

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

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**BANKOVNÍ POPLATKY A PROVIZE V ČESKÉ
REPUBLICCE**

Autor práce: Jana Zedníková, DiS.

Studijní obor: Management a marketing služeb – specializace
finanční služby

Forma studia: Prezenční

Vedoucí práce: Ing. Eva Jaderná, 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 zpřístupněna v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění.

.....

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

ABSTRAKT

ZEDNÍKOVÁ, J. *Bankovní poplatky a provize v České republice : bakalářská práce*. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, o. p. s., 2014. 70 s. Vedoucí bakalářské práce : Ing. Eva Jaderná, Ph.D.

Klíčová slova: absurdní poplatek, banka, bankovní poplatky, běžný účet, sazebník

Tato bakalářská práce se zabývá bankovními poplatky a provizemi v České republice. Hlavním cílem je na základě analýzy bankovních poplatků a provizí vybraných bank v České republice a marketingového výzkumu názorů klientů zhodnotit situaci na současném bankovním trhu. Vedlejším cílem je formulace návrhu nejvýhodnější bankovní instituce pro klienty.

Bakalářská práce je členěna do dvou základních částí – v teoretické části jsou definovány základní pojmy, dále charakterizuje druhy vybraných bankovních produktů a na závěr je zde porovnána výše bankovních poplatků u vybraných bank. Druhá, praktická část se zabývá vyhodnocením dotazníkového šetření.

ABSTRAKT

ZEDNÍKOVÁ, J. *Banking fees and commissions in the Czech Republic : Bachelor thesis*. České Budějovice : The College of European and Regional Studies, 2014. 70 p. Supervisor : Ing. Eva Jaderná, Ph.D.

Key words: absurd bank charge, bank, bank charges, current account, tariff rates

This bachelor thesis deals with banking fees and commissions in the Czech Republic. The main aim of the thesis is the analysis of banking fees and commissions at selected banks in the Czech Republic as well as researching the opinions of banking clients. Additionally, the thesis formulates a best possible banking institution from the client's perspective.

The thesis is divided into two basic parts. In the theoretical part, basic terms are defined, different kinds of banking products are described and various banking fees are compared between selected banks. The practical part of the thesis deals with the analysis and results of the market research.

OBSAH

ÚVOD	8
1 CÍL A METODIKA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE	9
2 BANKOVNÍ POPLATKY A PROVIZE.....	11
2.1 Cena bankovních produktů.....	11
2.2 Význam poplatků pro banku	12
3 DRUHY BANKOVNÍCH POPLATKŮ.....	14
3.1 Poplatky spojené se zřízením, vedením a zrušením bankovního účtu	15
3.1.1. Založení a zrušení účtu	16
3.2.1 Vedení účtu	16
3.2 Poplatky za služby základního balíčku.....	17
3.2.1 Elektronický měsíční výpis.....	17
3.2.2 Debetní karta.....	18
3.2.3 Výběr z bankomatu	18
3.2.4 Internetové bankovníctví	18
3.2.5 Mobilní bankovníctví.....	19
3.2.6 Příchozí platby	19
3.3 Bezhotovostní platební styk	19
3.3.1 Zpracování přijaté platby	19
3.3.2 Zpracování odchozí platby.....	20
3.3.3 Trvalý platební příkaz.....	21
3.3.4 Souhlas s inkasem.....	21
3.3.5 Příkaz k inkasu.....	22
3.3.6 Zrušení a změna příkazu	22
3.4 Hotovostní a směnářské operace	22
3.4.1 Vklad hotovosti	23
3.4.2 Výběr hotovosti.....	23

3.4.3	Výměna bankovek a mincí	24
3.4.4	Nákup a prodej cizí měny	25
3.5	Přímé bankovníctví.....	25
3.5.1	Internetové bankovníctví	25
3.5.2	Mobilní bankovníctví.....	27
3.6	Platební karty.....	28
3.6.1	Debetní karty.....	28
3.6.2	Kreditní karty	29
4	KOMPARACE VYBRANÝCH BANK.....	31
4.1	Popis vybraných bank	32
4.2	Poplatky běžného klienta.....	34
4.3	Boj za nižší poplatky	36
5	MARKETINGOVÝ VÝZKUM	38
5.1	Přípravná etapa	38
5.2	Realizační etapa.....	39
6	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	40
6.1	Interpretace výsledků	41
6.2	Shrnutí dotazníkového šetření	55
6.3	Zhodnocení hypotéz	56
	ZÁVĚR	58
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	60
	SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ	66
	PŘÍLOHA	67

ÚVOD

Bankovní poplatky, to je téma, které je v dnešní době velice aktuální a zároveň stále probírané a to jak odborníky, tak i laiky. Téměř každý v České republice má bankovní účet. Trend vlastnictví bankovního konta vyplývá především z doby, ve které žijeme. Lidé jsou nuceni zakládat bankovní účet z mnoha důvodů – práce, úschova peněz, hypotéka, úvěr... Na druhou stranu je však velmi praktické a dá se říci žádoucí, mít vlastní účet v bance – trvalé příkazy, platební karta a další.

S bankovními účty jsou samozřejmě velmi úzce spjaté bankovní poplatky, které patří mezi hlavní finanční zdroje všech tuzemských bank. Klienti si stěžují na často nesmyslné srážky ze svých účtů. Naopak banky se hájí tím, že poplatky pokrývají pouze jejich náklady spojené s vedením účtů a jejich správou. Nicméně nad některými poplatky kroutí hlavou i odborníci. Podle názorů nejen bankovních klientů, ale dokonce i některých ekonomů jsou v České republice jedny z nevyšších poplatků na světě.

Kritizovány jsou kromě nesmyslné výše bankovních poplatků, především nepřehledné a zmatené sazebníky většiny tuzemských bank, na jejichž prostudování by člověk kolikrát potřeboval několik dní a v některých případech se neobejde ani bez odborného poradce. Banky jsou s tímto faktem dobře obeznámeny, přesto jen málokterá z nich aktualizuje svůj ceník bankovních produktů tak, aby byl srozumitelný. To co však srozumitelné je, je snaha nalákat klienty pomocí nabídky různých akcí a slev týkajících se bankovních poplatků, které ale ne ve všech případech bývají zcela pravdivé.

Fakt vysokých a často i absurdních bankovních poplatků samozřejmě klientům bankovních institucí vadí a rádi by je zrušili, popřípadě omezili. Z této situace vyplývá mnoho iniciativ, jako je například již devátý ročník ankety o nejabsurdnější bankovní poplatek, volba dne protestu proti vysokým bankovním poplatkům, či velké množství internetových stránek týkajících se právě problematiky vysokých bankovních poplatků.

Podle samotných bankovních institucí žádný poplatek není z jejich pohledu absurdní a nesmyslný, všechny údajně plní svou funkci – tedy kryjí náklady na provoz účtů bank. Navíc je berou jako cenu za kvalitní služby. Proto těžko říct, co přinese budoucnost bankovním poplatkům a zda v této pomyslné válce zvítězí banky či jejich klienti.

1 CÍL A METODIKA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Hlavním cílem bakalářské práce je na základě analýzy bankovních poplatků a provizí vybraných bank v České republice (Česká spořitelna, FIO banka, AIR banka, GE money bank, ČSOB, Komerční banka a Raiffeisenbank) a dále na základě marketingového výzkumu názoru klientů, zhodnotit situaci na současném bankovním trhu.

Bakalářská práce je rozdělena do dvou základních částí. První část – teoretická část se skládá celkem ze tří kapitol. První kapitola se zabývá cílem a metodikou práce, druhá kapitola je zpracována především na základě literární rešerše a definuje poplatky, provize, jejich ceny a jejich význam pro banku. Další kapitola – Druhy bankovních poplatků je rozčleněna na 6 dílčích podkapitol, jejichž hlavním cílem je charakterizovat nejpoužívanější poplatky, které jsou spojeny s bankovními účty vedenými v korunách českých a dále komparace rozdílných cen dle sazebníků vybraných bank. Poslední kapitola se týká komparace bankovních produktů a snahy klientů bank o boj za snížení bankovních poplatků. V této kapitole autorka porovnává měsíční náklady na vedení bankovního účtu u sedmi vybraných bank. K účelům této kapitoly byla využita online kalkulačka pro výpočet celkové výše poplatků.

Druhá, praktická část je založena na sběru primárních dat pomocí dotazníkového šetření, jehož hlavním cílem je zjištění názoru klientů na současnou situaci na bankovním trhu. Dotazník obsahoval celkem 15 otázek a to jak uzavřených, polozavřených, tak i otevřených. Dotazník byl vložen na stránky www.survio.com¹ a rozeslán pomocí e-mailu a sociálních sítí. Na dotazník odpovědělo celkem 150 respondentů a to v období 2. – 14. března 2014. Po dosažení celkového počtu respondentů proběhlo statistické vyhodnocení dotazníku v grafické podobě a nakonec interpretace výsledků dotazníkového šetření.

Tento dotazník by měl potvrdit, popřípadě vyvrátit hypotézy:

H1: Nejvíce respondentů má účet u České spořitelny.

H2: Více jak polovina respondentů nepovažuje bankovní poplatky za adekvátní.

H3: Největší procento respondentů považuje AirBank za banku s nejnižšími bankovními poplatky.

Pro zpracování teoretické části byly použity sekundární zdroje, především odborná literatura se zaměřením na bankovníctví a informace nalezené na internetových

¹ *Online dotazníky* [online]. Praha : Survio, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW:<<http://www.survio.com/cs/>>.

stránkách, zabývajících se touto tematikou (bankovnipoplatky.com,² mesec.cz³...), dále statické údaje pořízené taktéž bankovními servery a v poslední řadě online kalkulačka pro výpočet ceny bankovních produktů. Část praktická vychází z vlastního marketingového výzkumu.

² *Bankovní poplatky* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW:<<http://poplatky.com/>>.

³ *Měšec* [online]. Praha : Měšec, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW: <http://www.mesec.cz>

2 BANKOVNÍ POPLATKY A PROVIZE

Bankovní poplatky a provize z ekonomického hlediska znamenají přenos přímých a nepřímých nástrojů, které jsou spojeny se zabezpečovanými bankovními operacemi na osobu klienta. Je to způsob, jak banka pomocí bankovních poplatků a provizí zvyšuje své tržby. Poplatek a provize avšak není to samé.⁴

Poplatek je jeden z typů ceny v bankovníctví (vedle úroku a provize). Pro poplatky platí, že jsou aplikovány při ocenění těch produktů, jejichž podstatou není převzetí určitého rizika bankou. Proto je můžeme členit na přímé a nepřímé. Jsou vyjádřeny explicitně, ale jsou v podstatě vyjádřeny v jiné ceně.⁵

Provize je další z typů cen obvykle uplatňovaných v bankovníctví. Provize se většinou vztahují k těm produktům, jejichž podstatou je převzetí určitého rizika bankou, jako je například pohotovostní provize, záruční provize atd.⁶

2.1 Cena bankovních produktů

Z předchozí definice je patrné, že poplatky a provize jsou cenou za bankovní produkty. Cenová hladina v bankovním sektoru je velice důležitým prvkem celkové cenové situace ve státě a současně je i důležitým indikátorem stavu ekonomiky daného státu. Ceny bankovních produktů se mohou vyskytovat v různých formách a lze je členit na několik základních druhů.⁷

Úroky

Úroky jsou cenou za půjčení peněz ať ve formě úvěru nebo zakoupení dluhového papíru.⁸

Provize a prémie

Tj. je cena za poskytnuté bankovní produkty, kdy banka jejich poskytnutím na sebe přebírá určité riziko. Příkladem mohou být provize z bankovních záruk.⁹

⁴ *Bankovní poplatky a provize – víme, co vlastně představují?* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2010 [cit. 2012-04-13]. Dostupné z: WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/bankovni-poplatky-a-provize--vime-co-vlastne-predstavuji-10350.html>>.

⁵ PŮLPÁN, K., DUCHÁČKOVÁ, E., MUSÍLEK, P. *Slovník bankovníctví, pojišťovnictví a kapitálových trhů*. Praha:PublicHistory, 1998. s. 18. ISBN 80-902193-2-2.

⁶ PŮLPÁN, K., DUCHÁČKOVÁ, E., MUSÍLEK, P. *Slovník bankovníctví, pojišťovnictví a kapitálových trhů*. Praha:PublicHistory, 1998. s. 27. ISBN 80-902193-2-2.

⁷ FREIGER, F. *Bankovníctví*. Praha : Vydavatelství ČVUT, 2000. 181 s. ISBN 80-01-02106-8.

⁸ ULRICH, M. PFEIFEROVÁ, D. *Bankovníctví*. Praha: Credit, 2001. 264 s. ISBN 80-213-0815-X.

⁹ PÁNEK, D. *Bankovní služby*. Brno: Masarykova univerzita, 2010. 70 s. ISBN 80-210-2691-X.

Přímé poplatky

Tyto poplatky tvoří cenu za poskytnuté služby klientovi, avšak na rozdíl od provizí a prémie nejsou spojeny s převzetím přímých rizik, ale pouze jsou spojeny s určitými náklady, které bankovní dům musí vynaložit pro uskutečnění dané služby. Příkladem mohou být poplatky za zpracované položky bezhotovostních převodů na běžném účtu, poplatek za vedení účtu a podobně.¹⁰

Nepřímé poplatky

Jsou stejně jako poplatky přímé, cenou za poskytnutí určité služby, aniž by banka musela přebírat jakékoliv riziko. Zásadní rozdíl mezi přímými a nepřímými poplatky spočívá v tom, že poplatky nepřímé nejsou nikde jako cena uvedeny (nenajdeme je v ceníku či sazebníku banky ani v žádných jiných dokumentech), ale jsou jakoby skryty v ceně. Mezi typický příklad patří připsání peněz na účet klienta s pozdější valutou, než byl den, kdy banka peníze získala.¹¹

Banky si samy mohou určit cenu jimi nabízených produktů. Při stanovení výše ceny se řídí následujícími čtyřmi způsoby:¹²

Hodnotový objem - Hodnotový objem znamená, že je cena stanovena jako cena za peněžní jednotku. Celková cena je tedy součinem jednotkové ceny a hodnotového objemu určitého produktu.

Jednotlivý produkt - Tento způsob znamená, že je cena stanovena paušálem na určitý produkt a celková cena je tedy dána součinem ceny produktu a četností poskytnutého produktu.

Hodnotový výsledek - V tomto případě je cena stanovena jako funkce dosaženého výsledku sjednaného obchodu.

Čas - Zde se cena určuje za časovou jednotku a celková cena je pak součinem jednotkové ceny a délkou časového období, po které byl produkt využíván.

2.2 Význam poplatků pro banku

Poplatky a provize hrají v hospodaření banky čím dál větší roli. Pro banku znamenají výnosy. Ovlivňují příjmovou stranu banky a promítají se do výkazu zisku

¹⁰ ULRICH, M. PFEIFEROVÁ, D. *Bankovníctví*. Praha : Credit, 2001. s. 17. ISBN 80-213-0815-X.

¹¹ ULRICH, M. PFEIFEROVÁ, D. *Bankovníctví*. Praha : Credit, 2001. s. 17. ISBN 80-213-0815-X.

¹² ULRICH, M. PFEIFEROVÁ, D. *Bankovníctví*. Praha : Credit, 2001. s. 18. ISBN 80-213-0815-X.

a ztát. V českém bankovním sektoru tvoří jednu z nejdůležitějších položek neúrokových výnosů.¹³

V České republice máme velmi rozvinutý a bohatý trh bankovních produktů. Zpravidla lze vidět nárůst výnosů z poplatků a provizí. Zisky z poplatků a provizí se dokonce oproti roku 1999 zdvojnásobily.¹⁴

Tento trend lze vysvětlit neustále se rozvíjející nabídkou mimobilančních instrumentů, které pro banky generují primární neúrokované výnosy, a také se ve velkém rozšiřuje nabídka služeb bank. Zvyšující se úroveň bankovních poplatků je neustálým terčem kritik a různých analýz.¹⁵

Tomio Okamura dokonce ve své knize uvádí, že jsou v České republice bankovní poplatky ve srovnání se světem takřka zlodějské. Dle jeho názoru to vyplývá ze zjištění bankéřů, že nejlepší bankovní strategií není vzájemná komunikace a s tím související zlevňování služeb, ale naopak kooperace.¹⁶

Podle internetového portálu www.bankovnipoplatky.com,¹⁷ který každý rok zveřejňuje na základě podkladů od ČNB, kolik tuzemská klientela banky meziročně zaplatí na poplatcích, v roce 2012 poprvé po dlouhé době došlo k meziročnímu poklesu.¹⁸

Tabulka 1 - Ziskovost a efektivnost bankovního sektoru¹⁹

	31.12.2006	31.12.2007	31.12.2008	31.12.2009	31.12.2010	31.12.2011	31.12.2012
Zisk z poplatků a provizí	32 918	35 841	36 121	36 442	38 493	39 058	37 338

Zatímco v roce 2011 byl zisk z poplatků a provizí 39 058 mil. Kč, na konci roku 2012 činil „pouhých“ 37 338 mil. Kč. V porovnání s rokem 2006, kdy tato stránka přehled zveřejnila poprvé je to o téměř 5 milionů více.

¹³ FREIGER, F. *Bankovníctví*. Praha : Vydavatelství ČVUT, 2000. s. 108. ISBN 80-01-02106-8.

¹⁴ PÁNEK, D. *Bankovní služby*. Brno : Masarykova univerzita, 2010. s. 42. ISBN 80-210-2691-X.

¹⁵ MEJSTRÍK, M., PEČENÁ, M., TEPLÝ, P. *Základní principy bankovníctví*. Praha : Karolinum, 2008. s. 21. ISBN 978-80-246-1500-4.

¹⁶ OKAMURA, T. *Umění vládnout*. Praha : Frangment, 2011. s. 50. ISBN 978-80-253-7.

¹⁷ *Bankovní poplatky* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW: <<http://poplatky.com/>>.

¹⁸ *Bankovní poplatky za rok 2012* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2012 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/bankovni-poplatky-za-rok-2012-poprve-mezirocni-pokles-19894>>.

¹⁹ *Bankovní poplatky za rok 2012* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2012 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/bankovni-poplatky-za-rok-2012-poprve-mezirocni-pokles-19894>>.

3 DRUHY BANKOVNÍCH POPLATKŮ

Sazebníky a oznámení o úrokových sazbách českých bank jsou velmi nepřehledné a ve většině případů se i liší terminologie jednotlivých poplatků.

Pro účely této práce byly vybrány nejpoužívanější poplatky, které jsou spojené s bankovními účty vedenými v KČ.

Jak již bylo uvedeno, každá banka má pro poplatky různé názvy a členění. I přes podrobnou analýzu největších českých bank a jejich poplatků se autorce nepodařilo najít ani dvě banky alespoň s přibližně podobným členěním.

Česká spořitelna člení poplatky u osobního účtu do tří základních skupin:²⁰

1. Zřízení a zrušení bankovního účtu
2. Balíček – vedení účtu a služby k základnímu balíčku
3. Doplnkové služby

ČSOB naopak uvádí skupin devět:²¹

1. Osobní konta
2. Karty
3. Elektronické bankovníctví
4. Úvěry
5. Investice
6. Pojištění
7. Platební styk
8. Šeky
9. Ostatní bankovní služby

Sazebník Fio banky rozlišuje osm základních členění:²²

1. Zřízení, vedení a zrušení účtu
2. Elektronická správa účtu
3. Bezhotovostní platební styk

²⁰ *Ceník České spořitelny* [online]. Praha : Česká spořitelna, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW : <http://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/RR_SK.I.xml,pdf_IE>.

²¹ *Sazebník ČSOB* [online]. Praha : ČSOB, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z: WWW : <<http://www.bankovnipoplatky.com/files/pages/1416-sazebniky-fyzicke-osoby/csob-012014-pdf.pdf>>.

²² *Sazebník fyzické osoby Fio* [online]. Praha : Fio banka, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW : <http://www.bankovnipoplatky.com/files/pages/1416-sazebniky-fyzicke-osoby/fio_fo_1102013-pdf.pdf>.

4. Hotovostní operace
5. Platební karty
6. Poplatky za služby k úvěrovým účtům
7. Poplatky za služby k hypotečním účtům
8. Další služby poskytované k účtům a administrativní služby

A poslední banka, která byla vybrána, jako příklad k členění bankovních poplatků je AIR bank se čtyřmi základními skupinami:²³

1. Tarif
2. Služby, které běžně potřebujeme
3. Méně časté služby
4. Půjčky

Z důvodu velkého množství bankovních poplatků a především lepší orientace jsou poplatky rozděleny do šesti základních skupin, které nejlépe vystihnou poplatky spojené s vedením bankovního účtu fyzických osob. Konkrétně se to týká poplatků spojených se zřízením, vedením a zrušením účtu, poplatků za služby poskytované k základnímu balíčku, bezhotovostní styk, hotovostní a směnářenské operace, přímé bankovníctví a poplatky spojené s platebními kartami.

Pro zpracování byly použity sazebníky: České spořitelny, FIO banky, AIR banky, GE money bank, ČSOB, Komerční banky a Raiffeisenbank.

3.1 Poplatky spojené se zřízením, vedením a zrušením bankovního účtu

Běžný účet je základním produktem každé banky. „Účelem běžného účtu je umožnit subjektu, kterému byl založen, realizaci platebního styku.“ Respektive umožňuje jeho majiteli ukládat peněžní prostředky, čerpat hotovost a uskutečňovat platby ve prospěch jiných osob.²⁴

Banky zřizují svým klientům účty na základě smlouvy o účtu, která je uvedena v obchodním zákoníku a podle občanského zákoníku.²⁵

²³ *Sazebník fyzické osoby Airbank* [online]. Praha : Airbank, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW : <http://www.bankovnipoplatky.com/files/pages/1416-sazebniky-fyzicke-osoby/airbank_fo-pdf.pdf>.

²⁴ PŮLPÁNOVÁ, S. *Komerční bankovníctví v České republice*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 2011. s. 259. ISBN 978-80-245-1180-1.

²⁵ SEKERA, B., NEČAS, S., ČERNOHORSKÁ, L. *Bankovní transakce*. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2005. s. 86. ISBN 80-7194-809-8.

3.1.1. Založení a zrušení účtu²⁶

Zřízení běžného účtu zdarma. Tuto větu najdeme na webových stránkách každé banky tučným písmem. V sazebníku je toto hned první a často i jediná dobře srozumitelná položka.

Naopak poplatkem za zrušení účtu se chlubí již málokterá banka. Například Fio banka či Česká spořitelna má hned na první straně svých ceníků – zrušení účtu zdarma. Avšak u některých bank je téměř nadlidským úkolem zjistit, zda si účtují poplatek či nikoliv. Podle průzkumu zpravodajského portálu idnes.cz si poplatek za zrušení účtu nárokuje pouze jedna česká banka a to Poštovní spořitelna, která tuto službu oceňuje na 200 Kč. Ostatní banky tuto akci provedou bezplatně, přesto lze počítat s jinými poplatky, například poplatky za rušení trvalých plateb či jiných navazujících služeb, které je třeba zrušit.

3.2.1 Vedení účtu

Poplatek za vedení bankovního účtu je vítězem 3. ročníku ankety o nejabsurdnější bankovní poplatek z roku 2007. Pro absurditu tohoto poplatku hlasovalo více než 44 % všech zúčastněných.²⁷

Přestože tento poplatek se zdá téměř každému klientovi banky zbytečný, podle finančního serveru měšec.cz,²⁸ má jeho existence i nízké úročení jeho zůstatku své objektivní důvody.²⁹

Poplatek za vedení účtu samostatně existuje jen u nízkého počtu bank. Banky vedení běžných účtů fyzických osob nabízejí ve většině případů jen jako součást různě strukturovaných produktových balíčků. V podstatě běžný účet činí drahým pouze různé více či méně nadstandardní služby, které si klient objedná.³⁰

Banky, které vedení běžného účtu nezaplatňují, jsou většinou menší, nízkonákladové finanční společnosti jako je například Fio banka. Avšak i u některých větších bank je možné vedení účtu zdarma. Tohoto lze dosáhnout jen při splnění

²⁶ *Zrušení účtu v bance trvá až několik měsíců* [online]. Praha : Idnes, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW:<<http://finance.idnes.cz/zruseni-uctu-v-bance-trva-az-nekolik-mesicu-fk7-/bank.aspx?>>.

²⁷ *Na vedení účtu u většiny bank zapomeňte* [online]. Praha : Novinky, 2011 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW:<[>](http://www.novinky.cz/ekonomika/241603-na-vedeni-bezneho-uctu-zdarma-u-vetsiny-bank-zapomente.html).

²⁸ *Měšec* [online]. Praha : Měšec, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW:<[>](http://www.mesec.cz).

²⁹ *Poplatek za vedení běžného účtu není absurdní* [online]. Praha : Měšec, 2008 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW:<<http://www.mesec.cz/clanky/poplatek-za-vedeni-bezneho-uctu-neni-absurdni/>>.

³⁰ *Poplatek za vedení běžného účtu není absurdní* [online]. Praha : Měšec, 2008 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW:<<http://www.mesec.cz/clanky/poplatek-za-vedeni-bezneho-uctu-neni-absurdni/>>.

určitých podmínek, jako je například měsíční obrat, či počet transakcí provedených v daném měsíci.³¹

Pro srovnání Česká spořitelna nabízí tři typy bankovních účtů - studentský účet s vedením a službami základního balíčku zdarma, konto senior za 59 Kč a klasický účet za 69 Kč. Všechny tyto ceny zahrnují taktéž služby základního balíčku jako je například vyhotovení měsíčního výpisu, internetové a mobilní bankovníctví, debetní karta, výběr z bankomatů České spořitelny atd.³²

Komerční banka nabízí od 15 do 25 let vedení účtu zdarma, ostatní konta jsou s poplatkem 68 Kč. Stejně jako u České spořitelny tento poplatek zahrnuje některé služby, ale v porovnání s již zmíněnou Českou spořitelnou je jich méně.³³

Jako poslední byla vybrána Raiffeisen bank, která má jako jedna z mála zpoplatněné i studentské konto. Za tento účet a služby s ním spojené si účtuje 49 Kč. Dalším nabízeným účtem je eKonto komplet, které dělí na aktivně používané a neužívané. Za konto aktivně užívané banka nárokuje částku 129 Kč a v případě, že účet nevyužíváme, zaplatíme téměř jednou tolik, respektive 250 Kč.³⁴

3.2 Poplatky za služby základního balíčku

Jak již bylo zmíněno, poplatek za vedení běžného účtu v sobě obsahuje některé základní služby spojené s vedením bankovního účtu. Avšak ne všechny tyto služby, které by měly tedy být „zdarma“, zdarma jsou a převážně se jedná pouze o aktivaci těchto služeb, popřípadě jsou jen dočasné.³⁵

3.2.1 Elektronický měsíční výpis

Měsíční výpis v elektronické podobě je snad jediná z položek v základním balíčku služeb, která zůstává zdarma po celou dobu užívání účtu. Ovšem výpis z bankovního účtu je zdarma pouze v již zmíněné elektronické podobě. Banky svým klientům nabízejí

³¹ *Na vedení běžného účtu zdarma u většiny bank zapomeňte* [online]. Praha : Novinky, 2011 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW : <<http://www.novinky.cz/ekonomika/241603-na-vedeni-bezneho-uctu-zdarma-u-vetsiny-bank-zapomente.html>>.

³² *Ceník České spořitelny* [online]. Praha : Česká spořitelna, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW : <http://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/RR_SK.I..xml,pdf_IE>.

³³ *Sazebník KB pro občany* [online]. Praha : Komerční banka, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW : <<http://www.bankovnipoplatky.com/files/pages/1416-sazebniky-fyzicke-osoby/kb-20140101-sazebnik-1-obcane-pdf.pdf>>.

³⁴ *Ceník produktů a služeb pro soukromé osoby* [online]. Praha : Raiffeisen bank [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW : <<http://www.bankovnipoplatky.com/files/pages/1416-sazebniky-fyzicke-osoby/kb-20140101-sazebnik-1-obcane-pdf.pdf>>.

³⁵ *Co je lepší, bankovní účty s balíčkem služeb, nebo bez nich?* [online]. Praha : Idnes, 2010 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW : <http://finance.idnes.cz/co-je-lepsi-bankovni-ucty-s-balickem-sluzeb-nebo-bez-nich-hlasujte-py5-viteze.aspx?c=A100924_105019_bank_sov>.

zpravidla ještě další dvě varianty a to výpis odeslaný poštou a výpis osobně vyzvednutý na pobočce. Všechny tři výpisy jsou jedno a to samé. Jediným rozdílem je cena. Například výpis, který si osobně vyzvedneme na pobočce, Česká spořitelna účtuje za 45 Kč, zatímco Fio banka jej má zadarmo. U poplatku za výpis odeslaný poštou má většina bank (Česká spořitelna, Fio banka...) psáno, že je za cenu poštovního. ČSOB požaduje za tento výpis 13 Kč a Komerční banka dokonce 25 Kč.³⁶

3.2.2 Debetní karta

Tuto kartu získáme po založení bankovního účtu. Banky většinou dávají k účtu jednu až dvě karty zdarma. Pokud tomu tak není, cena elektronických karet se pohybuje okolo 250 Kč ročně a cena embosovaných karet bývá v rozpětí 300 – 700 Kč ročně.³⁷

3.2.3 Výběr z bankomatu

Většina bank láká zákazníky na slogany typu: Výběr z bankomatu zdarma! Přesto v 90 % případů najdeme někde v rohu velmi malým písmem dodatek, že se musí jednat o naši banku a musíme splnit určité podmínky.

Jediná banka poskytující výběr hotovosti zdarma u všech bankomatů, kterou se mi podařilo najít, je Raiffeisen bank. Fio banka nabízí prvních deset výběrů v měsíci u svého bankomatu zdarma, Komerční banka má výběry zdarma taktéž jen u svých bankomatů a to pouze v případě, že platby kreditní/debetní kartou překročí za měsíc 3 000 Kč. A Česká spořitelna má zdarma pouze první dva výběry, a to navíc pouze u svého bankomatu.³⁸

3.2.4 Internetové bankovníctví

Zřízení elektronické správy účtů je u všech bank, jejichž data byla zpracována zdarma. Internet je dnes již zcela běžnou součástí každodenního života a proto banky nabízejí zřízení této služby zdarma.³⁹

³⁶ *Některé poplatky vzrostly, jiné se ale i snížily* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2009 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/nektere-poplatky-vzrostly-jine-se-ale-i-snizily---2-dil---otazka-poplatku-za-vypis-z-uctu-9804.html>>.

³⁷ *Debetní karty* [online]. Praha : Měsíc, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/platebni-karty/debetni-karty/>>.

³⁸ *Ceník produktů a služeb pro soukromé osoby* [online]. Praha : Raiffeisenbank [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/files/pages/1416-sazebniky-fyzicke-osoby/kb-20140101-sazebnik-1-obcane-pdf.pdf>>.

³⁹ *Kolik stojí internetové bankovníctví?* [online]. Praha : Měsíc, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/kolik-stoji-internetove-bankovnictvi/>>.

3.2.5 Mobilní bankovníctví

Mobilní bankovníctví je v dnešní době stále častěji využívaným platebním prostředkem. Banky tuto aplikaci nabízejí ve většině případů bezplatně. Většinou je to však v kombinaci s jinou službou. Pouze Raiffeisenbank oceňuje zprovoznění mobilního bankovníctví na 50 Kč.⁴⁰

3.2.6 Příchozí platby

Poplatek za příchozí platby se stal v roce 2005 vítězem ankety o nejabsurdnější poplatek a to s 81 % hlasů. Proto postupem času většina bank tento poplatek zrušila. Banky jej zahrnují do základního balíčku služeb poskytovaných svým klientům zdarma. Jedná se pouze o tuzemské platby v Kč, pokud majiteli účtu tedy přijde platba ze zahraničí popřípadě v jiné, než české měně poplatek platíme.⁴¹

3.3 Bežtovostní platební styk⁴²

Bežtovostní platební styk je převod peněz od jednoho subjektu k druhému, realizovaný prostřednictvím jejich běžných nebo jiných účtů vedených u zprostředkujících institucí.

Bežtovostní platba je oproti platbě v hotovosti levnější, bezpečnější a časově nenáročná.

3.3.1 Zpracování přijaté platby

Jak již bylo zmíněno, tento poplatek se v roce 2005 stal nejabsurdnějším poplatkem. Ve finále ho volilo přes 80 % všech hlasujících. V současnosti mají všechny banky zúčtování přijatých plateb zdarma.

Avšak v roce 2007, než banky začaly masivně rušit tento poplatek, se klientům bank vedení účtu dost prodražilo. Server idnes.cz uvedl modelový příklad na čtyřech bankách v případě, že na účet přijdou měsíčně tři platby.⁴³

⁴⁰ *Průvodce mobilní bankovníctví* [online]. Praha : Měsíc, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/prime-bankovnictvi/mobilni-bankovnictvi/pruvodce/>>.

⁴¹ *Zrušení poplatku za příchozí platbu, maličkost, která se vyplatí i bance* [online]. Praha : Peníze, 2006 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.penize.cz/bezne-ucty/18302-zruseni-poplatku-za-prichozi-platbu-malickostot-ktera-se-vyplati-i-bance>>.

⁴² POLOUČEK, S., a kol. *Bankovníctví*. Praha : C.H.Beck, 2006. s. 543. ISBN 80-7179-462-7.

⁴³ *Poplatky za příchozí platby Vás stále vyjdu draho* [online]. Praha : Idnes, 2007 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <http://finance.idnes.cz/poplatky-za-prichozi-platby-vas-stale-vyjdu-draho-fxm-bank.aspx?c=A070504_165454_fi_osobni_fib>.

Tabulka 2 - Poplatky za došlou platbu⁴⁴

Banka	Popl. za došlou platbu v Kč	Popl. v Kč ročně (dle příkladu)
Česká spořitelna	7	252
Volksbank	6	216
HVB Bank	5	180
BAWAG Bank	2	72

Ovšem poplatek za přijatou platbu se stále vztahuje na platby, které přijdou ze zahraničí. Podle serveru bankovnipoplatky.com⁴⁵ je v ČR pouze jediná banka poskytující tuto službu neúplatně a to ZUNO bank. U ostatních bank se poplatek pohybuje v řádu stovek až tisíců. Výše peněz závisí na objemu přijatých peněz. Například u České spořitelny zaplatíme 100 – 950 Kč. Nejvíce však zaplatí klienti LBBW, která si může účtovat za přijatou zahraniční platbu až 2 200 Kč.⁴⁶

3.3.2 Zpracování odchozí platby⁴⁷

Jedna z možností bezhotovostního převodu peněz z našeho účtu na účet jiný je podání jednorázového příkazu k úhradě. Banky si tuto službu cení různě. Zpravidla, pokud příkaz zadáme přes internetové bankovníctví, je to zdarma. Dále banky rozlišují, zda platíme v rámci jedné banky (bývá zdarma), v České republice či se jedná o platby zahraniční.

Nejlevnější na tuzemském trhu je Fio banka, která si za příkaz v rámci České Republiky a Slovenské Republiky neúčtuje nic a za platbu v eurech požaduje 50 Kč.

⁴⁴ *Poplatky za příchozí platby Vás stále vyjdou draho* [online]. Praha : Idnes, 2007 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <http://finance.idnes.cz/poplatky-za-prichozi-platby-vas-stale-vyjdou-draho-fxm-/bank.aspx?c=A070504_165454_fi_osobni_fib>.

⁴⁵ *Bankovní poplatky* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW:<<http://poplatky.com/>>.

⁴⁶ *Přijátá platba ze zahraničí se může prodrazit* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2012 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/prijata-platba-ze-zahranici-se-muze-prodrazit-16446.html>>.

⁴⁷ *Cena odchozích plateb v eur* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2012 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/cena-odchozich-plateb-v-eur-az-na-vyjimky-par-stovek-16565.html>>.

U ostatních bank se poplatky za příkazy pohybují od 17 Kč (Česká spořitelna) až po 50 Kč (Raiffeisen bank). Ovšem v porovnání s platbami v eurech, je i poplatek u Raiffeisen bank zanedbatelná částka. Jak již bylo zmíněno, Fio banka si za tuto operaci účtuje 50 Kč, ale ostatní banky už nejsou tak „levné“. Komerční banka požaduje 195 Kč, Česká spořitelna, která má jindy jedny z těch nižších poplatků chce 220 Kč a ČSOB dokonce 250 Kč.

3.3.3 Trvalý platební příkaz

Prostřednictvím příkazu k úhradě probíhá největší část platebního styku. Tento příkaz dává bance majitel účtu a požaduje po ní, aby provedla určitou platbu z jeho účtu ve prospěch účtu jiného subjektu.⁴⁸

Trvalý příkaz k úhradě slouží pro opakující se platby, které jsou určeny stejnému příjemci a jsou splatné pravidelně v určitém termínu.⁴⁹

Banky rozlišují, zda klient podá trvalý příkaz na pobočce v papírové formě či jej odešle přes internetové nebo mobilní bankovníctví. Opět jediné dvě banky – Česká spořitelna a Fio banka nemají trvalý příkaz zpoplatněný. „Nejlevněji“ vychází podání příkazu u ČSOB – na přepážce zaplatíme 6 Kč a přes internet „jen“ 3 Kč. Komerční banka je o něco dražší. Sice nabízí tři měsíce od založení účtu zřízení trvalých příkazů zdarma, ale po uplynutí této lhůty požaduje přes internet 6 Kč a v papírové podobě 39 Kč. Nejdražší je ovšem Raiffeisen bank – přes internet musíme zaplatit 15 Kč a na pobočce dokonce 50 Kč!⁵⁰

3.3.4 Souhlas s inkasem

Inkaso probíhá z podnětu příjemce peněz. Vzhledem k tomu, že příkaz dává jiná osoba než je majitel účtu, banky požadují souhlas majitele účtu, že z jeho účtu mohou odepisovat peněžní prostředky.⁵¹

Tento souhlas lze provést buďto na pobočce banky nebo přes internetové bankovníctví. Při využití internetového bankovníctví si banka většinou nenárokuje žádný poplatek. Air bank, Fio banka a Česká spořitelna nevyžaduje poplatek ani na

⁴⁸ REVENDA, Z., MUSÍLEK, P., MANDEL, M., DVOŘÁK, P., KONDERA, J. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Praha : Management press, 2012. s. 374. ISBN 978-80-7261-240-6.

⁴⁹ SEKERA, B., NEČAS, S., ČERNOHORSKÁ, L. *Bankovní transakce*. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2005. s. 32. ISBN 80-7194-809-8.

⁵⁰ *Banky ruší poplatek za trvalé příkazy* [online]. Praha : Aktuálně, 2011 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW:<<http://zpravy.aktualne.cz/finance/banky-rusi-poplatek-za-trvale-prikazy-by-protizakonny/r~i:article:723892/>>.

⁵¹ SEKERA, B., NEČAS, S., ČERNOHORSKÁ, L. *Bankovní transakce*. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2005. s. 64. ISBN 80-7194-809-8.

pobočce, avšak u zbylých bank se poplatky pohybují až do výše 69 Kč (Komerční banka).⁵²

3.3.5 Příkaz k inkasu

Příkaz k inkasu je platební instrument, který na rozdíl od příkazu k úhradě, nevychází z podnětu plátce, nýbrž z podnětu příjemce platby.⁵³

Poplatky související s příkazem k inkasu jsou zcela identické jako poplatky za souhlas k inkasu. A to s jedinou výjimkou, kterou je Komerční banka, která si na pobočce účtuje o celých 30 Kč méně než v případě souhlasu s inkasem. Fio banka, Air bank a Česká spořitelna mají tuto službu opět zdarma.⁵⁴

3.3.6 Zrušení a změna příkazu⁵⁵

Ať už se jedná o příkaz k inkasu, či trvalý příkaz, mají stejně jako v předchozích případech Air bank, Fio banka a Česká spořitelna obě tyto služby, tedy zrušení příkazu a změnu příkazu, zdarma. Co se týče zrušení příkazu, tak si ostatní banky překvapivě ve většině případů za tuto operaci nenárokují poplatek. Avšak nejdůležitějším faktorem je den, kdy chceme příkaz zrušit, například u UniCredit Bank poplatek za zrušení příkazu v den splatnosti činí 150 Kč.

Změna příkazu opět vyjde levněji přes internetové bankovníctví než na pobočce. Jako příklad – u ČSOB je změna příkazu online zdarma, na pobočce stojí až 40 Kč.

3.4 Hotovostní a směnárenské operace

Hotovostní operace jsou činnosti, které zabezpečují v bankách pokladny. Pokladní pracovník zabezpečuje zejména služby, jako jsou vklady a výběry v CZK i v ostatních měnách, nákup a prodej valut či podání šeků a jejich výplata.⁵⁶

⁵² *Sazebník KB pro občany* [online]. Praha : Komerční banka, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/files/pages/1416-sazebniky-fyzicke-osoby/kb-20140101-sazebnik-1-obcane-pdf.pdf>>.

⁵³ DVOŘÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha : Linde, 2005. s. 541. ISBN 80-7201-515-X.

⁵⁴ *Sazebník KB pro občany* [online]. Praha : Komerční banka, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/files/pages/1416-sazebniky-fyzicke-osoby/kb-20140101-sazebnik-1-obcane-pdf.pdf>>.

⁵⁵ *Pravidelné platby a inkasa se u některých bank prodraží* [online]. Praha : Měšec, 2010 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/pravidelne-platby-a-inkasa-se-u-nekterych-bank-prodrazi/>>.

⁵⁶ POSPÍŠIL, R., HOBZA, V., PUCHINGER, Z. *Finance a bankovníctví*. Olomouc : Univerzita Palackého, 2006. s. 21. ISBN 80-244-1297-7.

Směnárenské operace jsou součástí neutrálních operací bank, které spočívají v konverzi měny (tj. směna jedné měny za jinou). Většinou jsou tyto obchody orientovány na fyzické osoby v rámci turistiky.⁵⁷

3.4.1 Vklad hotovosti⁵⁸

Vklad na přepážce na vlastní účet se stal suverénním vítězem 5. ročníku ankety o nejabsurdnější bankovní poplatky pro rok 2009. 1. července 2011 nabytí účinnosti nový zákon o oběhu bankovek a mincí (č. 136/2011Sb.), který se přímo dotýká poplatkové politiky tuzemských bank. Podle znění zákona banky nesmějí účtovat poplatek za vklad hotovosti na přepážce v případě, že tím klient splácí závazek vůči bance, ani v případě, že klient předem hotovost přehledně rozdělí.

Z těchto dvou důvodů banky od poplatku za vklad hotovosti ustoupily a nyní je tato služba bez poplatku.

Vkladový bankomat⁵⁹

Od roku 2009 začaly banky masivně nabízet svým klientům depozitní bankomaty, které umožňují vklad hotovosti na účet. Banky tento vklad mají limitovány maximální částkou, například u České spořitelny lze maximálně jednorázově vložit 350 tis. Kč. Většina bank tuto službu poskytuje od letošního roku zdarma.

3.4.2 Výběr hotovosti⁶⁰

Výběr hotovosti na přepážce je další z vítězných poplatků ankety o nejabsurdnější poplatek. Tento poplatek zvítězil v roce 2010.

Bohužel má tendenci stoupat. Internetový portál bankovnipoplatky.com⁶¹ zpracoval rok po „vítězství“ tohoto poplatku přehled cen výběru hotovosti na přepážce za rok 2001 a 2011.

⁵⁷ PŮLPÁN, K., DUCHÁČKOVÁ, E., MUSÍLEK, P. *Slovník bankovníctví, pojišťovnictví a kapitálových trhů*. Praha : PublicHistory, 1998. s. 113. ISBN 80-902193-2-2.

⁵⁸ *Poplatek za vklad hotovosti* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2011 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/poplatek-za-vklad-hotovosti--nejprve-nejabsurdnejsi-pak-zrusen-zakonom-14783.html>>.

⁵⁹ *Poplatek za vklad hotovosti* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2011 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/poplatek-za-vklad-hotovosti--nejprve-nejabsurdnejsi-pak-zrusen-zakonom-14783.html>>.

⁶⁰ *Zaujalo nás, kolik jsme platili za výběr hotovosti* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2012 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/zaujalo-nas-kolik-jsme-platili-za-vyber-hotovosti-pred-10-lety-jak-poplatek-narostl-16815.html>>.

⁶¹ *Bankovní poplatky* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW:<<http://poplatky.com/>>.

Tabulka 3 - Přehled cen výběru hotovosti v roce 2001 a 2011⁶²

Banka	2001	2011	Rozdíl	Nárůst
Česká spořitelna	9 Kč	65 Kč	56 Kč	7,2 x
ČSOB	7 Kč	60 Kč	53 Kč	8,6 x
Komerční banka	5 Kč	60 Kč	55 Kč	12 x
GE Money bank	0 Kč	60 Kč	60 Kč	-
Průměr	5,3 Kč	61,3 Kč	56 Kč	11,7 x

Z této tabulky je poznat, že banky na těchto poplatcích opravdu vydělávají nemalé peníze. Od roku 2011 se ceny moc nezměnily. Jednou z mála bank, která má tuto službu zdarma, je Fio banka ovšem pouze při výběru nad 1 000 Kč. Výše uvedené čtyři banky ceny nezměnily, tedy kromě České spořitelny, která „slevila“ o 15 Kč.

Výběrový bankomat⁶³

Stejně jako u vkladu peněz se při výběru vyplatí využít služby bankomatu, tedy pokud peníze vybíráme u bankomatu mateřské banky. Většina bank buďto poplatky neúčtuje nebo až od nějakého určitého výběru. Například u Fio banky je prvních devět výběrů v měsíci zdarma, od desátého s poplatkem 9 Kč.

V případě, že využijeme bankomat cizí banky, jsou poplatky daleko vyšší. V současnosti si nejvyšší poplatky za výběr z cizího bankomatu účtuje Česká spořitelna a GE Money Bank s poplatkem 40 Kč. Komerční banka účtuje 39 Kč a ČSOB 35 Kč. Naopak nízký poplatek má v tomto případě Raiffeisen bank a to 9,90 Kč u starých účtů a u nového eKonta je tato služba zdarma.

3.4.3 Výměna bankovek a mincí⁶⁴

Podle novely zákona o oběhu bankovek a mincí (č. 136/2011Sb.) z 1. července 2011 jsou tuzemské banky povinny provést výměnu mincí a bankovek do 100 kusů bezplatně, tedy v případě, že je klient roztřídí podle nominální hodnoty.

Pokud tedy chceme vyměnit větší obnos peněz, banky to většinou řeší procentem z vyměňované částky. U KB zaplatíme 3 % z této částky, minimálně však

⁶² *Zaujalo nás, kolik jsme platili za výběr hotovosti* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2012 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/zaujalo-nas-kolik-jsme-platili-za-vyber-hotovosti-pred-10-lety-jak-poplatek-narostl-16815.html>>.

⁶³ *Jak šetřit při výběru z bankomatu* [online]. Praha : Idnes, 2013 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <http://finance.idnes.cz/jak-setrit-pri-vyberu-z-bankomatu-dlq-viteze.aspx?c=A130528_101117_viteze_sov>.

⁶⁴ *Nosíte tržby do bank?* [online]. Byznys, 2011 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://byznys.ihned.cz/c1-52237000-nosite-trzby-do-bank-mate-sanci-usetrit-poplatky-za-vymenu-minci-se-zmirnuji>>.

100 Kč, stejně tak je tomu i u ČSOB. Za neroztříděné mince a bankovky u obou bankovních domů je navíc příplatek 100 Kč. Fio banka jako jedna z mála nevyužívá procenta, ale nad 100 kusů bankovek a mincí (které jsou zadarmo), si účtuje 20 Kč za každých započatých 50 kusů a v případě, že bankovky nejsou roztříděny ještě navíc 50 Kč za každých započatých 15 minut práce.

3.4.4 Nákup a prodej cizí měny⁶⁵

V současné době, kdy si banky účtují za směnu valut poplatky, se nevyplatí chodit provádět směnárenské operace právě sem. Nejčastěji mají banky tyto poplatky nastaveny procentem ze směňované částky a zároveň mají určený i minimální poplatek, který se platí při směně malého objemu peněz.

Ve většině případů se minimální poplatek pohybuje okolo 50 Kč (například ČSOB), některé banky taktéž mají nastavenou maximální částku (Raiffeisen bank – 2 500 Kč). Procento ze směňované částky se pohybuje zpravidla okolo 2 % (ČSOB, Raiffeisen bank). Nejvyšší poplatek za operace s valutami si na tuzemském trhu účtuje Komerční banka, která požaduje 2,5 % z celé částky.

3.5 Přímé bankovníctví

Přímé bankovníctví někdy také nazývané elektronické bankovníctví, se objevilo na přelomu století jako alternativa klasického platebního styku. Tento trend je spojený s rozšířením mobilních telefonů a internetu.⁶⁶

Znamená to, že klient může využívat služeb banky, aniž by ji musel navštívit osobně. Díky elektronickému bankovníctví tedy nemusíme fyzicky navštívit banku, ale můžeme s ní komunikovat ze svého domu, kanceláře či z cest, prostřednictvím moderních informačních a technických prostředků.⁶⁷

3.5.1 Internetové bankovníctví

Již podle názvu lze odvodit, že se jedná o službu, při používání internetového bankovníctví komunikuje klient s bankou prostřednictvím internetu. K využití této služby stačí mít pouze počítač s připojením na internet. Díky tomu je možné se spojit s bankou z jakéhokoliv počítače. Velkou výhodou je, že používání internetového

⁶⁵ *Potřebujete směnít peníze?* [online]. Praha : Měsíc, 2009 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/smena-penize-valuty-dovolena-banka-smenarna/>>.

⁶⁶ JÍLEK, J. *Peníze a měnová politika*. Praha : Grada, 2004. s. 436. ISBN 80-247-0769-1.

⁶⁷ *Přímé bankovníctví* [online]. Finanční vzdělání, 2007 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.financnivzdelavani.cz/webmagazine/page.asp?idk=306>>.

bankovníctví je velice jednoduché, stačí se pouze přihlásit na webové stránky naší banky. Nabídka služeb, které toto bankovníctví umožňuje, se liší podle banky.

V současnosti, kdy internetové prostředí není zcela bezpečné, se v České Republice velmi rozmáhá tzv. phishing, proto se snaží banky co nejvíce ochránit data svého klienta prostřednictvím šesti základních prvků zabezpečení.⁶⁸

Základní prvky zabezpečení:⁶⁹

Autentizační kalkulátor

Tj. ověření uživatelské identity, po zadání PIN kódu se vygeneruje heslo s omezenou časovou platností, tohoto zabezpečení využívá například Raiffeisen bank.

Autentizační SMS zasláná jako běžná SMS

To je autentizační kód zasláný prostřednictvím SMS na registrovaný mobilní telefon, pro potvrzení bankovní operace. Této možnosti využívá velké množství bank (Česká spořitelna, Air Bank, Fio banka, ČSOB...)

Autentizační SMS zasláná jako šifrovaná SMS

Funguje na stejném principu jako SMS zasláná jako běžná SMS, ovšem pro přečtení šifrované SMS musí mít majitel SIM kartu, která podporuje bankovní aplikace. Tento způsob zabezpečení v ČR nabízí pouze ČSOB, Poštovní spořitelna a Raiffeisen bank.

Podpisový certifikát

Znamená, že se bankovní operace potvrdí podpisovým certifikátem (heslem chráněný šifrovaný soubor na disku v počítači). Najdeme například u Fio banky, Komerční banky či Raiffeisen bank.

TAN kód

Tento kód je unikátní zpravidla šestimístné číslo, kterým se potvrdí bankovní operace. Seznam TAN kódů posílá majiteli účtu banka poštou. Toto nabízí pouze Oberbank a Volksbank.

Uživatelské jméno a heslo

Ochranu pomocí uživatelského jména a hesla používá pouze ING Bank. Znamená to, že klientovi banky stačí zadat do internetového prohlížeče pouze své uživatelské jméno a heslo a může provádět jakékoliv bankovní operace bez nutnosti dalšího zabezpečení.

⁶⁸ *Přímé bankovníctví – srovnání* [online]. Praha : Měsíc, 2013 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <www.mesec.cz/produkty/prime-bankovnictvi/?_sl1=zrizeni_sluzby&_sl2=vedeni_sluzby&_sl3=bezna_sms&_sl4=prikaz_k_inkasu&tridit=_sl3&smerv=v>.

⁶⁹ *Internetové bankovníctví* [online]. Praha : Měsíc, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/prime-bankovnictvi/internetove-bankovnictvi/pruvodce/>>.

S rozvojem internetu a možností být online téměř kdekoli a kdykoli se stává internetové bankovníctví téměř nepostradatelnou součástí bankovního účtu. Jeho zřízení nabízejí všechny tuzemské banky zdarma. Ovšem s jeho vedením už je to jinak. Samozřejmě najdou se banky, které si neúčtují za vedení internetového bankovníctví nic (Fio banka), ale jsou i banky u kterých se platit musí. Například poplatek Komerční banky za vedení této služby činí 39 Kč a ČSOB si účtuje až 40 Kč.

Co se týče zabezpečení účtu, tak i za tuto službu se bance platí, například u autentizační SMS zprávy se cena pohybuje od 2 Kč za SMS (ČSOB) do 4 Kč za SMS (Raiffeisen bank) a vydání bezpečnostního certifikátu provedené pracovníkem banky na pobočce je u ČSOB účtováno za 400 Kč.⁷⁰

3.5.2 Mobilní bankovníctví⁷¹

Mobilní bankovníctví neboli GSM banking, javabanking, javové bankovníctví či wapbanking umožňuje zákazníkovi mít svou banku v mobilním telefonu, stačí jen pokrytí signálem GSM (Globální systém pro mobilní komunikaci).

Banky nabízejí odlišné služby, některé typy mobilního bankovníctví umožňují pouze zobrazení základních informací jako je zůstatek na účtu a kurz měny, jiné banky nabízejí možnost podání příkazů, zakládání termínovaných vkladů nebo změny trvalých příkazů.

Existují čtyři základní formy mobilního bankovníctví, ovšem ne všechny jsou podporovány všemi bankovními domy:

- standardní SMS,
- zabezpečené SMS prostřednictvím SIM Toolkin,
- WAP,
- Java.

Díky rozmachu chytrých telefonů nabízí mobilní bankovníctví s výjimkou šesti (J&T Banka, LBBW Bank, Oberbank, PPF banka, WaldviertlerSparkasse von 1842 a Wüstenrot) všechny tuzemské banky. Podle hodnocení uživatelů google play je nejlepší mobilní bankovníctví poskytované u Air Bank a Raiffeisen bank.

⁷⁰ *Přímé bankovníctví – srovnání* [online]. Praha : Měšec, 2013 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <www.mesec.cz/produkty/prime-bankovnictvi/?_sl1=zrizeni_sluzby&_sl2=vedeni_sluzby&_sl3=bezna_sms&_sl4=prikaz_k_inkasu&tridi t=_sl3&smr=v>.

⁷¹ *Průvodce mobilní bankovníctví* [online]. Praha : Měšec, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/prime-bankovnictvi/mobilni-bankovnictvi/pruvodce/>>.

U většiny bank je aktivace GSM banking zdarma, většinou ale dohromady s internetovým bankovníctvím. Poplatky za užívání této služby se však liší. Některé banky mají zpoplatněné pouze klientem provedené transakce (Fio banka), jiné vyžívají měsíčního paušálu v kombinaci s poplatkem za uskutečněné operace (ČSOB).

3.6 Platební karty

Platební karty jsou produktem, který má úzký vztah k hotovostnímu i bezhotovostnímu platebnímu styku. Lze je rozdělit dle řady kritérií, ale nejdůležitější je rozdělení na debetní a kreditní karty.^{72 73}

Nejčastěji je vydávají banky k bankovnímu účtu nebo úvěrovému účtu. Mezi karetní globálně nejznámější společnosti, jejichž loga jsou na kartách po celém světě, patří: American Express (USA), Diners Club (USA), DiscoverFinancial (USA), JCB Card (Japonsko), MasterCard (USA) a Visa (USA a Spojené království).⁷⁴

V poslední době velice rychle roste počet vyžívaných bezkontaktních platebních karet, díky kterým lze platit pouhým přiložením karty k platebnímu terminálu. Ovšem v případě, že placená částka nepřekročí 500 Kč.⁷⁵

3.6.1 Debetní karty⁷⁶

Debetní karta je praktickým nástrojem, se kterým se její vlastník snadno a nepřetržitě dostane ke svým finančním prostředkům na bankovním účtu.

Tyto karty vznikly v 70. letech. Umožňují okamžitě ověřit, zda klient danou transakcí nepřekračuje kreditní zůstatek na svém účtu nebo povolený limit. Majitel debetní karty má možnost disponovat pouze s těmi peněžními prostředky, které má aktuálně k dispozici na svém účtu. V České Republice je tento typ karty nejpoužívanější.⁷⁷

⁷² KALBIS, Z. *Bankovní služby v praxi*. Brno : ComputerPress, 2005. s. 14. ISBN 80-251-0882-1.

⁷³ JUŘÍK, P. *Platební karty*. Praha : Grada, 2007. s. 95. ISBN 80-147-1381-0.

⁷⁴ JUŘÍK, P. *Encyklopedie platebních karet: historie, současnost a budoucnost peněz a platebních karet*. Praha: Grada, 2003. s. 15. ISBN80-247-0685-7.

⁷⁵ *Platební karty* [online]. Praha : Měšec, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/platebni-karty/pruvodce/>>.

⁷⁶ *Platební karty* [online]. Praha : Měšec, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/platebni-karty/pruvodce/>>.

⁷⁷ ŠENKÝŘOVÁ, B. a kol. *Bankovníctví I*. Praha : Grada, 1999. s. 68. ISBN 80-7169-859-8.

Jak již bylo řečeno, banky tuto kartu vydávají k běžnému účtu zdarma. V případě, že požadujeme kartu druhou, tak se obecně cena elektronických karet pohybuje okolo 250 Kč ročně a u embosovaných karet je to 300 – 700 Kč ročně.⁷⁸

Dále si banky účtují poplatek za vedení platební karty, některé požadují roční poplatek (KB), jiné pak poplatek měsíční (ČSOB). Tento poplatek se liší podle typu karty. Například u Komerční banky zaplatíme ročně za to, že máme platební kartu od 65 Kč do 490 Kč. U ČSOB je to od 15 Kč do 350 Kč měsíčně. Nejlevnější jsou zpravidla klasické Visa karty, naopak nejdražší jsou takzvané zlaté karty.

Ostatní poplatky spojené s debetní kartou se vcelku u bankovních institucí až tak neliší. Služby jako platba kartou, blokáce karty, změna pinu (s výjimkou KB, která si účtuje 50 Kč) a podobné jsou ve většině případů zdarma.

Ovšem jsou tu i další poplatky, například výběr z bankomatu u vlastní banky, výběr z bankomatu u cizí banky či poplatek za výběr z bankomatu v zahraničí, které už zpoplatněné jsou. Více o těchto poplatcích již bylo řečeno v kapitole Hotovostní a směnářské operace.

3.6.2 Kreditní karty⁷⁹

Kreditní karta je taková karta, jejímž prostřednictvím držitel karty čerpá spotřebitelský úvěr od vydavatele karty.

Je to forma úvěru od banky, čímž se liší od debetní karty, ze které čerpáme peníze vlastní. Kreditní karta je určena především pro bezhotovostní platby, za které banka nestrhává žádný poplatek. Banky mají nastavené tzv. bezúročné období, ve kterém když majitel kreditní karty splatí celou dlužnou částku, neplatí žádné peníze navíc.

Vydání kreditní karty bývá většinou zdarma, stejně jako u debetní karty si ale banky účtují poplatek za vedení kreditní karty. Opět některé banky účtují poplatek měsíční a jiné roční.

Tato karta se uživateli vyplatí v případě bezhotovostního placení, při výběru z bankomatu si však banka účtuje poplatky v kombinaci s procentem z výběru. U ČSOB zaplatíme 6 – 80 Kč (podle bankomatu, ze kterého vybíráme) plus 1,5 % objemu vybírané částky. Poplatek za výběr u Komerční banky činí 1 % z částky (minimálně 30 – 100 Kč).

⁷⁸ *Debetní karty* [online]. Praha : Měsíc, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW : <http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/platebni-karty/debetni-karty/>.

⁷⁹ SCHLOSSBERGER, O. *Platební služby*. Praha : Management press, 2012. s. 142. ISBN 978-80-7261-238-3.

Poplatek za blokaci karty, odblokování, změnu pinu či zpracování hotovosti, zpravidla nebývá bankou účtován.

Podle srovnání kreditních karet na serveru měšec.cz⁸⁰, je nejdražší kreditní karta od Komerční banky MasterCardPlatinum, která nás může na poplatcích vyjít až na 6490 Kč.⁸¹

⁸⁰ *Měšec* [online]. Praha : Měšec, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW:<<http://www.mesec.cz>>.

⁸¹ *Správa kartového účtu* [online]. Praha : Měšec, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW:<http://www.mesec.cz/produkty/kreditni-karty-pro-obcany/?_sl1=rocn%C3%AD_poplatek_za_kartu&_sl2=sprava_kartoveho_uctu_rocne&_sl3=maximum_kolik_vas_muze_stat_karta_na_poplatcich&_sl4=min_mesicni_splatka_v_procentech&tridit=hodnoceni&smer=s>.

4 KOMPARACE VYBRANÝCH BANK⁸²

Z předchozí kapitoly tedy vyplývá, že každá banka má svůj vlastní ceník, to znamená, že nabízí jiné ceny produktů. Klienti tedy banky oprávněně člení do skupin levných a drahých a banky si tímto přístupem vytvářejí svou vlastní image – některé jsou výhodné pro podnikatele a některé pro běžnou klientelu. Z analýzy jednotlivých druhů bankovních poplatků ve třetí kapitole jednoznačně vyplývá, že nejnákladnější a tedy nejdražší bankovní instituce pro běžného klienta je Raiffeisenbank. Naopak jedny z nejnižších cen má dle analýzy Fio banka a tím pádem má největší šanci získat v dnešní době co nejvíce klientů, kteří jsou nespokojeni s bankovními poplatky. Je ovšem otázkou, zda takový klient je pro banku přínosem či nikoliv. Bankovní instituce s nejlevnějšími službami mohou volit de facto i nespolehliví klienti, tedy klienti nesolventní. Je potom na samotné bance, jak docílí, aby klient dostal svým závazkům, prověřila jejich solvenci a nějakým způsobem zvažila pokrytí případných ztrát.

Tyto rozdíly mezi bankami a jak je vnímají jejich klienti z pohledu cen produktů, dokazuje i následující žebříček nejlepších bankovních nabídek na tuzemském trhu, kde je právě Fio banka na pomyslném druhém místě, zatímco Raiffeisenbank se nachází až na úplném konci.

Tabulka 4 - Bankovní účty - žebříček nejlepších nabídek⁸³

Pořadí	BANKA	PRODUKT	CELKOVÉ HODNOCENÍ (max 5 hvězdiček)	PAUŠÁLNÍ CENA ZA VEDENÍ ÚČTU (měsíčně)
1.	Equa bank	Běžný účet	★★★★★	0 / 99 Kč 
2.	Fio banka	Fio osobní účet	★★★★★	0 Kč 
3.	mBank	mKonto	★★★★★	0 Kč 
4.	Air Bank	Malý tarif	★★★★★	0 Kč 
5.	ZUNO Bank	Účet	★★★★☆	0 Kč 
6.	Era / Poštovní spořitelna	Era online účet	★★★★☆	0 / 50 Kč 
7.	Sberbank	Fér konto Start	★★★★☆	0 Kč 
8.	UniCredit Bank	Expresní konto	★★★★☆	0 / 69 Kč 
9.	Citibank	Citikonto Plus	★★★★☆	0 / 169 Kč 
10.	Raiffeisenbank	eKonto Komplet	★★★★☆	129 / 250 Kč 

⁸² *Žebříčky* [online]. Praha : Finaparada, 2014 [cit. 2014-03-17]. Dostupné z WWW: <<http://www.finaparada.cz/Zebričky.aspx?w=1>>.

⁸³ *Žebříčky* [online]. Praha : Finaparada, 2014 [cit. 2014-03-17]. Dostupné z WWW: <<http://www.finaparada.cz/Zebričky.aspx?w=1>>.

Tato tabulka srovnává běžné účty a balíčky produktů a služeb bank a poboček zahraničních bank v České Republice. Hodnotí zde náklady na vedení běžného účtu, které mají největší váhu (60 %), komplexnost nabídky, možnosti a nové technologie v rámci přímého bankovníctví a na posledním místě je to dostupnost pobočky.

4.1 Popis vybraných bank

Pro porovnání bylo využito celkem sedm bank, které nabízejí běžný bankovní účet pro fyzické osoby v České republice. A to jak banky velké se zabudovanou tradicí na tuzemském trhu, tak i banky vesměs nové a neznámé.

Česká spořitelna

Podle internetových stránek této banky je Česká spořitelna bankou s dlouholetou tradicí, jejíž kořeny sahají až do roku 1825. Od roku 2005 je Česká spořitelna členem Erste Group, jednoho z předních poskytovatelů finančních služeb ve střední a východní Evropě se 16,6 miliony klientů v sedmi zemích, z nichž většina je členy Evropské unie.

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

Česká spořitelna je největší bankou na trhu a to s počtem 5,3 milionu klientů. Tato banka doposud vydala více než 3,2 mil. platebních karet, disponuje sítí 651 poboček a provozuje více než 1509 bankomatů.⁸⁴

Podle hodnocení amerického časopisu Globe Finance je Česká spořitelna nejlepší bankou v České republice, dále tato banka získala ocenění Euromoney Best Bank in the Czech Republic 2013 a již podesáté se stala Nejdůvěryhodnější bankou roku.⁸⁵

ČSOB

Československá obchodní banka, a. s. působí jako univerzální banka v České republice. ČSOB byla založena státem v roce 1964. Tato banka poskytuje své služby všem klientským segmentům, tj. fyzickým osobám, malým a středním podnikům, korporátním a institucionálním klientům.

⁸⁴ *O nás CS* [online]. Praha : CSAS, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/profil-ceske-sporitelny-d00014413>>.

⁸⁵ *O nás CS* [online]. Praha : CSAS, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/profil-ceske-sporitelny-d00014413>>.

V České republice působí pod základními obchodními značkami ČSOB, Era a Poštovní spořitelna. ČSOB má více než 3 mil. klientů, 252 poboček a 914 bankomatů.⁸⁶

Komerční banka

Komerční banka je mateřskou společností Skupiny KB a součástí mezinárodní skupiny Sociétés Générale. Byla založena v roce 1990 jako státní instituce. Tato banka patří mezi přední bankovní instituce v České republice a v regionu střední a východní Evropy.

Je univerzální bankou se širokou nabídkou služeb v oblasti detailového, podnikového i investičního bankovníctví. Aktuálně má banka kolem 1,6 milionu klientů, 399 poboček a 729 bankomatů.⁸⁷

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 České republice a stále rychle roste. Služby banky jsou orientované jak na občany, tak na malé a střední podniky.

Banka je součástí světově uznávané společnosti GE, která má portofilo průmyslových i finančních firem, které generují vlastní finanční aktiva.⁸⁸

Raiffeisenbank

Raiffeisenbank a. s. poskytuje od roku 1993 v České republice široké spektrum bankovních služeb soukromé i podnikové klientele. Raiffeisenbank obsluhuje klienty v síti více než 120 poboček a klientských center.

Tato banka od založení aktivně nabízí služby s důrazem na zohlednění specifických potřeb klientů v různých regionech.

Skupina Raiffeisen získává pravidelně od prestižních časopisů Euromoney, Global Finance i The Banker ceny pro Nejlepší banku ve střední a východní Evropě.⁸⁹

AirBank

AirBank je člen skupiny PPF, jedné z největších investičních a finančních skupin ve střední a východní Evropě. Banka nabízí své služby od listopadu roku 2011.

⁸⁶ *Profil ČSOB* [online]. Praha : ČSOB, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW: < <http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Profil-CSOB/Stranky/default.aspx>>.

⁸⁷ *Základní informace* [online]. Praha : KB, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW: < <https://www.kb.cz/cs/o-bance/o-nas/zakladni-informace.shtml>>.

⁸⁸ *O nás GE-Money* [online]. Praha : GE Money Bank, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW: < <https://www.gemoney.cz/o-nas/ge-money>>.

⁸⁹ *O bance* [online]. Praha : RB, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW: < <https://www.rb.cz/o-bance/o-bance/>>.

AirBanka o sobě na svých internetových stránkách tvrdí, že je moderní bankou 21. století, která je pro všechny, kteří využívají běžné bankovníctví a chtějí mít banku, která se k nim bude chovat otevřeně, pravdivě a bude je považovat za zákazníky, nikoliv za čísla. Dále o sobě prohlašují, že jejich služby jsou srozumitelné, přehledné a přístupné.⁹⁰

Fio banka

Fio banka je další novou českou bankou. Tato banka navazuje na historii Finanční skupiny Fio. Své služby poskytuje na více než sedmdesáti pobočkách po celé České republice a je ryze českým subjektem s českými majiteli.

Fio banka nabízí širokou škálu produktů a to poskytování tradičních bankovních služeb a zprostředkování obchodů s cennými papíry. Fio banka vlastní společnost RM-SYSTÉM, tj. česká burza cenných papírů a je zde zprostředkována značná část všech obchodů s akciemi.

Mezi získaná ocenění banky patří například titul Nejvstřícnější banka roku 2011, 2012 i 2013, dále obsadila první místo v anketě o nejlepší finanční instituci Zlatý Měsíc 2014, podle Hospodářských novin je Nejlepší bankou roku 2013 a spoustu dalšího.⁹¹

4.2 Poplatky běžného klienta⁹²

Jak již bylo řečeno, pro účely této práce bylo vybráno celkem sedm bank - Česká spořitelna, FIO banka, AIR banka, GE money bank, Komerční banka a Raiffeisenbank u kterých pomocí internetové kalkulačky dostupné na portálu finparada.cz⁹³ autorka práce spočítala, kolik měsíčně zaplatí běžný klient na poplatcích bance za jím prováděné měsíční úkony.

Charakteristika běžného klienta vychází z analýzy serveru bankovnipoplatky.com,⁹⁴ podle které jsou průměrné měsíčně údaje běžného klienta:⁹⁵

Měsíční obrat účtu je 20 000 Kč, zůstatek na účtu 10 000 Kč, 7 platebních příkazů, 5 přijatých plateb (z cizí banky 3, z vlastní banky 2), měsíční výběr z bankomatu ve

⁹⁰ *Vše o AirBank* [online]. Praha : AirBank, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW: <<https://www.airbank.cz/cs/vse-o-air-bank/kdo-jsme/historie/>>.

⁹¹ *O Fio* [online]. Praha : Fio banka, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW: <<http://www.fio.cz/o-nas/fio-banka/o-fio>>.

⁹² *Bankovní účty* [online]. Praha : Finparáda, 2014 [cit. 2014-03-17]. Dostupné z WWW: <http://www.finparada.cz/BankovniUcty_OsobniUcty.aspx>.

⁹³ *Finance na dlani* [online]. Praha : Finparada, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW: <<http://www.finparada.cz>>.

⁹⁴ *Bankovní poplatky* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW: <<http://poplatky.com/>>.

⁹⁵ *Průměrný klient tuzemských bank* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2014 [cit. 2014-03-17]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/prumerny-klient-tuzemskych-bank-vybira-mesicne-4000-kc-11975.html>>.

výši 4 000 Kč, vlastní jednu debetní embosovanou kartu, 4 výběry z bankomatu měsíčně (3x z vlastního a 1x z cizího), z přímého bankovníctví používá pouze bankovníctví internetové a ostatní služby využívá velmi sporadicky.

Další kritéria, která e-kalkulačka vyžaduje, určila autorka:

- věk - 30 let,
- obrat platební karty – 5 000 Kč,
- počet plateb kartou – 10,
- výpis - měsíční v elektronické podobě.

Fio banka

Tento průzkum dokazuje, že Fio banka má opravdu ze všech sedmi analyzovaných bank ceny nejnižší. V případě produktu Fio osobní účet jsou měsíční náklady na vedení běžného účtu nulové. Tedy průměrný klient splňující výše vyjmenované body nezaplatí bance ani korunu.

Air Bank

Jako druhá nejlevnější banka v průzkumu vyšla právě AirBank. Nejen díky nápaditým televizním spotům, ale právě z důvodů nízkých bankovních poplatků získala tato banka za loňský rok přes 100 000 nových klientů. Pro klienty této banky je nejvýhodnější bankovní účet – Malý tarif, na jehož vedení jsou pro modelového běžného uživatele banky měsíční náklady 14,17 Kč.

GE Money Bank

Tato banka je poslední bankou, která nabízí účet v dvojciferné ceně. Pokud by si průměrný klient zvolil produkt Genius Gratis, měsíčně zaplatí 39,92 Kč. Vzhledem k tomu, že GE Money Bank je na tuzemském trhu v počtu klientů na 4. místě, je tato celkem nízká cena v porovnání s ostatními velkými bankami překvapivá.

Komerční banka

U této banky jsou měsíční náklady na vedení účtu oproti předchozím institucím značně vysoké. Nejlevnější produkt, který Komerční banka nabízí, se nazývá Můj účet a průměrného klienta stojí měsíčně 112 Kč. Komerční banka je však zaměřena především na podnikatelské účty, nikoliv běžné klienty, což dokazuje i fakt, že tato banka má přes 2 000 000 klientů, tento počet jí řadí na 3. místo.

Raiffeisenbank

V předchozí analýze jednotlivých druhů bankovních poplatků vycházely de facto dílčí poplatky u této banky jako nejdražší. V případě modelového průměrného klienta a základních měsíčních nákladů na vedení bankovního účtu u nejlevnějšího konta

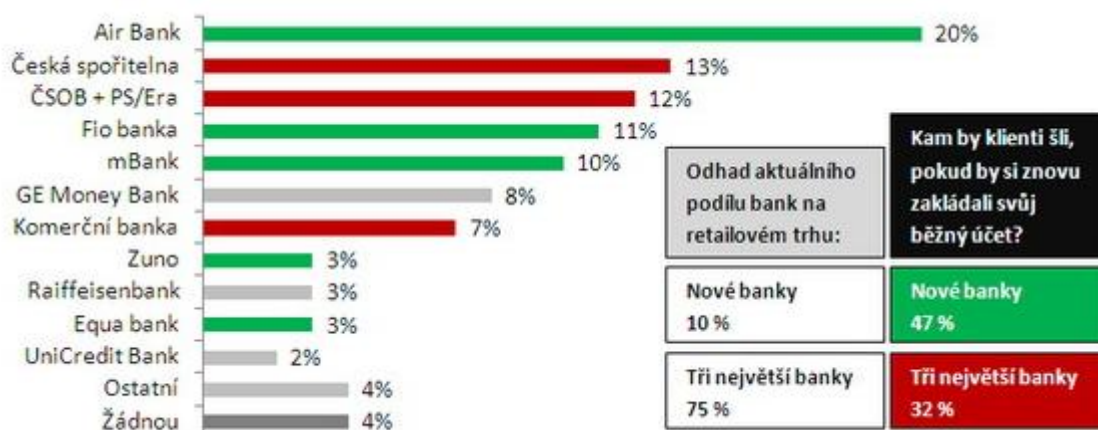
eKonto komplet zaplatí jeho majitel 128,92 Kč, což překvapivě není nejvyšší částka mezi srovnávanými bankami.

Česká spořitelna

Poslední porovnávanou bankou je Česká spořitelna – banka s největším podílem klientů na tuzemském trhu, tedy s 5 300 000 klienty. U této banky základní účet – Osobní účet ČS vyjde na 164,32 Kč měsíčně. Paradoxem je, že i přes takto vysoké ceny produktů je banka suverénně nejsilnějším bankovním dómem v České Republice a stále získává novou klientelu.

Podle výzkumu prováděného internetovým portálem finparada.cz by si tuto banku vybralo 13 % z dotazovaných v případě, že by si znovu zakládali běžný účet.

Obrázek 1- Kam by klienti šli, pokud by si znovu zakládali běžný účet?⁹⁶



Tento průzkum probíhal od května do července 2013 a odpovědělo na něj celkem 900 respondentů ve věku 18 - 60 let. Z grafu je patrné, že v případě, že klienti bank začnou masově měnit bankovní instituce, tak dvě největší banky (Česká spořitelna a ČSOB) i nadále budou ovládat značnou část bankovního trhu. Přesto by se ale jejich počet klientů zmenšil na necelou polovinu a naopak počet klientů bank nových (Fio banka, AirBank či mBank) by se téměř zpětinasobil.⁹⁷

4.3 Boj za nižší poplatky

Bankovní poplatky jsou snad nejdiskutovanějším tématem posledních let. Klienti si stěžují na často nesmyslné srážky ze svých účtů. Naopak banky se hájí tím, že

⁹⁶ Část klientů mezi bankami cestuje [online]. Praha : Finparáda, 2014 [cit. 2014-03-18]. Dostupné z WWW : <<http://www.finparada.cz/1655-Cast-klientu-mezi-bankami-cestuje.aspx>>.

⁹⁷ Část klientů mezi bankami cestuje [online]. Praha : Finparáda, 2014 [cit. 2014-03-18]. Dostupné z WWW: <<http://www.finparada.cz/1655-Cast-klientu-mezi-bankami-cestuje.aspx>>.

poplatky pokrývají pouze jejich náklady spojené s vedením účtů a jejich správou. Nicméně nad některými poplatky krouží hlavou i odborníci. Nespokojenost s mnohými poplatky vedla v roce 2005 k vyhlášení dnes už velmi úspěšné ankety o nejabsurdnější bankovní poplatek. Díky velkému úspěchu a zájmu lidí se tato anketa koná každoročně.

Cílem ankety je zjištění bankovních postojů klientů a hlavně pořadatelé chtějí vyvinout smysluplný a efektivní tlak na banky a přimět je ke změně jejich poplatkové politiky. Právě proto se tato anketa stává rok od roku populárnější, zatímco v prvním ročníku hlasovalo 7 600 lidí, tak loňského 8. ročníku ankety o nejabsurdnější bankovní poplatek 2012 se zúčastnilo celkem 53 495 bankovních klientů.⁹⁸

Dalším zajímavým krokem v boji proti bankovním poplatkům je den bez bankovních poplatků, který se pořádá od roku 2008. Klienti bank si vybrali na stránkách bankovnípoplatky.com pro tento protestní den datum 29. února. V tento den nebudou demonstrativně provádět žádné bankovní operace, na které se vztahují jakékoliv bankovní poplatky. 29. únor vybrali zcela cíleně a to z důvodu absurdity samotného data, stejně jako poplatků. Navíc je to jediný den, kdy nečinnost klientů a bojkot bankovníctví vypadá pro klienty alespoň trochu reálně.⁹⁹

Z mnohých těchto iniciativ klientů bank vyplývá jediné - lidem vysoké a často i absurdní poplatky vadí a rádi by je zrušili, popř. alespoň omezili. Ovšem je otázkou, jak moc úspěšní ve svém úsilí budou. Podle samotných bankovních institucí totiž žádný poplatek není z jejich pohledu absurdní a nesmyslný. Všechny údajně plní svou funkci - tedy kryjí náklady na provoz účtů a bank. Navíc je berou jako cenu za kvalitní služby. Proto těžko říct, co přinese budoucnost bankovním poplatkům a zda v této pomyslné válce zvítězí banky či jejich klienti.

⁹⁸ *Nejabsurdnější bankovní poplatek* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2014 [cit. 2014-03-18]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/ankety/nejabsurdnejsi-bankovni-poplatek.html>>.

⁹⁹ *Den protestu* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2014 [cit. 2014-03-18]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/den-protestu-1185732014.html>>.

5 MARKETINGOVÝ VÝZKUM

Marketingový výzkum představuje systematický a cílevědomý proces směřující k opatření (shromáždění, popřípadě nákupu) konkrétních informací, které nelze získat z obou předchozích částí informačního systému pro marketing. Při marketingovém výzkumu získáváme tzv. primární informace, tj. původní údaje, které musí být teprve shromážděny pro specifický účel. Jsou získávány prostřednictvím našeho vlastního výzkumu. K jejich sběru většinou využíváme jednu ze tří metod – pozorování, dotazování nebo experiment. K účelům této práce byla vybrána metoda dotazování. Každý marketingový výzkum je jedinečný. Je pokaždé ovlivňován jinými faktory. I přesto v každém marketingovém výzkumu můžeme definovat dvě hlavní etapy, které na sebe logicky navazují. Jedná se o etapu přípravy výzkumu a dále etapu realizace výzkumu.¹⁰⁰

5.1 Přípravná etapa

Etapa přípravy zahrnuje tyto základní části: definování problému, cíle a hypotéz, plán výzkumného projektu a předvýzkum.

Jako první byl stanoven cíl výzkumu: hlavním cílem tohoto marketingového výzkumu je komparace názorů klientů na situaci na současném bankovním trhu. Jeho úkolem je zhodnotit, jak jsou či nejsou klienti bank spokojeni se svou bankovní institucí a vnímají dnešní trend neustále se zvyšujících bankovních poplatků.

Dalším krokem bylo stanovení hypotéz, které by měl výzkum potvrdit nebo vyvrátit. Pro účely tohoto marketingového výzkumu byly formulovány následující tři hypotézy:

H1: Nejvíce respondentů má účet u České spořitelny.

H2: Více jak polovina respondentů nepovažuje bankovní poplatky za adekvátní.

H3: Největší procento respondentů považuje AirBank za banku s nejnižšími bankovními poplatky.

Jako metoda dotazování byl zvolen dotazník v elektronické podobě, distribuovaný pomocí e-mailu a sociálních sítí. Tento dotazník obsahuje celkem 15 otázek a to jak otevřených, uzavřených ale i polozavřených.

Poslední v této přípravné etapě byl stanoven plán předvýzkumu, který bude probíhat dva až tři dny pro ověření smysluplnosti dotazníku. Pokud tento pilotní

¹⁰⁰ KOZEL, R. *Moderní marketingový výzkum*. Praha : Grada, 2006. s. 89. ISBN 80-247-0966-X

výzkum odhalí nedostatky v dotazníku, budou následně odstraněny. Celkem se do něj zapojí 10 lidí, kteří mají trvalé bydliště v blízkém okolí autorky práce.

5.2 Realizační etapa

Po přípravné etapě následuje etapa realizační, jejímž hlavním výstupem je sběr dat, zpracování dat, a interpretace výsledků.

Sběr dat probíhal v období od 2. března do 14. března. Na dotazník odpovědělo celkem 150 respondentů a to prostřednictvím e-mailu a sociální sítě facebook. Po ukončení dotazníku byla data zpracována pomocí webové stránky, na které byl dotazník umístěn a dále za pomoci programu Microsoft Excel.

Pro znázornění odpovědí na jednotlivé otázky byly využity grafy, které lze nalézt v následujících kapitolách a to včetně interpretace jednotlivých výsledků dotazníkového šetření.

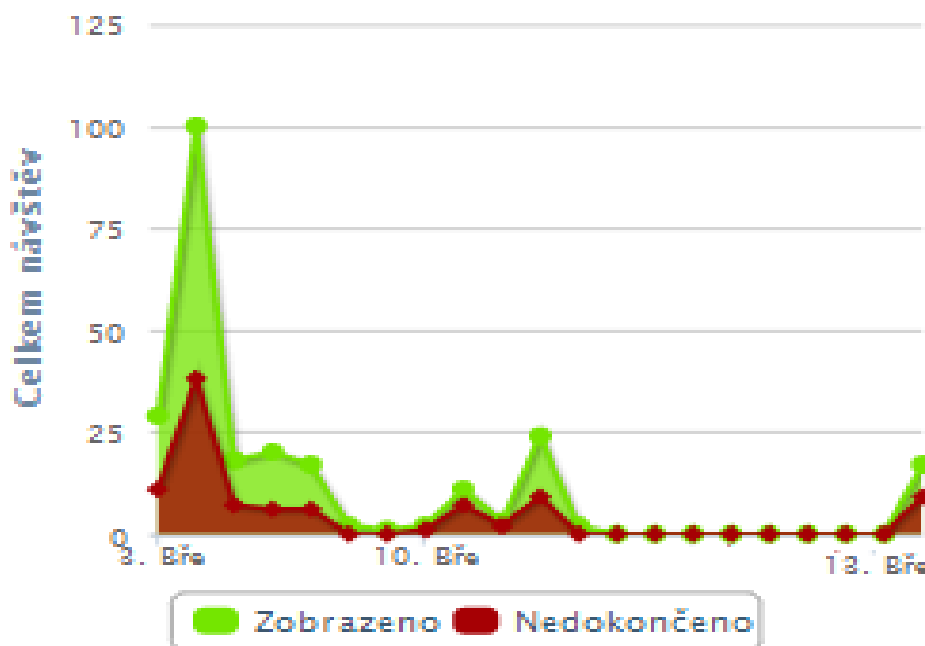
6 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

Dotazník obsahuje 15 otázek, na které respondenti odpovídali prostřednictvím internetového serveru survio.com.¹⁰¹ Tento dotazník byl na server umístěn 2. března 2014. V průběhu dvanácti dní na něj odpovědělo celkem 150 respondentů. Většina z nich se o dotazníku na stránkách survio.com¹⁰² dozvěděla prostřednictvím odkazu na sociální síti facebook.com a to na profilu „Město České Budějovice“.

Dotazník podle statistiky celkových návštěv navštívilo dohromady 246 lidí. Zcela ho vyplnilo 150 respondentů. Dalších 96 ho pouze otevřelo, popř. začalo vyplňovat a po chvíli ukončilo – tedy dotazník nevyplnili celý. Celou situaci znázorňuje i následující graf.

Nejvíce odpovědí respondenti zadali v prvním týdnu průzkumu. Zároveň byl ale také nejvyšší počet respondentů, kteří dotazník pouze otevřeli a nedokončili celý. Na sto zobrazených dotazníků, jich nebylo dokončeno 38. Tzn., že dotazník nebylo schopno dokončit téměř 40 % návštěvníků serveru.

Graf 1 - Celkem návštěv.¹⁰³



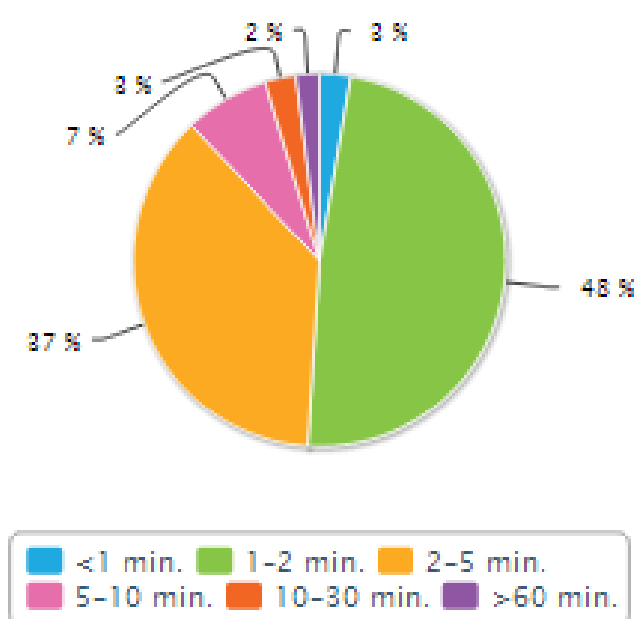
¹⁰¹ Online dotazníky [online]. Praha : Survio, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW:<<http://www.survio.com/cs/>>.

¹⁰² Online dotazníky [online]. Praha : Měšec, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW:<<http://www.survio.com/cs/>>.

¹⁰³ Online dotazník [online]. Praha : Survio, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW: <<http://www.survio.com/cs/>>.

Vyplnění tohoto dotazníku zabralo jednomu respondentovi v průměru dvě minuty. Podle následujícího grafu, ale stihly dokonce 3 % dotazovaných lidí odpovědět na všech 15 otázek do jedné minuty. Zarážející jsou však údaje v barvě oranžové a fialové – 3 % z respondentů odpovídala na otázky 10minut až půl hodiny, 2 % z dotazovaných pak půl hodiny až hodinu. To je vzhledem k triviálnosti otázek, jejich množství a průměrné délce vyplňování dotazníku u ostatních respondentů příliš dlouhá doba. Z toho lze usoudit, že tito respondenti od dotazníku odešli vyřídit něco jiného, popř. dotazník vyplňovali během pracovní doby, a tudíž se mu nemohli věnovat naplno.

Graf 2 - Doba vyplnění dotazníku.¹⁰⁴



6.1 Interpretace výsledků

Následuje vyhodnocení jednotlivých otázek, které jsou znázorněny grafem ve většině případů koláčového, popřípadě sloupcového typu. Hodnoty v grafech jsou uváděny v procentech.

Máte bankovní účet?

První otázky dotazníkového šetření byly zaměřeny na osobní údaje klientů. Tzn., že měly za úkol zjistit pohlaví, věkovou kategorii a maximální dosažené vzdělání. Což vypovídá o míře důvěryhodnosti respondenta, potažmo jeho sociálního zařazení a životních zkušeností.

¹⁰⁴ *Online dotazník* [online]. Praha : Survio, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW: <<http://www.survio.com/cs/>>.

Máte bankovní účet? – takto zněla první otázka, která se zaměřila na vztah klienta a banky. Z grafu č. 3 – Máte bankovní účet? (viz níže) je patrné, že v dnešní době se najde opravdu jen malé procento lidí, kteří nemají svůj osobní účet u bankovní instituce.

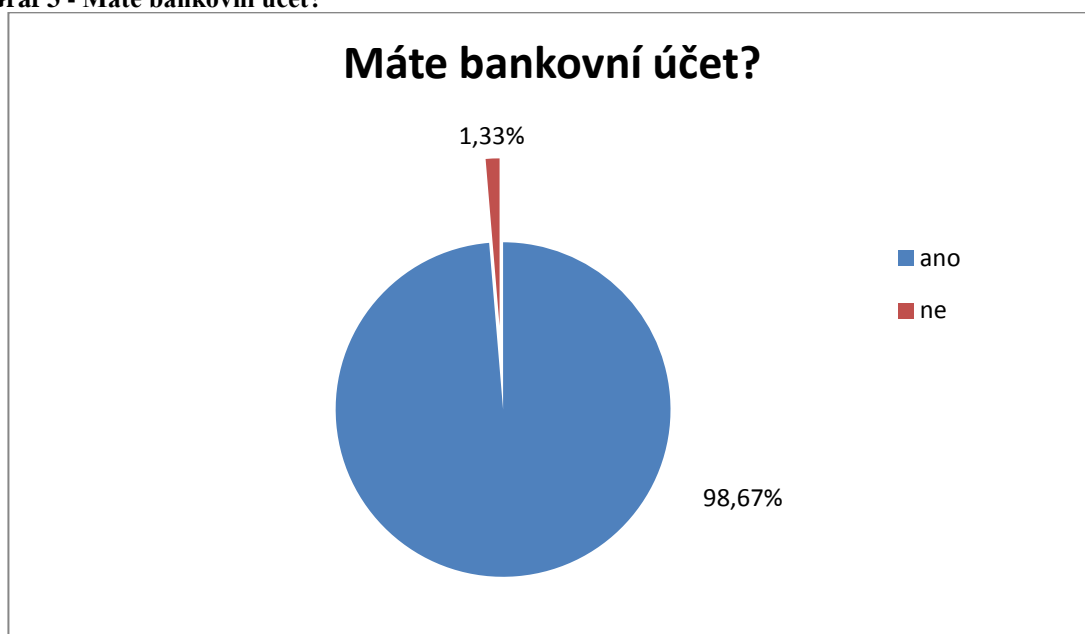
Tento trend vyplývá především z doby, ve které žijeme. Lidé jsou nuceni zakládat bankovní účet popř. účty z mnoha důvodů. S nadsázkou lze říci, že bez bankovního účtu je velmi těžké fungovat. Například jen malé procento zaměstnavatelů vyplácí mzdu takzvaně „na ruku“. Bankovní spojení (číslo účtu) je jeden z prvních požadovaných údajů u nového pracovníka.

Dalším z hlavních důvodů přílivu nových klientů u bank, je úschova peněz. Ztrátou, odcizením či znehodnocením finanční hotovosti je ohrožen každý člověk. Nechávat peníze doma je z pohledu jejich potencionálního odcizení největší riziko. Úschova do banky je tedy z tohoto pohledu nejlepší ochranou před krádeží či loupeží.

Mezi další podněty k založení účtu lze zařadit například půjčky, hypotéky, spoření či v neposlední řadě úroky získané z uložení peněz. Žádná bankovní instituce neposkytne půjčky, hypotéky apod. bez existence osobního účtu.

Podle provedeného dotazníkového šetření, z celkového počtu 150 respondentů jich 148 účet má a pouze dva respondenti nikoliv. V prvním případě se jedná o ženu ve věku do 26 let se základním vzděláním. V případě druhé záporné odpovědi jde o muže, taktéž do 26 let věku, ovšem tentokrát již se vzděláním středoškolským.

Graf 3 - Máte bankovní účet?¹⁰⁵



¹⁰⁵ Vlastní výzkum.

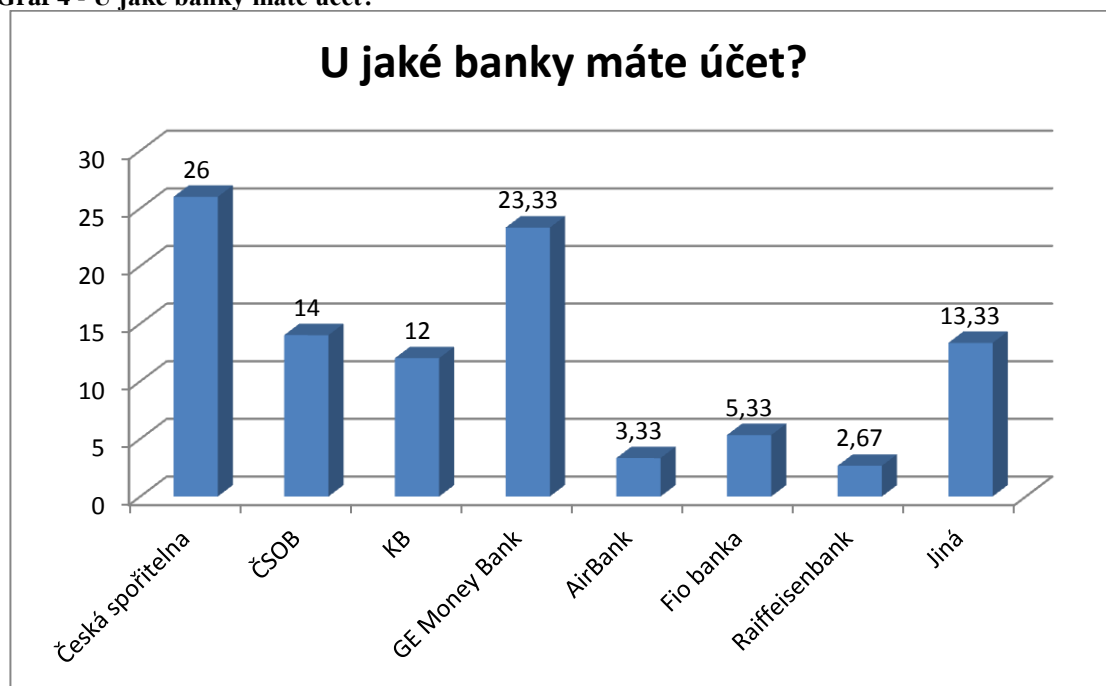
U jaké banky máte účet?

Otázka č. 5 byla zaměřena na bankovní instituci, u které mají respondenti své konto. Podle bankovních analýz má nejvíce klientů Česká spořitelna, ČSOB, Komerční banka a GE Money Bank, jinak také nazývané „Velká čtyřka.“ Nejvíce klientů, a to více jak 5 milionů, vykazuje skupina ČS, neboli Česká spořitelna a všechny banky k ní přidružené. Stejně tak i Česká spořitelna dosáhla pomyslného prvního místa v tomto průzkumu, ze všech 150 ti respondentů využívá služeb této banky 26 % z nich, což potvrzuje první hypotézu stanovenou pro účely této práce – Nejvíce respondentů má účet u České spořitelny. O něco méně respondentů - 23,33 % si v minulosti zvolili jako svou bankovní instituci GE Money Bank.

Menší a z předchozích kapitol vyplývající, že i levnější banky jako Fio Banka či AirBank zaujímají pouze malé procento respondentů. 5 % dotazovaných jsou klienti Fio banky a 3 % respondentů mají účet u AirBank. Toto nízké procento lze přisuzovat krátké době působení těchto malých bank na tuzemském trhu.

Poslední možnost – jiná, zvolilo 20 respondentů, někteří z důvodů vlastnictví účtu u více bank, dvě odpovědi byly, že bankovní účet nevlastní a zbytek se rozdělil mezi mBank, LBBW, Era, Poštovní spořitelnu či Unicredit Bank.

Graf 4 - U jaké banky máte účet?¹⁰⁶



¹⁰⁶ Vlastní výzkum.

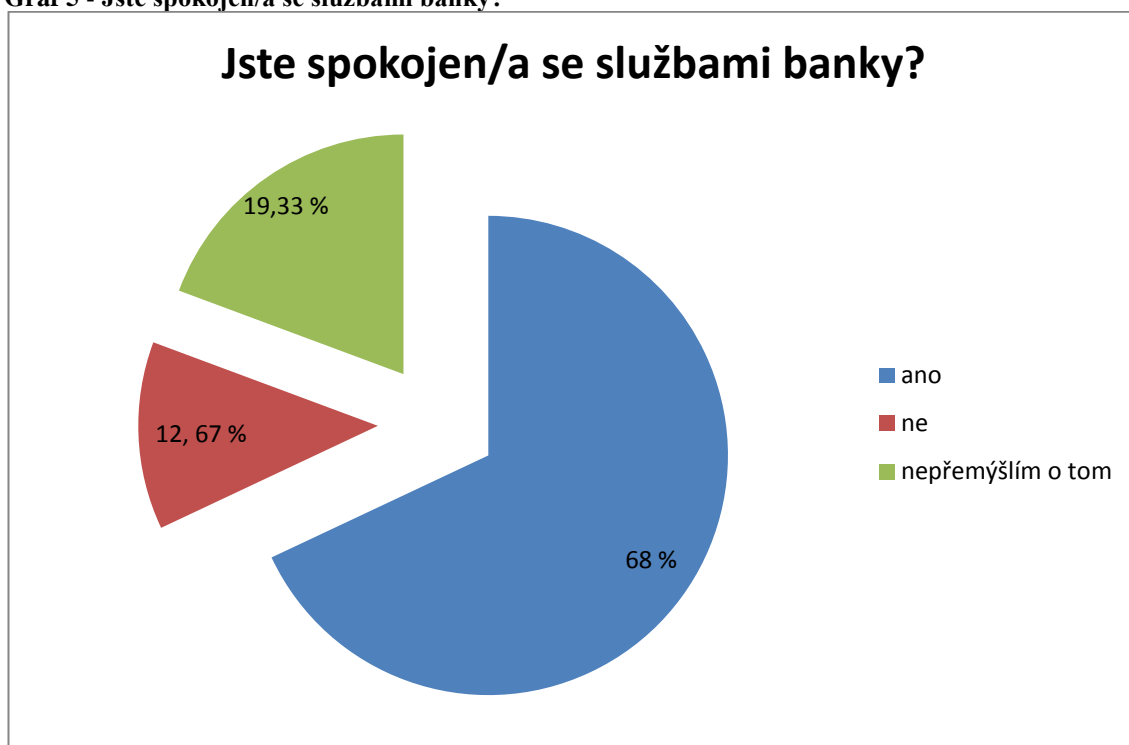
Jste spokojen/a se službami banky?

Na tuto otázku mohli respondenti odpovědět – ano, jsem spokojen, nejsem spokojen a nepřemýšlím o tom.

Nejvíce lidí – více než 50 % uvedlo, že je spokojeno se službami své banky. Tento výsledek je zcela logický. Klienti si banku vybírají zcela dobrovolně, většina lidí na doporučení ostatních klientů, popř. po důkladném prostudování poskytovaných služeb.

Možnost ne, nejsem spokojen, zvolilo 13 % respondentů. Zbytek ze zkoumaného vzorku respondentů, necelých 20 %, odpovědělo, že o tom nepřemýšlí.

Graf 5 - Jste spokojen/a se službami banky?¹⁰⁷

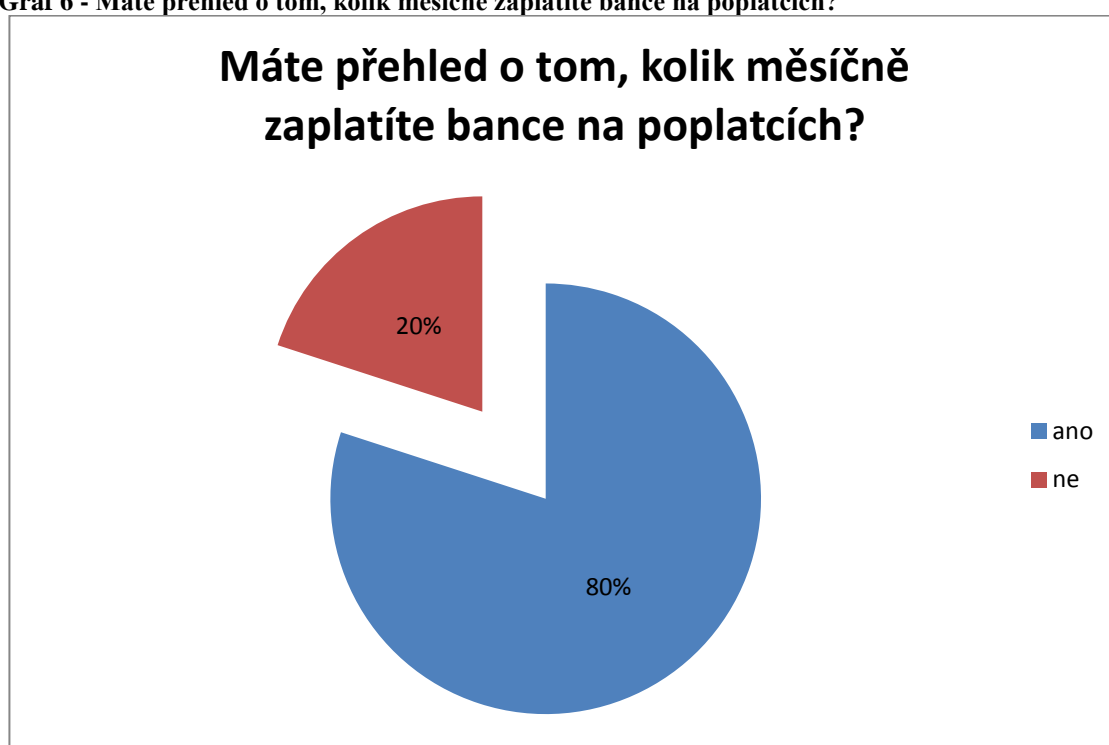


¹⁰⁷ Vlastní výzkum.

Máte přehled o tom, kolik měsíčně zaplatíte bance na poplatcích?

Další otázka byla zaměřena na to, zda klienti banky vůbec vědí, kolik si jejich bankovní instituce měsíčně strhne z jejich účtu na poplatcích. 120 respondentů vybralo možnost ano – tedy vím, kolik měsíčně zaplatím na poplatcích. Zbýlých 30 dotazovaných vybralo možnost ne. Vzhledem k tomu, že banky posílají elektronicky či poštou výpisy z účtů, kde jsou tyto položky přehledně rozúčtovány, je 20 % respondentů, kteří nemají ponětí o tom, kolik odvedou měsíčně na poplatcích, vysoké číslo.

Graf 6 - Máte přehled o tom, kolik měsíčně zaplatíte bance na poplatcích?¹⁰⁸



¹⁰⁸ Vlastní výzkum.

Jaký bankovní poplatek si myslíte, že Vás stojí měsíčně nejvíc?

Tato v pořadí osmá otázka byla otevřená, tedy respondenti mohli sami napsat jeden či více bankovních poplatků, které je podle jejich názoru u jejich banky stojí měsíčně nejvíc. Mezi responsemi se objevily odpovědi jako poplatek za inkaso, poplatek za nadměrný vklad, poplatek za výpis z účtu zasílaný poštou, příkaz k úhradě trvalý i jednorázový, poplatek za odchozí platbu, poplatek za příchozí platbu, daň z úroku, hypoteční poplatek, poplatek za čerpání úvěru, poplatek za výběr na přepážce, internetové bankovníctví, poplatek za kartu či poplatek za platbu do jiné banky. Všechny tyto vyjmenované poplatky volilo od jednoho do tří respondentů. Sedm odpovědí znělo neví, dva respondenti napsali, všechny jsou drahé a stejný počet nezajímám se o to.

Tři nejčastější odpovědi zněly: poplatek za výběr z bankomatu, poplatek za vedení účtu a jako poslední respondenti často psali žádný poplatek, kdy mezi důvody uváděli například vlastnictví studentského konta, či jednorázový, pevně stanovený poplatek za veškeré služby.

Za poplatek, který klienta stojí nejvíce, považují respondenti poplatek za vedení účtu, který napsalo 42 dotazovaných a poplatek za výběr z bankomatu, tento poplatek volilo 40 respondentů.

Graf 7 - Jaký bankovní poplatek si myslíte, že Vás stojí měsíčně nejvíc?¹⁰⁹



Pozn.: Pro účely tohoto grafu byly vybrány poplatky s počtem responsí větším než tři.

¹⁰⁹ Vlastní výzkum.

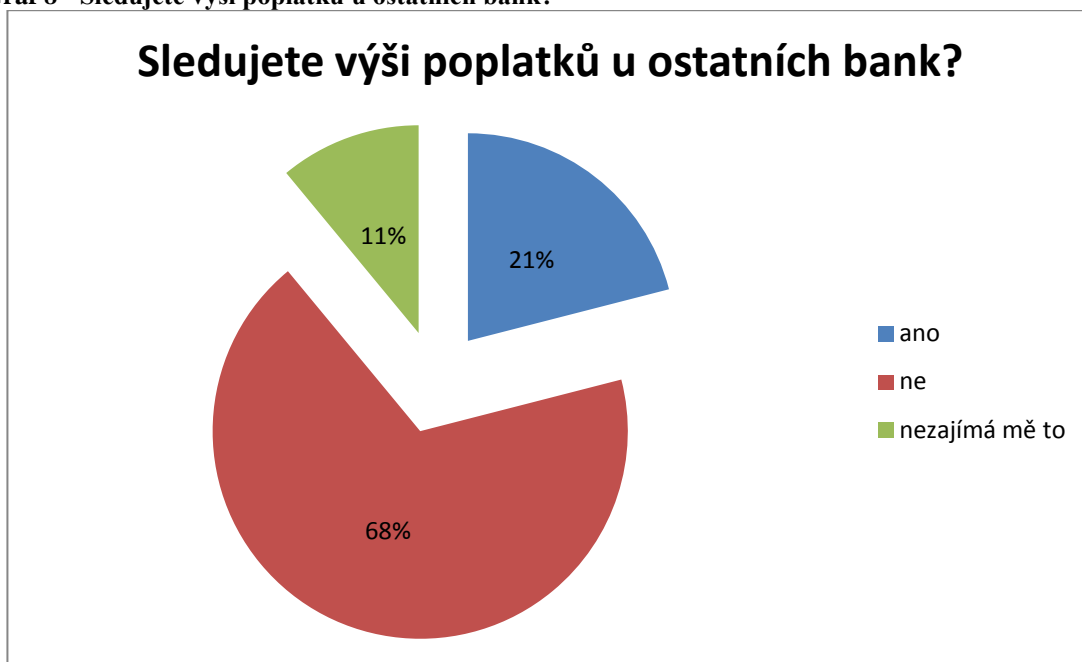
Sledujete výši poplatků u ostatních bank?

V případě této otázky měli respondenti na výběr ze tří možností – ano sleduji výši poplatků u ostatních bank, ne nesleduji a popřípadě poslední možnost – nezajímá mě to.

68 % všech respondentů výši poplatků u ostatních bank nesleduje. Pravděpodobně se jedná o klienty, kteří jsou spokojeni se svou bankou a se službami, které poskytuje a nemají tedy důvod banku měnit a tudíž ani sledovat výši poplatků u ostatních bank.

Další skupinu tvoří 21 % respondentů, kteří výši bankovních poplatků u konkurenčních bankovních institucí sledují a poslední možnost – nezajímá mě to, zvolilo jedenáct procent všech dotazovaných.

Graf 8 - Sledujete výši poplatků u ostatních bank?¹¹⁰



¹¹⁰ Vlastní výzkum.

Považujete výši bankovních poplatků za adekvátní?

Výše bankovních poplatků je tématem číslo jedna mezi klienty. Jedná se o jedno z nejožehavějších, nejdiskutovanějších a nejcitlivějších témat. Bankovní poplatky jsou předmětem mnoha sporů a dokonce i protestů.

Pokud se podrobněji zaměříme na bankovní poplatky např. v internetových diskuzích či odborných článcích, zjistíme, že v České republice neexistuje snad žádný klient, který by výši bankovních poplatků schvaloval. S názorem klientů se ztotožňuje i řada ekonomů.

Z provedeného průzkumu ale vyplývá, že 23 % všech oslovených respondentů, považuje výši bankovních poplatků za přiměřenou službám, které jim banka poskytuje. Jedná se celkem o 35 dotazovaných z celkového počtu 150.

Téměř stejné procento dotazovaných (22 %) na výši bankovních poplatků nemá názor, tedy neví, zda jsou adekvátní či nikoliv.

Zbýlých 55 % není spokojeno s částkou, kterou platí bance na poplatcích. Jedná se tedy o nadpoloviční většinu, což potvrzuje hypotézu č. 2, ve které bylo stanoveno, že více jak polovina respondentů nepovažuje bankovní poplatky za adekvátní.

Graf 9 - Považujete výši bankovních poplatků za adekvátní?¹¹¹



¹¹¹ Vlastní výzkum.

Který z následujících poplatků považujete za nejabsurdnější?

Respondenti měli na výběr z 8 možností: poplatek za příchozí platby, poplatek za výběr platební kartou z bankomatu, poplatek za vedení běžného účtu, poplatek za nadměrný vklad, poplatek za vklad na přepážce na vlastní účet, poplatek za výběr na přepážce z vlastního účtu, poplatek za předčasně splacený úvěr a poslední poplatek za zjištění zůstatku přes bankomat.

Všechny uvedené možnosti byly vybrány z osmi vítězných poplatků ankety o nejabsurdnější poplatek a to od roku 2005 do roku 2012.

Nejméně zarážejícím poplatkem je pro respondenty poplatek za výběr na přepážce z vlastního účtu. Ten zvolilo 6 osob. Dalších 8 lidí volilo možnost poplatku za výběr platební kartou.

Naopak nejabsurdnějším poplatkem je podle provedeného dotazníkového šetření poplatek za zjištění zůstatku přes bankomat a poplatek za příchozí platby. První z uvedených možností volilo 36 respondentů, druhou pak 33.

Graf 10 - Který z následujících poplatků považujete za nejabsurdnější?¹¹²



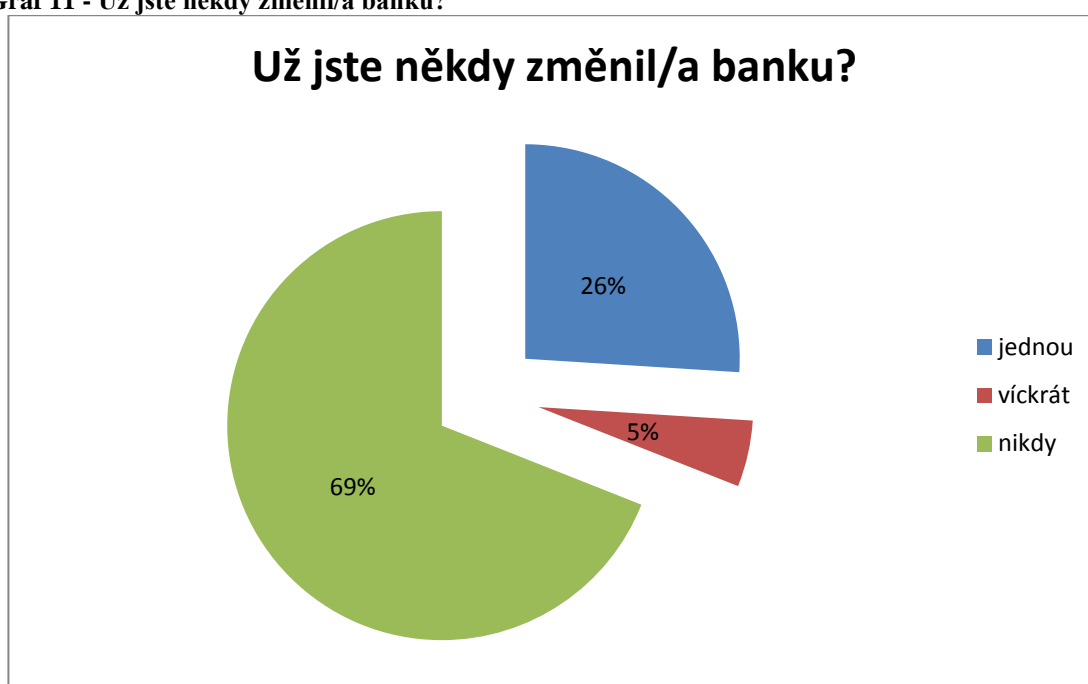
¹¹² Vlastní výzkum.

Už jste někdy změnil/a banku?

U této otázky bylo hlavním cílem zjistit, jak velké procento z dotazovaného vzorku lidí v minulosti přešlo ke konkurenční bankovní instituci. Ke změně banky mohou mít klienti různé důvody, ne přesto každý jí nakonec změní.

Podle tohoto výzkumu celkem 31 % respondentů se v minulosti rozhodlo ke změně a založení účtu u jiné banky. Z toho 26 % banku měnilo jedenkrát a 5 % vícekrát – tedy těchto 5 % vyzkoušelo za svůj život již víc bankovních domů. Zbylá nadpoloviční většina, tedy 69 % jsou věrnými klienty své banky a banku doposud nikdy nezměnilo.

Graf 11 - Už jste někdy změnil/a banku?¹¹³



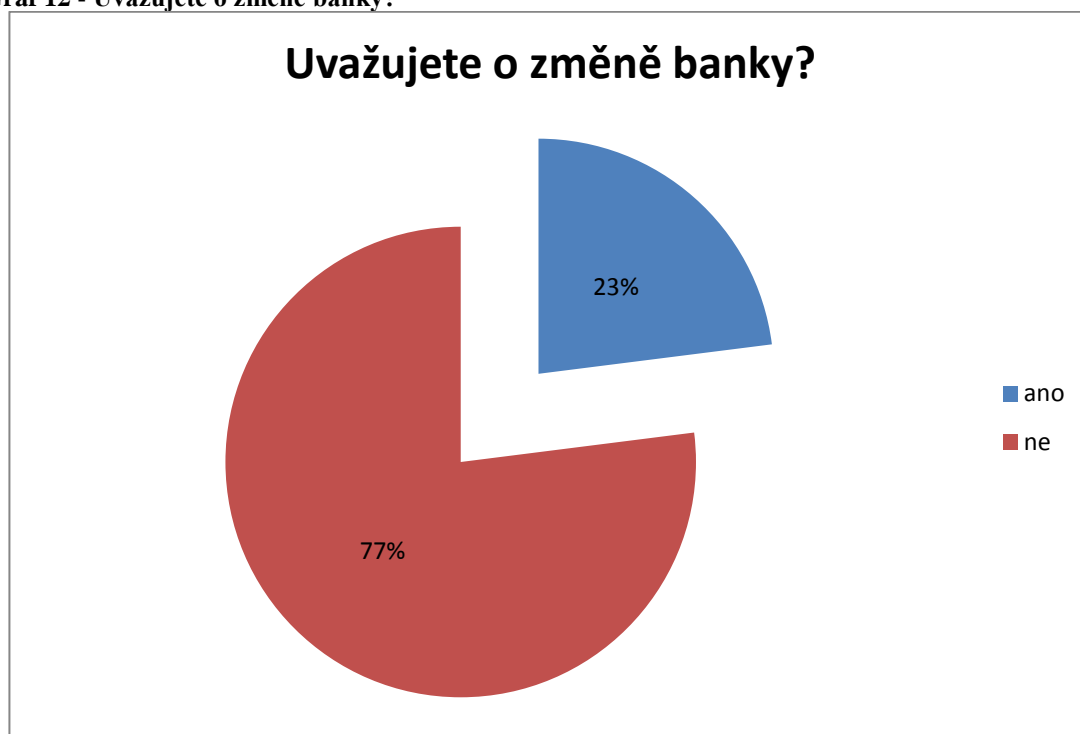
¹¹³ Vlastní výzkum.

Uvažujete o změně banky?

Tato otázka měla za úkol zjistit, jak velké procento respondentů uvažuje o změně svého aktuálního bankovního domu. Podle dotazníkového šetření 77 % dotazovaných, kteří jsou klienti bankovních institucí, nemají v plánu přejít k jiné – konkurenční bance.

Zbýlých 23 % z oslovených by rádo banku změnilo. Je velice možné, že pokud chce klient svou banku změnit, tak je s největší pravděpodobností se svou bankovní institucí nespokojen. Zvláštní však je, že podle grafu č. 5 - Jste spokojen/a se službami banky? – je se svou bankou nespokojenou pouze necelých 13 % respondentů.

Graf 12 - Uvažujete o změně banky?¹¹⁴



¹¹⁴ Vlastní výzkum.

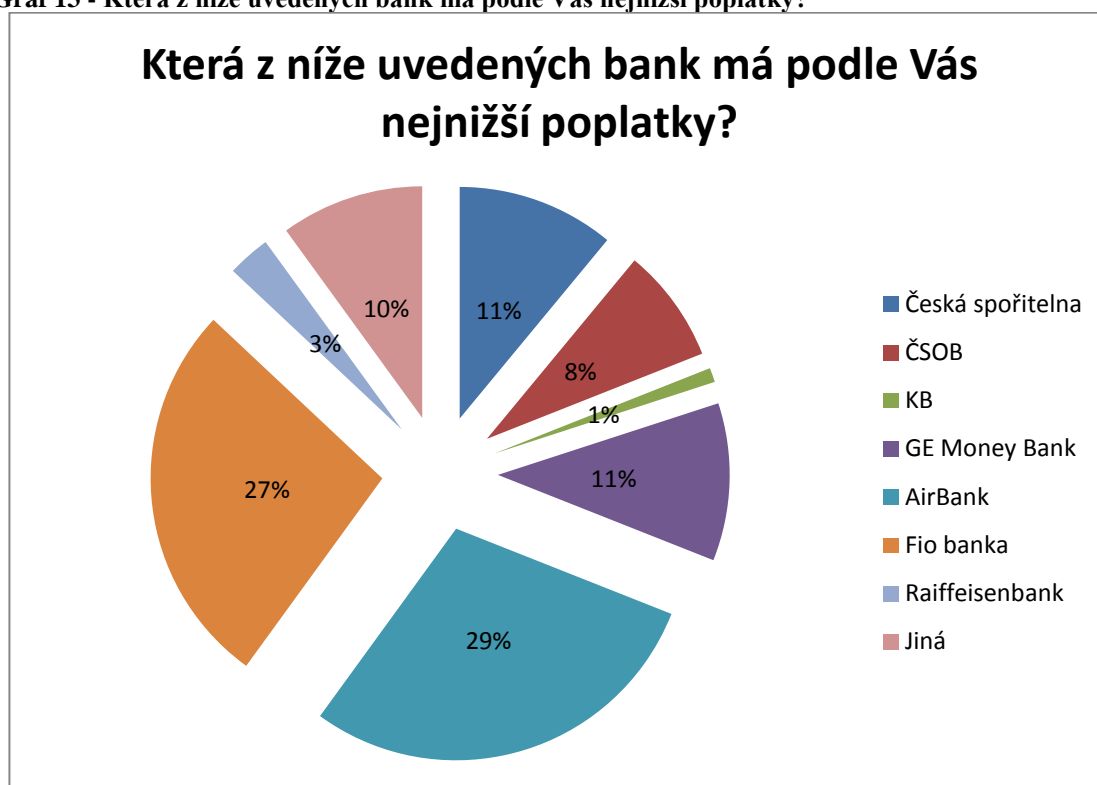
Která z níže uvedených bank má podle Vás nejnižší poplatky?

Smyslem této otázky – Která z níže uvedených bank má podle Vás nejnižší poplatky? - bylo zjistit, kterou banku respondenti považují za nejlevnější na tuzemském trhu. Podle provedeného průzkumu má nejnižší bankovní poplatky AirBank. Tato skutečnost zároveň dokazuje i poslední, třetí hypotézu:

Největší procento respondentů považuje AirBank za jednu s nejnižšími bankovními poplatky. AirBank v tomto pomyslném souboji získala 29 %. O dvě procenta méně, tedy 27 % má Fio banka. Největší banku tuzemského trhu, Českou spořitelnu, kterou podle grafu 4 – U jaké banky máte účet? – využívá 39 ze všech respondentů, za banku s nejnižšími poplatky považuje jen 16 dotazovaných, tedy 11 %.

Naopak jako „nejdražší“ se respondentům jeví Komerční banka (1 %) a Raiffeisenbank (3 %). Poslední možnost jiná volilo 10 %. Tyto hlasy směřovaly převážně k mbank a v některých případech zněly: Nemám představu.

Graf 13 - Která z níže uvedených bank má podle Vás nejnižší poplatky?¹¹⁵



¹¹⁵ Vlastní výzkum.

Účastnil/a jste se někdy ankety o nejabsurdnější bankovní poplatek?

Poslední otázka byla zaměřena na nedávno probíhající anketu o nejabsurdnější bankovní poplatek, která je pořádána každoročně webovou stránkou www.bankovnipoplatky.com¹¹⁶ a to již od roku 2005. Dotazovala se respondentů, zda se této anketě někdy v minulosti účastnili. Dotazník nabízel čtyři možnosti – jednou, vícekrát, pravidelně a poslední možnost - nikdy.

Z celkového počtu 150 se této anketě zaměřené na absurditu některých bankovních poplatků pravidelně každý rok, tedy od roku 2005, neúčastní nikdo. Sedm dotazovaných (5 %) se do hlasování zapojilo více než jednou. A pouze jednou v životě volilo nejvíce absurdní poplatek 11 % respondentů. Zbýlých 126 lidí se doposud nikdy nezapojilo do této anketě probíhající v České Republice a Slovenské Republice.

Graf 14 - Účastnil/a jste se někdy ankety o nejabsurdnější bankovní poplatek?¹¹⁷



¹¹⁶ *Bankovní poplatky* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW:<<http://poplatky.com/>>.

¹¹⁷ Vlastní výzkum.

6.2 Shrnutí dotazníkového šetření

První otázka dotazníkového šetření potvrzuje nutnost vlastnictví bankovního konta, kdy téměř všichni respondenti mají alespoň jeden účet u některé z tuzemských bankovních institucí.

Druhá otázka opět potvrzuje různá statistická šetření, podle kterých nejvíce bankovních klientů vykazuje Česká spořitelna a zbylé banky velké čtyřky. V tomto případě opět respondenti dotazníkového šetření jsou z velké části klienty těchto velkých bank.

Otázka zaměřená na spokojenost zákazníků je však v rozporu s výzkumem internetového portálu *finparada.cz*¹¹⁸ (viz obrázek 1 - Kam by klienti šli, pokud by si znovu zakládali běžný účet?) podle kterého by více jak polovina klientů velkých bank změnila svou bankovní instituci. Z toho vyplývá, že nejsou spokojeni, ale přesto podle tohoto průzkumu je se svou bankovní institucí spokojena nadpoloviční většina respondentů.

Víte, kolik měsíčně zaplatíte na poplatcích, byla v pořadí čtvrtá otázka zaměřená na vztah klienta a banky. Výsledek této otázky byl v celku překvapením, 80 % dotazovaných odpovědělo, že ví, kolik jim banka měsíčně strhne z účtu. Vzhledem k výpisům z bankovního účtu, které v sobě tyto položky zahrnují, a průměrnému věku respondentů (tedy většina dotazovaných bylo do padesáti let) je toto číslo dosti nízké.

Podle odpovědí na následující otázku - Který bankovní poplatek Vás stojí měsíčně nejvíce? - je nejnákladnější vedení běžného účtu, i přestože tento poplatek samostatně již téměř neexistuje (viz subkapitola 3.2.1).

Na další otázku odpovědi respondentů nepřekvapily, pouze potvrdily otázku předchozí. Podle odpovědí 68 % respondentů nesleduje výše bankovních poplatků u ostatních bankovních institucí, přesně stejné procento respondentů u otázky - Jste spokojen/a se svojí bankou? - odpovědělo ano, jsem spokojen/a. Spokojený klient samozřejmě nemá potřebu sledovat výši bankovních poplatků u konkurence.

Jak vyplývá ze všemožných průzkumů, anket, protestů, internetových diskuzí apod., v České republice je mnoho lidí rozčílono z výše bankovních poplatků, podle některých článků to až vypadá, že existuje jen málo lidí, kteří by považovali jejich výši za adekvátní. Avšak podle tohoto dotazníkového šetření, bankovní poplatky považuje za neadekvátní pouze 55 % respondentů.

¹¹⁸ *Finance na dlani* [online]. Praha : Finparada, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW:<<http://www.finparada.cz>>.

Jak již bylo řečeno, není těžké najít různé internetové diskuze, ankety či dokonce protesty zabývající se tematikou bankovních poplatků a především některými konkrétními poplatky, jejich výší a nesmyslností. Podle respondentů je nejabsurdnějším poplatkem poplatek za příchozí platbu, i přesto že po vítězství z roku 2005 v anketě o nejabsurdnější bankovní poplatek jej většina tuzemských bank zrušila (subkapitola 3.2.6).

Následující dvě otázky se týkaly změny banky – Změnil/a jste někdy banku? Chcete změnit banku? Kdy v minulosti 69 % z dotazovaných svou banku nikdy nezměnilo a 77 % z respondentů ani do budoucna změnit banku nechce.

Předposlední otázka měla za úkol zjistit, která banka má podle respondentů nejnižší bankovní poplatky. Tuto otázku na plné čáře ovládly dvě nejnovější banky na tuzemském trhu a to Fio banka a AirBank. Zvláštní však je, že i přestože respondenti vědí, že tyto dvě banky jsou nejlevnější na tuzemském trhu, účet u nich má jen malé procento. A ani předchozí otázka – Chcete měnit banku? - tuto skutečnost neobjasňuje.

Poslední otázka dotazníkového šetření byla zaměřena na populární anketu o nejabsurdnější bankovní poplatek, které se podle organizátorů účastní rok od roku více lidí a počet respondentů se pohybuje v řádech deseti tisíců (viz subkapitola 4.3). Podle dotazníkového šetření se této anketě účastnilo – jednou či víckrát pouze 16 % respondentů.

6.3 Zhodnocení hypotéz

Pro účely tohoto dotazníku byly stanoveny tři hypotézy.

H1: Nejvíce respondentů má účet u České spořitelny.

H2: Více jak polovina respondentů nepovažuje bankovní poplatky za adekvátní.

H3: Největší procento respondentů považuje AirBank za banku s nejnižšími bankovními poplatky.

Tyto hypotézy mohly být na základě dotazníkového šetření buďto vyvráceny nebo potvrzeny.

H1: Tato hypotéza byla přímo potvrzena na základě otázky č. 5., U jaké banky máte účet? 26 % respondentů vyplnilo, že má účet právě u České spořitelny, tedy u banky, s největším podílem klientů v České republice.

H2: Druhá hypotéza byla opět potvrzena a to otázkou č. 10 Považujete výši bankovních poplatků za adekvátní? Více jak polovina, tedy 55 % dotazovaných odpovědělo záporně.

H3: Poslední hypotéza byla na základě otázky č. 14 také potvrzena. Nejvíce respondentů a to 29 % považuje AirBank za banku s nejnižšími bankovními poplatky.

ZÁVĚR

Hlavním cílem bakalářské práce bylo na základě analýzy bankovních poplatků a provizí vybraných bank v České republice a marketingového výzkumu názorů klientů zhodnotit situaci na současném bankovním trhu.

V první části práce jsou uvedeny informace o nejčastějších bankovních poplatcích, které jsou spojeny s účty fyzických osob a dále porovnání měsíčních výdajů na vedení bankovního účtu. Průzkum ukázal, že na bankovním trhu lze najít banky, které nabízejí své účty s nízkými náklady na jejich užívání, ale zároveň existují i banky, u kterých si připlatíme. Za nízko nákladové banky lze považovat nově vzniklé, menší banky (Fio banka, AirBank). Naopak banky se zavedenou dlouholetou tradicí na tuzemském trhu a velkým počtem klientů patří mezi ty dražší, v některých případech se dá dokonce říci, že jsou až přehnaně drahé. Tento fakt je logický, tyto velké banky mají dostatečně stabilní postavení a hodně klientů, proto si mohou dovolit účtovat o hodně vyšší poplatky, než nově vzniklé banky.

Z komparace vybraných bankovních institucí vyplývá, že nejlevnější bankovní účet pro fyzické osoby nabízí Fio banka a AirBank, právě ty dvě nejmladší banky na tuzemském trhu. Na druhou stranu banka s největším počtem klientů (5 300 000), Česká spořitelna, v tomto porovnání dopadla nejhůř. U této banky průměrný klient vlastní běžný účet zaplatí 164,32 Kč měsíčně. Tato analýza dokazuje, že největší banky na trhu účtují svým klientům jedny z nejvyšších poplatků.

Druhá část je zaměřena na marketingový výzkum názorů klientů. Tento výzkum byl zaměřen na to, jak klienti bank vnímají situaci na současném bankovním trhu, jejich vztah s bankou a především na to, zda jsou či nejsou spokojeni s výší bankovních poplatků. Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 150 respondentů, z toho 148 jich alespoň jeden bankovní účet vlastní. Z dotazníku lze usuzovat, že většina bankovních klientů je se svou bankovní institucí spokojena, avšak s výší bankovních poplatků nikoliv. Dalším zajímavým faktem vyplývajícím z dotazníku je skutečnost, že respondenti jsou si vědomi, které banky na trhu mají nejnižší poplatky, ale i přesto mají účet u velkých dražších bankovních institucí. Tento poznatek jen dodává na pravdivosti tomu, že tyto větší bankovní instituce jsou natolik stabilní, že mohou poplatky za své služby účtovat ve vyšších částkách, než banky menšího typu.

Vzhledem k těmto výsledkům by si klienti měli uvědomit, že nestačí jen jednou ročně uspořádat anketu vypovídající o absurditě bankovních poplatků, či dlouze

diskutovat, na různých portálech na téma drahých a nesmyslných poplatků, které musíme platit, ale je třeba jednat. Dokud budou mít tyto banky dostatečně stabilní základnu klientů, ochotných platit jejich přemrštěně drahé poplatky, nikdy své ceníky, ani strategii nezmění. Do budoucna můžeme jen doufat, že klienti dají jasně najevo, svou nespokojenost s tím, kolik platí své bance na poplatcích dostatečně jasným způsobem, například změnou instituce, protože tento způsob protestu je pravděpodobně jediný účinný nástroj, jak donutit velké banky ke změně. Do té doby bude v této pomyslné válce mezi klientem a bankou neustále vítězit právě banka.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Literární zdroje

1. DVOŘÁK, P. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha : Linde, 2005. 681 s. ISBN 80-7201-515-X.
2. FREIGER, F. *Bankovníctví*. Praha : Vydavatelství ČVUT, 2000. 181 s. ISBN 80-01-02106-8.
3. JÍLEK, J. *Peníze a měnová politika*. Praha : Grada, 2004. 697 s. ISBN 80-247-0769-1.
4. JUŘÍK, P. *Encyklopedie platebních karet: historie, současnost a budoucnost peněz a platebních karet*. Praha : Grada, 2003. 312 s. ISBN 80-247-0685-7.
5. JUŘÍK, P. *Platební karty*. Praha: Grada, 2007. 296 s. ISBN 80-147-1381-0.
6. KALBIS, Z. *Bankovní služby v praxi*. Brno : ComputerPress, 2005. 148 s. ISBN 80-251-0882-1.
7. KOZEL, R. *Moderní marketingový výzkum*. Praha : Grada, 2006. 277 s. ISBN 80-247-0966-X.
8. MEJSTRÍK, M., PEČENÁ, M., TEPLÝ, P. *Základní principy bankovníctví*. Praha : Karolinum, 2008. 627 s. ISBN 978-80-246-1500-4.
9. OKAMURA, T. *Umění vládnout*. Praha : Frangment, 2011. 112 s. ISBN 978-80-253-7.
10. PŮLPÁN, K., DUCHÁČKOVÁ, E., MUSÍLEK, P., a kol. *Slovník bankovníctví, pojišťovnictví a kapitálových trhů*. Praha : PublicHistory, 1998. 236 s. ISBN 80-902193-2-2.
11. PÁNEK, D. *Bankovní služby*. Brno : Masarykova univerzita, 2010. 70 s. ISBN 80-210-2691-X.
12. PETRJÁNOŠOVÁ, B. *Bankovní management*. Brno : Masarykova univerzita, 1996. 146 s. ISBN 80-210-1471-7.
13. POLOUČEK, S. a kol. *Bankovníctví*. Praha : C.H.Beck, 2006. 716 s. ISBN 80-7179-462-7.
14. POSPÍŠIL, R., HOBZA, V., PUCHINGER, Z. *Finance a bankovníctví*. Olomouc : Univerzita Palackého, 2006. 78 s. ISBN 80-244-1297-7.
15. PŮLPÁNOVÁ, S. *Komerční bankovníctví v České republice*. Praha : Vysoká škola ekonomická, 2011. 338 s. ISBN 978-80-245-1180-1.

16. REVENDA, Z., MUSÍLEK, P., MANDEL, M., DVOŘÁK, P., KONDERA, J. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Praha : Management press, 2012. 423 s. ISBN 978-80-7261-240-6.
17. SEKERA, B., NEČAS, S., ČERNOHORSKÁ, L. *Bankovní transakce*. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2005. 140 s. ISBN 80-7194-809-8.
18. SCHLOSSBERGER, O. *Platební služby*. Praha : Management press, 2012. 325 s. ISBN 978-80-7261-238-3.
19. ŠENKÝŘOVÁ, B. a kol. *Bankovníctví I*. Praha : Grada, 1999. 263 s. ISBN 80-7169-859-8.
20. ULRICH, M., PFEIFEROVÁ, D. *Bankovníctví*. Praha : Credit, 2001. 264 s. ISBN 80-213-0815-X.

Elektronické zdroje

1. *Bankovní poplatky* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW: <<http://poplatky.com/>>.
2. *Bankovní účty* [online]. Praha : Finparáda, 2014 [cit. 2014-03-17]. Dostupné z WWW: <http://www.finparada.cz/BankovniUcty_OsobniUcty.aspx>.
3. *Banky ruší poplatek za trvalé příkazy* [online]. Praha : Aktuálně, 2011 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://zpravy.aktualne.cz/finance/banky-rusi-poplatek-za-trvale-prikazy-byl-protizakonny/r~i:article:723892/>>.
4. *Cena odchozích plateb v eur* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2012 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/cena-odchozich-plateb-v-eur-az-na-vyjimky-par-stovek-16565.html>>.
5. *Ceník České spořitelny* [online]. Praha : Česká spořitelna, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <http://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/RR_SK.I.xml, pdf_IE>.
6. *Ceník produktů a služeb pro soukromé osoby* [online]. Praha : Raiffeisenbank [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/files/pages/1416-sazebniky-fyzicke-osoby/kb-20140101-sazebnik-1-obcane-pdf.pdf>>.
7. *Co je lepší, bankovní účty s balíčkem služeb, nebo bez nich?* [online]. Praha : Idnes, 2010 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <http://finance.idnes.cz/co-je-lepsi-bankovni-ucty-s-balickem-sluzeb-nebo-bez-nich-hlasujte-py5-/viteze.aspx?c=A100924_105019_bank_sov>.

8. *Část klientů mezi bankami cestuje* [online]. Praha : Finparáda, 2014 [cit. 2014-03-18]. Dostupné z WWW: <<http://www.finparada.cz/1655-Cast-klientu-mezi-bankami-cestuje.aspx>>.
9. *Debetní karty* [online]. Praha : Měšec, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/platebni-karty/debetni-karty/>>.
10. *Den protestu* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2014 [cit. 2014-03-18]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/den-protestu-1185732014.html>>.
11. *Finance na dlani* [online]. Praha : Měšec, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW:<<http://www.finparada.cz>>.
12. *Internetové bankovníctví* [online]. Praha : Měšec 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/prime-bankovnictvi/internetove-bankovnictvi/pruvodce/>>.
13. *Jak šetřit při výběru z bankomatu* [online]. Praha : Idnes, 2013 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <http://finance.idnes.cz/jak-setrit-pri-vyberu-z-bankomatu-dlq-viteze.aspx?c=A130528_101117_viteze_sov>.
14. *Kolik stojí internetové bankovníctví?* [online]. Praha : Měšec, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/kolik-stoji-internetove-bankovnictvi/>>.
15. *Měšec* [online]. Praha : Měšec, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW:<<http://www.mesec.cz>>.
16. *Na vedení účtu u většiny bank zapomeňte* [online]. Praha : Novinky, 2011 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.novinky.cz/ekonomika/241603-na-vedeni-bezneho-uctu-zdarma-u-vetsiny-bank-zapomente.html>>.
17. *Nejabsurdnější bankovní poplatek* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2014 [cit. 2014-03-18]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/ankety/nejabsurdnejsi-bankovni-poplatek.html>>.
18. *Nejlepší bankovní účet* [online]. Praha : Finance, 2014 [cit. 2014-03-17]. Dostupné z WWW: <<http://www.finance.cz/ucty-a-sporeni/kalkulacky-a-aplikace/nejlepsi-bankovni-ucet/#nejucet>>.
19. *Některé poplatky vzrostly, jiné se ale i snížily* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2009 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/nektere-poplatky-vzrostly-jine-se-ale-i-snizily---2-dil.html>>.

20. *Nosíte tržby do bank?* [online]. Byznys 2011 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://byznys.ihned.cz/c1-52237000-nosite-trzby-do-bank-mate-sanci-usetrit-poplatky-za-vymenu-minci-se-zmirnuji>>.
21. *O bance* [online]. Praha : RB, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW: <<https://www.rb.cz/o-bance/o-bance/>>.
22. *O Fio* [online]. Praha : Fio banka, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW: <<http://www.fio.cz/o-nas/fio-banka/o-fio>>.
23. *O nás CS* [online]. Praha : CSAS, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/profil-ceske-sporitelny-d00014413>>.
24. *O nás GE-Money* [online]. Praha : GE Money Bank, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW: <<https://www.gemoney.cz/o-nas/ge-money>>.
25. *Online dotazník* [online]. Praha : Survio, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW: <<http://www.survio.com/cs/>>.
26. *Platební karty* [online]. Praha : Měšec, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/platebni-karty/pruvodce/>>.
27. *Poplatky za příchozí platby Vás stále vyjdou draho* [online]. Praha : Idnes, 2007 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <http://finance.idnes.cz/poplatky-za-prichozi-platby-vas-stale-vyjdou-draho-fxm-/bank.aspx?c=A070504_165454_fi_osobni_fib>.
28. *Poplatek za vedení běžného účtu není absurdní* [online]. Praha : Měšec, 2008 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/poplatek-za-vedeni-bezneho-uctu-neni-absurdni/>>.
29. *Poplatek za vklad hotovosti* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2011 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/poplatek-za-vklad-hotovosti--nejprve-nejabsurdnejsi-pak-zrusen-zakonem-14783.html>>.
30. *Potřebujete směnit peníze?* [online]. Praha : Měšec 2009 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/smena-penize-valuty-dovolena-banka-smenarna/>>.
31. *Pravidelné platby a inkasa se u některých bank prodraží* [online]. Praha : Měšec, 2010 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/pravidelne-platby-a-inkasa-se-u-nekterych-bank-prodrazi/>>.
32. *Profil CSOB* [online]. Praha : CSOB, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW: <<http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Profil-CSOB/Stranky/default.aspx>>.

33. *Průměrný klient tuzemských bank* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2014 [cit. 2014-03-17]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/prumerny-klient-tuzemskych-bank-vybira-mesicne-4000-kc-11975.html>>.
34. *Průvodce mobilní bankovníctví* [online]. Praha : Měsíc, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/prime-bankovnictvi/mobilni-bankovnictvi/pruvodce/>>.
35. *Přijatá platba ze zahraničí se může prodražit* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2012 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/prijata-platba-ze-zahranici-se-muze-prodrazit.html>>.
36. *Přímé bankovníctví* [online]. Finanční vzdělání 2007 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.financnivzdelavani.cz/webmagazine/page.asp?idk=306>>.
37. *Přímé bankovníctví – srovnání* [online]. Praha : Měsíc 2013 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <www.mesec.cz/produkty/prime-bankovnictvi/?_sl1=zrizeni_sluzby&_sl2=vedeni_sluzby&_sl3=bezna_sms&_sl4=prkaz_k_inkasu&tridit=_sl3&smer=v>.
38. *Sazebník ČSOB* [online]. Praha : ČSOB, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/files/pages/1416-sazebniky-fyzicke-osoby/csob-012014-pdf.pdf>>.
39. *Sazebník fyzické osoby Airbank* [online]. Praha : Airbank, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <http://www.bankovnipoplatky.com/files/pages/1416-sazebniky-fyzicke-osoby/airbank_fo-pdf.pdf>.
40. *Sazebník fyzické osoby Fio* [online]. Praha : Fio banka, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <http://www.bankovnipoplatky.com/files/pages/1416-sazebniky-fyzicke-osoby/fio_fo_1102013-pdf.pdf>.
41. *Sazebník KB pro občany* [online]. Praha : Komerční banka, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/files/pages/1416-sazebniky-fyzicke-osoby/kb-20140101-sazebnik-1-obcane-pdf.pdf>>.
42. *Správa kartového účtu* [online]. Praha : Měsíc, 2014 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/produkty/kreditni-karty-pro-obcany>>.
43. *Vše o AirBank* [online]. Praha : AirBank, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW: <<http://www.airbank.cz/cs/vse-o-air-bank/kdo-jsme/historie/>>.
44. *Zaujalo nás, kolik jsme platili za výběr hotovosti* [online]. Praha : Bankovní poplatky, 2012 [cit. 2014-03-

- 16]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/zaujalo-nas-kolik-jsme-platili-za-vyber-hotovosti-pred-10-lety.html>>.
45. *Základní informace* [online]. Praha : KB, 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z WWW: <<https://www.kb.cz/cs/o-bance/o-nas/zakladni-informace.shtml>>.
46. *Zrušení poplatku za příchozí platbu, maličkost, která se vyplatí i bance* [online]. Praha : Měšec, 2006 [cit. 2014-03-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.penize.cz/bezne-ucty/18302-zruseni-poplatku-za-prichozi-platbu-malickostot-ktera-se-vyplati-i-bance>>.
47. *Žebříčky* [online]. Praha : Finaparada, 2014 [cit. 2014-03-17]. Dostupné z WWW: <<http://www.finparada.cz/Zebricky.aspx?w=1>>.

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Seznam tabulek

Tabulka 1 - Ziskovost a efektivnost bankovního sektoru	13
Tabulka 2 - Poplatky za došlou platbu	20
Tabulka 3 - Přehled cen výběru hotovosti v roce 2001 a 2011	24
Tabulka 4 - Bankovní účty - žebříček nejlepších nabídek	31

Seznam obrázků

Obrázek 1- Kam by klienti šli, pokud by si znovu zakládali běžný účet?	36
--	----

Seznam grafů

Graf 1 - Celkem návštěv.	40
Graf 2 - Doba vyplnění dotazníku.....	41
Graf 3 - Máte bankovní účet?.....	42
Graf 4 - U jaké banky máte účet?.....	43
Graf 5 - Jste spokojen/a se službami banky?	44
Graf 6 - Máte přehled o tom, kolik měsíčně zaplatíte bance na poplatcích?	45
Graf 7 - Jaký bankovní poplatek si myslíte, že Vás stojí měsíčně nejvíc?	46
Graf 8 - Sledujete výši poplatků u ostatních bank?.....	47
Graf 9 - Považujete výši bankovních poplatků za adekvátní?	48
Graf 10 - Který z následujících poplatků považujete za nejabsurdnější?	50
Graf 11 - Už jste někdy změnil/a banku?.....	51
Graf 12 - Uvažujete o změně banky?	52
Graf 13 - Která z níže uvedených bank má podle Vás nejnižší poplatky?	53
Graf 14 - Účastnil/a jste se někdy ankety o nejabsurdnější bankovní poplatek?	54

PŘÍLOHA

Příloha č. I – Vzor dotazníku

Dobrý den,

jsem studentkou Vysoké školy evropských a regionálních studií v Českých Budějovicích, obor finanční služby. Dovoluji si Vás touto cestou požádat o vyplnění krátkého dotazníku, který bude sloužit jako podklad k mé bakalářské práci, zabývající se bankovními poplatky v České republice. Děkuji Vám za Váš čas strávený nad tímto dotazníkem.

Jste?

- Muž
- Žena

Váš věk je?

- do 26 let
- 27 - 50
- více jak 50 let

Nejvyšší dosažené vzdělání?

- Základní
- Střední odborné (výuční list)
- Středoškolské s maturitou
- Vyšší odborné
- Vysokoškolské

Máte bankovní účet?

- Ano
- Ne

U jaké banky máte účet?

- Česká spořitelna
- ČSOB
- Komerční banka
- GE Money Bank
- AirBank
- Fio banka
- Raiffeisenbank
- Jiná

Jste spokojen/a se službami banky?

- Ano
- Ne
- Nepřemýšlím o tom

Máte přehled o tom, kolik měsíčně zaplatíte bance na poplatcích?

- Ano
- Ne

Jaký bankovní poplatek si myslíte, že Vás stojí měsíčně nejvíc?

Sledujete výši poplatků u ostatních bank?

- Ano
- Ne
- Nezajímá mě to

Považujete výši bankovních poplatků za adekvátní?

- Ano
- Ne
- Nevím

Který z následujících poplatků považujete za nejabsurdnější?

- Poplatek za příchozí platby
- Poplatek za výběr platební kartou z bankomatu
- Poplatek za vedení běžného účtu
- Poplatek za nadměrný vklad
- Poplatek za vklad na přepážce na vlastní účet
- Poplatek za výběr na přepážce z vlastního účtu
- Poplatek za předčasně splacený úvěr
- Poplatek za zjištění zůstatku přes bankomat

Už jste někdy změnil/a banku?

- Jednou
- Víckrát
- Ne nikdy

Uvažujete o změně banky?

- Ano
- Ne

Která z níže uvedených bank má podle Vás nejnižší poplatky?

- Česká spořitelna
- ČSOB
- Komerční banka
- GE Money Bank
- AirBank
- Fio banka
- Raiffeisenbank
- Jiná

Účastnil/a jste se někdy ankety o nejabsurdnější bankovní poplatky?

- Jednou
- Víckrát
- Pravidelně
- Nikdy