

Bakalářská práce

Analýza bankovních produktů tradičních a nových bank v ČR

Autor práce: Lukáš Černý

**Studijní obor: Management a marketing služeb – specializace finanční
služby**

Forma studia: Kombinovaná

Vedoucí práce: Ing. Petra Jílková, Ph.D.

Katedra: Managementu a marketingu služeb

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v seznamu použitých zdrojů.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce – v elektronické podobě ve veřejně přístupné části infodisku VŠERS a v tištěné podobě knihovnou VŠERS, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky vedoucího a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce systémem na odhalování plagiátů.

.....

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

ABSTRAKT

ČERNÝ, L. Analýza bankovních produktů tradičních a nových bank v ČR : *bakalářská práce*. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2019, 65 s. Vedoucí bakalářské práce : Ing. Petra Jílková, Ph.D.

Klíčová slova: bankovní systém, banka, bankovní produkty, tradiční banka, nová banka, Fio banka, Česká spořitelna, dotazníkové šetření

Práce na základě dotazníkového šetření analyzuje a porovnává nejvíce využívané bankovní produkty klientů středního věku u vybrané tradiční a nové banky na českém bankovním trhu. V teoretické části této práce, která je zpracována na základě odborné literatury, jsou vysvětleny pojmy jako banka, bankovní systém, bankovní produkty i historie českého bankovníctví. V praktické části je nejdříve provedena základní komparace vybraných dvou bank především na základě jejich poslední výroční zprávy a zmapování jejich postavení mezi ostatními bankami na českém bankovním trhu. Dále je pak pomocí grafů vyhodnoceno provedené dotazníkové šetření, které porovnávalo banky z hlediska jejich nejvíce využívaných produktů, profilu jejich klientů i zjištění celkové klientské spokojenosti s touto bankou. V závěru práce je popsáno celkové shrnutí výsledků i profil tradiční a nové banky na našem bankovním trhu.

ABSTRACT

ČERNÝ, L. Analysis of Bank Products in Traditional and New Banks in Czech Republic : Bachelor thesis. České Budějovice : College of European and Regional Studies, 2019, 65 p. Supervisor : Ing. Petra Jílková, Ph.D.

Key words: bank system, bank, bank products, traditional bank, new bank, FIO bank, Ceska sporitelna, survey

This thesis based on survey data analyzes and compares the most used bank products of middle aged clients at selected traditional and new banks in the Czech bank market. In the theoretical part of this thesis, which is based on selected literature, terms like "bank, bank system, bank products" are explained, and also the history of the Czech bank system. In the practical thesis there is first a basic comparison of two selected banks based on their annual reports and their position among other banks in the Czech bank market. Also included are graphs showing survey data which compares banks based on their most used products, profiles of their clients and customer satisfaction.

Obsah

Úvod.....	8
1 Cíl a metodika bakalářské práce.....	10
2 Bankovní systém ČR.....	11
2.1 Historie českého bankovníctví.....	12
2.2 Základní charakteristika bank a bankovníctví.....	16
2.3 Centrální banka.....	20
2.4 Bankovní produkty.....	22
2.4.1 Úvěrové bankovní produkty.....	22
2.4.2 Investiční bankovní produkty.....	25
3 Základní charakteristika vybraných bank.....	28
3.1 Česká spořitelna a.s.....	28
3.2 Fio Banka.....	30
3.3 Postavení srovnávaných bank na českém bankovním trhu.....	32
4 Komparace vybraných bank – dotazníkové šetření.....	35
4.1 Charakteristika a metodický postup dotazníkového šetření.....	35
4.2 Cíle dotazníkového šetření a stanovení hypotéz.....	36
4.3 Vyhodnocení dotazníkového šetření.....	36
4.4 Vyhodnocení hypotéz a shrnutí dalších výsledků dotazníkového šetření.....	53
5 Analýza nabídky a dostupnosti nejčastěji využívaného bankovního produktu.....	57
5.1 Nabídka produktu Běžný účet Česká spořitelna.....	57
5.2 Nabídka produktu Běžný účet Fio Banka.....	60

5.3 Porovnání poplatků za vybrané bankovní operace na běžném účtu.....	62
Závěr.....	66
Seznam použitých zdrojů.....	68
Seznam tabulek a grafů.....	72
Přílohy.....	74

Úvod

V ekonomicky vyspělých zemích patří bankovníctví mezi velmi dynamicky se rozvíjející odvětví, kdy vyspělá ekonomika daného státu vyžaduje i vyspělý a fungující bankovní systém.

A tak i situace na českém bankovním trhu se v posledních letech výrazně změnila a pořád se vyvíjí. Tradiční velké banky zde musí čelit stále větší konkurenci menších, nově vzniklých bank, které se snaží nabídnout svoje produkty a služby levněji a rychleji.

A tak i malé nové banky mají dnes svůj významný prostor na našem bankovním trhu a dokáží klientům představit atraktivní produkty. Jejich většinou užší portfolio nabízených produktů a služeb jim umožňuje udržet nižší provozní náklady a tak mohou poskytnout své produkty výhodněji. Proto v posledních letech pozorujeme, že roste počet klientů těchto nových bank.

Hlavním cílem této bakalářské práce je analýza bankovních produktů tradičních a nových bank na českém trhu. Budou zde vzájemně porovnáváni zástupci velké tradiční i nové banky s významným postavením na českém bankovním trhu a to na základě vlastní analýzy a provedeného dotazníkového šetření.

Dalším cílem pomocí dotazníkového šetření a stanovením hypotéz bude zjistit odpovědi na následující otázky. Jestli přecházejí klienti velkých tradičních bank do bank nově vznikajících nebo využívají produkty více bank najednou? Podle jakých kritérií si klienti vybírají svojí banku? Jaké produkty a služby v ní nejvíce využívají? Jakým způsobem provádějí bankovní transakce? Jak jsou spokojeni s nabízenými produkty a službami a s čím jsou případně nespokojeni? Jestli uvažují o změně stávající banky a případně z jakého důvodu o změně uvažují? A na závěr bude vzájemně analyzován a porovnán nejčastěji klienty využívaný bankovní produkt srovnávaných bank a to z hlediska jeho výhodnosti a dostupnosti pro klienty.

Jako zástupce velké tradiční banky jsem vybral Českou spořitelnu a jako zástupce úspěšné „nové“ banky Fio banku. Mezi další velké tradiční banky na našem

trhu můžeme zařadit ČSOB a Komerční banku a mezi nové banky například Fio banku, Air Bank, Sberbank, mBank a další. Tento můj výběr ovlivnilo především to, že já i moje rodina využíváme produkty těchto uvedených bank a obě mají pobočku v místě mého bydliště a jsou tak snadno dostupné v případě pravidelných osobních konzultací a případných návštěv vyžadující vypracování této práce.

Zpracováním této bakalářské práce na základě prostudování teoretických východisek z odborné literatury, výročních zpráv komerčních bank, i vyhodnocení dotazníkového šetření, chci také získat aktuální nadhled nad bankovním trhem v České republice. Dále se ještě blíže seznámit s nabízenými produkty u vybraných bank, i s jejich klienty. Jestli se například aktivně sami klienti zajímají o dění na bankovním trhu, nebo využívají služby finančních poradců a zprostředkovatelů. Stejně tak jako s jejich účetními rozvahami a hospodařením uvedených bank.

1 Cíl a metodika bakalářské práce

Cílem práce je analýza současné nabídky produktů pro klienty středního (produktivního) věku na českém trhu u vybrané tradiční a nové banky. Na základě vyhodnocení dotazníkového šetření bude provedeno porovnání nejvíce využívaných bankovních produktů a jejich posouzení z hlediska výhodnosti a dostupnosti pro klienta.

V teoretické části je stručně charakterizován bankovní trh, jeho historie od počátku bankovníctví v českých zemích, po vznik ČSR, přes rozsáhlé změny po roce 1989 až do současnosti. Dále je zde vymezen pojem banka, základní typy bank a jejich funkce včetně České národní banky. A v neposlední řadě jsou zde popsány druhy bankovních produktů, které dnes banky nabízejí ve svém portfoliu.

V praktické části jsou nejprve blíže představeny vybrané banky Česká spořitelna (jako zástupce tradiční banky) a Fio banka (jako zástupce nové banky). Jejich základní charakteristika, vznik, strategie, nabídka bankovních produktů, i jejich základní porovnání v číselných ukazatelích. Kde hlavním zdrojem pro provedení uvedené analýzy jsou poslední výroční zprávy obou bank (z 30. 4. 2019).

Další analýza nabídky bankovních produktů a komparace vybraných bank je ve 4. kapitole bakalářské práce provedena na základě dotazníkového šetření. Kde u jednotlivých otázek dotazníku jsem porovnával vybrané banky, i jejich klienty a vyhodnocoval stanovené hypotézy.

V poslední části je provedena konkrétní analýza dostupnosti a výhodnosti nejvíce využívaného bankovního produktu, který byl zjištěn na základě předešlého dotazníkového šetření.

V závěru práce je pak popsáno celkové shrnutí dotazníkového šetření především na základě potvrzených hypotéz, jaké nejčastější produkty dotazovaní respondenti u jednotlivých bank využívají, porovnání jejich výhodnosti a vyjádření míry celkové klientské spokojenosti, případně i nespokojenosti s nastavením uvedené banky směrem ke klientům. A konečný přínos zpracování této bakalářské práce pro moji praxi v tomto oboru.

2 Bankovní systém ČR

„Bankovní systém (označovaný též jako bankovní soustava) lze definovat jako systém tvořený centrální bankou a všemi obchodními bankami působícími v dané zemi, resp. v teritoriu příslušného nadnárodního ekonomického společenství, jejich vzájemnými vazbami a vazbami k okolí.“ (Rejnuš, 2010, s. 67)

Bankovní systém tvoří dvě vzájemně propojené složky a to složka institucionální a funkční. Do institucionální složky řadíme jednotlivé banky, které se podle své hlavní náplně činnosti dělí do několika druhů (obchodní, spořitelní, investiční, rozvojové, specializované, hypoteční, zemědělské, městské a komunální, konzorciální, zahraniční banky, stavební spořitelny, bankovní holdingové společnosti). Lze je členit například i podle vlastnictví (společnosti s ručením omezeným, akciové společnosti, státní peněžní ústavy, soukromé banky). Funkční složka bankovního systému spočívá v organizaci a v uspořádání vztahů mezi bankami v dané ekonomice – jednostupňový nebo dvoustupňový bankovní systém. (Revenda, 2011)

Jeho funkční složka závisí na stupni rozvinutosti ekonomiky dané země, na směnitelnosti používané měny, na ekonomické a finanční situaci daného státu. Ve světě existují různé druhy bankovních systémů. V případě rozvinutých zemí se jedná především o dvoustupňové bankovní systémy, kde centrální banka reguluje v daném bankovním systému všechny existující obchodní banky. (Rejnuš, 2010)

Pro jednostupňový bankovní systém je charakteristické, že centrální banka vůbec neexistuje nebo její činnost je nahrazena jiným orgánem nebankovního typu. Také může dojít k tomu, že komerční a centrální bankovníctví splyne do jedné monobanky, která pak vykonává obě funkce. (Kantnerová, 2016)

Český bankovní systém funguje na principu dvoustupňového bankovníctví. Je tvořen bankami univerzálními i určitými speciálními bankami, kde nad nimi stojí Česká národní banka.

2.1 Historie českého bankovníctví

Pro pochopení a objasnění významu slov tradiční a nová banka je zapotřebí nahlédnout do historie bankovníctví. Stručně zde proto bude nastíněn vývoj bankovního sektoru od vývoje bankovníctví v našich zemích (od 11.století) až do současnosti.

Vývoj bankovníctví v našich zemích

Od 11. století lze zaznamenat první rysy bankovníctví v českých zemích, který souvisí s výraznější úlohou peněz v oblasti směny. Panovníci již nestačili krýt potřebu peněžní hotovosti z vlastních zdrojů a tak si začali peníze půjčovat. Často pak ale dlužníci, velcí feudálové nebyli schopni dostát svým závazkům a zbavovali se věřitelů mocenským způsobem.

K oživení finančního života dochází především v době vlády posledních Přemyslovců a zejména nástupem Lucemburků, kdy lze zaznamenat první znaky bankovních operací. Mocní feudálové i panovník si čím dál častěji v této době půjčovali peníze například u severoitalských obchodních měst (Jan Lucemburský, Karel IV.) a i u domácích zdrojů. Podle křesťanských zásad se ale poskytnutí peněz za úrok mohli věnovat pouze „nekréšťané“. V našich zemích to byli většinou Židé – židovští obchodníci, kteří se tak od 14. do 17. století stali předchůdci pozdějších bankéřů. V 16. a 17. století bylo bankovníctví především doplňkem obchodní činnosti.

Teprve na přelomu 17. a 18. století se začíná situace měnit. Objevují se jednoduché bankovní transakce, které jsou spojené s obchodem i s rozvojem podnikání. První malý bankovní dům na našem území vznikl v Brně (1751) a byl spojen s rozvojem textilní manufaktury. První skutečná banka vznikla pak v roce 1706 v Rakousku – Vídeňská rakouská banka a spravovala především státní finance. (Šenkýřová, 2010)

Období 1918 – 1945

Bankovní systém meziválečné ČSR vycházel z modelu Rakouské bankovní soustavy, která má již od roku 1816 dvoustupňovou podobu kontinentálního typu, který je intenzivně provázán s nebankovními podnikatelskými subjekty, které kapitálově podporuje. Kromě akciových bank v něm významnou roli hrály peněžní subjekty

se specifickou vlastnickou formou, funkčním zaměřením i klientskou orientací (spořitelny, zemské banky, kampeličky, záložny).

V roce 1819 vzniká Erste Oesterreichische Sparkasse ve Vídni, v roce 1825 České spořitelna v Praze, v roce 1857 pražská pobočka Creditanstaltu – nejstarší akciová komerční banka na našem území, v roce 1868 Živnobanka – první nacionálně česká akciová komerční banka a v roce 1875 Městská spořitelna pražská – nejvýznamnější nacionálně česká spořitelna.

Nově vzniklá ČSR proto buduje svůj bankovní systém na dvoustupňovém základě s centrální bankou - s Národní bankou Československou (NBČs), která je aktivní od roku 1926. V mezidobí jí zastupovala a její fungování připravovala instituce – Bankovní úřad ministerstva financí (BÚMF).

V roce 1934 byla založena specifická finanční instituce - Československý reeskontní a lombardní ústav (ČSRLÚ), který byl zaměřený na likviditu bank. Banky u něj vytvářely povinné úročené vklady vybavené státní zárukou a to jim umožňovalo optimálně řídit své likvidní riziko.

V meziválečném období se klientům věnovala spousta různorodých subjektů, kde nejbliže k dnešní představě komerční banky měly akciové obchodní banky. Tyto banky zakládal podnikatel, upravoval je zákon o akciových společnostech, podléhaly státnímu doзору Ministerstva financí, jejich činnost sledoval a valných hromad se účastnil jim přidělený zvláštní komisař a také už měly povinnost každoročně předložit účetní rozvahu. Právě jejich akciová forma, zisková motivace, informační povinnost a bankovní dohled korespondují s naší představou současné komerční banky. Jejich zájem se orientoval především na podniky a firmy potravinářského průmyslu, na sklářství, strojírenství, zpracování dřeva a uhelný průmysl.

Dále vznikaly bankovní subjekty orientované na drobného klienta – spořitelny, záložny, kampeličky.

Důležitou roli zde měla Poštovní spořitelna, které disponovala rozsáhlou sítí poštovních úřadů. Byl to peněžní ústav se státní garancí, který drobným podnikatelským i nepodnikatelským klientům umožňoval bezpečné uložení úspor i bezhotovostní platební styk (zúčtování šeků).

Jen dvacet let mohlo fungovat naše bankovníctví samostatně. S nástupem válečného německého ekonomického systému totiž nastupuje i fáze násilné koncentrace a centralizace. Akciové podíly jsou nuceně převáděny německým vlastníkům, do centrální banky je dosazen říšský zmocněnec a dochází k likvidaci bank i k devastaci naší měny. (Půlpánová, 2007)

Období 1945 – 1989

Československý bankovní systém je přetvořen na centrálně plánovaný a řízený, dochází k bránění odtoku úvěrových zdrojů do sféry soukromého podnikání a k transformaci na monobankovní systém. Od roku 1950 financování aktivit podniků bylo řízeno jedinou institucí Státní bankou československou (SBČS), která současně plnila roli i centrální banky. A do Československé státní spořitelny byly postupně v rámci okresů sloučeny drobné peněžní instituty, které byly orientované na sběr depozit fyzických osob. (Půlpánová, 2007)

Vývoj bankovního sektoru po roce 1989

V tomto období vzniká trh cenných papírů, především Burza cenných papírů, RM – Systém a další trhy cenných papírů.

K 1. 1. 1990 vstupují v platnost zákon o Státní bance československé a zákon o bankách a spořitelnách. Tím byl vytvořen základní právní rámec standardního moderního bankovního systému.

Jako centrální banka státu byla ponechána Státní banka československá a z její sítě byly zákonem vyčleněny tři nové univerzální obchodní banky: Komerční banka (na území České republiky), Všeobecná úvěrová banka (na území Slovenska) a Investiční banka.

Nadále pak fungovaly Česká státní spořitelna, Slovenská státní spořitelna, Československá obchodní banka, Živnostenská banka. (Kantnerová, 2016)

Tabulka 1: Vývoj počtu bank v České republice

Období k:	Banky a pobočky zahraničních bank	velké banky	střední banky	malé banky	pobočky zahraničních bank	stavební spořitelny	banky s rozhodující českou účastí	banky s rozhodující zahraniční účastí
31. 12. 2018	50	4	5	9	27	5	9	41
31. 12. 2017	46	4	5	9	23	5	9	37
31. 12. 2016	45	4	5	8	23	5	8	37
31. 12. 2015	46	4	8	6	23	5	8	38
31. 12. 2014	45	4	8	6	22	5	8	37
31. 12. 2013	44	4	8	6	21	5	8	36
31. 12. 2012	43	4	8	6	20	5	8	35
31. 12. 2011	44	4	6	8	21	5	8	36
31. 12. 2010	41	4	4	9	19	5	8	33
31. 12. 2009	39	4	4	8	18	5	7	32

Zdroj: www.cnb.cz – vlastní zpracování

V 90. letech začaly vznikat první soukromé bankovní subjekty (Agrobanka) a prudký rozvoj komerční bankovní soustavy s malými zkušenostmi s řízením rizik a regulací bankovního systému vedl k prvním ekonomickým problémům některých komerčních bank (špatná návratnost poskytnutých úvěrů, atd.). Centrální bance byla vytýkána příliš vstřícná licenční politika.

Zaváděly se proto různé stabilizační programy, některým bankám byly odebrány licence, část problematických úvěrů byla převedena do speciální Konsolidační banky

a po roce 2000 dochází k privatizaci polostátních bank za pomoci zahraničního kapitálu. Tím dochází ke stabilizaci naší bankovní soustavy, která tak dobře obstála při finanční krizi v letech 2008 – 2009.

Po rozdělení Československa v roce 1993 dochází i k rozdělení bankovních soustav, k dílčím změnám, posunům, vzniká Česká národní banka a nová česká měna. K podpoře bytové výstavby jsou nově zavedeny stavební spořitelny (zákon o stavebním spoření), hypoteční bankovníctví, vznikají instituce spořitelních a úvěrových družstev a je navýšen minimální kapitál bank na 500 mil. Kč. (Kantnerová, 2016)

2.2 Základní charakteristika bank a bankovníctví

Banka je nejvýznamnějším podnikatelským subjektem finančního systému a působí jako součást zpravidla velmi přísně regulovaného bankovního systému (právní rámec a opatření centrální banky). Ze zákona mají pověření provádět bankovní služby a bankovní operace. (Rejnuš, 2010)

Banka jako finanční zprostředkovatel

„Evropská směrnice deklaruje banku jako „podnik“, jehož činnost spočívá v přijímání vkladů nebo jiných splatných peněžních prostředků od veřejnosti a poskytování úvěrů na vlastní účet.“ (Půlpánová, 2007, s. 79)

Banky provádějí transformaci kapitálu (přelévání peněz v různých formách) – kvantitativní, časovou, z hlediska obchodovatelnosti, z hlediska úvěrového rizika, teritoriální, měnovou. Mají za cíl podnikat se ziskem, kde základ bankovního zisku je tvořen rozdílem mezi úroky z úvěrů (výnosové úroky – banky poskytují úvěry různým subjektům) a úroky z vkladů (nákladové úroky – přijímají vklady od veřejnosti). (Kantnerová, 2016)

Banka jako instituce provádějící platební styk

Banky vedou účty pro velký počet klientů, vytvářejí vhodné podmínky pro bezhotovostní platby v tuzemském i mezinárodním měřítku, které v dnešní době

převládají, což může být pro ně velkou konkurenční výhodou (přesná, rychlá, spolehlivá). (Kantnerová, 2016)

Banka jako emisní instituce bezhotovostních peněz

Banky vytvářejí peníze v podobě zápisů na různých druzích bankovních účtů. Pouze centrální banka jako jediná instituce ve státě může emitovat hotovostní peníze. (Kantnerová, 2016)

Zásady činnosti obchodních bank

Mezi nejvýznamnější zásady podnikatelské činnosti bank patří: *Zásada rentability* – usilování bank o dosažení zisku, kde ziskovost je schopna pak zaručit rozvoj bankovního sektoru i konkurenci v daném odvětví. *Zásada jistoty* – banky podstupují celou řadu specifických rizik, se kterými je zapotřebí se vyrovnat (např. riziko změn úrokové míry, riziko inflační, riziko událostí, insolvence, měnové, právní, operační...). *Zásada likvidity* - banka musí být schopna kdykoliv uspokojit požadavky svých klientům. (Rejnuš, 2016)

Základní typy bank

Univerzální banky provádějí všechny bankovní operace, disponují univerzální licencí. Jedná se především o velké banky v jednotlivých vyspělých zemích. Většinou je jejich univerzálnost drahá, protože nabízejí mnoho bankovních produktů v mnoho oblastech a mohou se dostávat do problému s řízením rizika a vnitřní kontrolou. V České republice mezi velké univerzální banky patří například Česká spořitelna, ČSOB a Komerční banka.

Specializované banky jsou zaměřené pouze na určité činnosti, obory, osoby – stavební spořitelny, hypoteční banky, investiční banky. Jedná se především o menší banky a jejich specializace jim umožňuje nabízet kvalitnější služby. Jsou většinou méně konkurenceschopné v procesu koncentrace a internacionalizace světového bankovníctví a tím u nich hrozí vyšší riziko jejich úpadku. (Revenda, 2011)

Podmínky pro vznik banky v České republice

Licenci bankám uděluje Česká národní banka, je na dobu neurčitou a nelze jí převést na jiný subjekt.

Žádost o získání bankovní licence v ČR musí obsahovat následující náležitosti: *minimální základní kapitál 500 mil. Kč (původ, složení, možnosti dalšího navyšování); strategie rozvoje banky a její stanovy; obchodní plán na dobu 3 let; údaje o zakladatelích banky a osobách ve vedení banky (občanská bezúhonnost, odborná způsobilost – nejméně 3 osoby s tříletou praxí ve vedoucí funkci banky); výčet plánovaných činností banky, jejich časový harmonogram zavedení, strategie rozvoje promítnutá v rozvaze a ve výkazu zisků a ztrát; organizační údaje (pobočky, struktura, počet zaměstnanců, informační systém, atd.).* (Kantnerová, 2016)

Právní úprava bankovníctví

Vymezení banky v České republice je zakotveno v Zákoně č. 21/1992 Sb., o bankách, který nahradil zákon č. 158/1989 o bankách a spořitelnách. Důležitou roli v našem bankovníctví však hrají i další zákonné a podzákonné normy, např.: Zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance; Zákon č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrových družstev; Zákon č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření; Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník; Zákon č.219/1995 Sb., devizový zákon. (Půlpánová, 2007)

„Podle uvedeného zákona musí banka splňovat čtyři základní podmínky (§1): jde o právnické osoby (akciové společnosti) se sídlem v České republice, přijímají vklady, poskytují úvěry, mají k výkonu těchto činností bankovní licenci a nemohou vykonávat jinou podnikatelskou činnost.“ (Kantnerová, 2016, s. 32)

Bankovní tajemství

Je popsáno v zákoně č.21/1992 Sb., o bankách a znamená, že banka nemůže poskytovat nikomu dalšímu informace o svých klientech, o jejich bankovních operacích, o poskytnutých úvěrech, zůstatcích na účtech.

Jsou zde ale tímto zákonem č.21/1992 Sb. ustanoveny výjimky. A to pokud je písemně požaduje soud pro potřeby občanského soudního řízení, dále orgány činné trestním řízením (zejména Policie ČR), finanční úřady, Ministerstvo Financí ČR, orgány sociálního zabezpečení a zdravotní pojišťovny, soudní exekutor, úřad práce, finanční arbitr, Národní bezpečnostní úřad. Také se podle tohoto zákona mohou banky informovat o svých klientech navzájem mezi sebou (bonita, důvěryhodnost,

identifikační údaje, bankovní spojení) a Česká národní banka provozuje Centrální registr úvěrů.

Bankovní tajemství by se nemělo zaměňovat s pojmy „mlčenlivost“ a s „ochranou osobních údajů“. „Mlčenlivostí“ jsou zavázáni pracovníci bankovního dohledu České národní banky, kdy nesmí hovořit o konkrétních informacích z výkonu jejich funkce a to i po skončení povolání, zaměstnání. Smí sdělovat pouze informace v souhrnné podobě tak, aby se nevědělo, o kterou osobu, banku se jedná. Ochrana osobních údajů se řídí zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a týká se úplně všech institucí, které shromažďují identifikační údaje o svých klientech, tzn. nejenom banky, ale i pojišťovny, prodejci, občanská sdružení, politické strany, atd. Komplexní informace o této problematice jsou pak uvedené na stránkách Úřadu pro ochranu osobních údajů. (Kalabis, 2012)

Retailové bankovníctví

V odborné zahraniční literatuře se často můžeme setkat s termínem „Retail Banking“. Retailové (spotřebitelské) bankovníctví představuje poskytování bankovních produktů a služeb široké veřejnosti, drobným klientům banky, nikoliv podnikům, obchodním společnostem nebo jiným bankám. Patří sem především bankovní služby jako je poskytování běžných a spořicíh účtů, hypotéky, osobní půjčky, debetní a kreditní karty. Zavedená retailová banka bude mít ve svém portfoliu nejméně 50 těchto produktů a služeb a větší banky dokonce sto a více. Například dnešní zákazník průběžně na svém běžném účtu každý měsíc provede asi třicet transakcí ve formě mzdy, přímých inkas, trvalých příkazů, výběrů z bankomatu, převodů peněz atd. A tak se banka v dnešní době čím dál tím více musí snažit zefektivnit spolupráci zdrojů informačních technologií a lidí banky pro celkovou spokojenost zákazníků. (Croxford, Abramson, Jablonowski, 2005)

Retailové bankovníctví je i komplexní analýzou toho, jak tradiční retailové banky mohou čelit stále větším výzvám vznikajícího konkurenčního prostředí. Důležité je v dnešní době také zvážení tradičních základů bankovníctví a jejich začlenění do moderní doby, kdy je technologie všude kolem nás a vývoj velmi dynamický. Aby banky uspěly v této oblasti, musí také povzbudit loajalitu a celoživotní důvěru ke každému ze svých zákazníků. (Omarini, 2015)

2.3 Centrální banka

Vznik centrálních bank je významným mezníkem ve vývoji bankovníctví, protože nyní jsou tyto banky důležitými institucemi v oblastech měnové politiky a regulace bankovního systému. Historicky nejvýznamnějšími důvody pro vznik těchto specifických bankovních institucí byla především rozhazovačnost panovníků, vlád a nedostatečné vytváření zdrojů v podobě drahých kovů. Původně měly dvě základní funkce a to, že vedly účty pro panovníka a vládu a za druhé úvěrovaly schodky státní pokladny a rozpočtu.

Byly zakládány třemi různými způsoby. Buď byla jedna z existujících obchodních bank pověřena vykonáváním dvou uvedených funkcí, což ne vždycky probíhalo na principu dobrovolnosti. Další způsob založení centrální banky byl emisním zvýhodněním některých obchodních bank. V Itálii bylo tímto způsobem zvýhodněno šest obchodních bank, které si tak v emisní činnosti konkurovaly, což v konečném důsledku vedlo ke zhoršení situace a ke krachu jedné z těchto bank. A do třetice centrální banky vznikaly jako nové instituce. Zhruba od poloviny devatenáctého století začaly mít první centrální banky teprve současnou podobu a v některých zemích to bylo ještě mnohem později, až po druhé světové válce. (Revenda, 2015)

Od roku 1993 funkci centrální banky u nás vykonává Česká národní banka. Podle zákona č.6/1993 Sb., o České národní bance je ústřední bankou České republiky a orgánem vykonávajícím dohled nad finančním trhem. Jejím hlavním cílem je péče o cenovou stabilitu a podpora obecné hospodářské politiky vedoucí k udržitelnému hospodářskému růstu. (Kantnerová, 2016)

Orgány České národní banky

Bankovní rada je nejvyšší orgán, v čele stojí guvernérem, 2 viceguvernéři a 4 další členové, kteří jsou jmenováni na 6 let a mohou být pouze dvakrát v této funkci. Určuje měnovou politiku, stanovuje rozpočet ČNB, její organizační uspořádání. Poradními orgány jsou pak Výbor pro finanční trh a Rozkladová komise. (Kantnerová, 2016)

Funkce centrální banky

Centrální banka je nezávislou finanční institucí, která by měla zabezpečovat kvalitu národní měny a dlouhodobou stabilitu kupní síly peněz. V současnosti rozlišujeme dvě základní funkce centrálních bank (funkce makroekonomická a funkce mikroekonomická)

Funkce makroekonomická

Pomocí různých monetárních nástrojů (měnová politika) usiluje centrální banka o udržení stability tuzemské měny, o vyrovnanost platební bilance, o plánovaný ekonomický růst o únosnou míru nezaměstnanosti.

Emituje hotovostní peníze, kdy disponuje emisním monopolem vztahujícím se na bankovky i mince.

Provádí devizovou činnost, kdy cílem je zabezpečit dostatečnou devizovou likviditu země.

Funkce mikroekonomická

Reguluje obchodní banky a provádí bankovní dohled.

Reguluje vstup do bankovní sféry – splnění podmínek pro získání licence.

Stanovuje základní pravidla činnosti obchodních bank (přiměřenost kapitálu, likvidity, limity úvěrů a majetkových účastí, ochrana před nelegálními praktikami).

Vyžaduje povinné pojištění vkladů klientů obchodních bank – ochrana vkladatelů před případným úpadkem některé banky.

Působí jako „banka Bank“ - vede účty obchodním bankám, spravuje jejich rezervy, přijímá od nich vklady, poskytuje jim úvěry, je pro ně „věřitel poslední instance“.

Působí jako „banka státu“ - vede účty vlády, spravuje státní dluh a provádí celou řadu různých finančních operací souvisejících s běžným hospodařením vlády.

Reprezentuje stát v měnové oblasti – zastupuje svojí zemi ve významných mezinárodních finančních institucích, pravidelně informuje veřejnost o měnovém vývoji, jeho problémech a navrhovaným řešením. (Rejnuš, 2016)

Regulace bankovního systému a bankovní dohled

Hlavním cílem bankovní regulace a dohledu je chránit stabilitu bankovního systému a tím vytvářet stabilitu celého finančního systému. V rámci plnění cílů primárních může jít pak i o zamezení pádu jednotlivých bank a ochranu jednotlivých střadatelů. Hlavními nástroji pro tuto regulaci a bankovní dozor jsou tvorba a prosazování podmínek a pravidel (bankovní regulace) a na to navazující ověřování dodržování těchto pravidel a stanovování případných sankcí (bankovní dohled). Regulující a dohlížející institucí je zpravidla právě centrální banka (například v ČR, SR, Nizozemsku, Francii) nebo to může být i zřízený speciální úřad (dříve v Maďarsku, Velká Británie).

Hlavní cíle bankovní regulace v České republice jsou formulovány v zákoně o České národní bance č.6/1993 Sb. Od 1.dubna 2006 Česká národní banka převzala a sjednotila rozptýlené aktivity i v jiných institucích (za Úřad pro dohled nad pojišťovny a penzijními fondy, Komisi pro cenné papíry, Úřad pro dohled nad družstevními záložnami) a provádí tak dohled nad celým finančním trhem v ČR. (Mejstřík, Pečená, Teplý, 2014)

2.4 Bankovní produkty

Bankovní produkty představují bankovní obchody, které jsou zacíleny výhradně na klienty. Jedná se buď o finanční instrument nebo finanční službu. Rozdělení bankovních produktů podle jejich účelu z pohledu klienta banky můžeme rozdělit na **úvěrové bankovní produkty, investiční bankovní produkty a ostatní druhy bankovních produktů a služeb.** (Rejnuš, 2016)

2.4.1 Úvěrové bankovní produkty

Klientům banky umožňují získat různé druhy bankovních úvěrů, i další alternativní způsoby úvěrového financování. Z hlediska banky jde o jednu z nejdůležitějších činností banky investičního charakteru, kdy k její realizaci využívá

vlastních i svěřených finančních prostředků. Jsou důležitou součástí aktivních bankovních obchodů s cílem dosažení zisku a udržení nebo posílení své likvidity.

Můžeme je dělit podle různých kritérií a charakteristických vlastností:

Podle toho, zda jsou klientovi poskytnuty peněžní prostředky, nebo za něj banka převzala záruku, je dělíme na *peněžní úvěry* – klient obdrží sjednanou částku, která je vyplacena hotovostně nebo bezhotovostně (na účet, směnkou) a *závazkové úvěry* – banka se pouze zaváže za svého klienta uhradit závazek vůči třetí osobě.

Podle toho, na jak dlouhé časové období jsou úvěry poskytovány, jde pak o *krátkodobé úvěry* – do 1 roku; *střednědobé úvěry* – období 1 rok – cca 5 let; *dlouhodobé úvěry* – delší než cca 5 let.

Podle způsobu jejich úročení jde pak o *fixně úročené úvěry* – po celou dobu mají stejnou fixní úrokovou sazbu; *variabilně úročené úvěry* – úroková sazba se mění variabilně podle sjednaných podmínek.

Podle účelu jejich použití je lze dělit na *spotřebitelské úvěry* – úvěry nepodnikatelského charakteru na předem určené spotřebitelské zboží, které jsou poskytovány občanům a domácnostem; *investiční úvěry* – úvěry především podnikatelského charakteru určené k financování investic firem a soukromých podnikatelů; *provozní úvěry* – úvěry pro zajištění financování provozních potřeb podnikatelů a firem, *sanační úvěry* – poskytovány bankou pouze výjimečně, pokud se firma dostane do existenčních problémů a pro banku je výhodnější ji pomoci zachránit, než na ní nechat uvalit konkurz a *osobní úvěry* – menší úvěry pro občany a domácnosti bez účelu jejich použití.

Podle způsobu jejich zajištění je dělíme na *nezajištěné úvěry* – jsou poskytovány bez zajištění proti případnému nesplacení, jsou vysoce rizikové a mívají vysokou úrokovou sazbu; *zajištěné úvěry* – pro jejich zajištění proti případnému nesplacení se využívá věcné či osobní zajištění – zástava nemovitosti, movitého majetku, ručení třetí osoby.

Podle sjednané měny mohou být *úvěry v domácí měně* nebo i *úvěry v cizí měně*.

Podle způsobu jejich čerpání jsou to pak *úvěry čerpané postupně; úvěry čerpané jednorázově; úvěry čerpané dle individuálních potřeb klienta.*

Podle způsobu jejich splácení je dělíme na *úvěry splatné jednorázově – splatné naráz v době splatnosti nebo po uplynutí výpovědní lhůty; na úvěry splácené postupně – jsou spláceny podle sjednaného časového plánu ve splátkách buď ve stejné výši (anuitně), nebo ve splátkách, které se postupně zvyšují (progresivně), nebo ve splátkách, které se postupně snižují (degresivně); na úvěry umožňující předčasné splácení nebo mimořádné splátky a flexibilní úvěry s možnou změnou velikosti splátek.* (Rejnuš, 2016)

Standardní úvěrové produkty vybraných bank

V nabídce srovnávaných bank se lze setkat s různými druhy nabízených úvěrů. Proto v této teoretické části budou charakterizovány jen nejčastější typy peněžních úvěrů orientované na občany a domácnosti, které se pak v praktické části stanou předmětem vzájemného srovnávání u vybraných bank.

Kontokorentní úvěry jsou poskytovány většinou na běžném nebo kontokorentním účtu, kdy je klientovi umožněno se na tomto účtu dostat do debetu. Jedná se o krátkodobý úvěr, který musí být alespoň jedenkrát za rok splacen a většinou podléhá poměrně vysokému úročení.

Kreditní karty (úvěr z kreditní karty) v současné době vydává hodně bank, liší se úrokovými sazbami, výší kreditu, i délkou bezúročného období, během kterého může klient bezúročně splatit vyčerpaný úvěr. Majitel této karty má stále k dispozici stanovený bankou úvěrový rámec a záleží jen na něm, kdy a jak rychle ho vyčerpá. Stačí každý měsíc zaplatit minimální splátku (minimální část vyčerpaného úvěru) a zbytek nevyčerpaného úvěru má stále k dispozici.

Spotřebitelské úvěry („půjčky“) jsou bankami poskytovány fyzickým osobám za účelem financování spotřebních předmětů, nebo k zaplacení určitých druhů služeb. Jsou většinou krátkodobého a střednědobého charakteru. Dlouhodobější úvěry tohoto typu většinou pak vyžadují zajištění ručitelem. Můžou být účelové i neúčelové.

Hypoteční úvěr je dlouhodobý účelový úvěr na investice do nemovitosti (výstavba, oprava, zakoupení). Je zajištěn zástavním právem k této (i rozestavené) nebo k jiné nemovitosti. Je financován hypotečními zástavními listy (zvláštní forma

dluhopisů), které mohou vydávat pouze banky se zvláštním povolením – hypoteční banky (univerzální i specializované). Hypoteční úvěrování má své právní zakotvení v zákoně č.190/2004 Sb., o dluhopisech. Obvykle se dělí na *hypoteční úvěry na bydlení* a na *hypoteční úvěry na podnikání*. Kvůli poměrně nákladnému zpracování úvěru si banka stanovuje minimální výši hypotečního úvěru. Úroková sazba bývá kvůli spolehlivému zajištění nižší a mívá fixní nebo kombinovanou podobu (zpočátku pevná, později variabilní).

Americká hypotéka je hypoteční úvěr, který může být použit na jakékoliv výrobky, či služby (bez udání účelu). Vyžaduje zajištění nemovitosti, proto ho mohou využít pouze lidé, kteří nějakou nemovitost vlastní (dům, chatu). Bývá úročen výše, než klasická hypotéka, přesto má nižší úrokovou sazbu, než dlouhodobé spotřebitelské úvěry. (Kalabis, 2005)

2.4.2 Investiční bankovní produkty

Jedná se o pasivní obchody banky (banka zde vystupuje jako dlužník), které umožňují bankám získávat peněžní zdroje (kapitál) potřebné pro následné aktivní obchody. Zahrnují příjmy vkladů od veškerých klientů, kteří tak přeměňují disponibilní peněžní prostředky na finanční investiční aktiva.

Běžné účty jsou základním depozitním produktem banky a nejvýznamnějším druhem klientského účtu („konto“), který je předpokladem pro využívání dalších bankovních produktů. Jeho majiteli umožňuje zde soustřeďovat volné peněžní prostředky, čerpat hotovost a provádět bezhotovostní způsob placení. Jejich úroční bankou bývá velmi nízké, protože peněžní prostředky na nich uložené musí být pro klienta volně disponibilní (tzv. „na viděnou“)

Vkladové účty (depozitní) slouží k ukládání dočasně volných peněžních prostředků firem (na investiční akce) i domácností (na spoření). Pro banku představují stabilní peněžní zdroj, protože bývají uzpůsobeny tomu, aby na nich bylo možno vést termínované vklady. Mají výhodnější úrokovou sazbu, než běžný účet – čím delší je dohodnutý termín splatnosti, tím větší úročení a jsou ze zákona pojištěny. Dělíme je na *termínované vklady na pevně sjednaný termín splatnosti* – jejich vyplacení bývá sjednáno na přesně stanovené datum nebo období a lze zároveň sjednávat i jejich automatické obnovení (revolving) a *termínové vklady s výpovědní lhůtou* – výběr vkladu

musí být bance předem oznámen a vklad je tak k dispozici až po uplynutí stanovené výpovědní lhůty.

Vklady na vkladních knížkách byla nejrozšířenější forma vkladů až do 90. let minulého století, ale dnes už ztrácejí na významu. Představují dlouhodobé zhodnocení peněz, ale nelze je využívat k platebnímu styku a dispozice se vkladem je možná po předložení vkladní knížky na přepážce příslušné obchodní banky. Nejčastěji využívané byly vkladní knížky úročené a vkladní knížky výherní.

Speciální druhy vkladů jsou nabízené obchodními bankami jako dalších druhy různě speciálně zaměřených vkladů (spořicíh účtů). Nemusí se jednat jen o klasické bankovní produkty, ale o kombinace s jinými druhy finančních produktů, které banky vytvářejí se svými dceřinými společnostmi. Rozdíly v nabídce jednotlivých bank mohou být velké, proto je vhodné porovnat jejich nabízené podmínky, např. spoření spojená se životním pojištěním (obsahují složku pojistné ochrany a složku spořicí). Dále banky nabízejí klientům celou řadu tzv. „strukturovaných vkladů“, které jsou součástí „strukturovaných produktů.“

Bankovní dluhopisy krátkodobé i dlouhodobé jsou vydávány obchodními bankami. Mezi nejčastěji emitované dluhopisy patří **depozitní certifikáty, bankovní obligace, depozitní směnka a zástavní hypoteční list.**

Depozitní certifikáty umožňují bance po určitou dobu disponovat s uloženými penězi, většinou mají kratší lhůtu splatnosti. Jedná se o potvrzení vkladu v listinné podobě (vkladový certifikát), v němž se banka zavazuje vyplatit ve stanoveném termínu částku v něm uvedenou a navýšenou o odpovídající úrok. Mohou být vydávány na majitele (vklad vyplacen majiteli certifikátu) nebo na jméno (vklad vyplacen na jméno uvedené v certifikátu). Mohou být obchodovatelné na sekundárním trhu nebo neobchodovatelné, kdy si je ponechává po celou dobu životnosti první majitel.

Bankovní obligace jsou střednědobé a dlouhodobé dluhopisy pro opatření většího objemu peněz bankou na delší dobu (obvykle na pět a více let).

Depozitní směnka je vystavená bankou k zajištění pohledávky vzniklé z vkladu věřitele právnickým i fyzickým osobám. Jedná se o směnečný závazek banky zaplatit jejímu majiteli ve stanoveném termínu uvedenou částku na směnce. Může být vystavena v českých korunách i v cizí měně podle aktuálního kurzovního lístku.

Hypoteční zástavní listy mohou vydávat pouze hypoteční banky s udělenou speciální licenci. Peněžní prostředky získané z prodeje těchto zástavních listů může banka použít jen na poskytování hypotečních úvěrů. (Rejnuš, 2016)

Ostatní druhy bankovních produktů

Banky provádí řadu dalších činností orientovaných na klienty, kdy nevystupují ani jako dlužník, ani jako věřitel, jedná se o tzv. mimobilanční bankovní aktivity. Tyto služby kromě bank mohou nabízet i jiné finanční instituce. Patří sem hlavně služby pokladní, platební, zúčtovací, směnářské, poradenské, konzultační i služby investiční (obchodování s cennými papíry). (Rejnuš, 2016)

3 Základní charakteristika vybraných bank

3.1 Česká spořitelna a.s.

- první Česká spořitelna založena v roce 1825 v Praze, od 1. 2. 1992 akciová společnost
- je univerzální bankou s nejdelsí tradicí na českém trhu, která nabízí celou škálu služeb pro drobnou klientelu, malé a střední firmy, i města a obce (4 634 337 klientů)
- v roce 2000 se stala součástí nadnárodní finanční skupiny Erste Group Bank
- disponuje rozsáhlou sítí poboček, bankomatů i platbomatů
- v roce 2018 představuje nové internetové bankovníctví George a stává se první bankou, která v České republice realizuje tzv. okamžité platby (peníze po odeslání z jedné do druhé banky jsou připsány během krátké chvíle)
- zaujímá prvenství v poskytování hypotečních úvěrů, spotřebitelských úvěrů, kreditních karet, kontokorentních úvěrů, silnou pozici má i v distribuci podílových fondů a ve zprostředkování životního pojištění
- významně se podílí na všech úspěšných primárních i sekundárních akciových emisích na Burze cenných papírů v Praze
- jako Česká spořitelna – Korporátní bankovníctví dominuje trhu v poskytování firemních úvěrů a nabízí komplexní bankovní služby pro podnikatele, firmy, i veřejný sektor
- tradičně je významným zaměstnavatelem na domácím trhu (10224 zaměstnanců)

- v nabídce svých služeb „myslí“ i na potřeby klientů s handicapem (bankomaty pro nevidomé, bezbariérové pobočky...) a v rámci sociálního bankovníctví se věnuje firmám i neziskovým společnostem se sociálním přesahem
- v poslední době se významně věnuje i oblasti vzdělávání – posilování gramotnosti populace, spolupráce s univerzitami, školami (Projekt „Abeceda peněz“)
- aktivně podporuje inovace – zavádí moderní technologie na bankovním trhu – udává jejich trend

Finanční skupina České spořitelny

Stavební spořitelna České spořitelny, a.s. – byla založena 22. 6. 1994, nabízí stavební spoření se státní podporou a se zákonným nárokem na úvěr ze stavebního spoření

Česká spořitelna – penzijní společnost, a.s. – vznikla transformací Penzijního fondu České spořitelny 1. 1. 2013, stará se o úspory klientů transformovaného fondu, nabízí doplňkové penzijní spoření

s Autoleasing, a.s. – byla založena 6. 10. 2003, zaměřuje se na financování dopravní techniky do 3,5 tuny fyzickým osobám, podnikatelům i právnickým osobám

Erste Leasing, a.s. – od roku 2011 je 100% dceřinou společností, zaměřuje se na financování malých a středních podniků na území České republiky, poskytuje úvěrové a leasingové financování na pořízení strojů a technologií a to hlavně v oblasti zemědělství, služeb soukromého sektoru a v ostatním odvětví průmyslu (např. strojírenství),

Factoring České spořitelny, a.s. – od roku 2001 je 100% dceřinou společností, zaměřuje se na tuzemský factoring, na komplexní správu pohledávek pro podnikatelskou klientelu v oblasti průmyslu, obchodu a služeb, od roku 2018 aktivně nabízí reverzní factoring s podporou moderních digitálních technologií

REICO investiční společnost České spořitelny, a.s. – vznikla 13. 6. 2006, obhospodařuje speciální fond nemovitostí ČS nemovitostní fond, otevřený podílový fond REICO investiční společnosti České spořitelny, a.s., vlastní kapitál tohoto podílového fondu dosahuje ke konci roku 2018 21,6 mld. Kč a stává se tak největším českým podílovým fondem (Česká spořitelna, 2019)

3.2 Fio Banka

- v roce 1993 byla založena v České republice Finanční skupina Fio, která v roce 2010 získává bankovní licenci jako Fio Banka a rozšiřuje své portfolio i o tradiční bankovní produkty
- je to zcela český subjekt, bez zahraničních majitelů, má dva české majitele
- poskytuje tradiční bankovní služby a zprostředkovává obchody s cennými papíry (největší český obchodník s cennými papíry zaměřený na drobnou klientelu)
- zastává strategii nulových poplatků za standardní služby – klade důraz na nízké provozní náklady a maximální automatizaci
- mezi nabízené tradiční bankovní služby patří především zprostředkování platebního styku, zřizování běžných, spořicí, termínovaných účtů, poskytování úvěrů, vydávání platebních karet, kde nejdůležitějším produktem banky je běžný účet bez poplatků i pro podnikatele a právnické osoby
- hlavním zdrojem výnosů banky je rozdíl mezi přijatými úroky z úvěrů a vyplacenými úroky na vkladech, ne bankovní poplatky
- další výnosy banky zajišťují investiční služby – zprostředkovává svým klientům on-line obchodování na burzách v České republice, Německu a USA
- vlastní společnost RM-SYSTÉM, česká burza cenných papírů a.s. – od roku 2008 standardní burzovní trh, kde se obchoduje s akcemi nejvýznamnějších českých i zahraničních společností

- od října 2018 nabízí prostřednictvím dceřiné společnosti Fio investiční společnost vlastní podílové fondy
- je členem České bankovní asociace a signatářem Kodexu Mobility klientů (usnadňuje přechod klientů mezi bankami, např. převedení všech trvalých příkazů a platebních inkas)
- již šestkrát získala titul Nejvstřícnější banka roku
- od roku 2019 zavádí bezkontaktní technologie na všechny své bankomaty (výběr lze provést pouhým přiložením karty)
- v současnosti překonala hranici 900 tisíc klientů (daří se jí i na Slovensku – meziroční nárůst 20 tisíc nových klientů)
- bezplatně každoročně pořádá vzdělávací semináře o investování
- pomáhá studentům vysokých škol a univerzit v ČR i na Slovensku získat zkušenosti tím, že si můžou vyzkoušet obchodování s akcemi a deriváty bez rizika – projekt „Studentbroker“

Dceřiné společnosti k 31. 12. 2018:

- Družstevní záložna PSD
- RM-SYSTÉM, česká burza cenných papírů a.s.
- RM-S FINANCE, s.r.o.
- Fio Slovakia, a.s.
- Fio forexová, s.r.o.
- Fio Consulting, spol. s.r.o.
- Fio investiční společnost, a.s. (Fio banka, 2019)

3.3 Postavení srovnávaných bank na českém bankovním trhu

Tuzemské banky v loňském roce (2018) zaznamenaly historicky nejlepší rok, kdy jejich celkový zisk dosáhl hodnoty 81 miliard Kč, což je o 10% více, než v roce předešlém. Je to výsledek především rychle rostoucí ekonomiky „lačné“ po půjčkách a hypotečních úvěrech v kombinaci s růstem sazeb ČNB. Proto banky mohly výrazně navýšit úroky z poskytování půjček a poměrně bezpracně odkládat peníze do centrální banky. Rekordy tentokrát padaly i u menších bank, kdy nejvíce za dobu své existence vydělaly Airbank a právě také Fio banka. (Bukovský, 2019)

Tabulka 2: Přehled bank podle počtu klientů

Banka	Počet klientů v r. 2018	Počet klientů v r. 2017
Česká spořitelna	4,634 mil.	4,674 mil.
ČSOB	3,635 mil.	3,668 mil.
Komerční banka	1,668 mil.	1,664 mil.
MONETA Money Bank	1,034 mil.	1,034 mil.
Fio banka	0,928 mil.	0,815 mil.
Air Bank	0,673 mil.	0,597 mil.
mBank	0,650 mil.	0,630 mil.
Raiffeisenbank	Nezveřejňuje, cca 0,650 mil.	
UniCreditBank	0,415 mil.	0,403 mil.
Hello bank	0,400 mil.	Nezveřejněno
Equa bank	0,367 mil.	0,294 mil.
Sberbank	0,117 mil.	0,112 mil.

Zdroj: Výroční zprávy komerčních bank; Skalková, 2018

Označení „největší banka“ používají v České republice dvě banky Česká spořitelna a ČSOB. Podle počtu klientů je pořad ve vedení Česká spořitelna, i když v posledních letech zaznamenává pravidelný meziroční úbytek (cca 40000 klientů). Naopak menším novým bankám se daří rozšiřovat svojí klientskou základnu mnohem lépe. Více, než 100 000 nových klientů za poslední rok přišlo právě do Fio banky, která se tak podle tohoto kritéria stala 5. největší bankou na českém bankovním trhu.

Tabulka 3: Banky podle bilanční sumy

Banka	Bilanční suma v roce 2018
Česká spořitelna	1 426 465 mil. Kč
ČSOB	1 378 038 mil. Kč
Komerční banka	1 059 932 mil. Kč
UniCredit Bank	672 100 mil, Kč
Raiffeisenbank	345 000 mil, Kč
Moneta Money Bank	206 932 mil. Kč
Fio banka	124 500 mil. Kč
Air Bank	112 256 mil. Kč
Sberbank	81 422 mil. Kč
Equa bank	56 000 mil. Kč
mBank	39 200 mil. Kč
Hello bank	14 570 mil. Kč

Zdroj: Výroční zprávy komerčních bank; Skalková, 2018

Podle bilanční sumy prvenství na bankovním trhu patří trojici velkých tradičních bank – České spořitelně, ČSOB a Komerční bance. Silnou první pětku podle své bilanční sumy uzavírá Raiffeisenbank. Významný růst svých aktiv také zaznamenávají v posledním roce především nové banky a to Fio banka a Air Bank, které se tak zařazují už mezi střední banky, protože velikost jejich bilanční sumy přesáhla hranici 100 000 mil. Kč. Tento jejich vzestup je dán především růstem vkladů jejich klientů.

Tabulka 4: Vybrané ukazatelé obchodní činnosti u srovnávaných bank

k 31.12.2018	Česká spořitelna	Fio Banka
Bilanční suma	1 426 465 mil. Kč	124 500 mil. Kč
Čisté úrokové výnosy	27 821 mil. Kč	1 303 mil. Kč
Počet poboček	501	84
Počet bankomatů a platbomatů	1 783	179
Počet zaměstnanců	10 224	53
Počet klientů	4 634 337	928 000
Čistý zisk	15 362 mil. Kč	1 028 mil. Kč

Zdroj: Výroční zprávy komerčních bank – vlastní zpracování

4 Komparace vybraných bank – dotazníkové šetření

4.1 Charakteristika a metodický postup dotazníkového šetření

Pro naplnění cílů této bakalářské práce je součástí vlastní práce dotazníkové šetření provedené během měsíce května roku 2019. Dotazník vyplnilo celkem 96 respondentů, kteří odpovídali dobrovolně a anonymně a jeho vyplnění jim zabralo do pěti minut času.

Tato práce je zaměřena pouze na respondenty středního věku. Střední věk můžeme v tomto případě charakterizovat jako věk, kdy je člověk nejvíce pracovně a ekonomicky produktivní. V dotazníku je proto uvedeno rozmezí tohoto věku mezi 27 – 56 rokem. Tzn., že dotazovaný klient banky by neměl být už studentem a neměl by ještě pobírat starobní důchod.

Dotazník byl respondentům z důvodu zachování anonymity předkládán pouze v elektronické podobě a respondenti v něm odpovídali celkem na 14 uzavřených i otevřených otázek. První otázka zjišťuje, jestli respondenti spadají do naší požadované věkové skupiny středního produktivního věku, pokud tomu tak není, je dotazník ukončen. Stejný postup je i u otázky číslo 2, kde v případě zaškrtnutí, že nejsem klientem ani jedné ze srovnávaných bank, dotazník končí. Otázky číslo 3, 4, 5 a 6 jsou pak především obecného charakteru. Zjišťují pohlaví klientů, jejich nejvýše dosažené vzdělání, celkovou výši jejich příjmů a postavení na trhu práce. Otázka číslo 7 zjišťuje, jak dlouho klienti využívají služeb srovnávané banky, číslo 8 pak charakterizuje klientelu bank z pohledu jejich zájmu o bankovní trh. Otázka číslo 9 zjišťuje jaké jednotlivé bankovní produkty a služby respondenti využívají, číslo 10 co je nejvíce ovlivnilo při výběru jejich banky a číslo 11 jakým způsobem provádějí bankovní transakce a komunikují s bankou. Otázka číslo 12 zjišťuje míru spokojenosti, případně nespokojenosti s uvedenými položkami srovnávaných bank. Otázka číslo 13 je zaměřená na téma „jiná banka“, tzn., jestli klienti využívají i služeb další banky a v případě, že ano, tak jaké nejčastější produkty a u jaké banky. A poslední otázka se ptá klientů, jestli uvažují o změně banky a pokud ano, tak z jakého důvodu.

4.2 Cíle dotazníkového šetření a stanovení hypotéz

Hlavním cílem dotazníkového šetření je zjištění a porovnání nejvíce využívaných bankovních produktů srovnávaných bank a jejich posouzení z hlediska výhodnosti a dostupnosti pro klienta. Dalším cílem šetření bylo zjistit, podle kterých kritérií si dnes klienti vybírají svojí banku, jakým nejčastějším způsobem provádějí bankovní transakce a s čím jsou nebo nejsou v této bance spokojeni. A v neposlední řadě, jestli využívají produkty i jiných dalších bank. Proto byly stanoveny následující hypotézy.

H1: Nejvíce využívanými produkty u České spořitelny jsou úvěrové produkty.

H2: Nejvíce využívaným produktem u Fio banky je produkt „Běžný účet pro fyzické osoby i podnikatele“.

H3: Českou spořitelnu si vybírají klienti na základě tradice a její vybudované prestiže na českém bankovním trhu.

H4: Fio banku si klienti vybírají kvůli její strategii nulových poplatků za vedení účtu a standardní služby.

H5: Klienti Fio banky provádějí své bankovní transakce výhradně prostřednictvím internetového bankovníctví.

H6: Klienti České spořitelny jsou nejvíce nespokojeni s poplatky za vedení účtu a standardní služby.

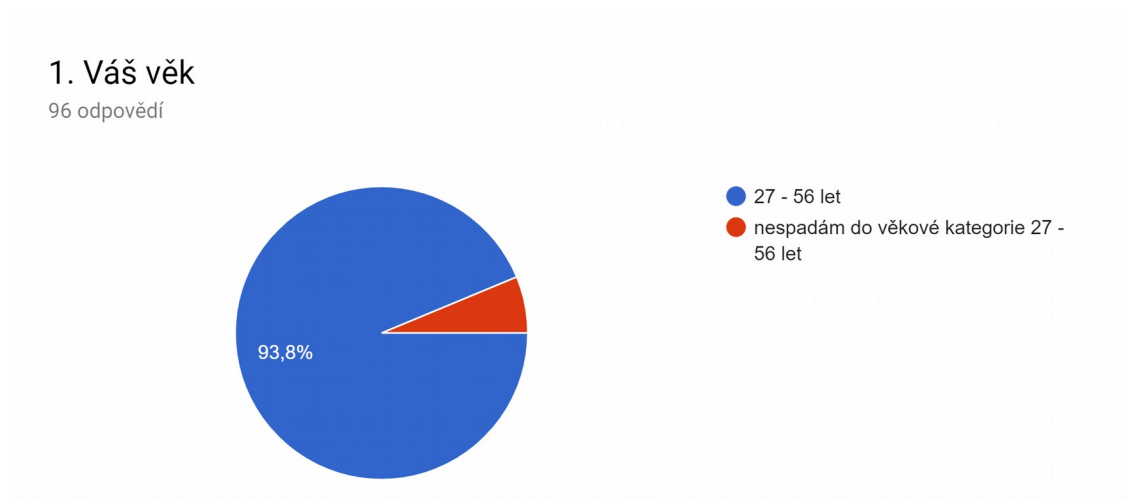
H7: Klienti obou srovnávaných bank využívají i produkty a služby jiných bank na českém bankovním trhu.

4.3 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Výsledky otázek dotazníkového šetření jsou znázorněny pomocí grafů, které jsou ještě krátce okomentované. Data uvedená v grafech představují výsledky vlastního šetření. Dotazník vyplnilo celkem 96 respondentů.

Otázka číslo 1: Váš věk

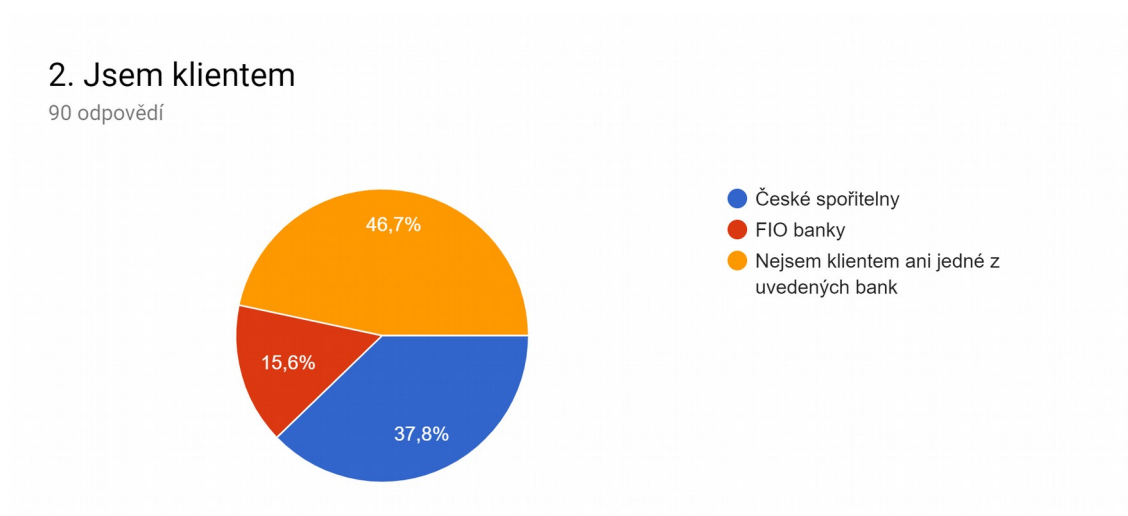
Graf 1 – Věkové skupiny



94% respondentů spadá do požadované cílové věkové skupiny. Pokud respondenti zaškrtnli, že nespádají do této věkové kategorie, automaticky byl dotazník ukončen a nevyplňovali již další otázky.

Otázka číslo 2: Jsem klientem

Graf 2 – Klienti srovnávaných bank

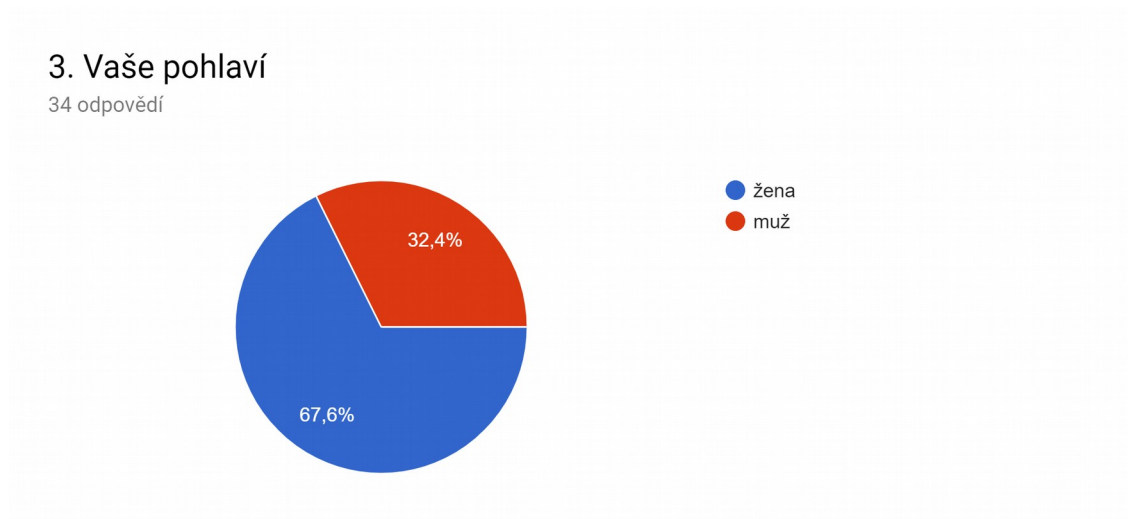


34 (38 %) respondentů je klientem České spořitelny, 14 (16%) respondentů Fio banky a 42 (47%) respondentů není klientem ani jedné z uvedených bank a tak dotazovanou skupinu opouští a nevyplňují již dotazník dále.

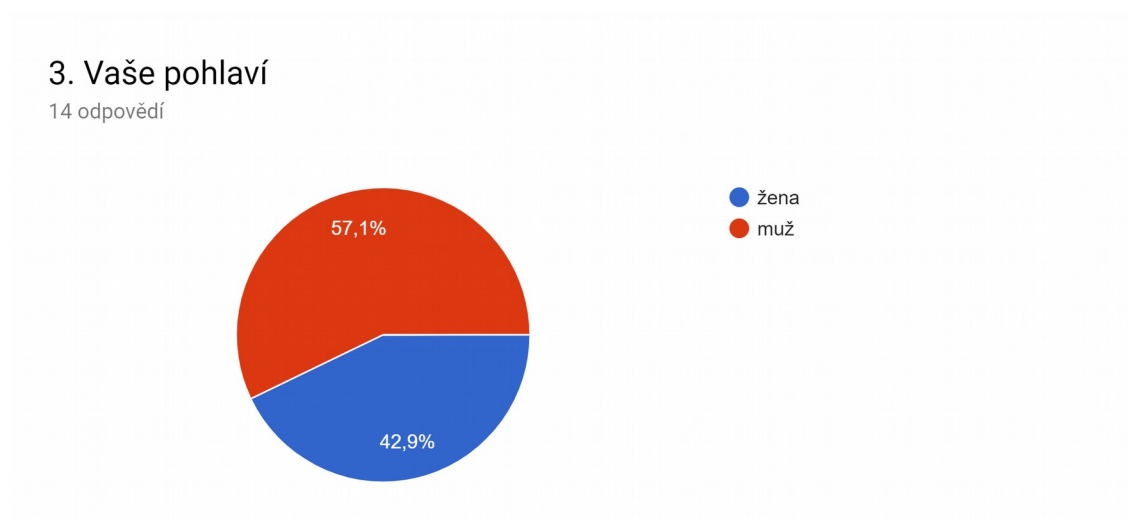
Otázka číslo 3: Vaše pohlaví

Od této otázky dochází k rozdělení dotazovaných klientů na klienty České spořitelny a klienty Fio banky a ke zpracování dvou srovnávacích grafů pro každou banku zvlášť.

Graf 3a – Pohlaví klientů Česká spořitelna



Graf 3b – Pohlaví klientů Fio banka



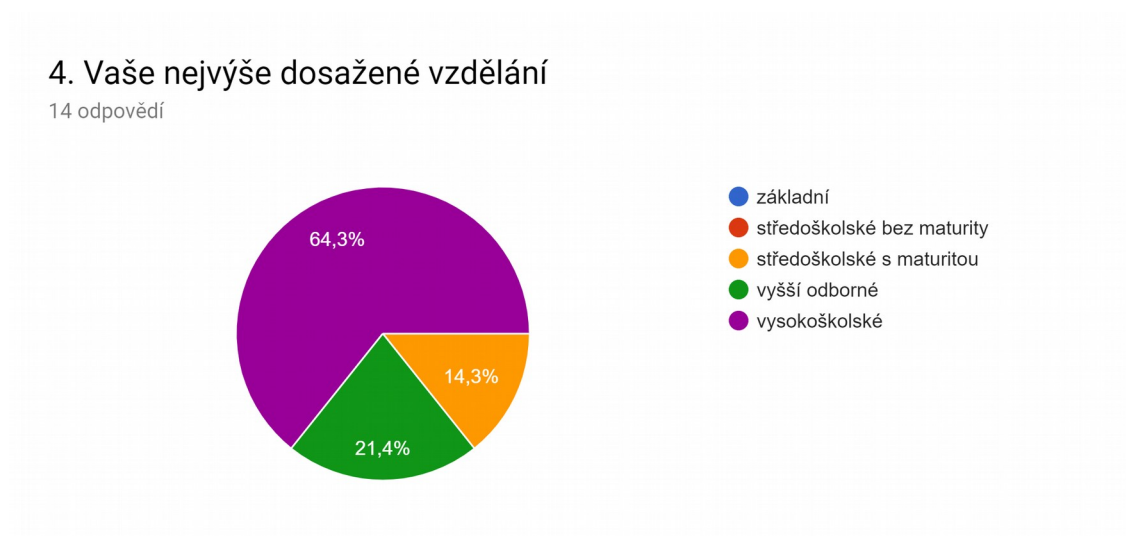
Mezi dotazovanými respondenty České spořitelny převládaly ženy, u Fio banky muži.

Otázka 4: Vaše nejvýše dosažené vzdělání

Graf 4a – Dosažené vzdělání u klientů Česká spořitelna



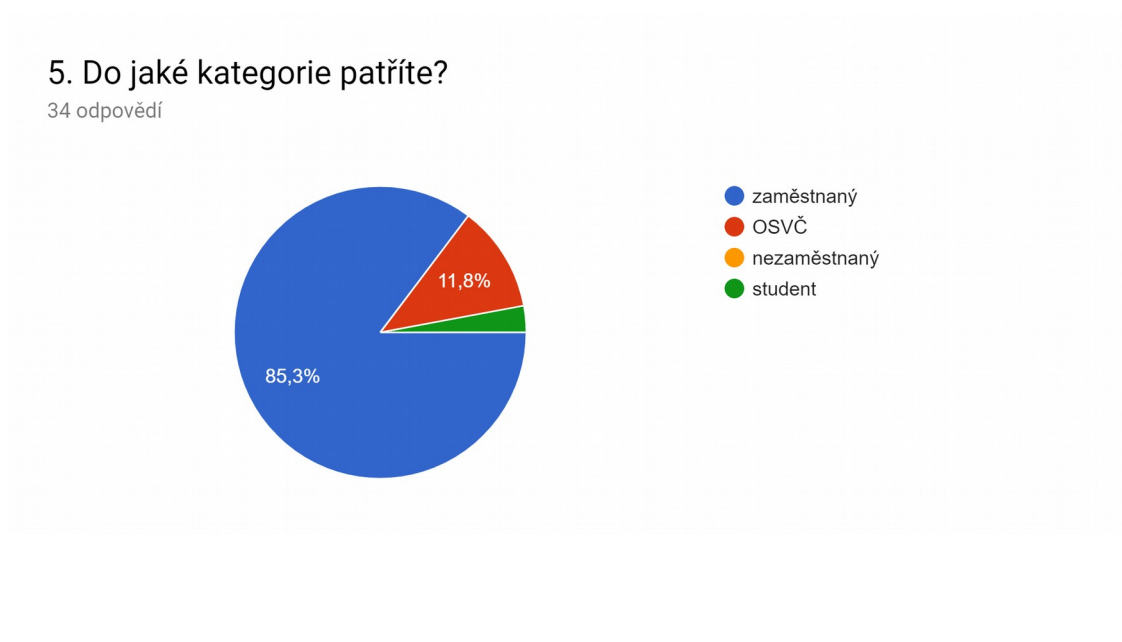
Graf 4b - Dosažené vzdělání u klientů Fio banka



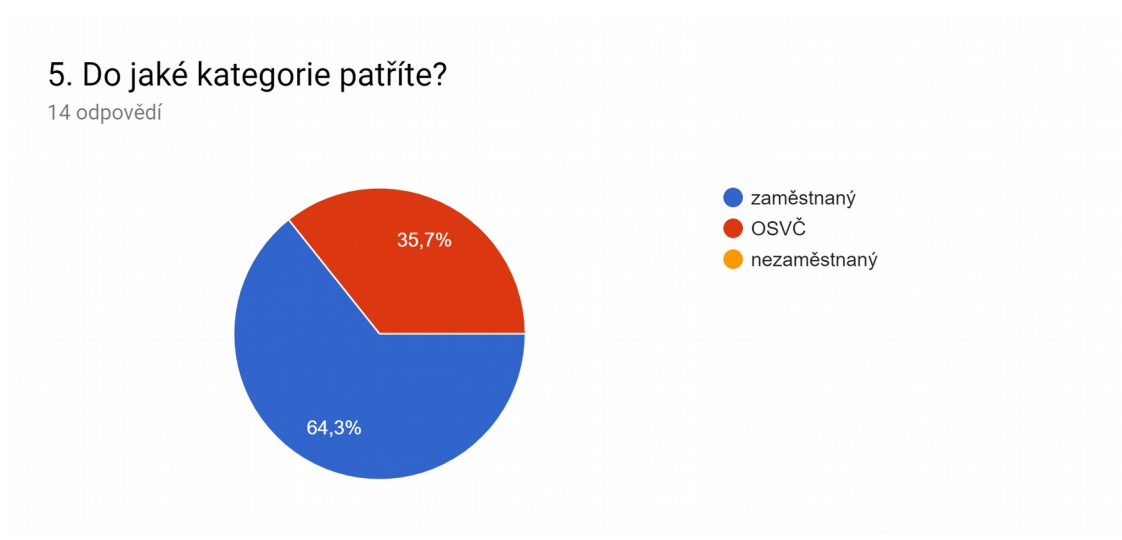
V případě České spořitelny odpovídalo nejvíce klientů se středoškolským vzděláním zakončeným maturitou (56%). V případě Fio banky má nejvíce z dotazovaných vysokoškolské vzdělání (64%).

Otázka číslo 5: Do jaké kategorie patříte?

Graf 5a – Postavení na trhu práce Česká spořitelna



Graf 5b – Postavení na trhu práce Fio Banka



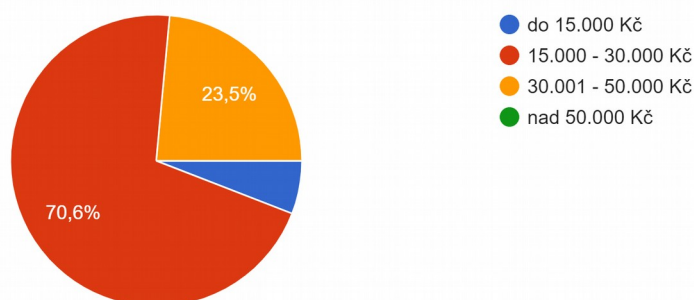
V obou případech nejvíc dotazovaných klientů je v poměru zaměstnaneckém. U Fio banky rozdíl v počtu klientů zaměstnanci versus podnikatelé není tak velký jako u České spořitelny. Nikdo z dotazovaných klientů nebyl nezaměstnaný a jeden respondent v této věkové kategorii uvedl, že je ještě student.

Otázka číslo 6: Jaká je Vaše průměrná čistá měsíční mzda?

Graf 6a – Průměrná čistá měsíční mzda klientů České spořitelna

6. Jaká je Vaše průměrná čistá měsíční mzda?

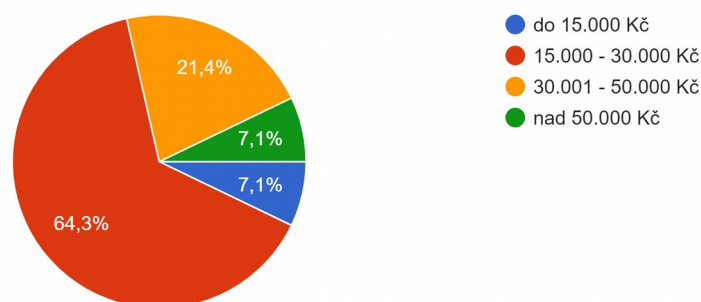
34 odpovědí



Graf 6b – Průměrná čistá měsíční mzda klientů Fio banka

6. Jaká je Vaše průměrná čistá měsíční mzda?

14 odpovědí



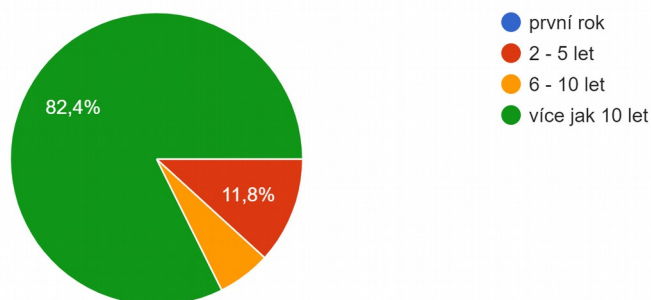
V obou případech nejvíce dotazovaných respondentů dosahuje na průměrnou čistou měsíční mzdu v intervalu 15.000 – 30.000 Kč měsíčně (71% Česká spořitelna, 64% Fio banka). Téměř čtvrtina z celkového počtu pak vydělává více jak 30.000 Kč a méně než 50.000,- Kč.

Otázka číslo 7: Jak dlouho využíváte služby Vámi uvedené banky?

Graf 7a – Jak dlouho jsem klientem Česká spořitelna

7. Jak dlouho využíváte služby Vámi uvedené banky?

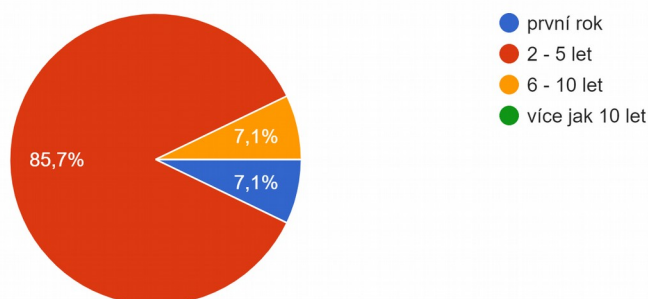
34 odpovědí



Graf 7b – Jak dlouho jsem klientem Fio banka

7. Jak dlouho využíváte služby Vámi uvedené banky?

14 odpovědí



Česká spořitelna patří mezi tradiční českou banku se zakořeněnou českou historií (viz. kapitola historie českého bankovníctví) a má tak nejdelší tradici ze všech českých bank. Z hlediska počtu klientů se řadí na první místo, i když v posledních letech zaznamenává meziroční úbytek. S tím koresponduje i dotazníkové šetření, kde většina respondentů 82% je klientem této banky více jak deset let.

Fio banka jako banka působí na bankovním trhu devátým rokem a patří tak mezi nové banky. V posledních letech na rozdíl od České spořitelny zaznamenává velký meziroční nárůst své klientely (poslední meziroční růst více jak 100.000 klientů). Také

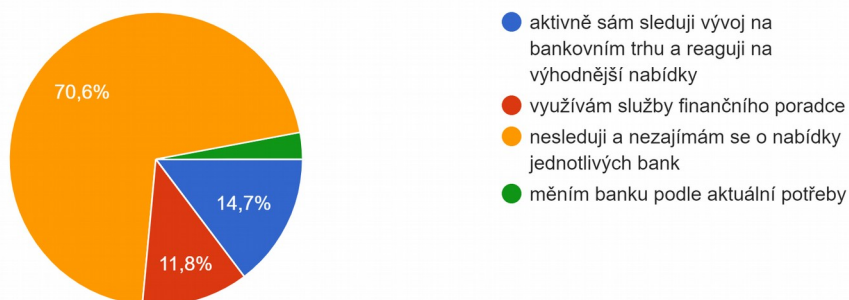
většina respondentů 86% se stala klienty v posledních 5 letech a využívá tak její služby a produkty poměrně krátce (2 – 5 let).

Otázka číslo 8: Napište, co Vás nejvíce vystihuje

Graf 8a – Charakteristika klientů z pohledu zájmu o bankovní trh Česká spořitelna

8. Napište, co Vás nejvíce vystihuje:

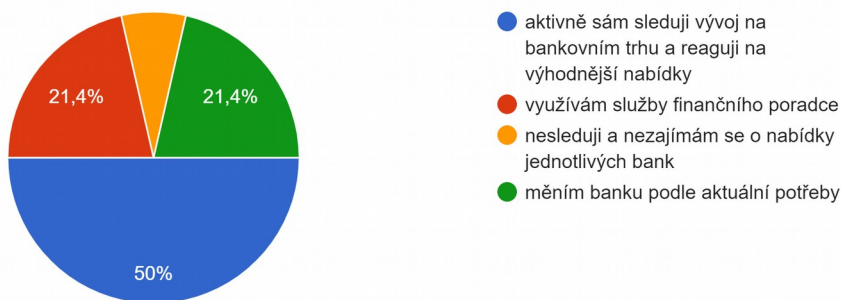
34 odpovědí



Graf 8b – Charakteristika klientů z pohledu zájmu o bankovní trh Fio banka

8. Napište, co Vás nejvíce vystihuje:

14 odpovědí



Z provedeného šetření vyplývá rozdíl v nastavení klientů jednotlivých bank a v jejich zájmu o dění na bankovním trhu.

50% oslovených klientů Fio banky se zajímá o bankovní trh, aktivně sleduje vývoj na bankovním trhu, reaguje na výhodnější nabídky. 21% pak využívá služby

finančního poradce a 21% mění banku podle potřeby. Jen 1 z dotazovaných se nezajímá o nabídky jiných bank.

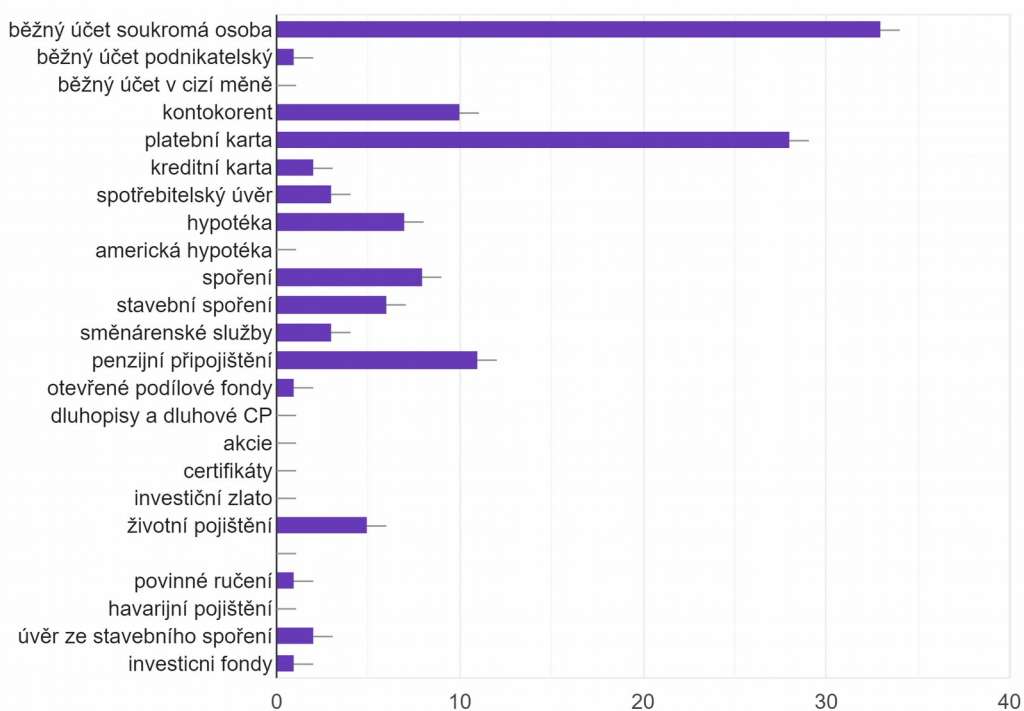
V případě České spořitelny je situace zcela odlišná. 71% jejích klientů nesleduje a nezajímá se o nabídky jednotlivých bank. 15% aktivně sleduje, 12% využívá služeb finančního poradce a 3% mění banku podle potřeby.

Otázka číslo 9: Jaké produkty v uvedené bance využíváte?

Graf 9a – Využívané bankovní produkty klienty Česká spořitelna

9. Jaké produkty v uvedené bance využíváte?

34 odpovědí



Česká spořitelna je univerzální bankou, která díky svým dceřiným společnostem nabízí velké množství komplexních produktů a služeb, které mohou její klienti využít.

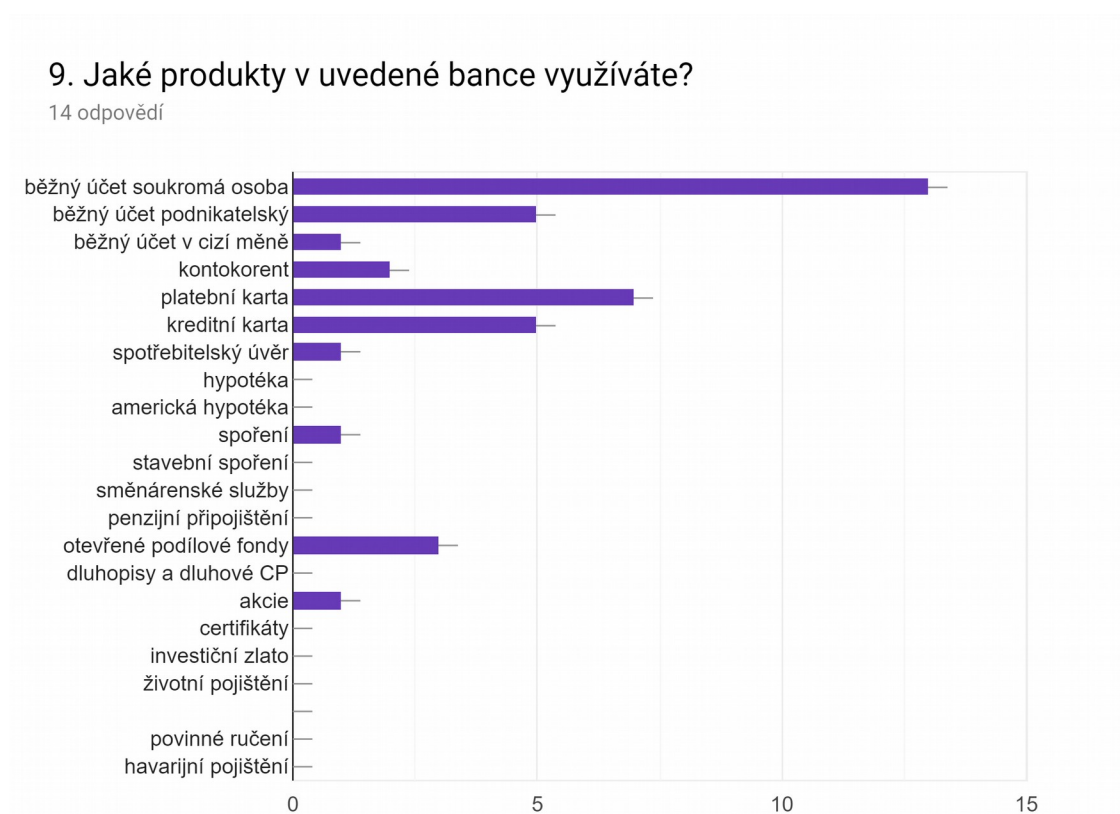
Nejvíce využívaným produktem banky u dotazovaných klientů je běžný účet soukromých osob (97%), kde většina (82%) z nich k němu využívá platební kartu, třetina z nich (30%) má aktivovaný kontokorent a pouze 2 klienti mají kreditní kartu.

Z hlediska poskytování úvěru nejvíce dotazovaní u této banky využívají hypoteční úvěr (21%), potom spotřebitelský úvěr (9%) a úvěr ze stavebního spoření (6%).

24% respondentů využívá u této banky produkty spoření, 18% má sjednáno stavební spoření, 32% penzijní připojištění a 15% životní pojištění. 6% dotazovaných klientů pak investuje do otevřených podílových fondů.

V jednom případě je zde zastoupen i produkt povinného ručení a v 9% využívají klienti i směnářenské služby uvedené banky.

Graf 9b – Využívané bankovní produkty klienty Fio banka



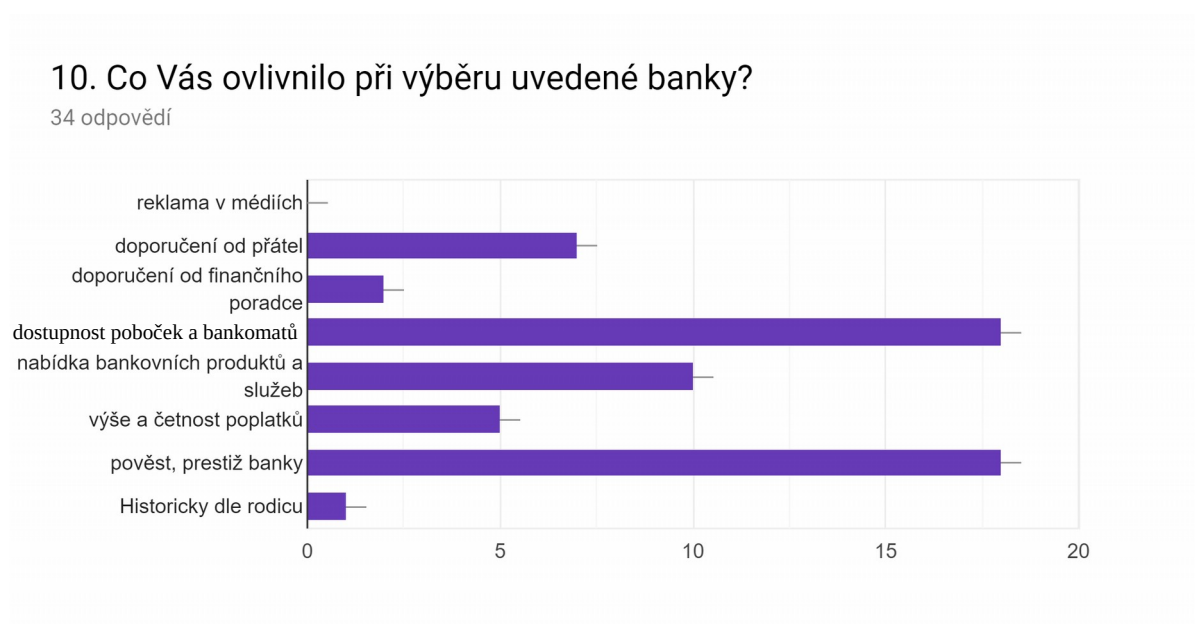
V případě Fio banky je nejvíce využívaným produktem také běžný účet (93%), kde významné postavení má zde tentokrát i běžný účet podnikatelský (33%) a běžný účet v cizí měně (7%). Více klientů (40%), než v české spořitelně, zde využívá kreditní kartu a méně (13%) kontokorent.

Nejsou zde ani v takové míře u dotazovaných klientů využívány úvěrové produkty (7% spotřebitelský úvěr) a spoření (7%).

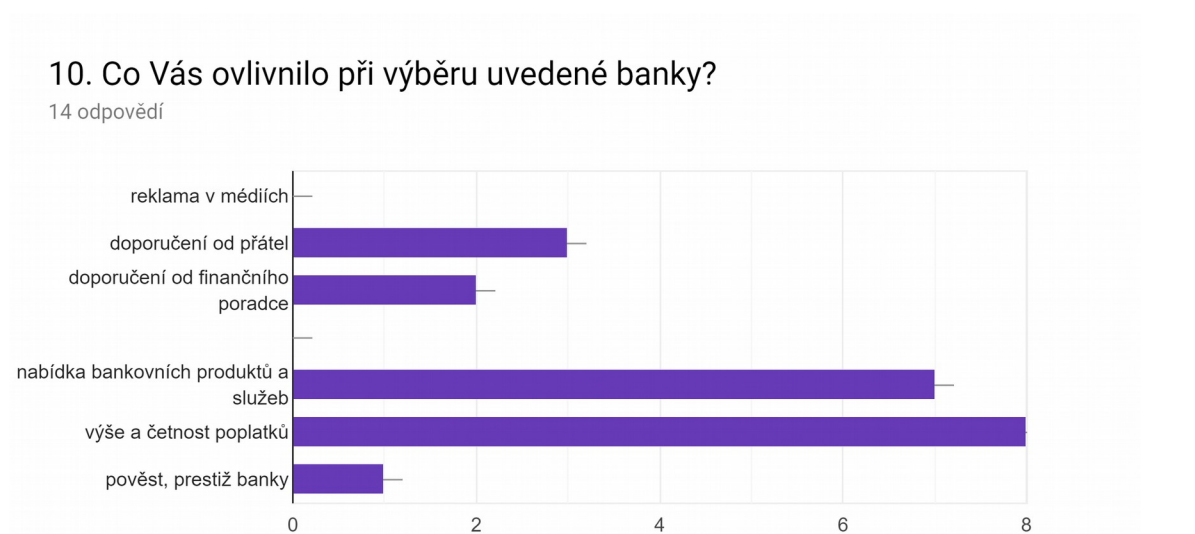
O to větší zastoupení zde mají investice do otevřených podílových fondů (20%) a akcií (7%)

Otázka číslo 10: Co Vás ovlivnilo při výběru uvedené banky?

Graf 10a – Kritéria výběru banky klienty Česká spořitelna



Graf 10b – Kritéria výběru banky klienty Fio banka



Nejvíce dotazovaných klientů se pro Českou spořitelnu rozhodlo na základě dostupnosti jejích poboček a bankomatů (53%) a „pověsti a prestiže“ (53%). Dalším kritériem výběru je její široká univerzální nabídka produktů a služeb (30%), výše a četnost poplatků a služeb (15%), na základě doporučení od finančního poradce (6%) a dokonce i historicky podle rodičů (3%).

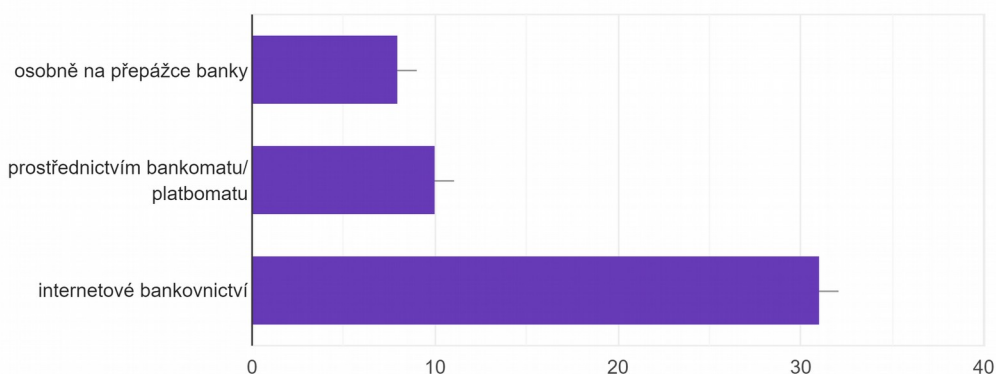
U Fio banky jednoznačným kritériem pro její výběr je výše a četnost poplatků (60%) a její nabídka služeb a produktů (53%). Dalšími kritérii jsou pak doporučení od přátel (20%), od finančního poradce (13%) a jméno a prestiž banky (7%).

Otázka číslo 11: Jakým způsobem provádíte Vaše bankovní transakce

Graf 11a – Způsob provádění bankovních transakcí klienty Česká spořitelna

11. Jakým způsobem provádíte Vaše bankovní transakce?

34 odpovědí

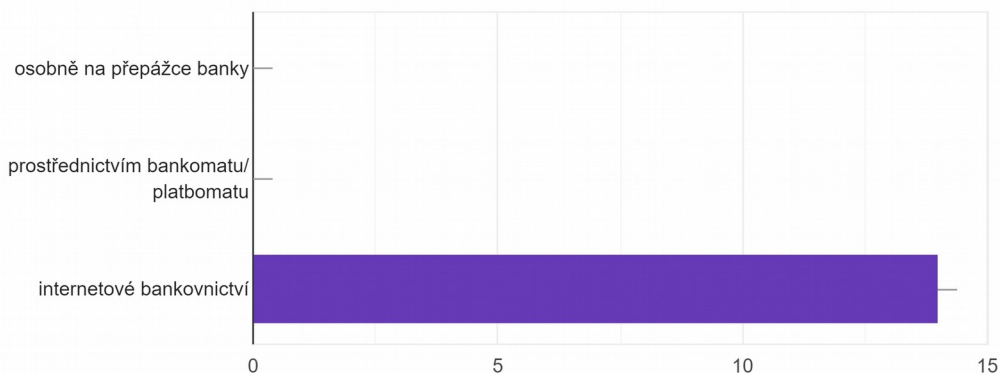


Klienti české spořitelny provádí nejčastěji své bankovní transakce prostřednictvím internetového bankovníctví (91%). Významné zastoupení zde mají také transakce přes bankomaty/platbomaty (30%) a pořád i osobní vyřízení na přepážkách poboček (24%).

Graf 11b – Způsob provádění bankovních transakcí klienty Fio banka

11. Jakým způsobem provádíte Vaše bankovní transakce?

14 odpovědí

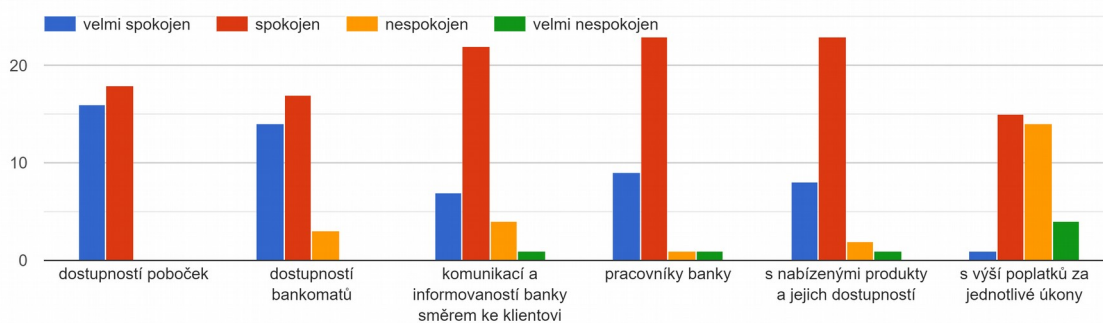


Dotazovaní klienti Fio banky provádějí bankovní transakce jednoznačně pouze prostřednictvím internetového bankovníctví (100%).

Otázka číslo 12: Vyjádřete míru Vaší spokojenosti u jednotlivých položek

Graf 12a – Míra spokojenosti klientů u vybraných položek Česká spořitelna

12. Vyjádřete míru Vaší spokojenosti u jednotlivých položek:

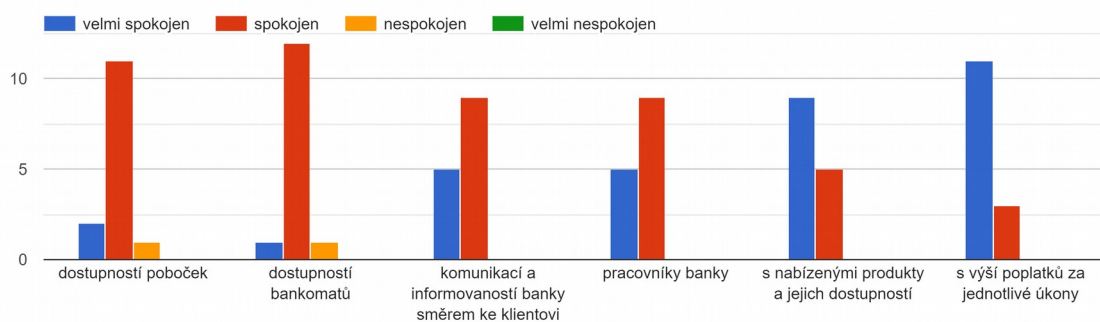


U všech položek České spořitelny převládá hodnota spokojen. Velmi spokojeni jsou dotazovaní klienti s dostupností poboček (47%), s dostupností bankomatů (41%) a spokojeni pak s pracovníky banky (68%) a s nabízenými produkty a jejich dostupností (68%). Nespokojeni, až velmi nespokojeni jsou respondenti s výší poplatků

za jednotlivé úkony (51%) a s komunikací a informovaností banky směrem ke klientovi (12%).

Graf 12b – Míra spokojenosti klientů u vybraných položek Fio banka

12. Vyjádřete míru Vaší spokojenosti u jednotlivých položek:



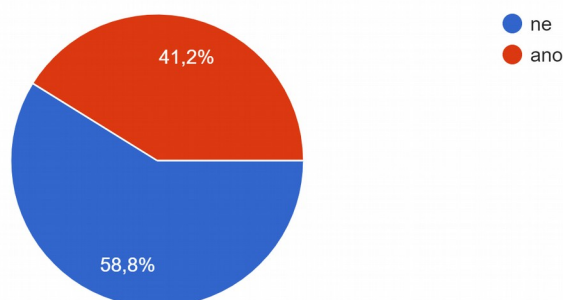
U Fio banky je největší spokojenost u dotazovaných s výší poplatků za jednotlivé úkony (86%), s nabízenými produkty a s jejich dostupností (64%), s pracovníky banky (30%), i s komunikací a informovaností banky směrem ke klientovi (30%). Velmi nespokojen není zaznamenáno ani u jednoho z respondentů, jen nespokojen z 7% je u dostupnosti poboček a bankomatů. Jinak u všech dotazovaných položek převládá spokojen a velmi spokojen.

Otázka číslo 13: Využíváte služby i jiné banky

Graf 13a – Jiná banka u klientů Česká spořitelna

13. Využíváte služby i jiné banky?

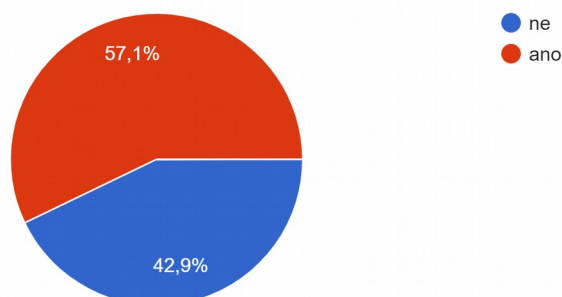
34 odpovědí



Graf 13b – Jiná banka u klientů Fio banka

13. Využíváte služby i jiné banky?

14 odpovědí



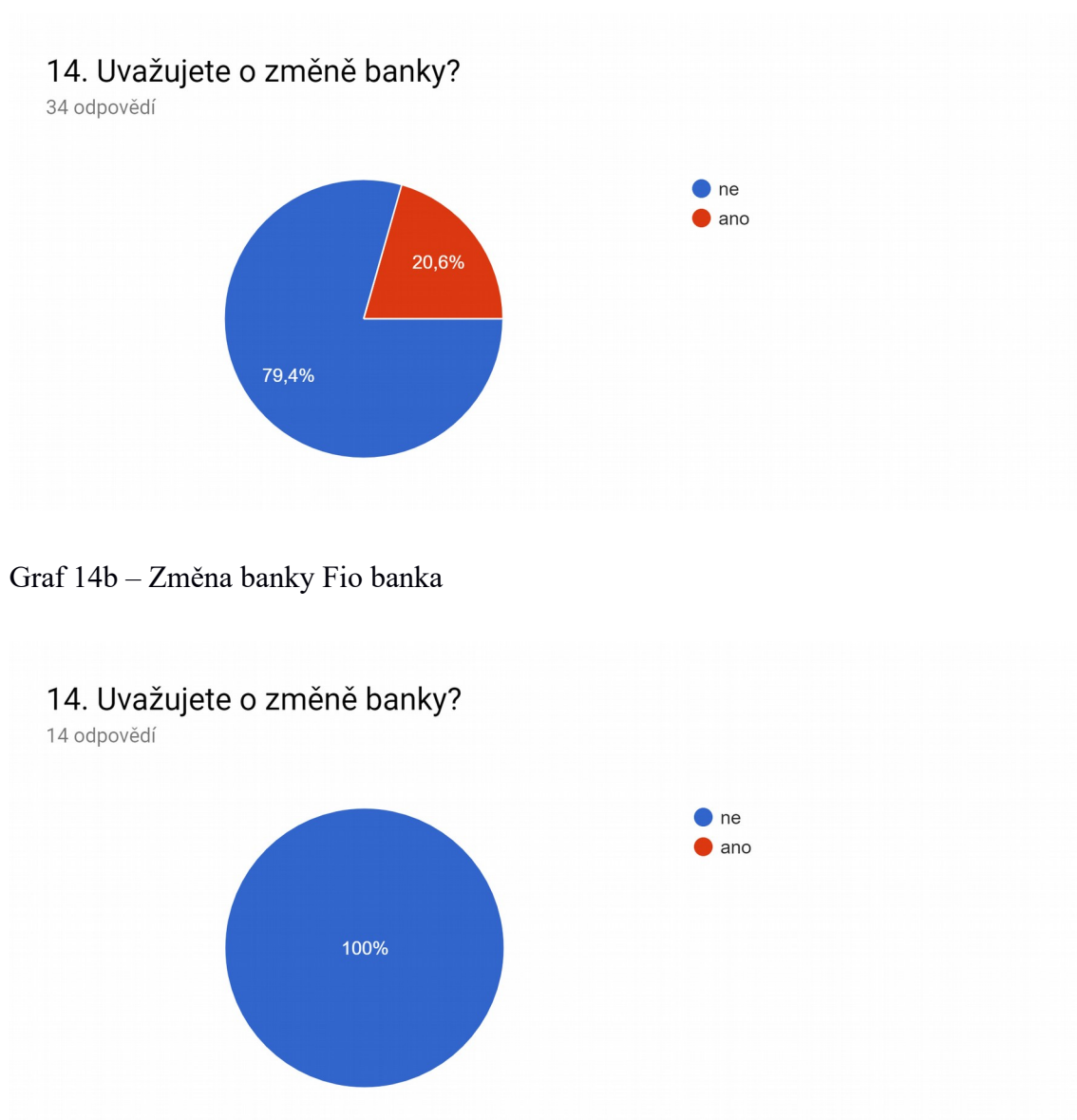
Dotazovaní klienti obou bank využívají i služby jiných bank, Česká spořitelna (41% dotazovaných klientů) a Fio banka (57% dotazovaných klientů)

Klienti České spořitelny využívají u jiných bank nejvíce tyto bankovní produkty: běžný účet (50%), platební karta (36%), kreditní karta (29%), penzijní připojištění (21%) hypoteční úvěr (14%) a z ostatních i cestovní pojištění (7%) a pojištění nemovitosti a domácnosti (7%). Z jiných bank byla nejvíce jmenovaná Komerční banka (21%) a Air Bank (14%). Dále také Hello bank (7%), Reiffesisen (7%), ČSOB (7%), ING (7%), Unicredit Bank (7%).

Klienti Fio banky nejvíce u jiných bank využívají: hypoteční úvěr (38%), americká hypotéka (25%), životní pojištění (25%), spoření (13%). Nejvíce se z jiných bank objevovala Komerční banka (38%), ČSOB (25%), Air Bank (12%), Moneta (12%) a Hypoteční banka (12%).

Otázka číslo 14: Uvažujete o změně banky?

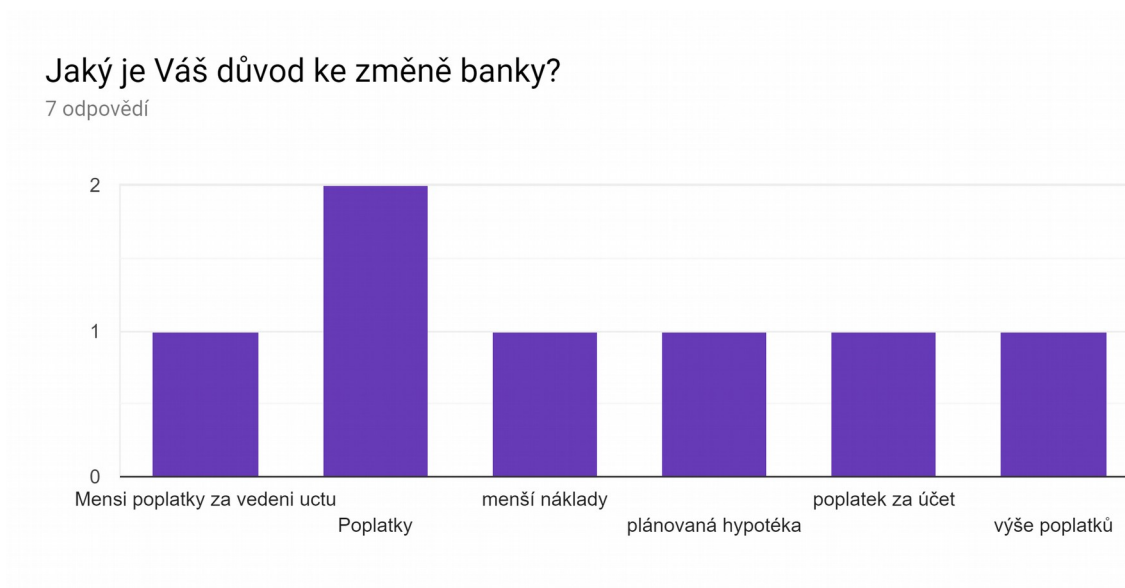
Graf 14a – Změna banky Česká spořitelna



Graf 14b – Změna banky Fio banka

Pouze dotazovaní klienti České spořitelny ve 21% uvažují o změně této banky. Jejich důvody ke změně jsou uvedené níže.

Graf 15 – Důvody ke změně banky



4.4 Vyhodnocení hypotéz a shrnutí dalších výsledků dotazníkového šetření

Na základě odpovědí provedeného dotazníkového šetření je možné potvrdit, či vyvrátit stanovené hypotézy.

H1: „Nejvíce využívanými produkty u České spořitelny jsou úvěrové produkty.“ Stanovenou hypotézu definuje otázka číslo 9 a popisuje Graf – 9a. Úplně nejvíce využívaným produktem je běžný účet soukromých osob (97%) a k němu vydaná platební karta (82%). Úvěrové produkty jsou zde ale také zastoupeny z převážné části, celkem z 65% a to hlavně v podobě kontokorentu (29%), hypotečního úvěru (20%), spotřebitelského úvěru (9%) a kreditní karty (6%). Proto tuto **hypotézu lze téměř potvrdit.**

41% klientů pak dále využívá produkty spoření a stavebního spoření, 32% si platí penzijní připojištění, 15% životní pojištění a 6% klientů investuje do otevřených podílových fondů.

H2: „Nejvíce využívaným produktem u Fio banky je produkt Běžný účet pro fyzické osoby i podnikatele“. Stanovenou hypotézu definuje otázka číslo 9 a popisuje Graf – 9b. Běžný účet je zde u respondentů uveden z 93%, kde významné zastoupení má i běžný účet podnikatelský (33%) a běžný účet v cizí měně (7%) a je tak nejvíce využívaným produktem Fio banky a uvedenou **hypotézu lze potvrdit.**

Běžný účet je zde veden zcela bez poplatků a to i pro podnikatele a právnické osoby. Více klientů (40%), než v České spořitelně (6%), zde využívá kreditní kartu a méně klientů (13%) má sjednaný u svého účtu kontokorent. U dotazovaných klientů nejsou v takové míře jako u druhé srovnávané banky využívány úvěrové produkty, pouze 7% respondentů má spotřebitelský úvěr a nikdo z respondentů například nevyužívá hypoteční úvěr. Podobně jsou na tom i produkty spoření, využití pouze z 7%. O to větší zastoupení zde mají investice do otevřených podílových fondů (20%) a akcií (6,7%). Což je i jedna z hlavních činností, díky které je tato banka vnímána jako největší český obchodník s cennými papíry zaměřený na drobnou klientelu na našem bankovním trhu.

H3: „Českou spořitelnu si vybírají klienti na základě tradice a její vybudované prestiže na českém bankovním trhu.“ Stanovenou hypotézu definuje otázka číslo 10 a popisuje Graf – 10a. Klienti toto hledisko výběru uvedli na prvním místě (celkem 53% respondentů) společně s hlediskem dostupnosti poboček a bankomatů (také 53%). Proto **lze tuto hypotézu potvrdit.**

H4: „Fio banku si klienti vybírají kvůli její strategii nulových poplatků za vedení účtu a standardní služby.“ Stanovenou hypotézu definuje otázka číslo 10 a popisuje Graf – 10b. Kritérium výše a četnost poplatků zde bylo uvedeno u největšího počtu respondentů z 60% a proto **lze tuto hypotézu potvrdit.**

Hned za tím následovalo kritérium dostupné nabídky produktů a služeb (53%).

H5: „Klienti Fio banky provádějí své bankovní transakce výhradně prostřednictvím internetového bankovníctví.“ Stanovenou hypotézu definuje otázka číslo 11 a popisuje Graf – 11b. 100% dotazovaných klientů uvedlo, že pro provedení bankovních transakcí využívá právě tuto cestu, proto významnou roli u této banky hraje svět „on-line“ a využívání internetového bankovníctví a **lze tuto hypotézu potvrdit.**

U České spořitelny také nejvíce bankovních operací a transakcí je klienty prováděno přes internetové bankovníctví (92%), nicméně důležité zastoupení zde mají i bankomaty/platbomaty (30%) a osobní vyřízení na pobočkách České spořitelny (24%).

H6: „Klienti České spořitelny jsou nespokojeni s poplatky za vedení účtu a standardní služby.“ Stanovenou hypotézu definuje otázka číslo 12 a popisuje Graf – 12a. V nejvíce případech (51%) dotazovaní klienti uvedli, že nespokojeni, až velmi nespokojeni jsou právě s výší poplatků za jednotlivé úkony. Proto **lze tuto hypotézu potvrdit.**

Na druhém místě uváděli nespokojenost s komunikací a informovaností banky směrem ke klientovi (12%). Naopak největší spokojenost vyjádřili klienti s dostupností bankomatů a poboček, s pracovníky banky a s nabízenými produkty a s jejich dostupností.

H7: „Klienti obou srovnávaných bank využívají i produkty a služby jiných bank na českém bankovním trhu.“ Stanovenou hypotézu definuje otázka číslo 13 a popisuje Graf – 13a a Graf – 13b. Klienti obou bank uvedli, že využívají i služby

a produkty i jiné banky a to u České spořitelny 41% klientů a u Fio dokonce banky 53% dotazovaných klientů. Proto **lze tuto hypotézu u České spořitelny téměř potvrdit a u Fio banky potvrdit.**

Klienti Fio banky pak nejvíce využívají produkty Komerční banky (38%), ČSOB (25%), Air Bank (12%), Monety (12%) a Hypoteční banky (12%). Z produktů těchto bank byl pak nejvíce zastoupen hypoteční úvěr (38%), americká hypotéka (25%), životní pojištění (25%) a produkty spoření (13%).

Dotazníkové šetření přineslo i jiné zajímavé výsledky:

Česká spořitelna

- Respondenti České spořitelny byli převážně ženy (68%), v zaměstnaneckém poměru (85%), středoškolsky vzdělané (56%), s čistým měsíčním příjmem v intervalu 15.000 – 30.000 Kč (71%).
- Z 71% nesledují a nezajímají se o nabídky jiných bank a z 82% využívají produkty a služby této banky více jak 10 let.
- 21% respondentů uvažuje o změně banky, kdy nejčastějším uvedeným důvodem je výše poplatků za vedení účtu a snížení nákladů.

Fio banka

- 60% dotazovaných respondentů Fio banky byli muži, převážně odborně vyššího nebo vysokoškolského vzdělání (80%), v zaměstnaneckém poměru (67%), s nejčastějším čistým měsíčním příjmem v intervalu 15.000 – 30.000 Kč (60%).
- Nejvíce dotazovaných klientů (87%) její produkty a služby využívá poměrně krátkou dobu 2 – 5 let.
- Téměř polovina klientů (47%) Fio banky aktivně sleduje vývoj na bankovním trhu a reaguje na výhodnější nabídky.
- Nejvíce jsou klienti spokojeni s výší poplatků za jednotlivé úkony (86% respondentů) a vůbec s nabízenými produkty a jejich dostupností (64%

respondentů).“Velmi nespokojen“ s uvedenými položkami není zaznamenáno ani u jednoho z respondentů, jen nespokojen ze 7% s dostupností poboček a bankomatů, protože Fio banka disponuje daleko menší sítí poboček (84) a bankomatů (179), než Česká spořitelna.

- Žádný z klientů neuvažuje o změně banky.

5 Analýza nabídky a dostupnosti nejčastěji využívaného bankovního produktu

Provedené dotazníkové šetření ukázalo, že nejvíce využívaným produktem u obou srovnávaných bank je produkt „běžný účet“. Proto v této části bakalářské práce bude provedena komparace nabídky běžných účtů pro naši dotazovanou věkovou kategorii klientů středního věku obou srovnávaných bank. Dále na základě modelového příkladu bude provedeno srovnání konkrétních poplatků, dostupnosti a tím i výhodnosti nabízeného produktu Běžný účet pro klienta.

5.1 Nabídka produktu Běžný účet Česká spořitelna

V nabídce Účty a karty si klient u uvedené banky může vybrat z této nabídky účtů – účet ke službě Moje zdravé finance, základní účet, účet pro seniory, účet pro děti, účet pro studenty, běžný účet v cizí měně a transparentní účet. Vzhledem k tomu, že bakalářská práce je zacílená na věkovou kategorii středního věku a dotazníkové šetření prokázalo, že nejvíce využívaným produktem klientů této banky je běžný osobní účet, bude tato část věnována právě nabídce běžného osobního bankovnímu účtu a to účtu ke službě Moje zdravé finance a základnímu účtu.

Účet ke službě Moje zdravé finance

Program „Zdravé finance“ zahrnuje k osobnímu účtu i komplexní poradenství bankovního poradce České spořitelny a komplexní nabídku všech produktů „na míru“ tak, aby klient věděl, kde může ušetřit, jak uspořené peníze co nejlépe využít a dokázal tak efektivně řídit svůj rodinný rozpočet.

Jak Česká spořitelna uvádí na svých webových stránkách, poplatky za tento účet jsou nastaveny podle dosažení „odměny“ a odměňuje své klienty za to, že se starají o své peníze.

První odměna je za používání účtu. Tzn., že každý měsíc stačí poslat svůj příjem minimálně 7000 Kč a alespoň jednou zaplatit kartou.

Druhá odměna je za využívání dalších služeb. Tzn. využívání alespoň jednoho z těchto dalších produktů – produkt penzijního připojištění či doplňkové penzijní spoření (kdy hodnota úspor na všech produktech penzijního zabezpečení je minimálně 100 000 Kč nebo platba účastníka v daném měsíci je minimálně 700 Kč), produkt životního pojištění FLEXI (kapitálová hodnota pojištění musí být minimálně 100 000 Kč nebo minimální platba pojistného 700 Kč), produkt pravidelná investice v minimální výši 700 Kč (zároveň tato investice nebyla vybraná nebo pokud celková hodnota investic na všech majetkových účtech je minimálně 100 000 Kč), řádné splácení úvěru, hypotéky, autoleasingu nebo úvěru ze stavebního spoření, využití kreditní karty (čerpaná částka alespoň jeden den v měsíci musí být vyšší než 700 Kč a není zpoždění se splácením), využití služby Peníze na klik a produkt podnikatelské konto Maxi či Klasik.

Cena za vedení účtu s oběma odměnami je 0 Kč, tzn. zdarma, cena s jednou odměnou 50 Kč a cena při nevyužití ani jedné z odměn je 100 Kč. Díky službě Moje zdravé finance získává klient navíc tyto další služby – vedení účtu, příchozí úhrady v Kč v rámci ČR, debetní kartu, výběry hotovosti z bankomatů ČS, kontokorent, odchozí úhrady v Kč zadané elektronicky, internetové a mobilní bankovníctví George.

Navíc k tomuto účtu můžou klienti získat od partnerů ČS nabídku výhodnějších cen za energie navíc bez zbytečných závazků díky dceřinné společnosti ČS Energie ČS, a.s..

Základní účet

Dalším produktem z běžných osobních účtů České spořitelny je produkt Základní účet.

Výhody základního účtu České spořitelny

- účet je veden zdarma
- díky internetovému bankovníctví má klient nepřetržitý přístup k vedení tohoto účtu.
- zdarma je k němu poskytnuta bezkontaktní debetní karta Visa Classic, se kterou jde platit doma i v zahraničí

- zdarma veškeré příchozí tuzemské úhrady

Zpoplatněné služby základního účtu

- odchozí úhrada v rámci ČS 5 Kč (trvalý příkaz, inkaso, SIPO, odchozí úhrada provedená přes internetové bankovníctví, platbomat / bankomat)
- odchozí úhrada mimo ČS 7 Kč (trvalý příkaz, inkaso, SIPO, odchozí úhrada provedená přes internetové bankovníctví, platbomat / bankomat)
- výběr hotovosti z bankomatů ČS 5 Kč
- kontokorent 25 Kč

Služby, které si lze dokoupit

- zaslání 25 informačních SMS měsíčně 25 Kč
- poskytnutí další debetní karty Visa Clasic měsíčně 25 Kč
- všechny výběry hotovosti z bankomatů v zahraničí měsíčně 25 Kč (z bankomatů Erste Group zdarma, z ostatních 40 Kč)
- zvýhodněné zahraniční úhrady v EUR měsíčně 25 Kč (2 příchozí SEPA v EUR do výše 50 000 EUR zdarma, odchozí 30 Kč)
- cestovní pojištění k účtu měsíčně od 45 Kč

Ostatní vybrané zpoplatněné služby

- okamžité zpracování platebního příkazu na pobočce ČS 80 Kč
- vklad hotovosti na vlastní účet ČS zdarma
- výběr hotovosti z bankomatu jiné banky v České republice 40 Kč
- výběr hotovosti na pobočce ČS 80 Kč (Česká spořitelna, 2019)

5.2 Nabídka produktu Běžný účet Fio Banka

V nabídce Bankovní účty si klient u uvedené banky může vybrat z této nabídky účtů – osobní účet, podnikatelský účet, účty pro mladé, transparentní účet a rodinný účet. Vzhledem k tomu, že bakalářská práce je zacílená na věkovou kategorii středního věku a dotazníkové šetření prokázalo, že je nejvíce využívaným produktem klientů této banky je běžný osobní účet, bude tato část věnována právě nabídce běžného osobního bankovnímu účtu.

Osobní účet ZDARMA Fio banka

Fio banka na svých webových stránkách uvádí, že Fio osobní účet ZDARMA je bez poplatků a navíc klient nemusí splnit žádné podmínky. Tzn., že klient například nemusí na tento účet zasílat pravidelnou měsíční částku, nemusí ani několikrát za měsíc platit kartou nebo si sjednat jiný doplňkový produkt. Fio osobní účet lze také zdarma otevřít v korunách a dalších 14 cizích měnách (AUD, CAD, DKK, AUR, GBP, HRK, HUF, CHF, JPY, NOK, PLN, RUB, SEK, USD).

Fio osobní účet poskytuje navíc tyto výhody:

- zdarma zřízení, vedení i zrušení účtu
- zdarma neomezený počet příchozích a odchozích plateb v rámci České republiky v CZK
- zdarma neomezený počet příchozích a odchozích plateb mezi Českou republikou, Slovenskou republikou v EUR
- zdarma neomezený počet trvalých příkazů, SIPO a inkas
- zdarma bezkontaktní platební karta Mastercard Debit Contactless (zdarma vydání i vedení karty, platnost 4 roky, změna limitů karty a PINu karty provedená v Internetbankingu či Smartbankingu, k dispozici služba CaschBack, pro platbu menších částek do 500 Kč bez nutnosti zadávání PINu)
- zdarma bezkontaktní platební karta pro další osobu
- zdarma 10 výběrů měsíčně z bankomatů Fio banky

- zdarma 1 výběr každý měsíc z bankomatu v zahraničí
- zdarma až 5 výběrů měsíčně (minimálně vždy jeden) z cizích bankomatů v České republice, stačí aktivně platit kartou (za každé 4.000 Kč celkem zaplacené kartou a zaúčtované v jednom kalendářním měsíci je zdarma 1 výběr z cizího bankomatu v ČR využitelný od následujícího měsíce)
- zdarma výběr CZK od 1000 Kč na pobočce Fio banky
- zdarma vklad hotovosti v CZK na pobočce provedený majitelem účtu nebo oprávněnou osobou
- zdarma Internetbanking – vysoká úroveň zabezpečení proti zneužití, neomezená historie transakcí, velké množství funkcí s jednoduchým ovládáním, zažádání na pobočce banky nebo i on-line
- zdarma mobilní aplikace Smartbanking pro IOS i Android – Fio banka jako první na českém trhu poskytla svým klientům chytrou bankovní aplikaci pro Smartphone telefony a tablety, rychlý, moderní a snadný přístup k financím odkudkoliv, pohodlné ovládání, výpis z účtu v PDF, zadání platby načtením QR kódu
- zdarma číslo účtu na přání – musí obsahovat 8 až 10 číslic, nesmí být obsazené jiným klientem, desetimístné číslo účtu nesmí začínat čísly 1 nebo 2, devítimístné nesmí začínat čísly 9 nebo 19, musí vyhovovat podmínkám České národní banky a splňovat formát Modulo 11)
- zdarma nově standardní příchozí i odchozí Europlatby (v EUR Slovensko, jiný účet v EUR u Fio banky, v EUR země v rámci SEPA)
- založení účtu on-line nebo na nejbližší pobočce Fio banky, minimální vklad 100 Kč, nutný doklad totožnosti (OP nebo pas)
- možnost zřízení kontokorentu – čerpání peněz kdykoliv podle potřeby, k jakémukoliv účelu, úrok se hradí pouze z vypůjčené částky, výše kontokorentu je možná od částky 5000 do 3 000 000 Kč, případně od 200 do 110 000 EUR, je možné si také zvolit vhodný tarif půjčení na míru – 3 tarify podle frekvence čerpání kontokorentu (čerpání na dlouhou dobu, občasné nebo výjimečně),

pokud je na osobní účet pravidelně zasílán příjem, může se o něj zažádat online nebo na pobočce Fio banky

- Kodex mobility umožňuje zdarma převedení všech trvalých příkazů a inkas z původního účtu jiné banky na nový Fio účet, vyřízení do 13 pracovních dnů (Fio banka, 2019)

5.3 Porovnání poplatků za vybrané bankovní operace na běžném účtu

V následující tabulce budou vyčísleny poplatky za nejběžnější bankovní operace na popsanych osobních účtech obou srovnávaných bank.

Tabulka 5: Poplatky za nejběžnější bankovní operace na osobních běžných účtech ČS a Fio banky

Poplatek za:	ČS základní účet	ČS účet Zdravé finance při nečerpání odměn	ČS účet Zdravé finance při čerpání jedné odměny	ČS účet Zdravé finance při čerpání dvou odměn	Fio banka osobní účet ZDARMA
Vedení účtu	zdarma	100 Kč	50 Kč	zdarma	zdarma
Příchozí platba	5 Kč	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma
Odchozí platba	5 Kč	zdarma zadané elektronicky	zdarma zadané elektronicky	zdarma zadané elektronicky	zdarma
Příchozí platba jiná banka	7 Kč	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma
Výběr z bankomatu	5 Kč	zdarma	zdarma	zdarma	10 výběrů zdarma

Odchozí platba jiná banka	7 Kč	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma
Výběr z bankomatu jiná banka v ČR	40 Kč	40 Kč	40 Kč	40 Kč	minimálně 1 zdarma , další podle objemu plateb kartou
Výběr z bankomatu v zahraničí	bankomat Erste 25 Kč, ostatní 40 Kč	bankomat Erste 25 Kč, ostatní 40 Kč	bankomat Erste 25 Kč, ostatní 40 Kč	bankomat Erste 25 Kč, ostatní 40 Kč	1 zdarma, ostatní 80 Kč
Výběr hotovosti na přepážce	80 Kč	80 Kč	80 Kč	80 Kč	od 1000 Kč zdarma, do 1000 Kč 30 Kč
Vklad hotovosti na přepážce svůj účet	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma

Zdroj: vlastní zpracování

Modelovým příkladem bude nyní porovnána výhodnost a dostupnost jednotlivých nabízených osobních účtů srovnávaných bank pro klienta aktivního věku a to na základě výpočtu konkrétních celkových měsíčních poplatků za vedení tohoto účtu a za zvolené provedené bankovní operace na těchto účtech.

Modelový příklad v tabulce: Na běžném účtě v měsíci červnu byly provedeny následující bankovní transakce (viz. tabulka). Kolik klient daného účtu zaplatí na konci měsíce za tento účet? Který účet z nabídky srovnávaných bank je tak pro klienta nejvýhodnější a nejdostupnější?

Tabulka 6: Výpočet a srovnání celkových měsíčních poplatků na běžných účtech ČS a Fio banky

Poplatek za:	Počet transakcí v daném měsíci	ČS základní účet	ČS účet Zdravé finance při nečerpání odměn	ČS účet Zdravé finance při čerpání jedné odměny	ČS účet Zdravé finance při čerpání dvou odměn	Fio banka osobní účet ZDARMA
Vedení účtu		-	100 Kč	50 Kč	-	-
Příchozí platba tuzem. banka	2	10 Kč	-	-	-	-
Odchozí platba tuzem. banka	2	10 Kč	-	-	-	-
Příchozí platba jiná banka	5	35 Kč	-	-	-	-
Odchozí platba jiná banka	8	56 Kč	-	-	-	-
Výběr z bankomatu	8	40 Kč	-	-	-	-
Výběr z bankomatu jiná banka	1	40 Kč	40 Kč	40 Kč	40 Kč	-
Měsíční poplatky		191 Kč	140 Kč	90 Kč	40 Kč	0 Kč

Zdroj: vlastní zpracování

Z výpočtu v tabulce vyplývá, že nejvýhodnějším produktem „Běžný účet“ pro klienta je Fio banka osobní účet ZDARMA, kde klient této banky nezaplatí za vybrané bankovní operace na konci měsíce žádné peníze (0 Kč) a účet je tak veden zcela zdarma a v tomto nastaveném modelovém příkladě i bez splnění jakýchkoliv dalších podmínek.

Jako druhý nejvýhodnější produkt z této kategorie podle výpočtu nákladů v tabulce je účet ČS Zdravé finance při čerpání dvou odměn s celkovým měsíčním poplatkem za modelový příklad 40 Kč, ale při splnění následujících podmínek: Klientovi byl zaslán na účet příjem minimálně 7000 Kč, zaplatil alespoň 1x kartou, využívá aktivně ještě minimálně jeden bankovní produkt z nabídky České spořitelny a všechny odchozí platby provedl v daném měsíci elektronicky.

Nejvyšší poplatky na konci měsíce zaplatil klient základního účtu České spořitelny 191 Kč, kdy tento náklad ale nevyžadoval splnění žádných dalších podmínek.

Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo provedení analýzy bankovních služeb a produktů u vybrané tradiční a nové banky.

Nejprve byla provedena analýza srovnávaných bank na základě jejich výročních zpráv. Z provedené analýzy vyplynulo, že oba typy bank mají své pevné a důležité místo na českém bankovním trhu.

Podle počtu klientů je ve vedení Česká spořitelna, i když v posledních letech zaznamenává pravidelný meziroční úbytek. Naopak menším novým bankám se daří rozšiřovat svojí klientskou základnu mnohem lépe. Více než 100 000 nových klientů za poslední rok přišlo právě do Fio banky, která se tak podle tohoto kritéria stala 5. největší bankou na českém bankovním trhu.

I podle bilanční sumy Česká spořitelna patří do silné trojice českých tradičních bank společně s ČSOB a Komerční bankou. Významný růst svých aktiv také zaznamenávají v posledním roce především nové banky a to Fio banka a Air Bank, které se tak zařazují už mezi střední banky, protože velikost jejich bilanční sumy přesáhla hranici 100 000 mil. Kč.

Dále pro naplnění cílů této bakalářské práce byly stanoveny hypotézy a provedeno dotazníkové šetření.

Fio banka zastává strategii nulových poplatků za standardní služby a vedení běžného účtu, což je také hlavním kritériem dotazovaných klientů pro výběr této banky. Potvrdilo se, že na základě této strategie je nejvyužívanějším produktem respondentů produkt „Běžný účet“ a to jak pro fyzické osoby, tak pro podnikatele. I z provedené závěrečné analýzy konkrétní aktuální nabídky všech běžných účtů obou bank a na základě modelově nastaveného příkladu vyplynulo, že účet Fio banky ZDARMA je účtem pro klienty nejvýhodnějším, s nulovými celkovými měsíčními poplatky za modelově nastavené bankovní operace.

Nová banka nedisponuje tak širokou sítí poboček a bankomatů, jako tradiční banka a proto operuje převážně v on-line světě. Což potvrzuje i provedené dotazníkové šetření, kde 100% dotazovaných klientů uvedlo, že využívá internetové bankovníctví.

Výhodou tradiční banky se ukázala její široká a univerzální nabídka produktů a služeb, a to od standardních produktů, až k zajímavé nabídce produktů spoření, pojištění a připojištění. Dotazníkové šetření potvrdilo, že kromě vedení běžného účtu jsou nejvíce zastoupeny úvěrové produkty.

Také se potvrdila hypotéza, že u tradiční banky při jejím výběru důležitou roli hraje právě její tradice a prestiž na českém bankovním trhu, společně s širokou dostupnou sítí poboček a bankomatů. Klienti této banky jsou většinou klienty více jak 10 let a kromě internetového bankovníctví stále významně uplatňují i osobní komunikaci s bankou na jejích pobočkách. Uvítali by snížení poplatků za vedení účtu a za standardní bankovní operace, což potvrdila i hypotéza, že klienti tradiční banky jsou nejvíce nespokojeni právě s těmito poplatky.

A v neposlední řadě dotazníkové šetření potvrdilo, že klienti obou bank využívají i služeb a produktů více bank najednou.

Prostudování výročních zpráv komerčních bank, různých on-line článků s touto problematikou, webových stránek bank a především zpracování dotazníkového šetření mi umožnilo získat určitý praktický nadhled nad celkovou aktuální situací na bankovním trhu v České republice.

Seznam použitých zdrojů

Literární zdroje

CROXFORD, Hugh, Frank ABRAMSON a Alex JABLONOWSKI. The art of better retail banking: supportable predictions on the future of retail banking. Hoboken, NJ: J. Wiley, c2005. ISBN 0470013206.

KALABIS, Zbyněk. Bankovní služby v praxi. Brno: Computer Press, 2005. Finance (Computer Press). ISBN 80-251-0882-1.

KALABIS, Zbyněk. Základy bankovníctví: bankovní obchody, služby, operace a rizika. Brno: BizBooks, 2012. ISBN 978-80-265-0001-8.

KANTNEROVÁ, Liběna. Základy bankovníctví: teorie a praxe. V Praze: C.H. Beck, 2016. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-595-4.

LOCHMANNOVÁ, Alena. Bankovníctví: základy bankovníctví. Prostějov: Computer Media, 2018. ISBN 978-80-7402-305-7.

MEJSTŘÍK, Michal, Magda PEČENÁ a Petr TEPLÝ. Bankovníctví v teorii a praxi: Banking in theory and practice. Praha: Karolinum, 2014. ISBN 978-80-246-2870-7.

OMARINI, Anna. Retail banking: business transformation and competitive strategies for the future. New York, NY: Palgrave Macmillan, 2015. ISBN 9781137392541.

PŮLPÁNOVÁ, Stanislava. Komerční bankovníctví v České republice. Praha: Oeconomica, 2007. ISBN 978-80-245-1180-1.

REJNUŠ, Oldřich. Finanční trhy: učebnice s programem na generování cvičných testů. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-247-5871-8.

REJNUŠ, Oldřich. Finanční trhy. 2., rozš. vyd. Ostrava: Key Publishing, 2010. Ekonomie (Key Publishing). ISBN 978-80-7418-080-4.

REJNUŠ, Oldřich. Peněžní ekonomie: (finanční trhy). 5., aktualiz. vyd. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2010. ISBN 978-80-214-4044-9.

REJNUŠ, Oldřich. Peněžní ekonomie: (finanční trhy). 6., aktualiz. vyd. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2012. ISBN 978-80-214-4415-7.

REVENDA, Zbyněk. Centrální bankovníctví. 3., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 2011. ISBN 978-80-7261-230-7.

REVENDA, Zbyněk, Martin Mandel, Jan Kodera, Petr Musílek, Petr Dvořák. Peněžní ekonomie a bankovníctví. 6., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 2015. ISBN 978-80-7261-279-6.

ŠENKÝŘOVÁ, Bohuslava. Bankovníctví. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2010. Eupress. ISBN 9788074080296.

Elektronické zdroje

Česká národní banka. Databáze časových řad ARAD. Základní ukazatelé o finančním trhu. Banky. Počty subjektů [online]. [cit 2019-04-10]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/cnb/STAT.ARADY_PKG.PARAMETRY_SESTAVY?p_sestuid=33049&p_strid=BAA&p_lang=CS

Česká spořitelna [online]. 2019 [cit. 2019-5-10]. Dostupné z: <https://www.csas.cz/cs/osobni-finance>)

Fio banka [online]. 2019 [cit. 2019-5-10]. Dostupné z: <https://www.fio.cz/>)

BUKOVSKÝ, Jaroslav. Rekordní rok českých bank: vydělaly díky ČNB a hladu po půjčkách [online]. 8.2.2019 [cit. 2019-6-1]. Dostupné z: <https://www.e15.cz/byznys/finance-a-bankovnictvi/rekordni-rok-ceskych-bank-vydelaly-diky-cnb-a-hladu-po-pujckach-1356118>

SKALKOVÁ, Olga. Největší banky v Česku - žebříček bank podle velikosti [online]. 22.5.2018 [cit. 2019-6-2]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/finance/nejvetsi-banky-v-cesku-zebricke-bank-podle-velikosti-poradi/r~ba7b166e5a6a11e8bacfac1f6b220ee8/>

Moneta Money Bank: Konsolidovaná výroční zpráva [online]. [cit. 2019-6-5]. Dostupné z: <https://investors.moneta.cz/documents/12270853/12624935/mmb-vyrocní-zprava-2018-cz.pdf>

Česká spořitelna: Výroční zpráva 2018 [online]. 2019 [cit. 2019-6-5]. Dostupné z: [https://www.csas.cz/static_internet/cs/Obchodni_informace-Produkty/Investovani_\(Fondy_a_Financni_trhy\)/Akcíe_a_dluhopisy/Prilohy/2019_0010_cs_matka_vz_2018_cz_06.pdf](https://www.csas.cz/static_internet/cs/Obchodni_informace-Produkty/Investovani_(Fondy_a_Financni_trhy)/Akcíe_a_dluhopisy/Prilohy/2019_0010_cs_matka_vz_2018_cz_06.pdf)

Fio banka: Výroční zpráva 2018 [online]. 2019 [cit. 2019-6-5]. Dostupné z: https://www.fio.cz/docs/cz/FIO%20Banka_annual%20report_completed_FINAL_cze.pdf

Komerční banka: Výroční zpráva 2018 [online]. 2019 [cit. 2019-6-5]. Dostupné z: <https://www.kb.cz/getmedia/e3d5ed84-abfe-4c09-90ea-e9d1f00eef3/kb-2018-vyrocní-zprava.pdf.aspx>

Československá obchodní banka: Výroční zpráva 2018 [online]. 2019 [cit. 2019-6-5]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/documents/10710/444804/vz-csob-2018.pdf>

Equa Bank: Výroční zpráva 2018 [online]. 2019 [cit. 2019-6-5]. Dostupné z: <https://www.equabank.cz/download/1335-vyrocn-zprava-equa-2018.pdf>

Air Bank: Konsolidovaná výroční zpráva 2017 [online]. 2018 [cit. 2019-6-5]. Dostupné z: <https://www.airbank.cz/file-download/vyrocn-zprava-2017.pdf>

Česká spořitelna: účet Moje zdravé finance [online]. [cit. 2019-07-26]. Dostupné z: <https://www.csas.cz/cs/osobni-finance/ucty-karty/ucet-moje-zdrave-finance>

Česká spořitelna: Základní účet [online]. [cit. 2019-07-26]. Dostupné z: <https://www.csas.cz/cs/osobni-finance/ucty-karty/zakladni-ucet>

Fio banka: Běžný účet [online]. [cit. 2019-07-26]. Dostupné z: <https://www.fio.cz/bankovni-sluzby/bankovni-ucty/osobni-ucet>

Seznam tabulek a grafů

Tabulka 1: Vývoj počtu bank v České republice

Tabulka 2: Přehled bank podle počtu klientů

Tabulka 3: Banky podle bilanční sumy

Tabulka 4: Vybrané ukazatele obchodní činnosti u srovnávaných bank

Tabulka 5: Poplatky za nejběžnější bankovní operace na osobních běžných účtech ČS a Fio banky

Tabulka 6: Výpočet a srovnání celkových měsíčních poplatků na běžných účtech ČS a Fio banky

Graf 1 – Věkové skupiny

Graf 2 – Klienti srovnávaných bank

Graf 3a – Pohlaví klientů Česká spořitelna

Graf 3b – Pohlaví klientů Fio banka

Graf 4a – Dosažené vzdělání u klientů Česká spořitelna

Graf 4b – Dosažené vzdělání u klientů Fio banka

Graf 5a – Postavení na trhu práce Česká spořitelna

Graf 5b – Postavení na trhu práce Fio banka

Graf 6a – Průměrná čistá měsíční mzda klientů Česká spořitelna

Graf 6b – Průměrná čistá měsíční mzda klientů Fio banka

Graf 7a – Jak dlouho jsem klientem Česká spořitelna

Graf 7b – Jak dlouho jsem klientem Fio banka

Graf 8a – Charakteristika klientů z pohledu zájmu o bankovní trh Česká spořitelna

Graf 8b – Charakteristika klientů z pohledu zájmu o bankovní trh Fio banka

Graf 9a – Využívané bankovní produkty klienty Česká spořitelna

Graf 9b – Využívané bankovní produkty klienty Fio banka

Graf 10a – Kritéria výběru banky klienty Česká spořitelna

Graf 10b – Kritéria výběru banky klienty Fio banka

Graf 11a – Způsob provádění bankovních transakcí klienty Česká spořitelna

Graf 11b – Způsob provádění bankovních transakcí klienty Fio banka

Graf 12a – Míra spokojenosti klientů u vybraných položek Česká spořitelna

Graf 12b – Míra spokojenosti klientů u vybraných položek Fio banka

Graf 13a – Jiná banka u klientů Česká spořitelna

Graf 13b – Jiná banka u klientů Fio banka

Graf 14a – Změna banky Česká spořitelna

Graf 14b – Změna banky Fio banka

Graf 15 – Důvody ke změně banky

Přílohy

Příloha 1: Dotazník – Analýza nabídky bankovních produktů tradiční a nové banky na českém trhu

1. Váš věk

27 – 56 let

Nespadám do věkové kategorie 27 – 56 let

2. Jsem klientem

České spořitelny

Fio banky

Nejsem klientem ani jedné z uvedených bank

3. Vaše pohlaví

žena

muž

4. Vaše nejvýše dosažené vzdělání

základní

středoškolské bez maturity

středoškolské s maturitou

vyšší odborné

vysokoškolské

5. Do jaké kategorie patříte?

Zaměstnaný

OSVČ

Nezaměstnaný

Jiné

6. Jaká je vaše průměrná čistá měsíční mzda?

Do 15.000 Kč

15.000 – 30.000 Kč

30.001 – 50.000 Kč

nad 50.000 Kč

7. Jak dlouho využíváte služby této banky?

první rok

2-5 let

6-10 let

více jak 10 let

8. Napište, co vás nejvíce vystihuje

aktivně sám sleduji vývoj na bankovním trhu a reaguji na výhodnější nabídky

využívám služby finančního poradce

nesleduji a nezajímám se o nabídky jednotlivých bank

měním banku podle aktuální potřeby

9. Jaké produkty ve své bance využíváte?

běžný účet soukromá osoba

běžný účet podnikatelský

běžný účet v cizí měně

kontokorent

platební karta

kreditní karta

spotřebitelský úvěr

hypotéka

americká hypotéka

spoření

stavební spoření

směnárenské služby

penzijní připojištění

otevřené podílové fondy

dluhopisy a dluhové CP

akcie

certifikáty

investiční zlato

životní pojištění

pojištění nemovitosti a domácnosti

povinné ručení

havarijní pojištění

Jiná...

10. Co Vás ovlivnilo při výběru uvedené banky?

reklama v médiích

doporučení od přátel

doporučení od finančního poradce

dostupnost poboček a bankomatů

nabídka bankovních produktů a služeb

výše a četnost poplatků

pověst, prestiž banky

Jiná...

11. Jakým způsobem provádíte Vaše bankovní transakce?

osobně na přepážce banky

prostřednictvím bankomatu/platbomatu

internetové bankovníctví

Jiná...

12. Vyjádřete míru Vaší spokojenosti u jednotlivých položek:

	velmi spokojen	spokojen	nespokojen	velmi nespokojen
dostupností poboček				
dostupnost bankomatu				
komunikací a informovaností banky směrem ke klientovi				
pracovníky banky				
s nabízenými produkty a jejich dostupností				
s výší poplatků za jednotlivé úkony				

13. Využíváte služby i jiné banky?

NE

ANO

Sekce „JINÁ BANKA“

13. 1. Název jiné banky

...

13.2. Jaké produkty v uvedené bance využíváte?

běžný účet soukromá osoba

běžný účet podnikatelský
běžný účet v cizí měně
kontokorent
platební karta
kreditní karta
spotřebitelský úvěr
hypotéka
americká hypotéka
spoření
stavební spoření
směnárenské služby
penzijní připojištění
otevřené podílové fondy
dluhopisy a dluhové CP
akcie
certifikáty
investiční zlato
životní pojištění
pojištění nemovitosti a domácnosti
povinné ručení
havarijní pojištění
Jiná...

14. Uvažujete o změně banky?

NE

ANO

Sekce „ZMĚNA BANKY“

14.1. Jaký je Váš důvod ke změně banky?

...