředkování reklamou nebo nabídkou zboží nebo služby, pokud obsahuje úrokovou sazbu nebo jakékoli údaje týkající se nákladů na úvěr), musí obsahovat stanovení roční procentní sazby nákladů na spotřebitelský úvěr. Roční procentní sazba nákladů na spotřebitelský úvěr je procentní podíl z dlužné částky, který je spotřebitel povinen zaplatit věřiteli za období 1 roku.⁵²

Spotřebitelské úvěry mohou poskytovat nejenom banky, jedná se o tzv. *přímé úvěry*, ale také obchodníci tzv. *nepřímé úvěry*. Vedle bank sehrávají velkou úlohu také splátkové společnosti, např. CETELEM, HOME KREDIT, MULTISERVIS, které rovněž nabízejí spotřebitelské úvěry, jež se vyznačují vyšší úrokovou sazbou a rychlejším vyřízením žádosti o úvěr.

⁵² DVOŘÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha, 2005, s. 539-540.

3.4 Neutrální bankovní obchody

Neutrální bankovní obchody jsou takové obchody, při nichž banka nevystupuje ani v pozici dlužníka, ani v pozici věřitele, a proto se tyto obchody neobjevují v rozvaze banky, jsou rozvahově neutrální. Za provádění neutrálních bankovních obchodů banka přijímá poplatky, provize, odměny.

Pod neutrální bankovní obchody zahrnujeme: služby platebního styku, směnářenskou činnost, investiční poradenství, obchody s cennými papíry, poradenské služby, depotní činnost, devizové obchody atd.

4 GE MONEY BANK, A. S.

4.1 Představení skupiny General Electric

GE Money Bank patří do skupiny General Electric (GE), kterou v roce 1892 založil Thomas Alva Edison. Dnes je General Electric nadnárodní koncern, jehož činnost sahá od výroby leteckých motorů přes lékařskou techniku, přepravu, telekomunikace a stavebnictví až po poskytování finančních služeb. Z hlediska tržní kapitalizace patří skupina GE mezi tři největší společnosti na světě a pravidelně se objevuje na žebříčcích nejobdivovanějších a nejinnovativnějších společností světa. GE podniká ve více než sto zemích světa a zaměstnává přes 327 tisíc pracovníků.⁵³

Dnes tvoří General Electric tři specializované divize, které patří ke špičce ve svém oboru:⁵⁴

- Technologie a infrastruktura
- Finance
- Média

Další divize GE v České Republice:

- GE Aviation je součástí GE divize Technologie a infrastruktura, je největším výrobcem leteckých motorů na světě. GE motory CF6-80 a CFM 56 jsou například instalovány v letadlech ČSA a základní modul GE motoru F404 je použit pro pohon stíhacích letounů JAS 39 Gripen Armády ČR. GE Aviation Czech, s. r. o. působí od července 2008 v Letňanech. Společnost navazuje na nejlepší tradici výroby leteckých motorů v České republice. Výrobní program společnosti GE Aviation Czech s. r. o. zahrnuje vývoj, výrobu a údržbu turbovrtulových motorů, a dále výrobu součástí pro nejmodernější letecké motory.

⁵³ GE Money Bank. *O nás* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/o-nas>>.

⁵⁴ GE Money Bank. *O nás* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/o-nas>>.

- GE Healthcare. Obchodní jednotka GE Healthcare v ČR je součástí GE divize Technologie a infrastruktura. Nabízí celou řadu služeb, které umožňují poskytovatelům zdravotní péče lépe diagnostikovat, ošetřovat a léčit pacienty, kteří trpí například rakovinou, Alzheimerovou chorobou nebo kardiovaskulárním onemocněním. GE Healthcare v ČR oficiálně působí od roku 1994, avšak nepřímo a s omezenými možnostmi zde vystupovala již před 30 lety. Dnes zajišťuje propagaci, dodávku a následný záruční i pozáruční servis přístrojů diagnostické zobrazovací technologie (ultrazvukové přístroje, rentgenové přístroje, přístroje nukleární medicíny, počítačové tomografy, magnetické rezonance či unikátní přístroje pro nejmodernější přímou digitální radiologii, včetně kompletních IT řešení pro plně digitální provoz). Mezi uživatele technologie GE patří fakulní nemocnice i privátní ordinace, včetně nově vznikajících soukromých moderních diagnostických center.
- GE Energy - je jedním z předních světových dodavatelů technologie, produktů a služeb pro energetický průmysl. V ČR je Energy zastoupena svým nákupním oddělením, které úspěšně spolupracuje s řadou místních společností.
- GE Equipment Services – TIP Trailer Services. S více než 80 000 jednotkami na cestách má k dispozici největší a nejrozmanitější vozový park návěsů, cisteren, intermodálních jednotek a tahačů v Evropě. Dopravním a logistickým firmám tak poskytuje účinná řešení jejich potřeb.
- GE Power & Water – Water & Process Technologies. Je dodavatelem technologií na úpravu a čištění odpadních vod a systémových řešení. Na českém trhu se objevuje od roku 1997 prostřednictvím svého distributora a od roku 2004 má v ČR přímé zastoupení.

4.2 GE Money v ČR

Významnou součástí finanční divize GE je skupina GE Capital. Ta spravuje aktiva ve výši 576 miliard USD a ve více než 50 zemích zaměstnává 50 tisíc lidí. Je předním poskytovatelem finančních služeb pro více než 100 milionů klientů – jednotlivců i malých a středních podniků.⁵⁵

K produktům a službám, které GE Money poskytuje, patří osobní půjčky a podnikatelské úvěry, platební a úvěrové karty, konsolidace úvěrů, hypotéky, refinancování hypoték, depozita, investiční produkty, úvěrové pojištění, leasing automobilů, ale i poradenství v oblasti získávání veřejné podpory na vybrané typy projektů.

V České republice působí dvě společnosti ze skupiny GE Money: GE Money Bank a GE Money Auto.

4.3 GE Money Bank

Česká pobočka GE Money Bank, a. s. byla založena 9. června 1998 kapitálovým vkladem ze strany GE Capital International Holdings Corporation ve výši 2 000 mil. Kč. Za tento počáteční kapitál nakoupila banka vybraná aktiva a pasiva společnosti Agrobanka, a. s., banky, která se nacházela pod nucenou správou České národní banky. Dne 17. ledna 2005 banka změnila obchodní název z GE Capital Bank, a.s., na GE Money Bank, a.s. Od července 2011 je generálním ředitelem a předsedou představenstva GE Money Bank Sean Morrissey.⁵⁶

V současné době patří GE Money Bank, a.s. mezi největší české peněžní ústavy, patří jí čtvrté místo na českém kapitálovém trhu. Je univerzální bankou, která se orientuje jak na občany, tak na malé a střední podniky. GE Money Bank nabízí klientům rychlé, flexibilní, snadné a dostupné produkty a služby, jak z řady depozitních tak úvěrových produktů. Banka staví při posilování své pozice na českém bankovním trhu na mezinárodně uznávaných hodnotách společnosti GE, veliký důraz klade na

⁵⁵ GE Money Bank. *O nás* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/o-nas>>.

⁵⁶ GE Money Bank. *O nás* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/o-nas>>.

moderní bankovní produkty a služby. To jí pomáhá být bankou s výrazným klientským přístupem, který na českém trhu určuje kvalitu služeb. Důkazem kvality produktů GE Money Bank je nejen stále rostoucí počet spokojených klientů a růst zájmu o produkty a služby, ale i každoroční ocenění v soutěži Zlatá koruna, která vyhláší nejlepší finanční produkty na trhu.

4.3.1 Inovace a ocenění GE Money Bank

GE Money Bank staví na neustálé inovaci. Nové produkty vyvíjí s ohledem na měnící se potřeby svých zákazníků. Inovace od GE Money Bank bodují jak ve vývoji moderních platebních metod, které jsou její prioritou a má nejširší nabídku na trhu, tak i v dalších službách a produktech.

Bezkontaktní platební nálepka MasterCard od GE Money se získala 1. místo v kategorii Novinka roku v soutěži bankovních produktů Zlatá koruna, ve které se hodnotí finanční produkty na českém trhu. Klienti GE Money Bank mohou využívat bezkontaktní platební nálepky již od ledna 2013. Bezkontaktní platební nálepka je v podstatě zmenšená debetní karta, kterou lze přilepit například na mobilní telefon nebo na jiný předmět, který jsou lidé zvyklí nosit stále u sebe. Výhodou platebních nálepek jsou rychlé a pohodlné bezkontaktní platby, menší rozměry a libovolné umístění. K platbě stačí jen přiložit nálepku k bezkontaktnímu terminálu. Do 500,- Kč není nutné zadávat PIN, při větším nákupu je požadován pro větší bezpečnost. Placení tímto způsobem je asi třikrát rychlejší než v případě platební karty. Nálepka je zároveň zcela bezpečná, protože platba proběhne pouze v případě, že ji přiblížíme k terminálu na vzdálenost zhruba dvou centimetrů.

Další ocenění získala GE Money Bank v kategorii Cena veřejnosti, kde získala 1. místo za konto Genius Gratis, které patří mezi nejoblíbenější účty na trhu a v kategorii Karty, kde získala 1. místo s Platební kartou v mobilu (NFC) od společnosti MasterCard s technologií NFC, kterou GE Money Bank nabídla jako první banka v Česku. V případě Platební karty v mobilu mohou klienti využívat debetní i kreditní kartu integrovanou do mobilního telefonu. Placení probíhá přiložením chytrého telefonu vybaveného SIM kartou s technologií NFC k terminálu. Do částky 500 Kč se opět nemusí zadávat PIN. Služba je poskytována zdarma.

4.3.2 Základní finanční a nefinanční ukazatele GE Money Bank

Finanční krize v Evropě a hospodářská recese v naší zemi stále ještě není minulostí. I navzdory těmto obtížným ekonomickým podmínkám zůstává skupina GE Money Bank finančně stabilní s dobrou ziskovostí, nadstandardně vysokou kapitálovou přiměřeností a vysokou likviditou. Svoji pozornost soustředí především na rozvoj dlouhodobých a oboustranně prospěšných vztahů se svými stávajícími i novými klienty. Na rozšíření podpory komerčním klientům je snaha GE Money Bank neustále zvyšovat úvěrovou aktivitu. Posiluje dlouhodobé vztahy s klienty především poskytováním vyšší přidané hodnoty prostřednictvím kvalitního servisu a nabídkou běžného účtu bez poplatků všem novým klientům. Drží zodpovědný přístup k péči o vklady klientů. Jednou z nejvyšších priorit Ge Money Bank je finanční stabilita.

Finanční ukazatele za první tři čtvrtletí roku 2013:⁵⁷

- konsolidovaný čistý zisk dosáhl 2,8 miliardy Kč
- konsolidovaná kapitálová přiměřenost dosáhla úrovně 23,6 % a je i nadále jednou z nejvyšších na trhu
- vklady klientů činí 93,8 miliardy Kč
- úvěry klientům jsou na hodnotě 115 miliard Kč
- objem nových hypoték vzrostl o 31,1 % v porovnání se 3. čtvrtletím 2012
- v retailovém bankovníctví vzrostly nové objemy Konsolidace úvěrů o 23 %. Nadále se projevuje velký zájem klientů o optimalizaci měsíčních výdajů.

Ge Money Bank se daří zvyšovat celkový počet běžných účtů zejména díky účtu bez poplatků Genius Gratis, který si na trhu stále drží svou jedinečnost. Účet Genius Gratis aktuálně využívá již více než 210 tisíc klientů Ge Money Bank.

⁵⁷ GE Money Bank. *Čistý zisk skupiny GE Money za tři čtvrtletí 2013 dosáhl 2,8 miliardy Kč* [online] 2001–2014 [cit. 2014-01 23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/servis-pro-media/tiskove-zpravy/zprava?id=162633>>.

Tab. 4: Klíčové finanční ukazatele⁵⁸

Klíčové finanční ukazatele (v tis. Kč)	30.9.2013	30.9.2012	Meziroční změna (%)
Zisk před zdaněním	3 505 452	4 246 398	-17,45%
Čistý zisk	2 798 432	3 406 614	-17,85%
Celková aktiva	134 124 124	135 745 139	-1,19%
Úvěry zákazníkům (v brutto vyjádření)	115 133 869	118 549 098	-2,88%
Vlastní kapitál a nerozdělený zisk	37 031 112	33 677 039	9,96%
Vklady klientů	93 778 211	98 149 674	-4,45%

Tab. 5: Klíčové nefinanční ukazatele⁵⁹

Klíčové nefinanční ukazatele	30.9.2013	30.9.2012	Meziroční změna (%)
Počet poboček	252	260	-3,08%
Počet bankomatů	707	698	1,29%
Celkový počet klientů	1 054 653	1 063 732	-0,85%
Počet vkladových účtů	1 234 707	1 224 060	0,87%
Počet vydaných debetních karet	792 620	740 107	7,10%
Počet vydaných kreditních karet	238 093	250 517	-4,96%
Počet zaměstnanců	3 229	3 367	-4,10%

⁵⁸ GE Money Bank. Čistý zisk skupiny GE Money za tři čtvrtletí 2013 dosáhl 2,8 miliardy Kč [online] 2001–2014 [cit. 2014-01 23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/servis-pro-media/tiskove-zpravy/zprava?id=162633>>, vlastní zpracování.

⁵⁹ GE Money Bank. Čistý zisk skupiny GE Money za tři čtvrtletí 2013 dosáhl 2,8 miliardy Kč [online] 2001–2014 [cit. 2014-01 23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/servis-pro-media/tiskove-zpravy/zprava?id=162633>>, vlastní zpracování.

5 Struktura klientů GE Money Bank

5.1 Segmentace klientů bank

Segmentace klientů banky je východiskem pro určení obchodní strategie banky a je považována za jeden z hlavních principů marketingového přístupu banky. Segmentace je proces rozdělení klientů do různých skupin (segmentů), kde mají tito klienti stejné nebo podobné chování, požadavky a potřeby, s cílem co nejlépe vyhovět potřebám jednotlivých segmentů a tím i jednotlivých klientů. Toto rozdělení bance umožňuje zaměřit se na zvolený cílový trh.

Pomocí segmentace může banka individualizovat a kvantifikovat skupiny se společným chováním, vlastnostmi, potřebami a požadavky, které chce uspokojovat. Důležitým krokem k tomu, aby banka pochopila chování klientů, je přesný popis toho, kdo jsou, kde jsou, co vyžadují, tedy jejich adresná identifikace. Správná a adresná segmentace klientů je základem pro úspěšné plánování a určování vhodných odbytových a marketingových postupů.

V bankovníctví jsou dva hlavní segmenty, podle nich je také nazývána orientace bank:

- soukromá klientská sféra neboli „retail“ – jednotlivci – fyzické osoby,
- podnikatelská klientská sféra neboli „corporate“ – společnosti – právnické osoby, fyzické osoby podnikatelé.

5.1.1 Segment soukromé klientské sféry – retail

Za nejdůležitější segmentační kritéria v tomto segmentu jsou považovány:

- **Věk a etapy životního cyklu.** Analýza životních cyklů klientů je rozhodující pro stanovení marketingové strategie. Věk je významným faktorem, který ovlivňuje chování jedinců.
- **Příjem a majetek.** Toto segmentační kritérium člení klienty dle jejich dosahovaného příjmu a vlastněného majetku. Od těchto hodnot se odvíjí potřeby v soukromé klientské sféře. Klienti v nižší příjmové skupině budou mít zákonitě jiné požadavky než klienti v příjmové skupině vysoké.

Tabulka č. 6: Věk a etapy životního cyklu

Věková skupina	Chování
Do 14-ti let	Rodiče rozhodují o bance a bankovních produktech. Využíváno je především spoření (zejména stavební spoření, spoří rodiče).
14 až 18 let	Studenti na střední škole a ti, kteří ji ukončili. Snižuje se vliv rodičů, klesá zájem o spoření, roste zájem o technické prostředky (platební karty, GSM banking, Internet banking).
Více než 18 let	Široká skupina klientů, které je dále nutné segmentovat podle příjmu a majetku. V této skupině se nachází čerství absolventi středních či vysokých škol se zájmem např. o spoření či koupi na úvěr. Klienti se zájmem o hypotéční úvěry, spotřebitelské úvěry, leasing, ale také klienti se zájmem o finanční investice (fondy, akcie), či klienti se zájmem o pojištění. Všechny potřeby těchto klientů se odvíjí od jejich příjmu a majetku.

5.1.2 Segment podnikatelské klientské sféry

Základem strategie v segmentu podnikatelské sféry je rozčlenění podle čtyř základních kritérií pro segmentaci:

- ekonomická aktivita,
- obrat společnosti,
- postavení na trhu,
- vlastnické vztahy.

Toto členění není považováno pouze jako členění z pohledu marketingu, ale má svůj význam i z pohledu řízení rizika a stanovení tržních podílů jednotlivých segmentů v úvěrovém portfoliu bank.

5.2 Struktura produktů GE Money Bank

GE Money Bank patří mezi největší české peněžní ústavy. Je univerzální bankou, která disponuje jednou z nejširších sítí poboček a bankomatů v ČR. Své produkty a služby nabízí jak občanům, tak firemní a podnikové klientele. V říjnu 2013 měla GE Money Bank 1 092 000 klientů.

5.2.1 Produkty a služby GE Money bank pro retailové klienty

Retailová klientela je skupinou zákazníků, kteří využívají běžné služby v nižších sumách. Jedná se o klasické občany, kteří nemají nadstandardní příjmy, tvoří však většinu obratu společnosti. Retailoví klienti mají zájem jak o úvěrové, tak o depozitní produkty.

Z pasivních produktů GE Money bank nabízí pro retailové klienty celou řadu běžných účtů včetně účtů pro děti a studenty. V rámci spoření nabízí GE Money bank pro retailové klienty Spořicí účty a Termínované vklady (Jednorázový vklad, Dlouhodobý vklad, Revolvingový vklad). Z aktivních produktů si mohou klienti banky vybrat také z celé řady produktů, jako je např. Expres půjčka, nebo Konsolidace půjček, Kontokorentní úvěr Flexikredit. Pro potřeby financování bydlení si mohou klienti vybrat z několika hypoték: Úsporná hypotéka, Hypotéka, Refinancování hypoték. Mezi aktivní produkty banky patří také Bezúčelová hypotéka – Americká hypotéka, úvěr zajištěný nemovitostí nebo Bezúčelový doplňkový úvěr k hypotéce. V současné době si lze stěží představit klienta banky, který by neměl platební kartu. Ge Money bank poskytuje Kreditní karty – MoneyCard, Debetní karty – MasterCard, Maestro, karty pro Bezkontaktní platby, Platební nálepkou nebo Kartou v mobilu. U všech těchto produktů může klient využít Věrnostní program bene+. V rámci investování nabízí GE Money bank klientům zhodnocení volných finančních prostředků v Podílových fondech Základní rodina, Podílové fondy Rozšířená rodina, Životní pojištění, Životní pojištění Garance plus. Samozřejmostí jsou už dnes služby v oblasti přímého bankovníctví jako je Internet banka, Internet Banka v mobilu, pro chytré telefony nabízí banka Aplikace Ge Money CZ, které si může klient stáhnout do svého mobilu.

5.2.2 Produkty a služby Ge Money bank pro podnikatelskou klientelu

GE Money bank poskytuje také celou řadu produktů a služeb pro firemní klientelu a dosahuje skvělé výsledky v divizi firemního bankovníctví. Snahou banky je zvýšit podíl aktiv firemního bankovníctví na celkových aktivech banky. Objem poskytnutých firemních úvěrů zejména malým a středním podnikům stále roste.

V oblasti firemního bankovníctví poskytuje produkty a služby pro malé, střední a velké firmy, jako je například: vedení běžných účtů, poskytování úvěrů, platební styk – tuzemský i zahraniční, dokumentární platby – akreditivy a inkasa, přijímání depozit, vystavování bankovních záruk, internetové a GSM bankovníctví, homebaking, zajištění proti kurzovým rizikům. Poskytuje speciální nabídku pro akvokáty, notáře a insolvenční správce. GE Money bank nabízí také širokou škálu produktů specifickým sektorům podnikání zejména o oblasti zemědělství a ekoenergie.

Dále se bakalářská práce bude zabývat produkty, které nabízí GE Money bank pro retailové klienty v členění pasivní a aktivní.

6 Produktové portfolio pro retailové klienty GE Money Bank

Tato kapitola je věnována analýze vybraných bankovních produktů GE Money Bank pro retailové klienty. Cílem kapitoly je v produktové nabídce pro vydefinovaného klienta vybrat vhodný produkt. Vybraný produkt bude v další kapitole srovnán s podobnými produkty konkurenčních bank.

6.1 Pasivní produkty GE Money bank

6.1.1 Vydefinování požadavků klienta na pasivní produkty

Pro srovnání bankovních produktů byly vydefinovány následující parametry klienta, které budou srovnány s výsledky marketingového výzkumu.

Klient „A“ je pracující žena ve věku 48 let, její čistý měsíční příjem je 23 000 Kč. Žije společně s manželem, děti má dospělé a mají své zaměstnání. Mzda jí přichází měsíčně na běžný účet, který obsluhuje nejčastěji pomocí internetového bankovníctví. Z běžného účtu provede měsíčně následující transakce:

- 3 trvalé příkazy
- jedna platba SIPO
- 2 jednorázové příkazy provede formou internetového bankovníctví
- nechá si poslat 5 SMS o zůstatku na účtu
- bankovní výpis si nechává posílat poštou
- vlastní debetní platební kartu
- s debetní platební kartou provede v měsíci 3 výběry z bankomatu vlastní banky
- 5 plateb kartou provede u obchodníka

Z čistého měsíčního příjmu si chce klient spořit 3 000 až 5 000 Kč měsíčně.

6.1.2 Běžný účet

Běžné účty pro retailovou klientelu jsou dnes základem hospodaření s rodinnými financemi. V současné době je běžný účet považován za základní bankovní produkt, který je součástí nabídky všech klasických bank a bez kterého se lze dnes jen stěží obejít.

Běžný účet nejčastěji využívají lidé v produktivním věku a důvodů „proč mít bankovní účet“ je opravdu mnoho. Klient zřízením osobního účtu získá za relativně nízkou cenu řadu užitečných služeb a možností, zejména snadnou manipulaci a disponování s finančními prostředky a neméně významná je také úspora času. V současné době také většina zaměstnavatelů zasílá zaměstnancům výplaty na bankovní účty. Peněžní prostředky jsou u bankovní instituce bezpečně uloženy, ze zákona pojištěny a likvidita peněžních prostředků je také vysoká. Klient má možnost se svými penězi kdykoliv disponovat, což s sebou přináší nízké zhodnocení peněz v podobě úroků.

Založení účtu je jednoduchá záležitost a v ČR si může osobní běžný účet založit osoba starší 18 let. Založení účtu lze vyřídit na počkání na přepážce vybrané bankovní instituce. V současné době některé banky rovněž umožňují založení účtu prostřednictvím internetu. Obsluhovat osobní účet může klient několika způsoby. Buď přímo na přepážce banky nebo formou přímého bankovníctví, což je u většiny bank levnější a pro klienta časově úspornější. Další variantou pro obsluhu osobního účtu je telefonické bankovníctví a obsluha účtu přes mobilní telefon (GSM banking).

S vedením účtu jsou spojeny také poplatky, které jsou tvořeny z větší části fixní částkou dle aktuálního sazebníku banky a které významně ovlivňují klienta při výběru bankovní instituce.

V současnosti je běžný účet nabízen a spojován s řadou dalších služeb, jako součást tzv. balíčků. V rámci nich klient získá další služby, například možnost debetní a kreditní platební karty, kontokorentní úvěry, využívání přímého bankovníctví či převody peněz a výběry z bankomatů zdarma.⁶⁰

⁶⁰ Peníze.cz. *Běžné účty* [online]. 2000–2014 [cit. 2014-01-21]. Dostupné z WWW: <<http://www.penize.cz/bezne-ucty>>.

Tabulka č. 7: Srovnání běžných účtů GE Money Bank k 2. 2. 2014⁶¹

	Běžné účty u GE Money Bank			
	Genius Gratis	Genius Active	Genius Silver	Genius Gold
Základní informace				
Úroková sazba (% p. a.)	0,01	0,01	0,01	0,01
Počáteční vklad (Kč)/s Flexikreditem	200/500	200/500	200/500	200/500
Minimální zůstatek/s Flexikreditem	200/500	200/500	200/500	200/500
Zřízení účtu	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA
Vedení účtu (Kč/měs)	ZDARMA při doporučení minimálně 2 nových klientů	139	199	499
Výpis z účtu - měsíční poštou	ZDARMA	25	25	25
Elektronické bankovníctví	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA
Hotovostní transakce				
Vklad na přepážce (Kč)	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA
Výběr na přepážce (Kč)	ZDARMA	60	60	ZDARMA
Debetní platební karty				
Platební karta ZDARMA v rámci konta (při více kusech-poplatek dle typu karty)	Maestro nebo MasterCard Standard (1ks)	Maestro nebo MasterCard Standard (2 ks)	Maestro nebo MasterCard Standard nebo MC Stříbrná (2ks od každého 1ks)	Maestro nebo MasterCard Standard nebo MC Gold(2ks, od každého 1 ks)
Výběr z vlastního bankomatu (Kč)	zahrnuto v ceně konta	zahrnuto v ceně konta	zahrnuto v ceně konta	zahrnuto v ceně konta
Výběr z cizího bankomatu (Kč)	40	40	40	3 výběry ZDARMA, další 40 Kč
Dotaz na zůstatek prostřednictvím cizího bankomatu (Kč)	10	20	20	20
Změna PINu -bankomat GE Money Bank/ostatní banky	zahrnuto v ceně konta/49	zahrnuto v ceně konta/49	zahrnuto v ceně konta/49	zahrnuto v ceně konta/49
Platby a příkazy				
PŘÍCHOZÍ PLATBY (Kč)	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA
ODCHOZÍ PLATBY (Kč) - internet/pobočka/ telefon	ZDARMA	ZDARMA/ 50/ ZDARMA	ZDARMA/ 50/ ZDARMA	ZDARMA
TRVALÝ PŘÍKAZ - zřízení/změna/zrušení/ provedení platby (Kč)	ZDARMA	49/49/49/ ZDARMA	49/49/49/ ZDARMA	ZDARMA

⁶¹GE Money Bank. *Běžné účty* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01 23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/lide/ucty/bezne-ucty>>, vlastní zpracování.

SIPO - zřízení/změna/zrušení/ provedení platby (Kč)	zahrnuto v ceně konta	49/49/49/ zahrnuto v ceně konta	49/49/49/ zahrnuto v ceně konta	zahrnuto v ceně konta
JEDNORÁZOVÝ PŘÍKAZ - přepážka/internet/ telefon/bankomat (Kč)	ZDARMA	50 Kč/ZDARMA/ ZDARMA/10	50 Kč/ZDARMA/ ZDARMA/10	ZDARMA
Přímé bankovníctví- Internet Banka/Mobil Banka/Telefon/ Banka	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA
Zaslání SMS zprávy	ZDARMA	Prních 50 SMS v měsíci ZDARMA/2,50	Prních 50 SMS v měsíci ZDARMA/2,50	Prních 50 SMS v měsíci ZDARMA/2,50

V tabulce č. 7 jsou srovnávány běžné účty nabízené GE Money Bank pro občany. V případě, že klient do 30 dnů od založení svého běžného účtu přivede alespoň 2 přátele, kteří si založí také běžný účet u GEMB, má nárok na účet Genius Gratis, kde je vedení účtu a většina poplatků zdarma v rámci balíčku. Vydefinovaný klient, nevyužije zvýhodněné nabídky a nepřivede další dva přátele. V tom případě **buď pro něj nejvýhodnější účet Genius Active, se kterým by měsíčně zaplatil 139,- Kč poplatek za vedení účtu a 25,- Kč za zaslání bankovního výpisu poštou, tedy 164,- Kč měsíčně.** Ostatní služby, které využívá jsou buď zahrnuté v ceně balíčku nebo jsou zdarma. S účtem Genius Silver by zaplatil poplatek za vedení účtu ve výši 199,- Kč a 25 Kč za zaslání bankovního výpisu poštou, celkem 224,- Kč. U účtu Genius Active a Genius Silver se pro klienta nebudou měnit poplatky ani v případě, že formou Internet Banky pošle více příkazů k úhradě, provede více výběrů z bankomatu vlastní banky nebo provede více plateb u obchodníka prostřednictvím platební karty.

6.1.3 Spořicí účty

Spořicí účty představují vhodnou volbu pro bezpečné uložení dočasně volných finančních prostředků. Slouží pro uložení úspor, které je potřeba mít kdykoliv k dispozici a oproti běžným účtům mají tu výhodu, že nabízí vyšší úrokové sazby. Velikou výhodou spořicí účtů je tedy ten fakt, že si na ně klienti mohou peníze posílat kdykoliv a také je v případě potřeby během několika minut vybrat. Spořicí účty u většiny bank lze jednoduše ovládat pomocí internetového bankovníctví, to znamená, že peněžní prostředky lze z běžného účtu na spořicí účet a naopak posílat jednoduše automatickým převodem, což pro klienta u většiny bankovních domů znamená provádění plateb bez poplatků. Další výhodou spořicí účtů je to, že peněžní prostředky na něm uložené jsou v bezpečí, vklady jsou až do výše 100 000 Euro ze

zákonu pojištěné. Při výběru spořicího účtu je pro klienta hlavním kritériem výše poskytovaného úroku.

Tabulka č. 8: Srovnání spořicíh účtů GE Money Bank k 2. 2. 2014⁶²

SPOŘICÍ ÚČET GENIUS 6		Spořicí účet GOLD	
Úroková sazba standardní do částky 1 000 000,- Kč	0 % p.a.	Úroková sazba standardní do částky 999999,99 Kč	0,30 % p.a.
Úroková sazba s úrokovým bonusem do částky 1000000,- Kč podmínka: měsíční příjem na kterémkoli BÚ Genius 7000,- Kč , min.zůstatek 200 Kč	1,20 % p.a.	Úroková sazba s úrokovým bonusem do částky 999999,99 Kč	Bonus 1 - min. měsíční příjem na BÚ Genius Gold 0,40 % p.a.
			Bonus 2 - min. hodnota podílových listů 500000 Kč 0,50 % p.a.
Úroková sazba standardní od částky 1000000,01 Kč	0%	Úroková sazba standardní od částky 1000000 Kč	0.10 % p.a.
Úroková sazba s úrokovým bonusem od částky 1000000,- Kč podmínka: měsíční příjem na kterémkoli BÚ Genius 7000,- Kč , min.zůstatek 200 Kč	0,50 % p.a.	Úroková sazba s úrokovým bonusem od částky 1000000 Kč	Bonus 1 - min. měsíční příjem na BÚ Genius Gold 0,40 % p.a.
			Bonus 2 - min. hodnota podílových listů 500000 Kč 0,50 % p.a.
Připisování úroků	měsíčně	měsíčně	
Minimální zůstatek	200 Kč	0	
Nutnost založení BÚ	ANO	ANO	
Nutnost internetového bankovníctví	NE	ANO	
Ovládání účtu přes INTERNET BANKU	ANO	ANO	
Výpovědní lhůta	NE	NE	
Platby a výběry			
Hotovostní vklady-pobočka	ZDARMA	ZDARMA	

⁶² GE Money Bank. *Spořicí účty* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01 23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/lide/sporeni/sporici-ucty>>, vlastní zpracování.

Hotovostní výběry-pobočka	60,- Kč	ZDARMA
Jednorázový platební příkaz ve prospěch klienta	max. počet 3 příkazy ZDARMA	ZDARMA
Příchozí platba v rámci banky	ZDARMA	ZDARMA
Poplatky		
Poplatek za založení účtu	ZDARMA	ZDARMA
Poplatek za vedení účtu	ZDARMA	ZDARMA
Poplatek za zrušení účtu	ZDARMA	ZDARMA
Výpisy - měsíčně poštou/elektronicky	ZDARMA	ZDARMA
Pojištění účtu	100000 EUR na osobu	100000 eur na osobu
Platební karta	NE	NE
Trvalý příkaz, SIPO	NE	NE

Tabulka č. 8 ukazuje srovnání Spořicího účtu Genius 6 a Spořicího účtu Gold. Při splnění podmínky pravidelného měsíčního příjmu na běžný účet vedený u GE Money Bank a zachování minimálního zůstatku na účtu ve výši 200,- Kč při uložení částky max. do výše 1.000.000,- je možné na Spořicím účtu Genius 6 dosáhnout úrokové sazby ve výši 1,2 % p.a.. U Spořicího účtu Gold je v případě uložení částky max. do výše 999.999,99 a splnění podmínky měsíčního příjmu na běžný účet a podmínky držby podílových listů ve výši 500.000,- Kč je také možné dosáhnout úrokové sazby ve výši 1,2 % p.a. Podmínka držení podílových listů ve výši 500.000,- Kč je však pro většinu běžných retailových klientů nereálná. Lépe úročený a pro klienty při daném úročení dosažitelný je Spořicí účet Genius 6.

Také pro klienta „A“ pokud bude chtít uložit volné peněžní prostředky ve výši 3 000 Kč až 5 000 Kč měsíčně nebo určitou částku jednorázově se vyplatí Spořicí účet Genius 6, na kterém může dosáhnout úrokové sazby ve výši 1,2 % p.a. Bezhotovostní převody mezi běžným a spořicím účtem prostřednictvím Internet Banky jsou bez poplatků. Výběr peněz v hotovosti na přepážce banky je zpoplatněn 60 Kč.

6.1.4 Termínované vklady

Termínované vklady slouží klientům bank pro uložení úspor, které nepotřebují mít okamžitě k dispozici. Nabízejí vyšší zhodnocení než běžné účty či některé spořicí účty, za cenu toho, že peníze jsou na nich vázány po určitou dobu. Peněžní prostředky

na termínované účty jsou většinou vkládány jednorázově, jsou uročeny po určitou předem stanovenou dobu, termín. Vklady rozlišujeme podle doby trvání na **krátkodobé vklady** – délka trvání se pohybuje od 7 dní do 12 měsíců, **střednědobé vklady** – jsou na 2, 3 a 4 roky a **dlouhodobé vklady**, které jsou splatné nejdříve po pěti letech. Termínované vklady mohou být s **jednorázovou splatností**, úročení vkladu se provádí do dne splatnosti a úrok je zúčtován v den splatnosti vkladu. Po uplynutí termínu může klient provést výběr v hotovosti, nebo si nechat zůstatek převést na běžný účet. Vklad nelze obnovit. Termínované vklady s jednorázovou splatností jsou typické pro střednědobé a dlouhodobé vklady. **Revolvingové vklady** jsou termínované vklady s automatickým obnovením, kdy se po dni splatnosti vklad automaticky obnoví na dobu původního termínu a úročí se úrokovou sazbou platnou v den obnovení vkladu. Revolvingové vklady jsou typické pro krátkodobé vklady. GE Money Bank nabízí následující termínované vklady.

Tabulka č. 9: Srovnání termínovaných vkladů GE Money Bank

k 2. 2. 2014⁶³

Jednorázový termínovaný vklad		Dlouhodobý termínovaný vklad		Revolvingový termínovaný vklad
Minimální počáteční vklad	40000,- Kč	40000,- Kč		40000,- Kč
Vyžadován BÚ	NE	NE		NE
Vyžadována Internet Banka	NE	NE		NE
Úrokové sazby dle výše zůstatku (v p.a.)				
délka vkladu	do 249999,99 Kč	od 250000,- Kč	od 500000,- Kč	od 1000000,- Kč
1 týden	0,01%			
2 týdny	0,01%			
1 měsíc	0,01%			
3 měsíce	0,05%			
6 měsíců	0,20%			
12 měsíců	0,40%			
24 měsíců	0,50%			
36 měsíců	0,60%			
48 měsíců	0,70%			
60 měsíců	0,80%			
Typ úrokové sazby	fixní	fixní		fixní
Připisování úroků	při splatnosti	při splatnosti		při splatnosti

⁶³ GE Money Bank. *Termínované vklady* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01 23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/lide/sporeni/terminovane-vklady>>, vlastní zpracování.

Doba trvání vkladu	1, 3, 6, 12 měsíců	24, 36, 48, 60 měsíců	1,2 týdny, 1, 3, 6, 12 měsíců
Poplatky			
Založení termínovaného účtu	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA
Vedení termínovaného účtu	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA
Zrušení termínovaného účtu	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA
Výpisy elektronicky po pohybu nebo roční	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA
Předčasný výběr	2 % p.a. do konce původně sjednané doby z vybírané částky; min 0,5 % , max. 6 %		
Platby a výběry			
Vklad hotovosti na účet	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA
Výběr hotovosti z účtu	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA
Bezhotovotní převod prostředků po uplynutí doby	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA
Odchozí platba v rámci banky - pobočka/elektronicky	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA
Příchozí platba v rámci banky	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA
Příchozí platba do jiné banky	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA
Automatické obnovení	NE	NE	ANO na stejně dlouhé období

Z tabulky č. 9 je patrné, že GE Money bank nabízí Jednorázové termínované vklady s délkou trvání 1, 3, 6 nebo 12 měsíců, Dlouhodobé termínované vklady, které je možné založit na 24, 36, 48 nebo 60 měsíců a Revolvingové vklady je možné založit na 1 nebo 2 týdny, 1, 3, 6 nebo 12 měsíců. Klient má širokou nabídku možností, jakou částku a na jak dlouho spořit. Musí však počítat s tím, že peníze jsou po dobu spoření nepřístupné a v případě předčasného výběru si banka účtuje dost velký poplatek.

U všech termínovaných vkladů je stejný minimální vklad 40.000,- Kč a úrokové sazby se liší pouze v závislosti na délce vkladu. Čím delší doba uložení peněžních prostředků, tím vyšší úroková sazba, až do výše 0,80 % p.a. při termínu uložení na 60 měsíců.

Vydefinovaný klient nevyužije termínovaného vkladu z několika důvodů: úroková sazba, které dosáhne na na Spořicí účet Genius 6 je vyšší než úroková sazba, které může dosáhnout na termínovaném vkladu, nechce mít dočasně volné peněžní prostředky nepřístupné a vázané na termínovaném účtu po určitou dobu, poplatky účtované za předčasný výběr jsou vysoké.

6.2 Aktivní produkty GE Money bank

6.2.1 Vydefinování požadavků klienta pro aktivní produkty

Pro příkladné srovnání aktivních bankovních produktů byly vydefinovány následující parametry klienta, které budou srovnány s výsledky marketingového výzkumu.

Klient „B“ je pracující muž ve věku 52 let, jeho čistý měsíční příjem je 26 000 Kč. Běžný účet obsluhuje přes elektronické bankovníctví, kde má měsíčně zadané 2 trvalé příkazy a jednu platbu prostřednictvím SIPO. Maximálně dvakrát měsíčně provede dvě jiné odchozí platby prostřednictvím internetového bankovníctví. Vlastní debetní platební kartu, se kterou ponejvíce platí u obchodníka. Z aktivních produktů využívá:

- kreditní kartu, pro potřeby „rychlé půjčky“
- v nejbližší době má v úmyslu pořídit si nový automobil, na který nemá naspořené dostatečné množství peněz a bude si muset vzít půjčku ve výši 300 000 Kč.

6.2.2 Kontokorentní úvěr

Kontokorentní úvěr je druh aktivního produktu, který je sjednaný k běžnému účtu klienta a dovoluje klientovi čerpat z účtu peníze i v případě, že na něm nemá dostatečnou hotovost. Banka vlastně klientovi v případě potřeby operativně potřebné finanční prostředky půjčí a klient může čerpat peníze do předem smlouvaného limitu. Hlavními parametry kontokorentu jsou úvěrový limit, maximální částka, kterou banka klientovi půjčí, úroková sazba, cena vypůjčených peněz a poplatky za sjednání a vedení kontokorentu. U kontokorentních úvěrů není stanovena pevná splátka, klient je však povinen v určité době (většinou jeden rok) úvěr splatit. To znamená, že jednou za rok se musí klient s účtem dostat „do plusu“ a poté může úvěr čerpat dále. To platí pokud není smlouva o kontokorentním úvěru časově omezená. Kontokorentní úvěr je jedním z nejběžnějších a nejvíce využívaných krátkodobých úvěrů. Kontokorentní úvěr je neúčelový a nezajištěný a z toho důvodu je s ním spojena vyšší úroková sazba. GE Money bank nabízí pro retailové klienty kontokorentní úvěr Flexikredit.

Tabulka č. 10: Kontokorentní úvěr Flexikredit k 2. 2. 2014⁶⁴

KONTOKORENT FLEXIKREDIT	
Parametry	
Úvěrový rámec v tis. Kč	5000 - 100000
Čerpání Flexikreditu	Platební karta, Internet Banka
Forma splátky	Příchozí platba na BÚ
Úroky	
Úroky p.a. v %	21,99
Úroky pro Flexikredit ke kontu Genius Gold	14,90
Úroková sazba za splatný Flexikredit	24,00
Smluvní úrok z nepovoleného debetu	29,00
Úrok z nečerpaných peněz	0
Poplatky v Kč	
Zřízení a zrušení	ZDARMA
Změna limitu	ZDARMA
Minimální zůstatek pro BÚ s Flexikreditem	500

Klient „B“ kontokorentní úvěr nevyužívá z toho důvodu, že pokud si potřebuje na nečekané výdaje půjčit menší částku peněz, kterou je schopen splatit v průběhu bezúročného období, využije kreditní kartu a pokud si potřebuje půjčit větší částku, volí raději bezúčelovou půjčku.

6.2.3 Hotovostní půjčka

V současné době bankovní domy nabízí širokou nabídku hotovostních půjček tzv. spotřebitelských úvěrů. Získání hotovostní půjčky je poměrně jednoduchá záležitost. Půjčky jsou poskytovány osobám starším 18 let. Půjčku lze získat na základě žádosti buď v písemné nebo elektronické podobě. K žádosti se předkládá potvrzení o výši příjmů, dva doklady totožnosti a ostatní doklady, které se mohou u jednotlivých bank lišit. Podmínkou GE Money bank pro poskytnutí půjčky trvalý zdroj příjmů, minimální měsíční příjem 5.000,- Kč, běžný účet vedený u GE Money bank. U částek vyšších než 400.000,- Kč musí být v žádosti uveden vždy spolužadatel.

⁶⁴ GE Money Bank. *Flexikredit* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01 23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/lide/ucty/kontokorent-flexikredit>>, vlastní zpracování.

Důležitým ukazatelem je mimo úrokové sazby také RPSN, tedy roční procentní sazba nákladů na úvěr. Povinnost informovat o výši RPSN uděluje bankám zákon, nestanovuje však jasně, jaké poplatky má RPSN zahrnovat a proto srovnání pomocí RPSN může být někdy zavádějící. Většinou RPSN zahrnuje náklady na poplatky za uzavření smlouvy, posouzení žádosti, poplatky za vedení úvěrového účtu atd.

GE Money bank nabízí svým klientům Osobní Expres půjčku. Klient si může půjčit peníze v rozmezí 30.000,- až 600.000,- Kč a výši splátky si může libovolně rozložit na 24 až 96 měsíců. Osobní půjčku Expres lze také kdykoli předčasně splatit buď v plné nebo částečné výši a bez poplatku. Klient se může také nechat pojistit pro případ plné pracovní neschopnosti, ztráty zaměstnání nebo invalidity.

Pokud klient „B“ využije Osobní Expres půjčku a půjčí si 300 000 Kč na koupi nového automobilu bude jeho měsíční splátka po dobu 60 měsíců 6 780 Kč, a při úrokové sazbě 12,70 % p. a. a RPSN 13,94 % celkem zaplatí 410 696 Kč.

6.2.4 Konsolidace půjček

Konsolidace půjček je služba, která umožní klientům, kteří mají více úvěrů u různých bank sloučit své úvěry do jednoho. Pokud má člověk více půjček nebo úvěrů může lehce ztratit přehled nad tím kam všude a kolik peněz z rodinného rozpočtu na splátky půjček odchází a také splátky půjček jsou příliš drahé.

GE Money bank poskytuje občanům možnost sloučit několik půjček do jedné a tím výrazně snížit nejen měsíční splátky a úroky, ale také ušetřit na poplatcích za vedení úvěrového účtu nebo případným pojištěním schopnosti splácet. V takovém případě je vhodné sepsat s bankou smlouvu o konsolidaci půjček, která dosavadní úvěry převezme a následně je splácen pouze jeden úvěr.

6.2.5 Kreditní karty

Kreditní karty se v současnosti stávají stále oblíbenějším a využívanějším produktem. Kreditní karta na rozdíl od debetní karty nepředstavuje kartu k financím na běžném účtu, nýbrž umožňuje čerpat úvěr neboli kredit. Použitím kreditní karty při výběru peněz z bankomatu nebo placením u obchodníka si klient od banky vlastně bere úvěr, který následně splácí. Pro mnohé kreditní karty představují efektivní způsob úhrady každodenních i nečekaných nákupů, aniž by museli mít k dispozici vlastní prostředky.

Jako každý úvěr je i ten čerpaný kreditní kartou úročený. Placení úroků je ale možné se vyhnout díky bezúročnému období. Bezúročné období je doba, během které může klient svůj dluh splatit bez jakéhokoliv úroku a vztahuje se na vybrané způsoby čerpání financí, většinou na platby kreditní kartou u obchodníků doma i v zahraničí nebo platby na internetu. Po skončení tohoto období jsou využívané prostředky úročeny sjednanou úrokovou sazbou. Kromě úroků se vydání a užívání kreditních karet pojí s dalšími poplatky, ale nabízí i mnohé užitečné služby. V následující tabulce jsou vybrány tři nejvyužívanější a nejoblíbenější kreditní karty GE Money bank.

Tabulka č. 11: Srovnání kreditních karet MoneyCard k 2. 2. 2014⁶⁵

Kreditní karty MoneyCard k revolvingovému úvěru			
	Plus	Gold	Gratis
Úvěrový limit (Kč)	až 150 000	až 300 000	až 150 000
Bezúročné období	50 dní bezhotovostní pl.	50 dní bezhotovostní pl.	50 dní bezhotovostní pl.
Úrok.sazba bezhotovostní čerpání (% p.a.)	25,08	20,28%	26,08
Úrok. sazba hotovostní čerpání (% p.a.)	29,99	29,99	29,99
Poplatky + další služby			
Vydání karty	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA
Měsíční poplatek (Kč)	49,-	99,-	ZDARMA
Min.měsíční splátka	2 % min. 200 Kč	2 % min. 200 Kč	2 % min. 200 Kč
Změna PINu	49 Kč	49 Kč	49 Kč
Cashback	15 Kč	15 Kč	15 Kč
Výběr hotovosti z bank. vl.banky	89 Kč	89 Kč	89 Kč
Výběr hotovosti z bank. cizí banka	89 Kč	89 Kč	89 Kč
Výběr hotovosti z bank. zahraničí	1 % + 100 Kč	1 % + 100 Kč	1 % + 100 Kč
Cestovní pojištění (Kč/měsíčně)	79 Kč	79 Kč	79 Kč

⁶⁵ GE Money Bank. *Kreditní karty* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01 23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/lide/karty/kreditni-karty>>, vlastní zpracování.

Pokud bychom vycházeli z předpokladu, že klient má úvěrový rámec 37 800 Kč, který vyčerpá okamžitě bezhotovostně v plné výši a je splácen 12 stejnými měsíčními splátkami tak klient, který vlastní Kreditní kartu MoneyCard Plus, kde je roční úroková sazba 25,08 %, RPSN 31,55 %, poplatek za vedení karty 49 Kč, bude mít měsíční splátky 3 643,14 Kč a celková splatná částka bude 43 717,68 Kč. Pro klienta, který je držitelem Kreditní karty MoneyCard Gold při roční úrokové sazbě 20,28 %, poplatek za vedení karty je 99 Kč a RPSN 28,96 % , bude měsíční splátka 3 605,65 Kč a celková splatná částka bude 43 267,80 Kč. A pro držitele Kreditní karty MoneyCard Gratis při roční úrokové sazbě 26,08 %, poplatek za vedení karty 0 Kč, RPSN 29,43 % Kč bude měsíční splátka 3 612,51 Kč a celková splatná částka 43 350,12 Kč. **Vzhledem k tomu, že klient „B“ prostřednictvím kreditní karty zaplatí vždy pouze takovou částku, kterou je schopen splatit během bezúročného období je pro něj co se poplatků týká nejvýhodnější Kreditní karta MoneyCard Gratis, vydání kreditní karty a vedení kreditní karty je zdarma.** Co se úročeného období týká, nejvýhodněji úročená je Kreditní karta MoneyCard Gold i když poplatek za vedení karty je vyšší než u Kreditní karty MoneyCard Plus.

7 Hodnocení produktové nabídky vybraných konkurenčních bank

7.1 Srovnávané bankovní instituce

Na českém trhu působí v současnosti celkem 45 komerčních bank, ať již českých nebo prostřednictvím poboček zahraničních bankovních institucí. Většina z nich se řadí mezi banky univerzální, ale najdou se i takové, jež se specializují výhradně na určitou část populace nebo jen určité služby.

Pro srovnání vybraných produktů jsem si vybrala banku zaměřenou spíše na větší podnikatelské subjekty a prémiové klienty Raiffeisenbank a.s., moderní banku s dlouholetou tradicí zaměřenou na drobné klienty, malé a střední firmy Českou spořitelnu a poměrně mladou nízkonákladovou banku Fio.

7.1.1 Raiffeisenbank, a.s.

Raiffeisenbank působí v rámci českého bankovního sektoru již od roku 1993 a své spektrum služeb poskytuje jak podnikatelům, tak i soukromým fyzickým osobám.

Raiffeisenbank a.s. zahájila v roce 2006 spojování s eBankou, integrační proces obě banky dokončily v létě roku 2008. Banka obsluhuje klienty v síti více než 120 poboček a klientských center, poskytuje rovněž služby specializovaných hypotečních center, osobních a firemních poradců.

V současné době se Raiffeisenbank zaměřuje především na obsluhu tzv. prémiových klientů, tedy klientů s vyššími příjmy žijícími ve větších městech a aktivně využívajícími svůj účet a spravujícími své finance. Klade důraz na kvalitní poradenství a dlouhodobé finanční plánování. V prvním pololetí roku 2013 prošla Raiffeisenbank významnou produktovou obměnou, která bance umožňuje dále rozšiřovat a vylepšovat služby právě pro její hlavní cílovou skupinu, tzv. prémiové klienty.

Majoritním akcionářem rakouská finanční instituce Raiffeisen Bank International AG, která vlastní 75 procent akcií. Dalším akcionářem je RB Prag-Beteiligungs GmbH, která drží 25 procent.⁶⁶

⁶⁶ Raiffeisen BANK. *Historie Raiffeisenbank v ČR* [online]. 2008–2014 [cit. 2014-01-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/o-bance/historie-raiffeisenbank-v-cr/>>.

7.1.2 Česká spořitelna

Kořeny České spořitelny sahají až do roku 1825, kdy zahájila činnost Spořitelna česká, nejstarší právní předchůdce České spořitelny. Na tradici českého a později československého spořitelnictví navázala v roce 1992 Česká spořitelna jako akciová společnost. Od roku 2000 je Česká spořitelna členem Erste Group. V červenci roku 2001 úspěšně dokončila svou transformaci, která se zaměřila na zlepšení všech klíčových součástí banky.

Česká spořitelna je moderní banka orientovaná na drobné klienty, malé a střední firmy a na obce a města. Nezastupitelnou roli hraje také ve financování velkých korporací a v poskytování služeb v oblasti finančních trhů.

Finanční skupina České spořitelny je počtem přes 5,3 milionu klientů největší bankou na trhu. Vydala více než 3,2 mil. platebních karet, disponuje sítí 651 poboček a provozuje více než 1509 bankomatů a platbomatů. Na českém kapitálovém trhu patří Česká spořitelna mezi významné obchodníky s cennými papíry.⁶⁷

7.1.3 Fio banka, a. s.

Fio banka, a.s. je novou českou bankou, která navazuje na úspěšnou sedmnáctiletou historii Finanční slupiny Fio. Na rozdíl od srovnávaných bank se jedná o ryze český subjekt s českými majiteli a své služby poskytuje na více než sedmdesáti pobočkách po celé ČR.

Nabídku produktů Fio banky lze rozčlenit na dvě hlavní oblasti, a to poskytování tradičních bankovních služeb, kde vyniká svou strategií nulových poplatků za standardní služby a individuálním přístupem při úvěrování a zprostředkování obchodů s cennými papíry. Investice tvoří významný obor činnosti a Fio banka je největším českým obchodníkem s cennými papíry zaměřeným na drobnou klientelu. Zaujímá dominantní postavení v obchodování s akciemi přes internet na českém trhu a je akcionářem i jedním z nejvýznamnějších členů Burzy cenných papírů Praha. Jako vlastník společnosti RM-SYSTÉM, česká burza cenných papírů a. s. obchoduje s akciemi nejvýznamnějších českých i zahraničních společností.⁶⁸

⁶⁷ Česká spořitelna. *Profil České spořitelny* [online]. 2014 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/profil-ceske-sporitelny-d00014413>>.

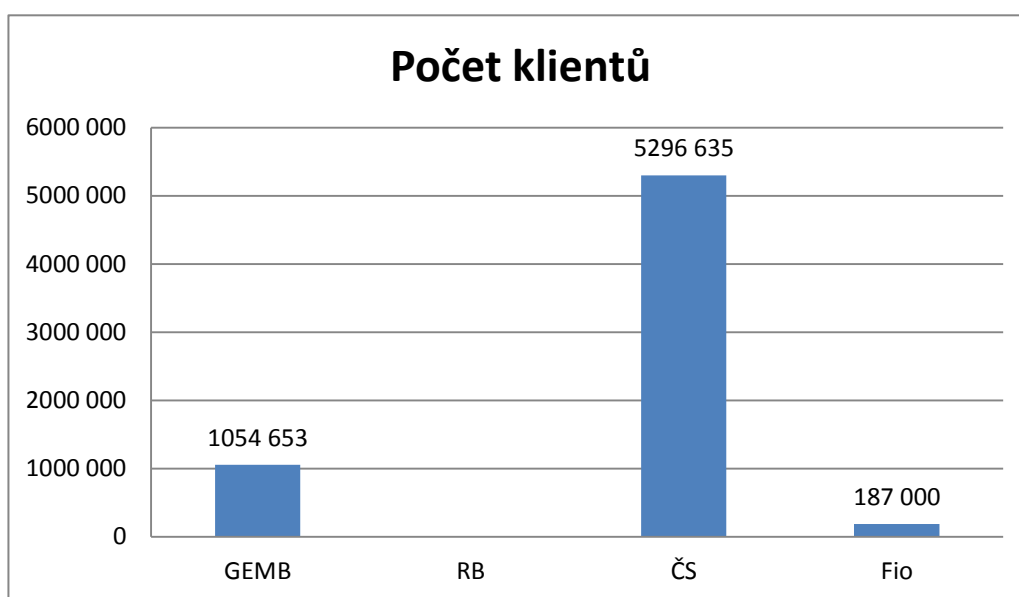
⁶⁸ Fio banka. *O Fio* [online]. 2013 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.fio.cz/o-nas/fio-banka/o-fio>>.

7.2 Srovnávané bankovní instituce v číslech

Bankovní instituce lze srovnávat pomocí nejrůznějších kritérií, mohou to být ukazatele finanční vycházející z rozvahy, výkazu zisků a ztrát, ale také ukazatele nefinanční jako je počet zaměstnanců, poboček či klientů.

V bakalářské práci jsou bankovní instituce srovnány podle nefinančních ukazatelů – počtu klientů, poboček a počtu bankomatů. Bližší srovnání je v následujících grafech.

Graf č. 3: Počet klientů srovnávaných bank^{69,70,71}

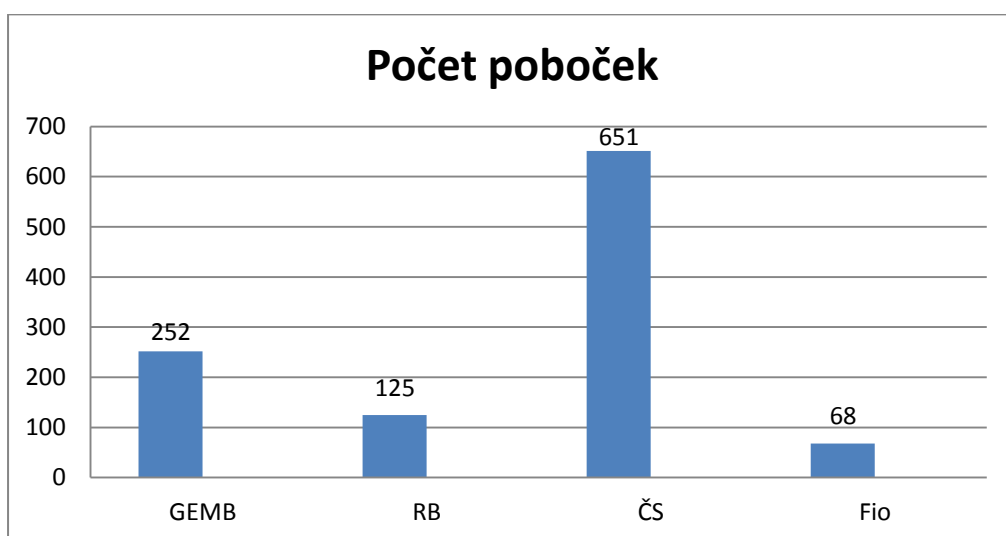


⁶⁹ GE Money Bank. *O nás* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/o-nas>>.

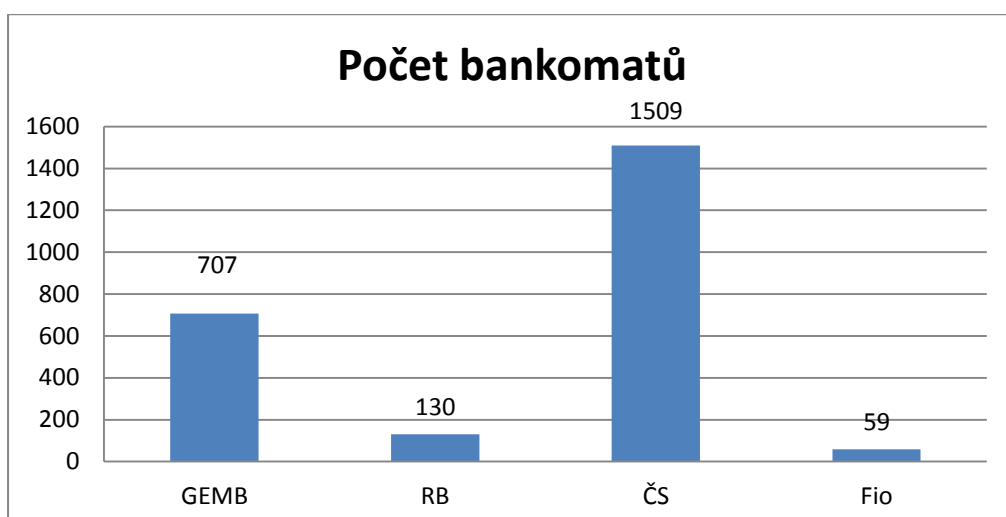
⁷⁰ Česká spořitelna. *Profil České spořitelny* [online]. 2014 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/profil-ceske-sporitelny-d00014413>>.

⁷¹ Fio banka. *O Fio* [online]. 2013 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.fio.cz/o-nas/fio-banka/o-fio>>.

Graf č. 4: Počet poboček srovnávaných bank^{72,73,74,75}



Graf č. 5: Počet bankomatů srovnávaných bank^{76,77,78,79}



⁷² GE Money Bank. *O nás* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/o-nas>>, vlastní zpracování.

⁷³ Raiffeisen BANK. *Historie Raiffeisenbank v ČR* [online]. 2008–2014 [cit. 2014-01-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/o-bance/historie-raiffeisenbank-v-cr/>>, vlastní zpracování.

⁷⁴ Česká spořitelna. *Profil České spořitelny* [online]. 2014 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/profil-ceske-sporitelny-d00014413>>, vlastní zpracování.

⁷⁵ Fio banka. *O Fio* [online]. 2013 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.fio.cz/o-nas/fio-banka/o-fio>>, vlastní zpracování.

⁷⁶ GE Money Bank. *O nás* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/o-nas>>, vlastní zpracování.

⁷⁷ Raiffeisen BANK. *Historie Raiffeisenbank v ČR* [online]. 2008–2014 [cit. 2014-01-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/o-bance/historie-raiffeisenbank-v-cr/>>, vlastní zpracování.

⁷⁸ Česká spořitelna. *Profil České spořitelny* [online]. 2014 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/profil-ceske-sporitelny-d00014413>>, vlastní zpracování.

⁷⁹ Fio banka. *O Fio* [online]. 2013 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.fio.cz/o-nas/fio-banka/o-fio>>, vlastní zpracování.

Největším bankovním ústavem je jednoznačně Česká spořitelna a to jak počtem klientů, který je dán její dlouhou historií a tradicí, tak počtem poboček i bankomatů. GE Money Bank se s počtem 1 054 653 klientů, 252 poboček a 707 bankomatů řadí na druhé místo. Počet klientů Raiffeisenbank ze zveřejňovaných informací není dostupný, poboček má 125 a bankomatů 130. Nejmladší a nejmenší banka Fio banka má v současné době kolem 187 000 klientů, 68 poboček a 59 bankomatů.

7.3 Srovnání vybraných pasivních produktů pro retailové klienty

U vybraných konkurenčních bank byly pro potřeby srovnání vybrány produkty s přibližně stejnými parametry jako nabízí GE Money Bank.

7.3.1 Běžný účet

Tabulka č. 12 Srovnání běžných účtů u vybraných bank k 2. 2. 2014^{80,81,82,83}

	GE Money Bank	Raiffeisenbank	Česká spořitelna	FIO
Základní informace	Genius Active	eKonto MINI	Osobní účet ČS II	Běžný účet
Typ účtu	Balíček s BÚ	Balíček s BÚ	Balíček s BÚ	Běžný účet
Úroková sazba (% p.a.)	0,01	0,01	0,01	0
Počáteční vklad (Kč)	200	500	100	100
Minimální zůstatek	200	500	100	100
Zřízení účtu	ZDARMA	ANO dle ceníku	ZDARMA	ZDARMA
Vedení účtu (Kč/měs)	139	ZDARMA při aktivním využívání (vlozeno na BÚ 15000,-, 3 odchozí platby z účtu), nebo 169,- Kč měsíčně	69	ZDARMA
Výpis z účtu - měsíční poštou	25	30	vyhotovení 5/poštovné 9,50	poštovné min.12,10 max. 71,39
Výpis elektronicky	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA
Hotovostní transakce				
Vklad na přepážce (Kč)	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA
Výběr na přepážce (Kč)	60	1. ZDARMA, 2. a další 60	65	nad 1000 zdarma/do 1000-30 Kč

⁸⁰ GE Money Bank. *Běžné účty* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/lide/ucty/bezne-ucty>>, vlastní zpracování.

⁸¹ Raiffeisenbank. *eKonto MINI* [online]. 2008–2014 [cit. 2014-01-26]. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/osobni-finance/bezne-ucty/ekonto-mini/>>, vlastní zpracování.

⁸² Česká spořitelna. *Osobní účet ČS II* [online]. 2014 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/osobni-ucet-cs-ii/o-produktu-d00022392>>.

⁸³ Fio banka. *Fio osobní účet* [online]. 2013 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.fio.cz/bankovni-sluzby/bankovni-ucty/osobni-ucet>>, vlastní zpracování.

Debetní platební karty				
Platební karty	ZDARMA v rámci konta Maestro nebo MasterCard Standard (2 ks)	Debit MasterCard BASIC,VISA Electron, Maestro - 45 Kč/měsíčně	Debetní karta VISACLASSIC-ZDARMA v balíčku	Maestro a bezk.MasterCard Debit PayPass - 99 jednorázově
Výběr z vlastního bankomatu (Kč)	zahrnuto v ceně konta	20	2 výběry ZDARMA/další 6	10 výběrů zdarma/další 9
Výběr z cizího bankomatu (Kč)	40	30	40	30/ZDARMA-součet transakcí 4000 Kč
Změna PINu - bankomat vlastní banky	zahrnuto v ceně konta	39	ZDARMA	20
Platby a příkazy				
PŘÍCHOZÍ PLATBY (Kč)	ZDARMA	4	ZDARMA	ZDARMA
ODCHOZÍ PLATBY (Kč) - internet/pobočka/telefon	ZDARMA/ 50/ ZDARMA	10/60/25	2 Kč SERVIS /15/15 SERVIS 24 Telebanking	ZDARMA/30
TRVALÝ PŘÍKAZ - zřízení/změna/zrušení/provedení platby (Kč)	49/49/49/ ZDARMA	zřízení/změna-tel.bank. 15/pobočka 50/platba 6	ZDARMA/5	elektronicky ZDARMA/osobně 30/ZDARMA
SIPO - zřízení/změna/zrušení/provedení platby (Kč)	49/49/49/ zahrnuto v ceně konta	zřízení/změna-tel.bank. 15/pobočka 50/platba 6	ZDARMA/5	elektronicky ZDARMA/osobně 30/ZDARMA
JEDNORÁZOVÝ PŘÍKAZ - přepážka/internet/telefon/bankomat (Kč)	50 Kč/ZDARMA/ ZDARMA/10	60/10/25/	15/2/2 mobilní banka/15 SERVIS 24 Telebanking	30/ZDARMA
Zaslání SMS zprávy	Prních 50 SMS v měsíci ZDARMA/2,50	—	1,50 zaslání zůstatkové SMS	2,4

Mezi srovnávanými čtyřmi běžnými účty z pohledu výše poplatků **lze nejlépe vyhodnotit běžný účet od Fio banky**. Vedení účtu je zcela zdarma, také většinu služeb běžný účet vedený u Fio banky přináší klientům zdarma, minimální zůstatek na účtu je nejnižší ve srovnání s konkurenty a v případě, že jsou některé služby zpoplatněné, poplatky jsou nejnižší ve srovnání s poplatky konkurentů. **Na druhém místě si stojí Osobní účet ČS II vedený u České spořitelny a účet Genius Active, který nabízí GE Money Bank je hodnocen vzhledem k poplatku za vedení účtu a poplatkům za některé bankovní operace až na třetím místě.**

7.3.2 Spořicí účty

Tabulka č. 13: Srovnání spořicíh účtů u vybraných bank k 2. 2. 2014^{84,85,86,87}

GE Money Bank		Raiffeisenbank	ČS	Fio bank
SPOŘICÍ ÚČET GENIUS 6		eKonto Plus	Spoření ČS	FIO KONTO
Úroková sazba standardní do částky 1000000,- Kč	0 % p.a.	Úroková sazba 0-199999 Kč 0,30 % p.a.	Úroková sazba 0-199999,99 1 % p.a.	Úroková sazba 0 Kč a výše 0,50 % p.a.
Úroková sazba s úrokovým bonusem do částky 1000000,- Kč podmínka: měsíční příjem na kterémkoli BÚ Genius 7000,- Kč, min.zůstatek 200 Kč	1,20 % p.a.	Úroková sazba 200000-499999 0,40 % p.a.		
Úroková sazba standardní od částky 1000000,01 Kč	0%	Úroková sazba 500000-999999 0,50 % p.a.	Úroková sazba 200000 Kč a výše 0,01 % p.a.	
Úroková sazba s úrokovým bonusem od částky 1000000,- Kč podmínka: měsíční příjem na kterémkoli BÚ Genius 7000,- Kč, min.zůstatek 200 Kč	0,50 % p.a.	Úroková sazba 1000000-29999999 0,50 % p.a. 30000000 a výše 0,01 % p.a.		
Připisování úroků	měsíčně	čtvrtletně	měsíčně	měsíčně
Minimální zůstatek	200 Kč	0	0	100
Nutnost založení BÚ	ANO	ANO	NE	NE
Nutnost internetového bankovníctví	NE	ANO	NE	NE
Ovládání účtu přes INTERNET BANKU	ANO	ANO	ANO	ANO
Výpovědní lhůta	NE	NE	NE	NE

⁸⁴ GE Money Bank. *Spořicí účty* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/lide/sporeni/sporici-ucty>>, vlastní zpracování.

⁸⁵ Raiffeisen bank. *eKonto Plus* [online]. 2008–2014 [cit. 2014-01-26]. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/osobni-finance/zhodnocovani-uspor/sporici-ucty/ekonto-plus/>>, vlastní zpracování.

⁸⁶ Česká spořitelna. *Spoření ČS* [online]. 2014 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/sporeni-cs/o-produktu-d00023168>>, vlastní zpracování.

⁸⁷ Fio banka. *Spořicí účet Fio konto* [online]. 2013 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.fio.cz/bankovni-sluzby/sporeni/sporici-ucet-fio-konto>>, vlastní zpracování.

U srovnávaných spořicíh účtů je v případě Spořicího účtu Genius 6 a eKonta Plus zřízení spořicího účtu podmíněno existencí běžného účtu. Minimální zůstatek na spořicím účtu je podmínkou v případě Spořicího účtu Genius 6 a Fio Konta. Všechny čtyři účty je možné ovládat formou internetového bankovníctví.

Hlavním kritériem při výběru spořicího účtu je úroková sazba. Jednoznačně nejvyšší úročení nabízí Spořicí účet Genius 6 s úrokovou sazbou s úrokovým bonusem 1,2 % p.a. do částky 1 000 000 Kč. Do částky 199 999,99 Kč je na druhém místě spořicí účet Spoření ČS s úrokovou sazbou 1 % p.a. Na třetí místo se řadí spořicí účet Fio Konto s úrokem 0,50 % p.a. u libovolné částky.

Tabulka č. 14: Výnosnost spořicíh účtů u vybraných bank k 2. 2. 2014^{88,89,90,91}

GE Money Bank		Raifaisenbank		Česká Spořitelna		Fio Banka	
Spořicí účet Genius 6		Spořicí účet eKonto Plus		Spoření ČS		FIO Konto	
Úrok v %	Výnos v Kč	Úrok v %	Výnos v Kč	Úrok v %	Výnos v Kč	Úrok v %	Výnos v Kč
Vklad 50 000 na rok							
1,20	600	0,30	150	1,00	500	0,50	250
Vklad 150 000 na rok							
1,20	1 800	0,30	450	1,00	1 500	0,50	750
Vklad 250 000 na rok							
1,20	2 400	0,40	800	0,01	20	0,50	1 000

Tabulka č. 14 ukazuje jaký výnos v případě ročního úročení klientovi přinesou uložené peníze na spořicím účtu u srovnávaných bank při částce 50 000 Kč, 150 000 Kč, 250 000 Kč uložené na dobu jednoho roku. Ve všech třech případech získá klient nejvyšší výnos u GE Money Bank.

⁸⁸ GE Money Bank. *Spořicí účty* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/lide/sporeni/sporici-ucty>>, vlastní zpracování.

⁸⁹ Raiffeisen bank. *eKonto Plus* [online]. 2008–2014 [cit. 2014-01-26]. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/osobni-finance/zhodnocovani-uspor/sporici-ucty/ekonto-plus/>>, vlastní zpracování.

⁹⁰ Raiffeisen bank. *eKonto Plus* [online]. 2008–2014 [cit. 2014-01-26]. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/osobni-finance/zhodnocovani-uspor/sporici-ucty/ekonto-plus/>>, vlastní zpracování.

⁹¹ Fio banka. *Spořicí účet Fio konto* [online]. 2013 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.fio.cz/bankovni-sluzby/sporeni/sporici-ucet-fio-konto>>, vlastní zpracování

7.3.3 Termínované vklady

Tabulka č. 15: Srovnání TV u vybraných bank k 2. 2. 2014^{92,93,94,95}

Doba splatnosti									
	1 týden	1 měsíc	3 měsíce	6 měsíců	12 měsíců	24 měsíců	36 měsíců	48 měsíců	60 měsíců
Vklad 100 000 Kč									
GEMB	0,01	0,01	0,05	0,20	0,40	0,50	0,60	0,70	0,80
RB	NE	0,01	0,01	0,01	0,10	0,40	0,60	1,00	1,00
ČS	NE	0,01	0,01	0,01	0,10	0,20	0,30	0,40	NE
FIO	0,45	0,50	0,60	0,70	0,85	1,15	1,45	1,65	1,85
Vklad 250 000 Kč									
GEMB	0,01	0,01	0,05	0,20	0,40	0,50	0,60	0,70	0,80
RB	0,01	0,01	0,01	0,01	0,10	0,40	0,60	1,00	1,00
ČS	NE	0,01	0,01	0,01	0,10	0,20	0,30	0,40	NE
Fio	0,45	0,50	0,60	0,70	0,85	1,15	1,45	1,65	1,85
Vklad 500 000 Kč									
GEMB	0,01	0,01	0,05	0,20	0,40	0,50	0,60	0,70	0,80
RB	0,01	0,01	0,01	0,01	0,10	0,40	0,60	1,00	1,00
ČS	NE	0,01	0,01	0,01	0,10	0,20	0,30	0,40	NE
Fio	0,45	0,50	0,60	0,70	0,85	1,15	1,45	1,65	1,85
Vklad 1 000 000 Kč									
GEMB	0,01	0,01	0,05	0,20	0,40	0,50	0,60	0,70	0,80
RB	0,01	0,01	0,01	0,01	0,10	0,40	0,60	1,00	1,00
ČS	NE	0,01	0,01	0,01	0,10	0,20	0,30	0,40	NE
Fio	0,45	0,50	0,60	0,70	0,85	1,15	1,45	1,65	1,85

Tabulka č. 15 srovnává u vybraných bank několik variant termínovaných vkladů s různou úložkou a odlišnou dobou splatnosti – krátkodobé termínované vklady (7 dní až 12 měsíců), střednědobé termínované vklady (2, 3 a 4 roky) a dlouhodobé vklady (splatné nejdříve po 5 letech). Z tabulky vidíme, že úroková sazba se zvyšuje v závislosti na délce termínu uložení, nikoliv na výši uložené částky. To znamená, že na čím delší období je částka uložena, tím vyšší úroková sazba. Klient musí však počítat s tím, že peníze jsou po dobu spoření nepřístupné a v případě předčasného výběru si banky účtují poplatek.

⁹² GE Money Bank. *Termínované vklady* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01 23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/lide/sporeni/terminovane-vklady>>, vlastní zpracování.

⁹³ Raiffeisen bank. *Termínovaný vklad* [online]. 2008–2014 [cit. 2014-01-26]. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/osobni-finance/zhodnocovani-uspor/terminovane-vklady/terminovany-vklad-na-samostatnem-vkladovem-uctu/>>, vlastní zpracování.

⁹⁴ Česká spořitelna. *Vkladový účet* [online]. 2014 [cit. 2014-01-25]. Dostupné WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/vkladovy-ucet/o-produktu-d00019729>>, vlastní zpracování.

⁹⁵ Fio banka. *Termínovaný vklad* [online]. 2013 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.fio.cz/bankovni-sluzby/sporeni/terminovy-vklad>>, vlastní zpracování.

U termínovaných vkladů jasně vítězí Fio Banka, která má nejvyšší úrokové sazby jak u krátkodobých, střednědobých i dlouhodobých vkladů, tak u revolvingových vkladů (vkladů s automatickou obnovou). GE Money Banka se řadí na druhé místo v úročení krátkodobých, revolvingových a střednědobých vkladů s termínem vkladu do 3 let. U vkladu na 48 měsíců a dlouhodobých vkladů je na druhém místě Raiffeisenbank, kde lze dosáhnout při uložení peněz na 4 a 5 let úrok 1,00 % p. a..

7.4 Srovnání vybraných aktivních produktů pro retailové klienty

7.4.1 Kontokorentní úvěr

Tabulka č. 16: Srovnání kontokorentních úvěrů u vybraných bank k 2. 2. 2014^{96,97,98,99}

	GEMB	RB	ČS	Fio banka
	Flexikre-dit	Kontokorent k eKontu	Kontoko-rent	Kontoko-rentní úvěr
Parametry				
Úvěrový rámec v tis. Kč	5 - 100	5 - 150	5 - 100	do 50 tis.
Podmínky pro obnovení	360/1	360/1	360/1	365/1
Úroky				
Úrok v p.a. v %	21,99	21,9	18,9	14,3
Úrok z prodlení p.a. v %	29,00	29,95	28,62	23,4
Úrok z nečerpaných peněz v %	0	0	0	0
Poplatky v Kč				
Zřízení služby mimo balíček (Kč)	ZDARMA	200	ZDARMA	100 - 500
Zřízení služby v balíčku (Kč)	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA	100 - 500
Vedení služby mimo balíček	49	90	98	ZDARMA
Vedení služby v balíčku	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA
Změna nastavení	ZDARMA	200	ZDARMA	ZDARMA
Zrušení služby	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA
Upomínka 1.,2.,3. a další (Kč)	600	500	500	100/500
Ostatní				
Blokace proti přečerpání	ANO	Ne	NE	NE
Částka blokace	500	0	0	0
Forma čerpání	Kreditní karta InternetBanka	Hotovost, Kreditní karta,Plateb-ní příkaz	Kreditní karta	Kreditní karta

⁹⁶ GE Money Bank. *Flexikredit* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/lide/ucty/kontokorent-flexikredit>>, vlastní zpracování.

⁹⁷ Raiffeisen bank. *eKonto MINI* [online]. 2008–2014 [cit. 2014-01-26]. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/osobni-finance/bezne-ucty/ekonto-mini/>>, vlastní zpracování.

⁹⁸ Česká spořitelna. *Kontokorent* [online]. 2014 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/kontokorent/o-produktu-d00018892>>, vlastní zpracování.

⁹⁹ Fio banka. *Kontokorentní úvěr* [online]. 2013 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.fio.cz/bankovni-sluzby/uvery/kontokorent>>, vlastní zpracování.

Z tabulky č. 16 je dle vysoké úrokové sazby patrné, že Kontokorentní úvěr je druh úvěrového produktu, který je pro banku velmi rizikový. Je to i díky neúčelovému použití a proto je spojen kromě vysokého úroku také s vyššími poplatky. Ze srovnání může být odvozeno, že pokud by klientovy stačil Kontokorentní úvěr do maximální výše 50 000 Kč bude pro něj nejvýhodnější Kontokorentní úvěr od Fio banky, který se dostává na nejnižší úrokovou sazbu, veškeré poplatky kromě zřízení služby jsou zdarma. Není u něj však možná blokáce proti přečerpání, kde je potom úroková sazba vyšší. GE Money Banka si konkuruje s Českou spořitelnou. Ge Money Bank má nižší poplatek za vedení služby a vyšší úrok a Česká spořitelna naopak. Ze srovnávaných bank jediná GE Money Banka poskytuje komfort v částce blokáce, což zabrání klientovy přečerpat účet do nepovoleného debetu. Nejméně výhodný je Kontokorent k eKontu od Raiffeisen bank, který je úročen vysokým úrokem a i poplatek za vedení služby mimo balíček je celkem vysoký.

7.4.2 Hotovostní půjčka

Tabulka č. 17 Srovnání hotovostních půjček u vybraných bank k 2. 2. 2014^{100,101,102}

	GEMB	RB	ČS
	Expres půjčka	Rychlá půjčka	Půjčka ČS
Parametry			
Úvěrový rámec v tis. Kč	30 - 600	20 - 500	20 - 600
Splatnost v měsících	24 - 96	6 - 72	12 - 84
Vazba na BÚ u dané banky	ANO	NE	NE
Ostatní parametry			
Volba data splátky	ANO	ANO	ANO
Odložení splátek	NE	NE	NE
Předčasné splácení	ANO	ANO	ANO
Doba vyřízení	IHNED	do 24 hod	do 24 hod
Možnost pojištění úvěru	ANO	ANO	ANO

¹⁰⁰ GE Money Bank. *Osobní Expres půjčka* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/lide/pujcky/expres-pujcka>>, vlastní zpracování.

¹⁰¹ Raiffeisen bank. *Rychlá půjčka* [online]. 2008–2014 [cit. 2014-01-26]. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/osobni-finance/uverove-produkty/osobni-pujcky/osobni-pujcka/>>.

¹⁰² Česká spořitelna. *Půjčka ČS* [online]. 2014 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/pujcka-cs>>, vlastní zpracování.

Poplatky v Kč			
Poplatky za vyřízení	1 % z úvěru min. 500	ZDARMA	1 % z úvěru max.5000
Poplatek za vedení úvěru	79 Kč	ZDARMA	59 Kč
Výpis z úvěrového účtu	ANO	ANO	ANO
Poplatek za předčasné splacení	max. 0,5/1 % z předčasně spl. jistiny	max.0,5/1 % z předčasně spl.jistiny	0,5/1 % z mimořádné splátky
Úroky v %			
Úroková sazba v p.a.	od 7,5	od 8,9	od 7,5
RPSN	od 8,02	od 9,5	od 8,16
Ostatní informace			
Forma zajištění	do 300 000 bez zajištění	do částky < 5ti násobku platu bez ručitele	posuzuje se individuálně

V tabulce č. 17 je vidět srovnání bezúčelových hotovostních půjček (spotřebitelských úvěrů), které nabízí GE Money Bank, Raiffeisenbank a. s. a Česká spořitelna. V nabídce Fio banky bezúčelová hotovostní půjčka není zahrnuta. Ze tří srovnatelných produktů jsou v podstatě na stejné úrovni Expres půjčka od Ge Money Bank a Půjčka ČS. Nabízí nejvyšší maximální výši úvěru, úroková sazba se pohybuje na jedné z nižších hranic. Ge Money Bank nabízí klientům rozložení splátek na 2 až 7 let a Česká spořitelna na 1 až 6 let. U obou srovnávaných půjček se platí poplatek za vedení úvěru.

Nejúčinnější metodou jak určit, který úvěr je nejvýhodnější je prostý výpočet: počet splátek násobený měsíční splátkou, plus veškeré zaplacené poplatky.

Tabulka č.18: Srovnání hotovostní půjčky 50 000 Kč a 100 000 Kč na 24 splátek u vybraných bank k 4. 2. 2014^{103,104,105}

	Počet splátek	Měsíční splátka	Úroková sazba p.a. v %	RPSN v %	Celkem klient zaplatí
Půjčka 50 000 Kč					
GEMB Expres půjčka	24	2520,43	19,00	23,94	62 050
RB Rychlá půjčka	24	2422,00	14,90	16,00	58 128
ČS Půjčka ČS	24	2559,00	20,34	23,97	61 912
Půjčka 100 000 Kč					
GEMB Expres půjčka	24	4758,88	13,10	15,48	115 773
RB Rychlá půjčka	24	4750,00	12,90	13,70	114 000
ČS Půjčka ČS	24	4998,00	17,91	20,99	120 939

Tabulka č. 18 srovnává hotovostní půjčky ve výši 50 000 Kč na 24 měsíců, kde se na prvním místě umístila Rychlá půjčka od RB, na druhém místě Půjčka ČS od České spořitelny a nejdražší je Expres půjčka od GEMB. U půjčky ve výši 100 000 Kč si opět nejlépe vede Rychlá půjčka, Expres půjčka je tentokrát na druhém místě a nejdražší je půjčka od České spořitelny.

¹⁰³ GE Money Bank. *Osobní Expres půjčka* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/lide/pujcky/expres-pujcka>>, vlastní zpracování.

¹⁰⁴ Raiffeisen bank. *Rychlá půjčka* [online]. 2008–2014 [cit. 2014-01-26]. Dostupné z WWW:

<<http://www.rb.cz/osobni-finance/uverove-produkty/osobni-pujcky/osobni-pujcka/>>, vlastní zpracování.

¹⁰⁵ Česká spořitelna. *Půjčka ČS* [online]. 2014 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW:

<<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/pujcka-cs>>, vlastní zpracování.

Tabulka č. 19: Srovnání hotovostní půjčky 300 000 Kč na 60 splátek u vybraných bank k 4. 2. 2014^{106,107,108}

	Počet splátek	Měsíční splátka	Úroková sazba p.a. v %	RPSN v %	Celkem klient zaplatí
Půjčka 300 000 Kč					
GEMB Expres půjčka	60	6779,94	12,70	13,94	410 696
RB Rychlá půjčka	60	6508,00	10,90	11,50	390 480
ČS Půjčka ČS	60	7001,00	13,94	15,61	422 973

Z tabulky č. 19 je patrné, že pro klienta je znovu nejvýhodnější Rychlá půjčka, na druhém místě je Expres půjčka a poslední půjčka od České spořitelny. Jednoznačně nejvýhodněji poskytuje bezúčelové hotovostní půjčky Raiffeisenbank a. s. bez rozdílu doby splácení, za ní si stojí GE Money Bank a nejhůře vyšla ze srovnání Česká spořitelna.

7.4.3 Kreditní karty

Nabídku kreditních karet lze najít u všech srovnávaných bank s výjimkou Fio banky, a to hned v několika variantách. Pro srovnání jsem vybrala ty nejpoužívanější z každé banky.

¹⁰⁶ GE Money Bank. *Osobní Expres půjčka* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/lide/pujcky/expres-pujcka>>, vlastní zpracování.

¹⁰⁷ Raiffeisen bank. *Rychlá půjčka* [online]. 2008–2014 [cit. 2014-01-26]. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/osobni-finance/uverove-produkty/osobni-pujcky/osobni-pujcka/>>, vlastní zpracování.

¹⁰⁸ Česká spořitelna. *Půjčka ČS* [online]. 2014 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/pujcka-cs>>, vlastní zpracování.

Tabulka č. 20: Srovnání Kreditních karet nabízených vybranými bankami^{109,110,111}

	GE Money Bank	Raiffeisenbank	Česká spořitelna
	Gratis	EASY karta	Kreditní karta Odměna
Úvěrový limit (Kč)	až 150 000	10 000 - 100 000	až 200 000
Bezüročné období	50 dní	45 dní	55 dní
Úrok.sazba bezhot.čerp. (% p.a.)	26,08	od 22,56	23,88
Úrok. sazba hotovost.čerp. (% p.a.)	29,99	od 30,00	23,88
Poplatky + další služby			
Vydání karty	ZDARMA	ZDARMA	ZDARMA
Měsíční poplatek (Kč)	ZDARMA	ZDARMA	39 Kč
Min.měsíční splátka	2 %, min. 200 Kč	3,5 %, min. 300 Kč	od 3,2 %
Změna PINu	49 Kč	39 Kč	ZDARMA
Cashback	15 Kč	10 Kč	ZDARMA
Výběr hotovosti z bank. vl.banky	89 Kč	50 Kč	39 Kč
Výběr hotovosti z bank. cizí banka	89 Kč	70 Kč + 1 % z vybírané částky	49 Kč
Výběr hotovosti z bank. zahraničí	1 % + 100 Kč	1 % + 100 Kč	125 Kč
Cestovní pojištění	79 Kč/měsíčně 948 Kč/ ročně	89 Kč/měsíčně 1 068 Kč/ ročně	300 Kč/ročně

Jak je z tabulky zřejmé, úvěrové rámce u srovnávaných bank se pohybují od 100 000 Kč až po hranici 200 000 Kč a bezúročné období od 45 až do 50 dní. V aktivním produktu Kreditní karty si jednoznačně nejlépe vede Česká spořitelna. Nabízí nejvyšší úvěrový rámeček, nejdelší bezúročné období 55 dní, úroková sazba je

¹⁰⁹ GE Money Bank. *Kreditní karty* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/lide/karty/kreditni-karty>>, vlastní zpracování.

¹¹⁰ Raiffeisen bank. *EASY karta* [online]. 2008–2014 [cit. 2014-01-26]. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/osobni-finance/platebni-karty/kreditni-karty/easy-karta/>>, vlastní zpracování.

¹¹¹ Česká spořitelna. *Kreditní karta Odměna* [online]. 2014 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/kreditni-karta-odmena/o-produktu-d00019591>>, vlastní zpracování.

stejná ať klient čerpá peněžní prostředky bezhotovostně nebo v hotovosti, zdarma je změna PINu a služba Cashback. U ČS zaplatí klient nejnižší poplatek za výběr hotovosti z bankomatu vlastní i cizí banky a cestovní pojištění nabízí také nejlevněji. Mezi GEMB a Raiffeisenbank je těžké rozhodnout, která z bank je v poskytování Kreditních karet na druhém a která na třetím místě. Zde při rozhodování klienta, u které banky zřídit kreditní kartu, hrají roli spíše individuální požadavky. GEMB nabízí větší úvěrový rámec a delší bezúročné období, zato vyšší úrokovou sazbu a vyšší poplatky za službu cashback i výběry z bankomatu. EASY karty od RB má naopak o 50 000 Kč menší úvěrový rámec a kratší bezúročné období 45 dní, zato má nižší úrokovou sazbu při bezhotovostním čerpání peněz a nižší poplatky za cashback i výběry z bankomatu.

8 Dotazníkové šetření – hodnocení využití produktů pro retailové klienty

8.1 Marketingový výzkum

Marketingový výzkum představuje systematický a cílevědomý proces směřující k opatření určitých konkrétních informací.¹¹²

Tento proces je charakterizován celou řadou činností, od analýzy tržního potenciálu, výzkumu tržního podílu po studie spokojenosti zákazníka a nákupních záměrů. Marketingový výzkum představuje funkci, 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 marketingovému procesu.¹¹³

8.1.1 Cíl marketingového výzkumu

Cílem marketingového výzkumu je získání relevantních dat pro plánování, rozhodování, kontrolu a realizaci cílů organizace. Získávaná data jsou většinou zaměřena na konkrétní problém v marketingové činnosti a jeho řešení.

Cílem výzkumu mé bakalářské práce je získat informace potřebné pro analýzu vybraných bankovních produktů určených pro retailové klienty a formou dotazníkového

¹¹² KOZEL, R. *Moderní marketingový výzkum*. Praha, 2006. s. 58.

¹¹³ KOTLER, P., WONG, V., SAUNDERS, J., AMSTRONG, G. *Moderní marketing*. Praha, 2007. s. 406.

šetření získat data potřebná k vyhodnocení současné situace využívání konkrétních bankovních produktů tímto segmentem.

8.2 Dotazníkové šetření

Nedílnou součástí marketingového výzkumu je určení nástroje či techniky sběru dat, prostřednictvím kterého zjistíme potřebné informace. Pro potřeby bakalářské práce jsem zvolila formu dotazníku.

Dotazování je pokládání otázek dotazovaným (respondentům). Z jejich odpovědí získává řešitel projektu žádoucí primární údaje. Podle kontaktu s dotazovaným se rozlišují jednotlivé techniky dotazování a to osobní, telefonické, písemné a elektronické. Dotazování probíhá na základě dotazníku.

8.2.1 Forma dotazování a stanovení respondentů

Pro dotazníkové šetření, které je součástí mé bakalářské práce jsem vybrala formu dotazování elektronickou a osobní. Elektronickou formou, prostřednictvím hromadného e-mailu, ke kterému byl v příloze připojen dotazník, jsem oslovila konkrétní skupinu respondentů, kterou tvoří skupina spolupracovníků Finančního úřadu pro Středočeský kraj, Územní pracoviště v Příbrami. Další skupinu respondentů jsem oslovila osobně v centru města Příbrami, v Pražské ulici, se kterými jsem vyplnila dotazník v papírové podobě.

8.2.2 Struktura dotazníku

Dotazník byl zvolen nestandardizovaný, vlastní produkce v elektronické i tištěné podobě. Dotazník obsahoval celkem 11 otázek. Dotazovaný má možnost výběru z několika odpovědí. 1. otázka je směřována na zjištění jaké bankovní produkty dotazovaní respondenti v současné době využívají. 2. otázka se ptá na to, jakým způsobem klienti nejčastěji obsluhují svůj běžný účet. 3. otázka se ptá klientů bank na to, jak často provádí určité bankovní operace a respondenti mohou odpovědět, zda dotazované bankovní operace provádí velmi často, často, zřídka nebo vůbec. 4. otázka specifikuje u jaké banky mají respondenti založený svůj účet. V 5. otázce respondenti odpovídají na otázku, zda využívají internetové bankovníctví a v 6. otázce, odpovídají na to zda mají přehled o aktuálních bankovních poplatcích u své banky. V 7. otázce mají dotazovaní vyjádřit spokojenost se službami a produkty, které jim jejich banka nabízí v možnostech, velmi spokojen, spokojen, nespokojen a zda uvažují o změně banky. 8. otázka zjišťuje čistý měsíční příjem dotazovaných respondentů a zbývající 3

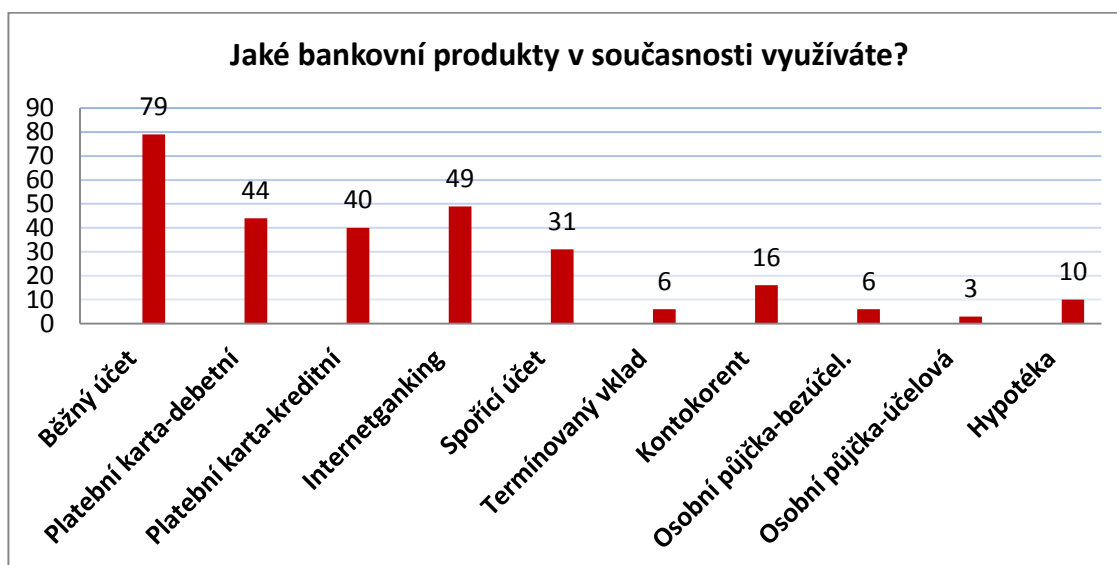
otázky jsou zaměřeny na identifikaci respondenta, je zjišťováno do jaké sociální skupiny respondenti patří, jaký je jejich věk a pohlaví.

8.2.3 Vlastní dotazování

Vlastní dotazování probíhalo během měsíce ledna. V rámci dotazníkového šetření bylo osloveno celkem 110 respondentů. Na Finančním úřadě pro Středočeský kraj, Územním pracoviště v Příbrami bylo dne 6. 1. 2014 rozesláno 70 dotazníků. Do 31. 1. 2014 se vrátilo vyplněných 52 dotazníků. Při osobním dotazování ve dnech 14., 21. a 28. ledna 2014 bylo v centru Příbrami v Pražské ulici osloveno celkem 40 respondentů, 10 z nich se nechtělo dotazování zúčastnit z časových nebo osobních důvodů. Z celkového počtu oslovených 110 respondentů se dotazníkového šetření zúčastnilo 82, což znamená, že dotazník vyplnilo 75 % dotazovaných.

V následujících bodech jsou uvedeny výsledky, které jsou graficky zpracovány. Pro zhodnocení jednotlivých otázek jsou použity nejen výšečové grafy s prostorovým efektem, ale také sloupcový graf, který umožňuje znázornit odpověď, kde je možné zvolit více možností.

Graf č. 6 – Otázka č. 1: Jaké bankovní produkty v současnosti využíváte?

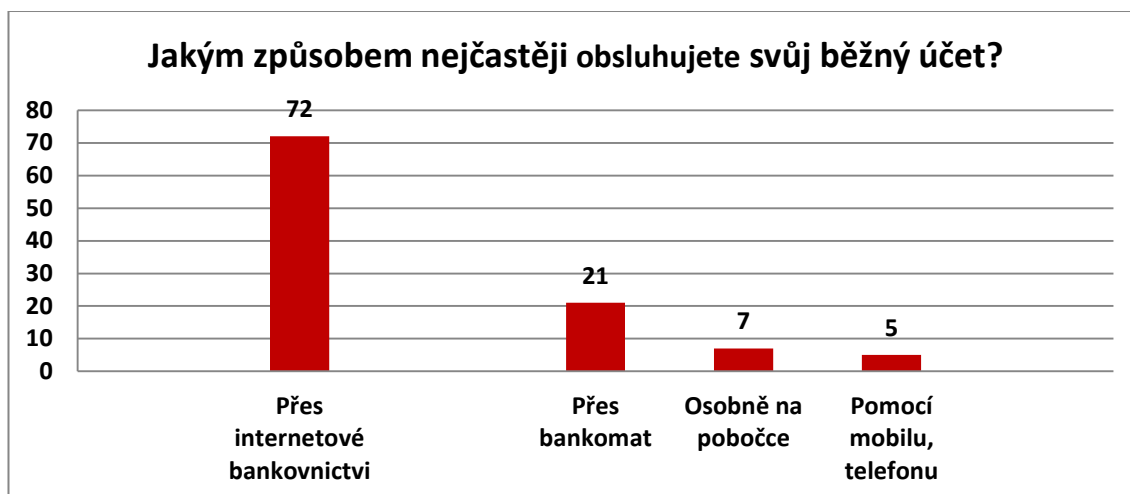


Zdroj: vlastní analýza

Graf č. 6 vyjadřuje odpověď respondentů, jaké bankovní produkty v současnosti využívají. Z 82 dotazovaných 79 respondentů odpovědělo, že využívá běžný účet, 44 respondentů používá platební kartu-debetní, 40 platební kartu-kreditní, 49 dotazovaných odpovědělo, že využívá internet banking, 31 respondentů spoří na spořicí účet, 6 spoří na termínovaném vkladu, 16 respondentů využívá kontokorent, 6 respondentů má

bezúčelovou osobní půjčku, 3 respondenti využívají osobní účelovou půjčku a 10 respondentů využívá hypotéku.

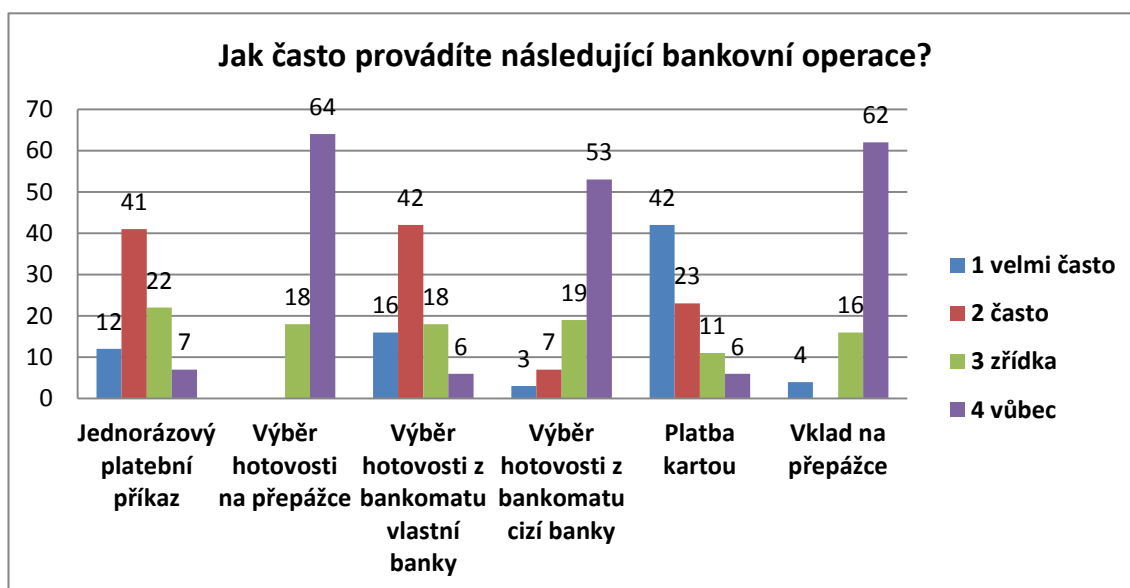
Graf č. 7 – Otázka č. 2: Jakým způsobem nejčastěji obsluhujete svůj běžný účet?



Zdroj: vlastní analýza

Otázka č. 2 vyjadřuje, jakým způsobem nejčastěji dotazovaní obsluhují svůj běžný účet. Z velké většiny 72 z 82 dotazovaných obsluhuje běžný účet přes internetové bankovníctví, 21 obsluhuje běžný účet přes bankomat, pouze 7 respondentů vykonává obsluhu svého běžného účtu na přepážce banky a pouze 5 pomocí mobilního telefonu

Graf č. 8 – Otázka č. 3: Jak často provádíte následující bankovní operace?

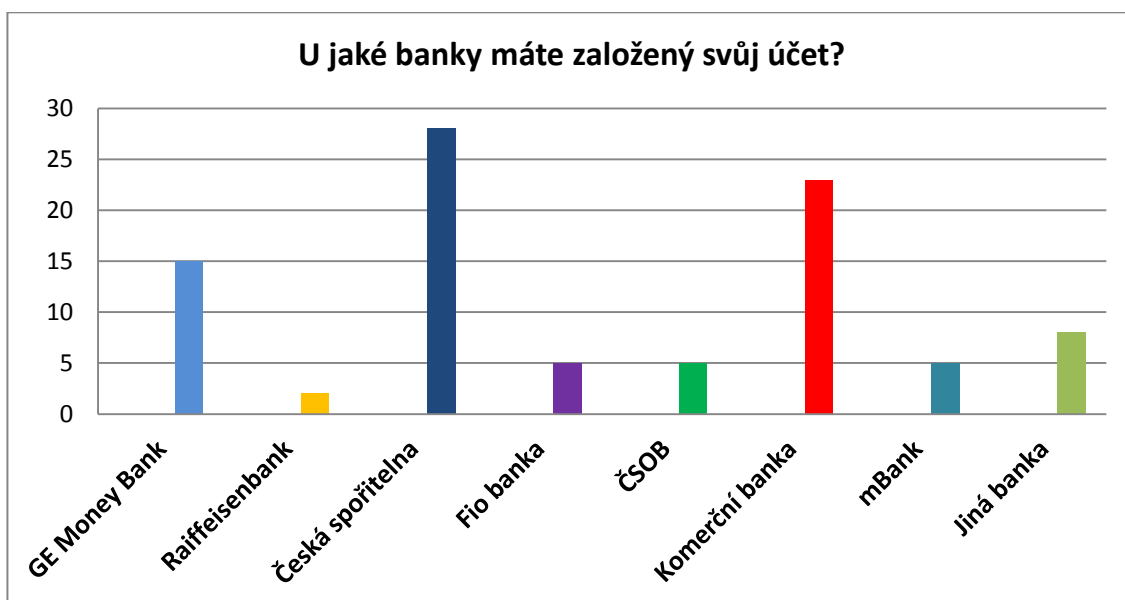


Zdroj: vlastní analýza

V této otázce měli respondenti specifikovat jak často provádí vybrané bankovní operace ve frekvenci – velmi často, často, zřídka nebo vůbec. Jednorázový platební

příkaz provádí 12 respondentů velmi často, 41 často, 22 respondentů zřídka a 7 vůbec. Hotovost na přepážce vybírá pouze 18 respondentů zřídka a 64 dotazovaných vůbec. Výběr hotovosti z bankomatu vlastní banky provádí 16 respondentů velmi často, 42 často, 18 zřídka a 6 vůbec. Hotovost z bankomatu cizí banky 53 dotazovaných vůbec nevybírání, 19 zřídka, 7 často a pouze 3 respondenti velmi často. Platební kartou platí 42 dotazovaných velmi často, 23 často, 11 dotazovaných platí platební kartou zřídka a 6 platební kartou neplatí vůbec. Hotovost na přepážce banky nekládá 62 respondentů vůbec, 16 zřídka a 4 vkládají velmi často.

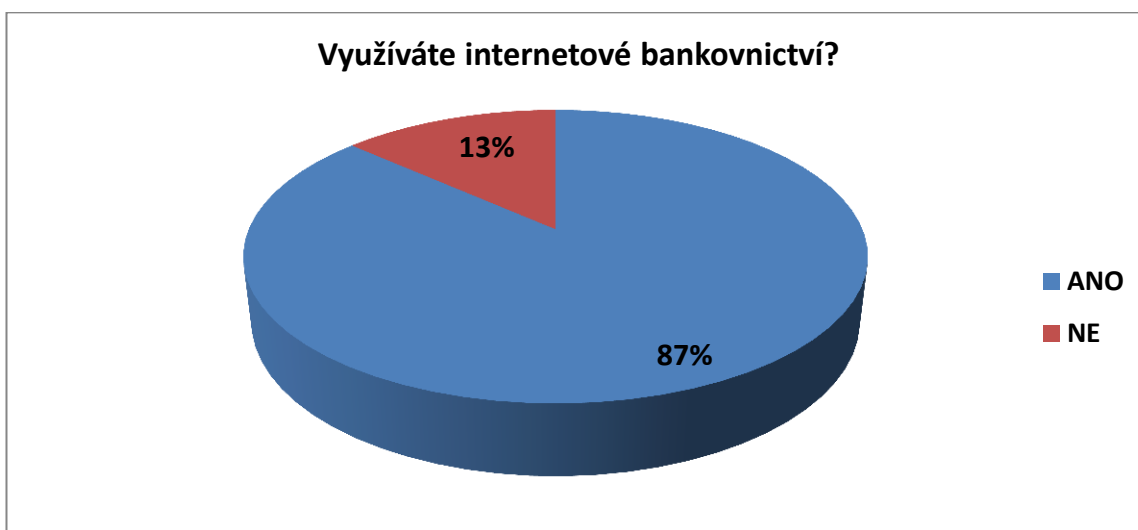
Graf č. 9 – Otázka č. 4: U jaké banky máte založený svůj účet?



Zdroj: vlastní analýza

V otázce č. 4 dotazovaní specifikovali u jaké banky mají založený svůj účet. Z 82 respondentů 28 dává přednost tradiční bance a mají založený svůj účet u České spořitelny, 23 má účet vedený u Komerční banky, 15 respondentů si vybralo GE Money Bank, po pěti respondentech má založený účet u Fio banky, ČSOB, mBank, pouze 2 z dotazovaných mají vedený účet u Raiffeisenbank a 8 z dotazovaných má založený účet u jiné banky.

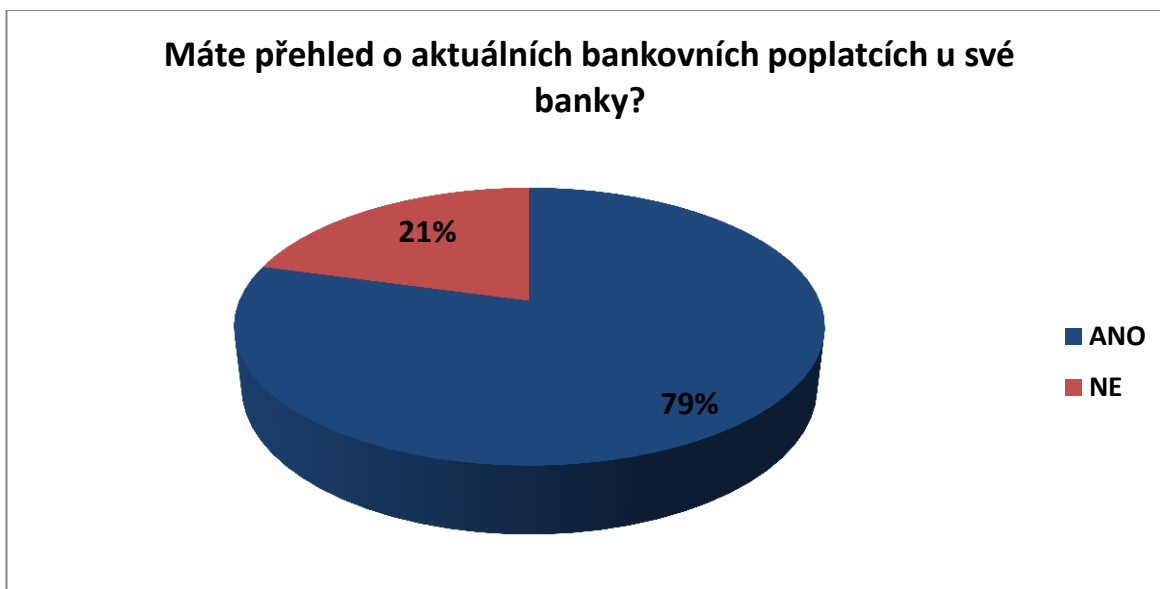
Graf č. 10 – Otázka č. 5: Využíváte internetové bankovníctví?



Zdroj: vlastní analýza

Na otázku č. 5 zda respondenti využívají internetové bankovníctví odpovědělo 87 % dotazovaných (71 respondentů), že internetové bankovníctví využívá a 13 % (11 respondentů) internetové bankovníctví nevyužívá.

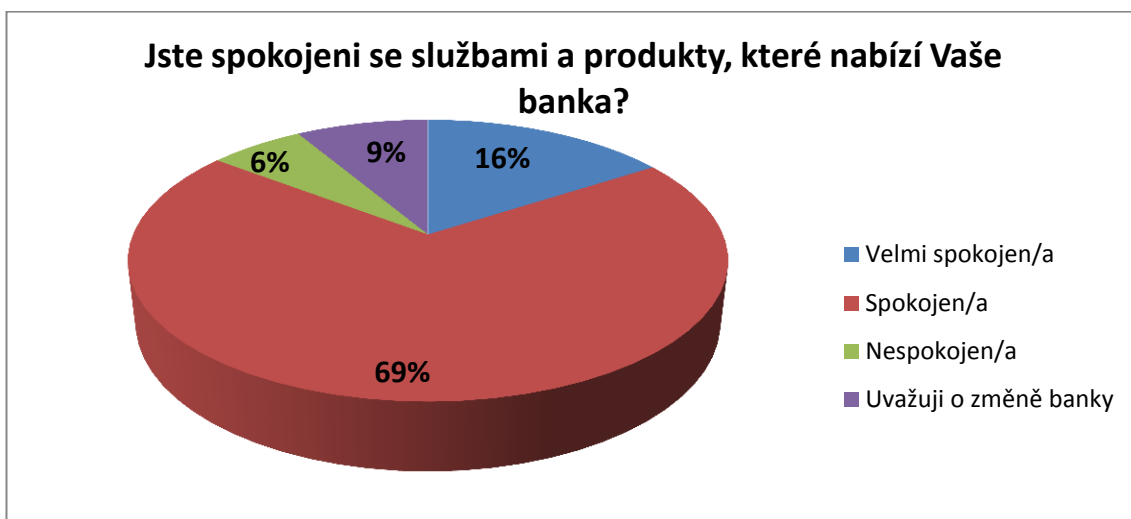
Graf č. 11 – Otázka č. 6: Máte přehled o aktuálních bankovních poplatcích u své banky?



Zdroj: vlastní analýza

Graf č. 11 nám vyjadřuje jaký mají dotazovaní přehled o aktuálních bankovních poplatcích u své banky. 79 % (65 respondentů) z nich má přehled o poplatcích u své banky a 21 % (17 respondentů) přehled o poplatcích nemá.

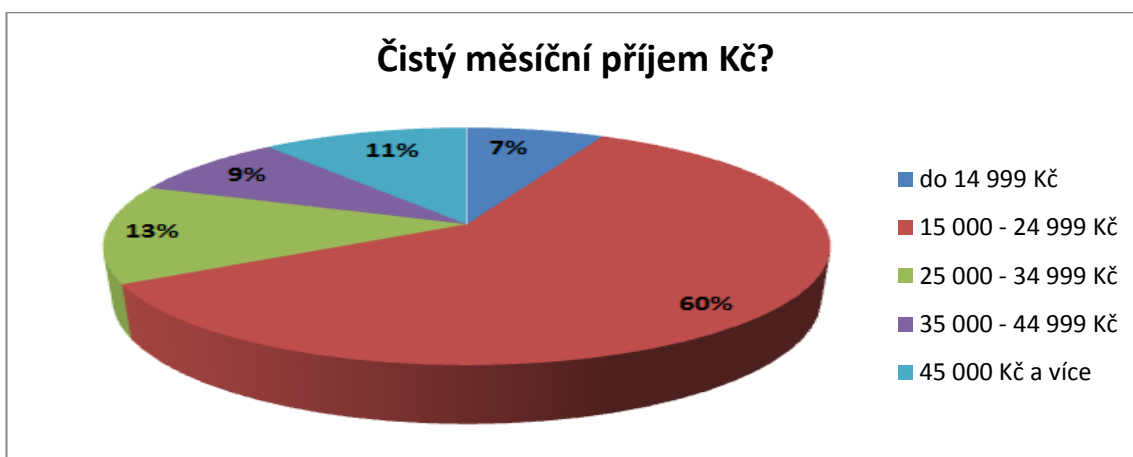
**Graf č. 12 – Otázka č. 7: Jste spokojeni se službami a produkty, které nabízí
Vaše banka?**



Zdroj: vlastní analýza

Otázka č. 7 vyjadřuje spokojenost respondentů se službami a produkty, které jim nabízí jejich banka. 69 % respondentů (57 dotazovaných) je spokojeno, 16 % (13 dotazovaných) je velmi spokojeno, 6 % (5 respondentů) je nespokojeno a 9 % (7 respondentů) uvažuje o změně banky.

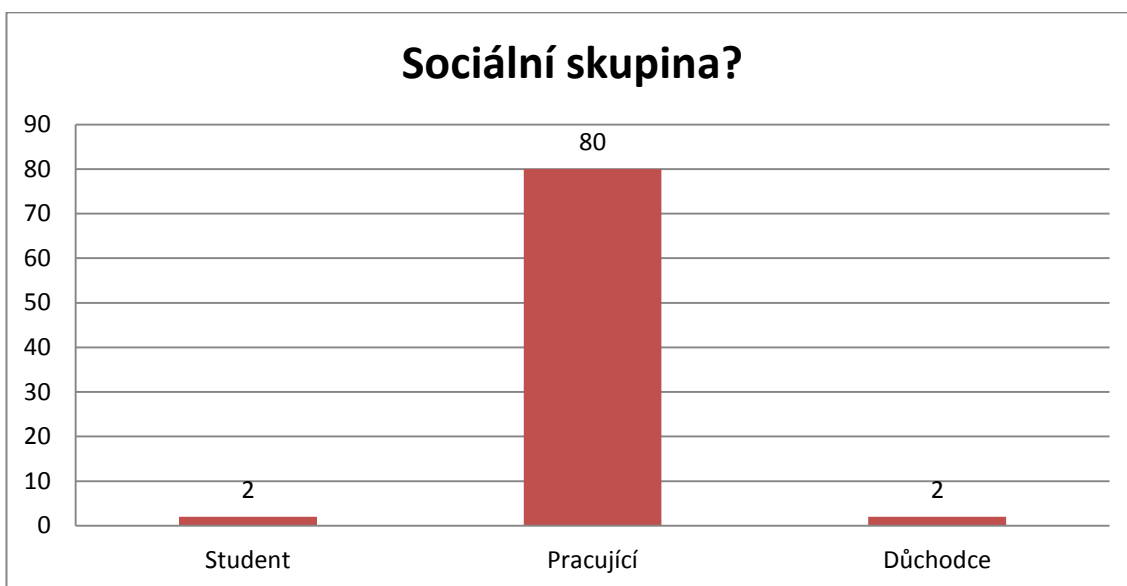
Graf č. 13 – Otázka č. 8: Čistý měsíční příjem?



Zdroj: vlastní analýza

Graf č. 13 vyjadřuje čistý měsíční příjem dotazovaných. 60 % respondentů (49 dotazovaných) má čistý měsíční příjem mezi 15 000 – 24 999 Kč, u 13 % (11 dotazovaných) činí měsíční příjem mezi 25 000 – 34 999 Kč, u 11 % (tj. 9 dotazovaných) jejich měsíční příjem přesahuje 45 000 Kč, 9 % (7 respondentů) disponuje s příjmem mezi 35 000 – 44 999 Kč a u 7 % (6 respondentů) je jejich měsíční příjem nižší než 15 000 Kč.

Graf č. 14 – Otázka č. 9: Sociální skupina?



Zdroj: vlastní analýza

Z grafu č. 14 je patrné, že převážná většina, 80 oslovených respondentů jsou pracující, 2 dotazovaní jsou pracující důchodci a pouze 2 respondenti jsou studenti.

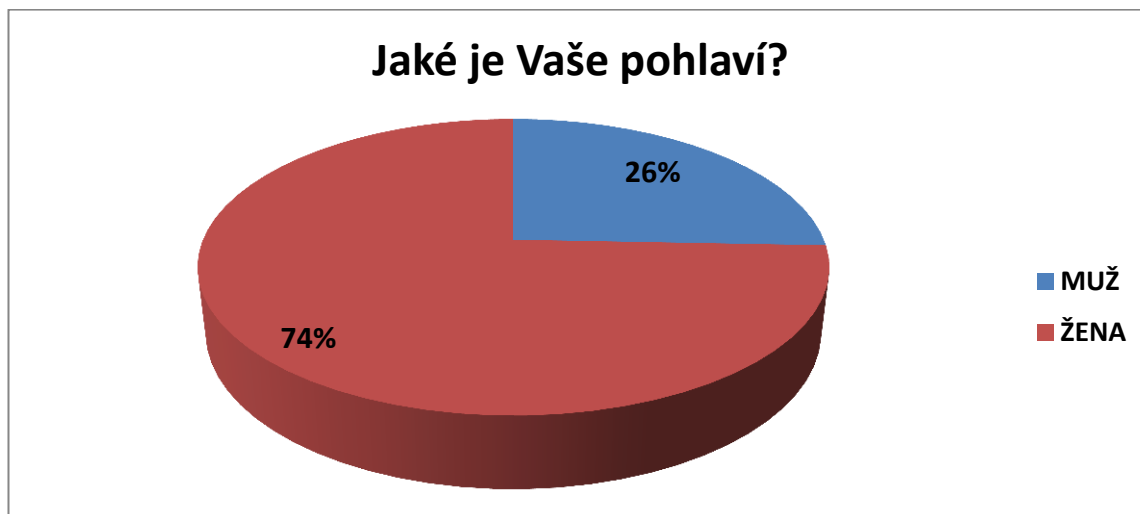
Graf č. 15 – Otázka č. 10: Jaký je Váš věk?



Zdroj: vlastní analýza

Graf č. 15 znázorňuje věk respondentů. 43 % (35 z dotazovaných) je ve věku od 46 do 55 let, 22 % (18 dotazovaných) tvoří věkovou skupinu mezi 36 – 45 lety, 21 % (17 respondentů) je ve věku od 26 do 35 let a po 7 % (6 respondentech) je ve věku od 56 do 65 let a do 25 let věku.

Graf č. 16 – Otázka č. 11: Jaké je Vaše pohlaví?



Zdroj: vlastní analýza

Graf č. 16 vyjadřuje identifikační údaje o respondentech. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 74 % (61) žen a 26 % (21) mužů.

8.2.4 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Z výsledků dotazníkového šetření můžeme charakterizovat identifikační údaje respondentů, kteří se zúčastnili marketingového výzkumu. Na vyplňování dotazníku se podílelo 61 žen a 21 mužů, v nejpočetnější věkové skupině 46 – 55 let se umístilo 35 respondentů, věkovou skupinu od 26 do 35 let a od 36 do 45 let tvořil téměř stejný počet dotazovaných. Až na dva respondenty jsou všichni dotazovaní zaměstnaní. Čistý měsíční příjem se u většiny dotazovaných pohybuje na úrovni průměrné mzdy.

Výsledky získané dotazníkovým šetřením potvrzují parametry retailových klientů, které byly vydefinovány pro srovnání bankovních produktů.

Z dotazníku jednoznačně vyplývá, že nejvyužívanějším produktem bank je běžný účet. Bez běžného účtu už se dnes obejde málokdo, to je také způsobeno tím, že v současné době většina zaměstnavatelů zasílá zaměstnancům výplaty na bankovní účty. Pouze 3 z 82 respondentů nemají u banky zřízený běžný účet. Více jak polovina dotazovaných vlastní ke svému účtu debetní platební kartu, to potvrzuje, že se platební karty stávají naprosto standardním produktem, který usnadňuje jejich držitelům přístup k finančním prostředkům. Se skutečností, že v dnešní době přijímají občané většinu svých příjmů na běžné účty u bank a naše finanční aktivita se stále více přesouvá do

bezhotovostních plateb, také souvisí způsob transakce s peněžními prostředky na účtech. Výběr hotovosti z běžného účtu osobně na přepážce banky, je u většiny bank zpoplatněn a poplatek je dosti vysoký. U bank hodnocených v bakalářské práci se pohybuje od 30,- do 65,- Kč. Proto dávají občané přednost výběru hotovosti z bankomatů převážně vlastní banky a placení pomocí platební karty, které je u většiny bank buď zdarma nebo za nízký poplatek. S prováděním plateb prostřednictvím platebních karet u obchodníků jsou spojené také různé věrnostní programy a benefity, které nabízí většina bank. Necelá polovina dotazovaných využívá kreditní platební kartu, což představuje efektivní způsob úhrady každodenních i nečekaných nákupů, aniž by musel mít klient banky na účtu k dispozici dostatek peněžních prostředků. Čerpání peněz prostřednictvím kreditní karty v podstatě představuje úvěr a je velice zajímavé za předpokladu, že klient vyčerpané prostředky splatí během bezúročného období a tím se vyhne placení úroků. Spořicí účty z oslovených respondentů využívá pouze 37 klientů bank, to nepředstavuje ani polovinu z dotazovaných. Tato skutečnost je dána tím, že u většiny respondentů se měsíční čistý příjem pohybuje v rozmezí 15 000 až 24 999 Kč a většina peněžních prostředků tak slouží k současné spotřebě. O tom, že klienti bank dávají ve větší míře přednost mít potřebné peněžní prostředky kdykoli k dispozici také napovídá fakt, že z 37 klientů, kteří spoří pouze 6 využívá termínovaný vklad.

Dále bylo dotazníkovým šetřením zjištěno, že naprostá většina respondentů obsluhuje svůj běžný účet prostřednictvím internetového bankovníctví, které představuje nejefektivnější, nejrychlejší a nejlevnější způsob uskutečňování různých bankovních operací, jenž mohou klienti bank využívat 24 hodin denně po celý rok a téměř odkudkoli. Nejčastěji prováděnými bankovními operacemi jsou platby kartou, zadávání platebních příkazů, výběry hotovosti z bankomatu vlastní banky. Jak už bylo řečeno nejméně využívanými službami jsou hotovostní služby, ať už výběry nebo vklady hotovosti. O tom, že většina klientů má přehled o poplatcích u své banky také svědčí fakt, že výběry hotovosti z bankomatu cizí banky, které jsou zpoplatněny dosti vysokými poplatky, 53 z 82 oslovených respondentů vůbec neprovádí.

Převládající věková skupina respondentů v rozmezí 46 – 55 let, také napovídá o tom, že většina dotazovaných důvěřuje a dává přednost spíše zavedeným bankám s historií a využívají nejraději služeb České spořitelny, Komerční banky a GE Money Bank. Dotazovaní respondenti jsou ve většině se službami a produkty, které jim jejich banka nabízí, spokojeni a o změně banky uvažuje pouze 7 z nich.

9 Analýza a hodnocení produktového portfolia GE Money Bank pro retailové klienty

GE Money Bank je univerzální bankou a patří mezi největší české peněžní ústavy. Svým klientům poskytuje hojnou nabídku produktů, které jsou zaměřeny jak na zhodnocení vložených peněz, tak na poskytnutí úvěru.

Mezi pasivní produkty patří hlavně běžné účty, přičemž GE Money bank poskytuje retailovým klientům výběr ze čtyř účtů. Za nejlepší účet z nabídky GEMB hodnotím Účet Genius Active, který nabízí klientovi přehledně všechny poplatky v jednom balíčku. I když v porovnání s ostatními účty u konkurenčních bank se nejlépe umístil účet od Fio banky a Genius Active se umístil až na třetím místě. Největší konkurenční výhodou účtu Genius Active je provádění transakcí pomocí internetového bankovníctví zdarma, změna PINu zdarma a zdarma je i zasílání informačních SMS.

Dalšími srovnávanými produkty byly spořicí účty a termínované vklady, které představují vhodnou volbu pro bezpečné uložení dočasně volných finančních prostředků. I když v současné době nejsou úrokové sazby u spořicích produktů nijak vysoké GE Money Bank je v nabídce spořicích účtů mezi srovnávanými institucemi jednoznačně nejlepší. Pro retailového klienta, který chce spořit nejvíce do částky 1 000 000 Kč je nejzajímavější Spořicí účet Genius 6, kde může získat úrokovou sazbu až 1,2 % p.a. při splnění podmínky, že měsíční příjem na BÚ Genius bude min. 7 000,- Kč a na účtu ponechá minimální zůstatek 200,- Kč. U termínovaných vkladů, kam jsou peněžní prostředky většinou vkládány jednorázově a úročeny po určitou dobu se na prvním místě umístil termínovaný vklad Fio banky, který je u krátkodobých vkladů úročen od 0,45 % p.a., u střednědobých vkladů od 1,15 % p.a. a u vkladů na 6 let 1,85 % p.a. Termínovaný vklad od GE Money Bank se umístil na druhém místě co se týká úrokových sazeb. Jako nevýhodu TV od GE Money Bank je třeba zmínit minimální počáteční vklad 40 000 Kč. U termínovaných vkladů platí, že čím delší dobu spoření klient zvolí, tím lepší úrokovou sazbu dostane. Úrokové sazby se u žádné ze srovnávaných bank nemění v závislosti na vložené částce, ale v závislosti na délce spoření.

Mezi kontokorentními úvěry s úvěrovým rámcem do 100 000 Kč si konkuruje Flexikre-dít od GE Money Bank s Kontokorentem od České spořitelny. Česká spořitelna má nižší úrokovou sazbu a GEMB zase nižší poplatek za vedení účtu.

Jednoznačnou výhodou Flexikreditu od GEMB je blokáce proti překročení přes limit povoleného čerpání.

U hotovostních půjček první místo obsadila Rychlá půjčka od Raiffeisenbank s nejnižší úrokovou sazbou. Expres půjčka, kterou poskytuje GE Money Bank je na druhém místě a poslední se umístila Půjčka ČS od České spořitelny. Fio banka hotovostní půjčku svým klientům neposkytuje.

Jako poslední byly předmětem srovnání kreditní karty, které jsou oblíbeným produktem retailových klientů. Úvěrové rámce u kreditních karet se u srovnávaných institucí pohybují až do 200 000 Kč u České spořitelny, která také nabízí nejdelší bezúročné období a nejnižší úrok. Kreditní karta Odměna od České spořitelny je tedy na prvním místě mezi těmito srovnávanými produkty. Na druhém a třetím místě si konkuruje kreditní karta Gratis GEMB, která má vyšší úvěrový rámec a delší bezúročné období než EASY karta od Raiffeisenbank. Raiffeisenbank naopak nabízí u kreditní karty nižší úroky než GEMB. Fio banka produkt – kreditní kartu svým klientům nenabízí. Kreditní karty ostatních srovnávaných institucí umožňují klientům provádět bezkontaktní platby a všechny srovnávané banky nabízí ke kreditním kartám bonusy v podobě odměn za nákupy u obchodníků.

Všechny srovnávané bankovní domy samozřejmě nabízí svým klientům hypotéky, jak na bydlení, tak neúčelové hypotéky tzv. Americké hypotéky. Bakalářská práce se těmito produkty nezabývá z toho důvodu, že dostupné informace o úrokových sazbách, poplatcích a další parametry jsou pouze orientační. Každá ze srovnávaných institucí nabízí klientovi individuální podmínky dle jeho důvěryhodnosti a bonity.

Závěr

Na českém bankovním trhu působí velké množství bankovních institucí, které klientům nabízí značné množství nejrůznějších produktů, z nichž každý má své výhody a nevýhody. Vzhledem k nehmotnosti bankovních produktů a jejich základní vlastnosti, kterou je to, že nejsou patentovatelné, výhody plynoucí z inovace bankovního produktu jsou velmi krátkodobé a od konkurence rychle napodobitelné. To je také důvod toho, že vlivem stále rostoucí konkurence jsou si mnohdy produkty velmi podobné. Při výběru je třeba se vždy řídit požadavky klientů, neboť každý má jiné priority a je pro něj výhodnější něco jiného. Podobné je to také s volbou bankovní instituce, někteří klienti volí malé nízkonákladové banky, jež jim poskytnou služby s nulovými poplatky a jiní si raději připlatí za dlouholetou tradici banky.

V teoretické části bakalářská práce popisuje problematiku bank, bankovního systému a bankovních produktů a vytváří znalostní základ pro analýzu, která je hlavním předmětem praktické části.

Praktická část je věnována popisu společnosti GE Money Bank a jejímu postavení na českém bankovním trhu. Hlavní díl praktické části je potom zaměřen na analýzu bankovních produktů GE Money Bank.

GE Money Bank nabízí komplexní bankovní služby. Klienti si mohou podle svých potřeb vybrat z řady atraktivních depozitních produktů a poskytuje rovněž na trhu tolik žádané úvěrové produkty. GE Money Bank nabízí rovněž oblíbené Internetové i GSM bankovníctví a v porovnání s ostatními bankami klade velký důraz na rozvoj moderních technologií.

Cílem bakalářské práce bylo vybrat, srovnat a zhodnotit výhodnost nabízených produktů hlavních tuzemských bank v čele s GE Money Bank, a.s. Vzhledem k široké nabídce produktů v portfoliu každé banky byly porovnány základní a retailovými klienty nejčastěji využívané vkladové a úvěrové produkty. Údaje uváděné v bakalářské práci mohou posloužit jako inspirace při volbě bankovní instituce a výběru konkrétního produktu.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Literární zdroje

1. DVOŘÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. 3. přepracované a rozšířené vyd. Praha : Linde, a.s., 2005. 681 s. ISBN 80-7201-515-X.
2. DVOŘÁK, P. *Komerční bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha : Linde, a.s., 2001. 443 s. ISBN 80-7201-310-6.
3. KAŠPAROVSKÁ, V. *Banky a bankovní obchody*. Brno : Mendelova zemědělská univerzita, 2003. 104 s. ISBN 80-7157-652-2.
4. KAŠPAROVSKÁ, V. *Banky a komerční obchody*. Kravaře : Marreal servis, 2010. 172 s. ISBN 978-80-254-6779-4.
5. KOTLER, P., WONG, V., SAUNDERS, J., AMSTRONG, G. *Moderní marketing*. Praha, 2007. 406 s.
6. KOZEL, R. *Moderní marketingový výzkum*. Praha, 2006. 58 s.
7. MEJSTRÍK, M., PEČENÁ, M., TEPLÝ, P. *Basic principlex of banking*. Praha : Karolinum, 2008. 627 s. ISBN 978-80-246-1500-4.
8. POLOUČEK, S., et al. *Bankovníctví*. Praha : C. H. Beck, 2006. 761 s. ISBN 80-7179-462-7.
9. PŮLPÁNOVÁ, S. *Komerční bankovníctví v České republice*. Praha : Oeconomica, 2007. 338 s. ISBN 978-80-245-1180-1.
10. REVENDA, Z., et al. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. 5. aktualizované vyd. Praha : Management Press. 417 s. ISBN 978-80-7261-240-6.

Elektronické zdroje

1. ADAMKOVIČ, M. KB Ekonomický a strategický výzkum. *Trendy v bankovním sektoru* [online]. 2005 [cit. 2013-10-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.trading.kb.cz/ibweb/analysisDetail.do?ID=8672>>.
2. ARAD – *Systém časových řad* [online]. 2011 [cit. 2014-01-20]. Česká národní banka. Dostupné z WWW: <http://www.cnb.cz/cnb/STAT.ARADY_PKG.PARAMETRY_SESTAVY?p_sestuid=13278&p_strid=ABCAB&p_lang=CS/>.

3. CNB. *Jak jsou na tom banky? – otázky a odpovědi : jak jsou na tom nyní české banky?* [online]. © 2003-2014 [cit. 2014-01-20]. Dostupné z WWW: <http://www.cnb.cz/cs/faq/jak_jsou_na_tom_banky.html>.
4. CNB. *Tab. č. 1 Počet bank podle vlastnictví* [online]. © 2003-2014 [cit. 2014-01-20]. Dostupné z WWW: http://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/souhrnne_informace_fin_trhy/zakladni_ukazatele_fin_trhu/banky/bs_ukazatele_tab01.html>.
5. CNB. *Tab. č. 7 Podíly jednotlivých skupin bank na vybraných ukazatelích bankovního sektoru* [online]. © 2003-2014 [cit. 2014-01-20]. Dostupné z WWW: <http://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh_trhy/zakladni_ukazatele_fin_trhu/banky/bs_ukazatele_tab07.html>.
6. Česká spořitelna. *Kontokorent* [online]. 2014 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/kontokorent/o-produktu-d00018892>>.
7. Česká spořitelna. *Kreditní karta Odměna* [online]. 2014 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/kreditni-karta-odmena/o-produktu-d00019591>>.
8. Česká spořitelna. *Osobní účet ČS II* [online]. 2014 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/osobni-ucet-cs-ii/o-produktu-d00022392>>.
9. Česká spořitelna. *Profil České spořitelny* [online]. 2014 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/profil-ceske-sporitelny-d00014413>>.
10. Česká spořitelna. *Půjčka ČS* [online]. 2014 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/pujcka-cs>>.
11. Česká spořitelna. *Spoření ČS* [online]. 2014 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/sporeni-cs/o-produktu-d00023168>>.
12. Česká spořitelna. *Vkladový účet* [online]. 2014 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/vkladovy-ucet/o-produktu-d00019729>>.

13. ČESKO. Zákon č. 21/1992 Sb. o bankách. In *Sbírka zákonů, Česká republika* [online]. 1992, částka 5, s. 98-99 [cit. 2014-01-20]. Dostupné z WWW: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=21/1992%20&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy>.
14. Fio banka. *Kontokorentní úvěr* [online]. 2013 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.fio.cz/bankovni-sluzby/uvery/kontokorent>>.
15. Fio banka. *Fio osobní účet* [online]. 2013 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.fio.cz/bankovni-sluzby/bankovni-ucty/osobni-ucet>>.
16. Fio banka. *Spořicí účet Fio konto* [online]. 2013 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.fio.cz/bankovni-sluzby/sporeni/sporici-ucet-fio-konto>>.
17. Fio banka. *Termínovaný vklad* [online]. 2013 [cit. 2014-01-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.fio.cz/bankovni-sluzby/sporeni/terminovy-vklad>>.
18. GE Money Bank. *Běžné účty* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01 23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/lide/ucty/bezne-ucty>>.
19. GE Money Bank. *Čistý zisk skupiny GE Money za tři čtvrtletí 2013 dosáhl 2,8 miliardy Kč* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01 23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/servis-pro-media/tiskove-zpravy/zprava?id=162633>>.
20. GE Money Bank. *Flexikredit* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01 23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/lide/ucty/kontokorent-flexikredit>>.
21. GE Money Bank. *Konsolidace půjček* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01 23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/lide/pujcky/konsolidace-pujcek>>.
22. GE Money Bank. *Kreditní karty* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01 23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/lide/karty/kreditni-karty>>.
23. GE Money Bank. *O nás* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/o-nas>>.
24. GE Money Bank. *Osobní Expres půjčka* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/lide/pujcky/expres-pujcka>>.
25. GE Money Bank. *Spořicí účty* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01 23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/lide/sporeni/sporici-ucty>>.

26. GE Money Bank. *Termínované vklady* [online]. 2001–2014 [cit. 2014-01-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/lide/sporeni/terminovane-vklady>>.
27. Peníze.cz. *Běžné účty* [online]. 2000-2014 [cit. 2014-01-21]. Dostupné z WWW: <<http://www.penize.cz/bezne-ucty>>.
28. Raiffeisen bank. *EASY karta* [online]. 2008–2014 [cit. 2014-01-26]. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/osobni-finance/platebni-karty/kreditni-karty/easy-karta/>>.
29. Raiffeisen bank. *eKonto MINI* [online]. 2008–2014 [cit. 2014-01-26]. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/osobni-finance/bezne-ucty/ekonto-mini/>>.
30. Raiffeisen bank. *eKonto Plus* [online]. 2008–2014 [cit. 2014-01-26]. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/osobni-finance/zhodnocovani-uspor/sporici-ucty/ekonto-plus/>>.
31. Raiffeisen bank. *Rychlá půjčka* [online]. 2008–2014 [cit. 2014-01-26]. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/osobni-finance/uverove-produkty/osobni-pujcky/osobni-pujcka/>>.
32. Raiffeisen bank. *Termínovaný vklad* [online]. 2008–2014 [cit. 2014-01-26]. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/osobni-finance/zhodnocovani-uspor/terminovane-vklady/terminovany-vklad-na-samostatnem-vkladovem-uctu/>>.

SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Podíly jednotlivých skupin bank na vybraných ukazatelích bankovního sektoru

Tabulka č. 2: Srovnání struktury bilancí Bank v EMU, ČR a okolních zemích v březnu 2012

Tabulka č. 3: Počet bank dle vlastnictví

Tabulka č. 4: Klíčové finanční ukazatele

Tabulka č. 5: Klíčové nefinanční ukazatele

Tabulka č. 6: Věk a etapy životního cyklu

Tabulka č. 7: Srovnání běžných účtů GE Money Bank k 2. 2. 2014

Tabulka č. 8: Srovnání spořicíh účtů GE Money Bank k 2. 2. 2014

Tabulka č. 9: Srovnání termínovaných vkladů GE Money Bank k 2. 2. 2014

Tabulka č. 10: Kontokorentní úvěr Flexikredit k 2. 2. 2014

Tabulka č. 11: Srovnání kreditních karet MoneyCard k 2. 2. 2014

Tabulka č. 12: Srovnání běžných účtů u vybraných bank k 2. 2. 2014

Tabulka č. 13: Srovnání spořicíh účtů u vybraných bank k 2. 2. 2014

Tabulka č. 14: Výnosnost spořicíh účtů u vybraných bank k 2. 2. 2014

Tabulka č. 15: Srovnání TV u vybraných bank k 2. 2. 2014

Tabulka č. 16: Srovnání kontokorentních úvěrů u vybraných bank k 2. 2. 2014

Tabulka č. 17: Srovnání hotovostních půjček u vybraných bank k 2. 2. 2014

Tabulka č. 18: Srovnání půjčky 50 000 Kč a 100 000 Kč na 24 splátek u vybraných bank k 4. 2. 2014

Tabulka č. 19: Srovnání hotovostní půjčky 300 000 Kč na 60 splátek u vybraných bank k 4. 2. 2014

Tabulka č. 20: Srovnání Kreditních karet nabízených vybranými bankami

Seznam grafů

Graf č. 1: Poměr aktiv a klientských úvěrů ke kapitálu bank v zemích EU (březen 2012)

Graf č. 2: Vklady klientů podle časového hlediska

Graf č. 3: Počet klientů srovnávaných bank

Graf č. 4: Počet poboček srovnávaných bank

Graf č. 5: Počet bankomatů srovnávaných bank

Graf č. 6 - Otázka č. 1: Jaké bankovní produkty v současnosti využíváte?

Graf č. 7 – Otázka č. 2: Jakým způsobem nejčastěji obsluhujete svůj běžný účet?

Graf č. 8 – Otázka č. 3: Jak často provádíte následující bankovní operace?

Graf č. 9 – Otázka č. 4: U jaké banky máte založený svůj účet?

Graf č. 10 – Otázka č. 5: Využíváte internetové bankovníctví?

Graf č. 11 – Otázka č. 6: Máte přehled o aktuálních bankovních poplatcích u své banky?

Graf č. 12 – Otázka č. 7: Jste spokojeni se službami a produkty, které nabízí Vaše banka?

Graf č. 13 – Otázka č. 8: Čistý měsíční příjem?

Graf č. 14 – Otázka č. 9: Sociální skupina?

Graf č. 15 – Otázka č. 10: Jaký je Váš věk?

Graf č. 16 – Otázka č. 11: Jaké je Vaše pohlaví?

Seznam příloh

Příloha č. 1 - Dotazník – Využití produktů pro retailové klienty

PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Dotazník - Využití produktů pro retailové klienty

Dobrý den,

dovoluji si Vás touto cestou požádat o vyplnění níže uvedených otázek, které poslouží výhradně pro účely a tvorbu mé bakalářské práce s názvem: „Zhodnocení produktového portfolia GE Money Bank pro retailové klienty“. Vaše odpovědi jsou zcela anonymní, proto Vás prosím o co nejpřesnější a pravdivé informace.

Děkuji za spolupráci.

Studentka 3. ročníku managementu a marketingu služeb VŠERS v Příbrami

Využití produktů pro retailové klienty

Jaké bankovní produkty v současnosti využíváte?

	Označte křížkem
Běžný účet	
Platební karta-debetní	
Platební karta-kreditní	
Internetbanking	
Spořicí účet	
Termínovaný vklad	
Kontokorent	
Osobní půjčka-bezúčelová	
Osobní půjčka-účelová	
Hypotéka	

Jakým způsobem nejčastěji obsluhujete svůj běžný účet?

	Označte křížkem
Přes internetové bankovníctví	
Přes bankomat	
Osobně na pobočce	
Pomocí mobilu, telefonu	
Jinak	

Jak často provádíte následující bankovní operace?

Označte křížkem	1 velmi často	2 často	3 zřídka	4 vůbec
Jednorázový platební příkaz				
Výběr hotovosti na přepážce				
Výběr hotovosti z bankomatu vlastní banky				
Výběr hotovosti z bankomatu cizí banky				
Platba kartou				
Vklad na přepážce				

U jaké banky máte založený svůj účet?

Označte křížkem

GE Money Bank	
Raiffeisenbank	
Česká spořitelna	
Fio banka	
ČSOB	
Komerční banka	
mBank	
Jiná banka	

Využíváte internetové bankovníctví?

Označte křížkem	
ANO	
NE	

Jste spokojeni se službami a produkty, které nabízí Vaše banka?

Označte křížkem vybranou variantu

Velmi spokojen/a	
Spokojen/a	
Nespokojen/a	
Uvažuji o změně banky	

Čistý měsíční příjem Kč?

Označte křížkem

do 14 999 Kč	
15 000 - 24 999 Kč	
25 000 - 34 999 Kč	
35 000 - 44 999 Kč	
45 000 Kč a více	

Sociální stupina?

Označte křížkem

Student	
Pracující	
Důchodce	

Jaký je Váš věk?

Označte křížkem

do 25 let	
26 - 35 let	
36 - 45 let	
46 - 55 let	
56 - 65 let	
více než 65 let	

**Jaké je vaše
pohlaví?**

Označte křížkem

MUŽ	
ŽENA	