

Analýza poplatkové politiky vybraných bank ČR v oblasti přímého bankovníctví

Radka Domanská

Bakalářská práce
2011



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Ústav podnikové ekonomiky
akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Radka DOMANSKÁ**
Osobní číslo: **M081522**
Studijní program: **B 6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Management a ekonomika**

Téma práce: **Analýza poplatkové politiky vybraných bank ČR
v oblasti přímého bankovníctví**

Zásady pro vypracování:

Úvod

I. Teoretická část

- Zpracujte literární rešerši týkající se oblasti přímého bankovníctví.

II. Praktická část

- Analyzujte současnou nabídku služeb konkrétních bank včetně stanovených poplatků.
- Proveďte výzkum mezi běžnými klienty a zjistěte nejčastější prováděné operace, podle průměrných operací si stanovte imaginárního klienta, vyčíslete pro něj poplatky a zhodnoťte situaci.
- Navrhněte doporučení na zlepšení a další rozšíření přímého bankovníctví.

Závěr

Rozsah bakalářské práce: **cca 40 stran**
Rozsah příloh:
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

- [1] KALABIS, Z. Bankovní služby v praxi. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2005. 148 s. ISBN 80-251-0882-1.
[2] KAMENÍKOVÁ, B. Bankovníctví a pojišťovnictví: studijní pomůcka pro distanční studium. 1. vyd. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2008. 160 s. ISBN 978-80-7318-655-5.
[3] MÁČE, M. Platební styk – klasický a elektronický. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 220 s. ISBN 80-247-1725-5.
[4] PŘÁDKA, M.; KALA, J. Elektronické bankovníctví. 1. vyd. Praha: Computer Press, 2000. 166 s. ISBN 80-7226-328-5.
[5] PŮLPÁNOVÁ, S. Komerční bankovníctví v České republice. 1. vyd. Praha: Oeconomica, 2007. 338 s. ISBN 978-80-245-1180-1.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Aleš Skopalík, Ph.D.**
Ústav podnikové ekonomiky
Datum zadání bakalářské práce: **4. dubna 2011**
Termín odevzdání bakalářské práce: **20. května 2011**

Ve Zlíně dne 4. dubna 2011


prof. Dr. Ing. Drahomíra Pavelková
děkanka




prof. Ing. Jiří Polách, CSc.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že:

- odevzdáním bakalářské/diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹;
- bakalářská/diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí:
 - bez omezení;
 - pouze prezenčně v rámci Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- na mou bakalářskou/diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²;
- podle § 60³ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;

¹ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací.

(1) Vysoká škola nevydělčně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

² zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

³ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

- podle § 60⁴ odst. 2 a 3 mohou užit své dílo – bakalářskou/diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské/diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské/diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že:

- jsem bakalářskou/diplomovou práci zpracoval/a samostatně a použité informační zdroje jsem citoval/a;
- odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně 15.5.2011

Radka Domanová

⁴ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

- (2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.
- (3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíží k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce „Analýza poplatkové politiky vybraných bank ČR v oblasti přímého bankovníctví“ je rozdělena na dvě části, teoretickou a praktickou. V teoretické části této práce se zaměřuji na popis a vývoj přímého bankovníctví. V praktické části nejprve analyzuji současnou nabídku služeb vybraných bank a poté provádím analýzu poplatkové politiky pomocí skupin imaginárních klientů. V poslední části je zařazeno shrnutí výsledků a doporučení.

Klíčová slova: přímé bankovníctví, bankovní produkty, bankovní poplatky, platební styk, technologie

ABSTRACT

This bachelor thesis „Analysis of the charge policy of selected banks in the Czech republic in direct banking“ is divided into two parts, theoretical and practical. In theoretical part of this thesis I focus on description and development of direct banking. In practical part firstly I analyze the current supply of services in selected banks and then I do the analysis of the fee policy with the aid of groups of imaginary clients. In the final part is summary of results and the recommendation.

Keywords: direct banking, banking products, banking fees, system of payment, technologies

Na tomto místě bych ráda poděkovala celé své rodině a přátelům, kteří mě podporovali po celou dobu mého studia. Dále bych chtěla poděkovat vedoucímu mé bakalářské práce za jeho cenné rady a připomínky.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD.....	9
I TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1 PŘÍMÉ BANKOVNICTVÍ A JEHO VÝVOJ	12
2 OBLAST PLATEBNÍHO STYKU	14
3 FORMY PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ	17
3.1 PHONEBANKING	17
3.2 INTERNETBANKING.....	18
3.3 HOMEBANKING	19
3.4 GSM BANKING.....	20
3.5 DALŠÍ PRODUKTY	21
II PRAKTICKÁ ČÁST	23
4 ANALÝZA PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ VYBRANÝCH BANK V ČR	24
4.1 ČESKÁ SPOŘITELNA.....	24
4.2 RAIFFEISEN BANK	26
4.3 GE MONEY BANK	27
4.4 MBANK.....	29
5 ANALÝZA POPLATKOVÉ POLITIKY JEDNOTLIVÝCH BANK	30
5.1 ČESKÁ SPOŘITELNA.....	31
5.2 RAIFFEISEN BANK	35
5.3 GE MONEY BANK	39
5.4 MBANK.....	42
5.5 SROVNÁNÍ POPLATKŮ STANOVENÝCH KLIENTŮ U JEDNOTLIVÝCH BANK A DOPORUČENÍ	44
5.5.1 Aktivní klient	44
5.5.2 Pasivní klient.....	46
5.5.3 Student.....	47
ZÁVĚR	51
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	53
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	56
SEZNAM OBRÁZKŮ	57
SEZNAM TABULEK.....	58
SEZNAM GRAFŮ	59
SEZNAM PŘÍLOH.....	60

ÚVOD

Dnes žijeme ve světě nových technologií, kde si nikdo z nás nedokáže představit fungování bez telefonu či internetu. Díky neustálému vývoji se vše zdokanaluje, obměňuje a zvyšuje se kvalita. Lidé využívají technologie jak k práci a komunikaci, tak i k zábavě.

Technologie se využívají téměř v každém odvětví, tedy i v bankovníctví. Hrají zde významnou úlohu, pomáhají klientům ovládat jejich účty vzdáleně bez přímého kontaktu s bankou. Tento druh komunikace klienta s bankou se nazývá přímé neboli elektronické bankovníctví a o tom je právě tato práce.

Cílem této práce je analyzovat poplatkovou politiku vybraných bank v České republice v oblasti přímého bankovníctví. V teoretické části této práce je zpracována literární rešerše v oblasti přímého bankovníctví. Nejprve je stručně popsána historie přímého bankovníctví a poté jsou zde uvedeny konkrétní produkty, jež jsou bankami běžně nabízeny, jedná se zejména o internetové, telefonní a mobilní bankovníctví. Dále budou vysvětleny také pojmy z oblasti platebního styku, které musí být pochopeny, jelikož jsou potřebné k následné analýze.

Praktická část je věnována analýze poplatkové politiky. V její první části je analyzována současná nabídka služeb konkrétních bank včetně stanovených poplatků. Do této práce jsou vybrány čtyři banky, a to Českou spořitelnu, Raiffeisen Bank, GE Money Bank a mBank. Tyto banky nebyly vybrány zcela náhodně, byly zvoleny zejména proto, že každá banka je něčím specifická. Česká spořitelna je největší bankou v ČR a má i největší počet klientů, tudíž je pro tuto analýzu důležitá. Raiffeisen Bank se spojila s dřívější eBankou, která byla průkopníkem v oblasti elektronického bankovníctví a výrazně přispěla k jeho rozvoji. GE Money Bank nepatří mezi největší banky v ČR, ale snaží se hodně inovovat tím, že vytváří nové produkty. A poslední mBank zde byla zařazena díky její strategii minimálních poplatků.

V další kapitole praktické části práce pak podle průměrných operací, které byly získány z průzkumu mezi běžnými klienty, budou stanoveni imaginární klienti. Pro porovnání poplatků jednotlivých bank jsou tedy využiti imaginární klienti, kdy jsou brány v úvahu 3 odlišné skupiny klientů s různými prováděnými transakcemi a dále je pro ně vyčíslena konkrétní výše měsíčního poplatku za dané operace. Tato varianta jistě lépe porovnává jednotlivé banky, jelikož různé banky volí různé strategie v oblasti poplatkové politiky a tudíž jsou mnohdy navzájem neporovnatelné. Je běžné, že u některých účtů klient platí

pouze poplatek za vedení účtu, ve kterém už jsou poplatky za ostatní služby započítány, jinde zase za správu účtu neplatí nic, ale konto se mu prodraží kvůli počtu prováděných transakcí a používaným službám.

V poslední části práce je zařazeno shrnutí výsledků a navržena doporučení na zlepšení a další rozšíření přímého bankovníctví. V příloze je uvedeno doplnění o srovnání poplatkové politiky s ostatními bankami, jelikož v rámci této práce jsou vybrány pouze čtyři banky. Dále je zde také nástin toho, jak to vypadá s poplatky ve světě.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 PŘÍMÉ BANKOVNICTVÍ A JEHO VÝVOJ

Hotové peníze mají mnoho nevýhod, od malé bezpečnosti, vysokých nákladů na zpracování a úschovu až po tisk a zajištění proti padělkům. Proto vznikl podnět vytvořit elektronickou formu peněz, která většinu těchto nedostatků odstraní. Bylo nutné vytvořit způsob, jak provádět potřebné transakce, při práci s elektronickými penězi se tedy začaly využívat různé technologie. Nyní je potřeba vysvětlit, co znamená pojem přímé bankovníctví.

Přímé bankovníctví, někdy také nazývané jako elektronické bankovníctví nebo e-banking, znamená, že klient využívá takovou formu komunikace s bankou, kdy nemusí osobně navštívit banku. Komunikuje s bankou přímo neboli elektronicky pomocí speciálních technických prostředků, jako je například počítač nebo telefon. Mezi nejznámější služby elektronického bankovníctví patří například internetové, telefonní nebo mobilní bankovníctví. Jelikož jsou vyvíjeny stále nové a lepší technologie, tak se také mění struktura produktů přímého bankovníctví.

Elektronické bankovníctví je úzce spojeno s rozvojem technologií, proto nemá příliš dlouhou historii. Jeho vznik se spojuje s vydáním první platební karty americkou telefonní společností Western Union Telegraph Company v roce 1914.

Svou kartu vyrobenou z plechu (Metal Plate) nabízela zdarma svým stálým zákazníkům, kterým pak umožňovala telefonovat a zasílat telegramy prostřednictvím svých poboček, a to bez okamžitého placení. Držitel této karty pak obdržel od společnosti soupis provedených telefonátů a odeslaných telegramů, jejich jednotlivé ceny a celkový součet. [4]

Tyto karty se staly u klientů velmi oblíbenými, jelikož bezhotovostní placení bylo mnohem pohodlnější než hotovost. Odložená platba také mnohdy přiměla klienty k větší spotřebě. Jedinou nevýhodou bylo, že daná karta platila jen v rámci společnosti a lidé tak měli karet několik. Tato nevýhoda byla odstraněna při vzniku Diners Club International v roce 1950.

Univerzálně použitelnými se roku 1950 (taktéž v USA) staly karty Diners Club International. Těmito kartami již bylo možno zaplatit v restauracích, hotelech a obchodech, které se společností vydávající platební karty uzavřely smlouvu. Poprvé také došlo na zaúčtování ročního poplatku za vydání a správu karty, který hradil držitel karty. [10]

Zásadní zlom u bankovních karet pak nastal v roce 1966, kdy Bank of America zpřístupnila svůj kartový program, zahájený v roce 1958, dalším americkým bankám, prostřednictvím licence poskytované její dceřinou společností Bank AmericardServiceCorporation. Karty nesly název systému Bank Americard a pronikly i do oblastí, kde Bank ofAmericard neměla své pobočky. V roce 1966 pronikl systém Americard mimo území Spojených států. [4]

Základní princip platebních karet zůstal téměř stejný, obchodník musí ověřit platnost karty, avšak dnes je daleko lepší zabezpečení. Nejprve se jednalo o porovnávání podpisů se vzorem nebo porovnání jména s průkazem totožnosti, nyní se využívá podpis a PIN.

Zatímco platební karta spatřila světlo světa již před několika desetiletími a jejich masivní rozvoj zejména v západní Evropě a severní Americe je spjat s šedesátými léty, u nás byla situace poněkud jiná. První bankomat jsme mohli spatřit v roce 1988 a až devadesátá či spíše jejich druhá polovina je spjata s větším rozšířením a zejména aktivním používáním tohoto platebního instrumentu. [10]

2 OBLAST PLATEBNÍHO STYKU

Analýza poplatkové politiky v oblasti přímého bankovníctví v této práci je provedena pomocí běžných operací klientů, a tudíž je nutné si přiblížit nejdůležitější pojmy platebního styku.

Platební styk je vztah mezi plátcem a příjemcem, který může být uskutečněn přímo nebo přes bankovní instituci, v druhém případě mluvíme o bankovním platebním styku. Předmětem tohoto vztahu jsou peníze, které jsou převedeny od jednoho klienta ke klientovi druhému. Platební styk má různé podoby, například hotovostní a bezhotovostní platební styk, tuzemský, zahraniční a přeshraniční platební styk nebo platby standardní a přednostní.

Běžný účet je základem pro zprostředkování platebního styku. Banka přijímá na běžný účet peněžní prostředky v hotovostní i v bezhotovostní formě, provádí z běžného účtu domácí i zahraniční platby i výplaty v hotovosti. Běžný účet je základním stavebním kamenem bankovních služeb, na který bezprostředně nebo zprostředkovaně navazují další služby bank. Všechny poskytované produkty a služby obchodních bank se vždy vážou na existenci běžného účtu. [9]

Tato práce je zaměřena převážně bezhotovostní platební styk, hotovostní operace jsou zobrazeny pouze pro porovnání poplatků, aby bylo ukázáno, že bezhotovostní platby jsou nejen pohodlnější, ale jsou i levnější. Mezi nejběžnější bankovní převody patří příkaz k úhradě, příkaz k inkasu, hromadný příkaz a trvalý příkaz.

Příkaz k úhradě je příkaz majitele účtu bance odepsat z jeho účtu částku a převést ji na jím určený účet. Příkaz k inkasu je příkaz příjemce platby, aby banka odeslala z účtu plátce určitou částku a připsala ji ve prospěch jeho účtu. Příkaz k inkasu obsahuje stejné náležitosti jako příkaz k úhradě, jen umístěná čísla účtu na vrub a čísla účtu ve prospěch jsou vyměněna. [5]

Příkazy k úhradě můžeme dále dělit na jednotlivé a hromadné podle počtu plateb na platebním příkazu a na jednorázové a trvalé podle toho kolikrát má být platba provedena. Příkazy ke zúčtování je možno zadávat osobně na pobočce banky nebo prostřednictvím přímého bankovníctví. Všechny platební příkazy, které se uskutečňují mezi různými bankami, zpracovává zúčtovací (clearingové) centrum České národní banky.

Zúčtovací centrum ČNB zajišťuje veškerý mezibankovní platební styk pouze v českých korunách, nikoli tedy v cizích měnách, na území České republiky. Za tímto účelem má každá banka v ČNB otevřen úročený účet v českých korunách (účet mezibankovního platebního styku), který používá k vyrovnání svých mezibankovních plateb. ČNB provádí příkazy k převedení finančních prostředků z těchto účtů na základě instrukcí banky - majitele účtu mezibankovního platebního styku. [5]

Důležitým nástrojem platebního styku jsou platební karty. Tyto karty mají podobu plastické karty, která splňuje dané normy. Klienti jsou zvyklí je běžně využívat, a tak se platební karty stávají neodmyslitelnou součástí bankovních účtů.

Platební karty jsou nejstarším a v současné době i nejrozšířenějším produktem, jenž umožňuje vzdálený přístup k účtu elektronickou cestou, a to jak prostřednictvím pokladních terminálů, tak i jinými způsoby, zejména prostřednictvím Internetu. [9]

Bankovní platební karty navazují na značné rozšíření osobních běžných účtů a bank, na snahu překonat nedostatky šekového a zejména hotovostního placení a umožnit klientům bank snadnější a bezpečnější dispozici s jejich penězi či s poskytnutým úvěrem. Na hromadný rozvoj bankovních platebních karet měla vliv konkurence mezi bankami a značný pokrok v oblasti elektroniky. [12]

Nejdůležitějším rozdělením platebních karet je rozlišení debetních a kreditních karet. Tyto dva pojmy bývají často zaměňovány. U debetních karet je možné pouze čerpat prostředky, které má klient na účtu k dispozici. Naopak u karet kreditních může klient čerpat peníze, které prakticky nemá, tzn. je mu poskytnut spotřebitelský úvěr.

Na líci karty jsou vyznačeny tyto údaje: (a) vydavatel platební karty, (b) k jakému systému platebních karet daná karta patří, (c) platnost platební karty – tuzemská, mezinárodní, (d) číslo karty, (e) období platnosti karty, (f) jméno držitele. Karty určené pouze k elektronickým transakcím mají na líci hladký tisk, karty určené pro bezhotovostní placení jsou opatřeny reliéfním písmem, které umožňuje použití imprinteru. Některé platební karty mají na lící straně také hologram (ochranný prvek). [12]

Na zadní straně platební karty se nachází magnetický proužek, tj. záznamové médium údajů určených pro elektronické transakce. Obsahuje tzv. servisní kódy, které definují základní vlastnosti karty. To umožňuje technickým zařízením rozpoznat, zda použití dané karty je přípustné ještě před provedením autorizace transakce v zúčtovacím centru. [12]

Na magnetickém proužku je zaznamenáno také personální identifikační číslo – PIN, které umožňuje identifikaci držitele karty. Dále je na zadní straně platební karty uveden podpisový vzor.

Použití platební karty klientům umožňují různá technická zařízení, jedná se zejména o mechanický snímač, platební terminály a v neposlední řadě bankomaty (ATM). Klienti mohou platební kartu využít například k bezhotovostnímu placení, výběru hotovosti v bankomatech, na pobočkách bank nebo také výběr hotovosti u obchodníka.

Nejvíce se v současnosti mluví o zavedení bezkontaktních plateb, tyto platby umožní klientům platit u obchodníků menší částky velmi rychle pouze přiložením k terminálu. Tyto platby budou díky své rychlosti výhodné nejen pro zákazníky, ale také pro obchodníky.

Největší české banky letos inovují naplno. Chystají nový platební systém PayPass, který by se měl objevit na českém trhu už na podzim. Umožní zákazníkovi platit zvláštní debetní kartou, která má podobu hodinek. Nárámku či klíčenky, během pěti sekund. Kromě toho některé tuzemské banky vyvíjejí společně s mobilními operátory platby prostřednictvím mobilu. Zatímco mobil by měl kartu nahradit, systém Paypass by měl být jen nadstavbou technologií k současným platebním kartám. Ten již funguje v zahraničí a pracuje na principu bezkontaktní platby. Vyžaduje pouze, aby kromě obyčejných čteček karet byli obchodníci vybaveni i dalším typem čtecích terminálů, který by platby PayPass akceptoval. [3]

Zavedením této nové technologie znamená pro obchodníky nutnost dovybavení speciálními terminály. Předpokládá se, že klienti budou tento nový typ plateb hojně využívat, avšak to ukáže až čas, zda se nová investice obchodníků do těchto čtecích zařízení vyplatila.

3 FORMY PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ

Pro praktické účely se rozlišují dvě varianty elektronických prostředků:

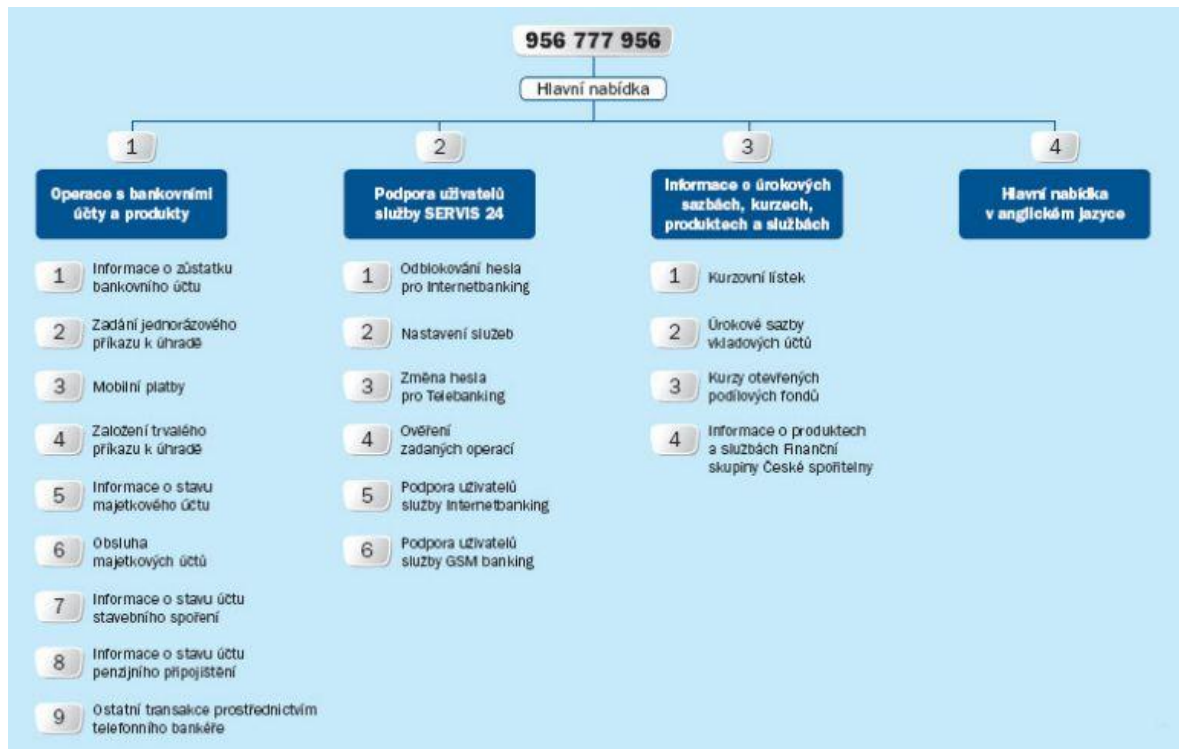
- **prostředek vzdáleného přístupu** k peněžní hodnotě. Při jeho užívání se zpravidla vyžaduje identifikace držitele osobním identifikačním číslem přiděleným vydavatelem nebo identifikace jiným způsobem. Pro tyto produkty je charakteristické to, že z hlediska jejich podstaty nejde o nové produkty, pouze se proces jejich sjednání, využití či ukončení oproti klasickému způsobu převedl plně či z části do elektronické podoby. V současné době se využívají zejména následující formy: platební karty, homebanking, phonebanking, GSM banking a internetbanking.[11]

- **elektronický peněžní prostředek**. To je platební prostředek, jenž uchovává peněžní hodnotu v elektronické podobě a je přijímán jako platební prostředek i jinými osobami než jeho vydavatelem. Nejčastěji má formu čipové karty, která se označuje jako elektronická peněženka. Peněžní hodnota uchovávaná na elektronickém peněžním prostředku se potom označuje jako elektronické peníze. [11]

V následujících podkapitolách budou jednotlivé formy přímého bankovníctví blíže popsány. Všechny služby elektronického bankovníctví jsou založeny na určitém technickém vybavení a mají tu výhodu, že zlevňují provedené transakce a fungují 24 hodin denně.

3.1 Phonebanking

Klienti banky mohou komunikovat s bankou pomocí pevné linky nebo mobilního telefonu. Klienti prakticky komunikují s telefonním centrem banky, a to dvěma způsoby buď pomocí tlačítek telefonu s tzv. automatickou linkou, nebo přímo s živým operátorem. Každý kontakt klienta s centrem je zaznamenán a také řádně zabezpečen pomocí nutné identifikace, hesla a PINu. Na obrázku (Obr. 1) je popsána struktura automatické hlasové služby České spořitelny. Po vytočení čísla automatické linky si klient vybere jednu ze 4 možností: operace s bankovními účty a produkty, podpora uživatelů SERVIS 24, informace o úrokových sazbách, kurzech, produktech a službách nebo zopakovat přechozí nabídku v anglickém jazyce.



Obr. 1. Struktura automatické hlasové služby

(Zdroj: Česká spořitelna)

Úkolem telefonního centra je podávat klientům informace o zůstatcích na jejich účtech, zadávat příkazy k úhradě, příkazy k inkasu, zadávat, měnit nebo rušit trvalé příkazy a automatické převody, eventuálně také zakládat termínové vklady. [5]

Nevýhodou je vyšší nákladovost služby pro banku vyplývající z vyšších nákladů na provoz call centra. Tyto náklady jsou ale pořád nižší než při klasickém poskytování služby na přepážce. Nevýhodou může být forma ústní komunikace, při které mohou vzniknout chyby v důsledku nedorozumění mezi klientem a telefonním bankéřem. Prokázat správnost předávaných informací je možné záznamem hovoru. Data nejsou zaznamenávána v písemné podobě, jako je tomu v případě osobního jednání na pobočce. [6]

3.2 Internetbanking

Internetové bankovníctví je jednou z nepoužívanějších forem elektronického bankovníctví a umožňuje provádět operace online pomocí počítače a internetu. Jeho používání je velmi jednoduché a přehledné.

Pro využívání této služby postačí se jen přihlásit do systému banky na její webové adrese a po zadání všech hesel a elektronického klíče zadávat svoje příkazy. Každá operace musí být navíc stvrzena jedinečným klientovým podpisovým certifikátem, tj. elektronickou obdobou jeho vlastnoručního podpisu, který klient získá přímo prostřednictvím této služby. Všechna data, přenesená mezi počítačem klienta a bankou, jsou šifrována. [5]

Internetové bankovníctví má u většiny bank podobnou strukturu a zahrnuje několik operací, které mohou klienti pomocí této služby provádět. Obrázek (Obr. 2) ukazuje, jak vypadá internetbanking v Československé obchodní bance. V horní liště si klient může vybrat oblast, nejčastěji je využívána právě záložka účty a transakce, kde klienti provádí časté operace. Kromě svých účtů mohou klienti prostřednictvím internetového bankovníctví této banky sledovat například nabídky podílových fondů a jiných investic, požádat o půjčku nebo si zřídit kreditní kartu.

The screenshot shows the ČSOB InternetBanking 24 interface. At the top, there is a header with the helpdesk number 844 111 124, the date and time 26.3.2009 10:23:55, and the user name Jan Novák. Below the header, the account information is displayed: ČSOB Aktivní konto v CZK, 12345678, CZK, 421, JAN NOVÁK. The current balance is 69 146,38 CZK, and the available balance is 69 121,38 CZK. The security limit is 19:54. The main navigation menu includes Účty a transakce, Investice a spoření, Úvěry, Platební karty, and Nastavení. The left sidebar contains a menu with options like Obilíbené, Informace o účtech, Zůstatky, Platby, Inkasa, Mobilní operátoři, Info 24, and Zprávy z banky. The main content area displays the account balance for 26.3.2009 and a table of transactions.

	název účtu	číslo účtu	měna	aktuální zůstatek	akce
	alias účtu			disponibilní zůstatek	
<input type="checkbox"/>	Jan Novák	12345678	CZK	69 146,38	příkaz pohyby detail
	ČSOB Aktivní konto v CZK			69 121,38	
<input type="checkbox"/>	Jan Novák	12345671	CZK	50 000,00	pohyby detail
	Termínovaný vklad			50 000,00	
<input type="checkbox"/>	Jan Novák	12345672	CZK	50 000,00	pohyby detail
	ČSOB Termínovaný vklad krátkodobý			50 500,00	

Obr. 2. Internetbanking v ČSOB

(Zdroj: ČSOB)

3.3 Homebanking

Homebanking je bankovní produkt, jenž umožňuje obsluhovat účet pomocí počítače připojeného k internetu a softwaru, který je propojen s počítačem banky. Výhodou je zde, že tyto produkty bývají kompatibilní s účetními a ekonomickými programy, ale nevýhodou je, že lze používat pouze počítač, kde je program nainstalován.

Tato forma přímého bankovníctví umožňuje zadávat platební příkazy k úhradě v domácích i cizích měnách včetně hromadných a trvalých příkazů, kontrolu příkazů, získávat informace o zůstatcích, obratech, vývoji plateb a příjmů na účtech, informace o neprovedených transakcích, uživatelé mohou vyhledávat kurzovní lístky a podobné zprávy, zakládat termínové vklady, užívat akreditivy, inkasa, apod. [6]

3.4 GSM banking

GSM banking představuje moderní způsob komunikace klienta s bankou prostřednictvím klientova mobilního telefonu a technologie SIM Toolkit. Klient zadá speciální PIN, který umožňuje zašifrování SMS zpráv po celou dobu přenosu.

Komunikace klienta s bankou na bázi technologie SIM toolkit vyžaduje v mobilním telefonu kartu s aplikací banky. SIM Toolkit zajišťuje šifrování SMS zpráv. Po spuštění aplikace je vyžadováno zadání BPINu. Po zadání všech požadovaných údajů v menu GSM bankovníctví vytvoří aplikace zašifrovanou zprávu, kterou dokáže rozšifrovat pouze speciální software v bance. Následně je tato zašifrovaná zpráva automaticky odeslána na určené telefonní číslo do banky. Zde je transakce přenesena do systému a banka odešle automaticky SMS zprávu o přijetí ke zpracování. [9]

Službu mobilní bankovníctví si klienti mohou vyzkoušet například v demoverzi u Komerční banky, viz obrázek (Obr. 3). Veškeré operace jsou zde předvedeny a je zde popsáno i správné používání. Přihlašování probíhá pomocí identifikačního čísla a konkrétních znaků PINu a hesla, je tedy dosaženo dobrého zabezpečení. Na displeji se klient pohybuje pomocí šipek a tlačítka OK a DEL. Hlavní menu zahrnuje informace o zůstatku, platební příkazy, přehledy, výběr jiného účtu a odhlášení.



Obr. 3. Mobilní bankovníctví Komerční banky

(Zdroj: Komerční banka)

Za inovativní lze považovat oblast mobilního marketingu, lokačních služeb a mobilního obchodování. Lokační služby poskytují klientům užitečné informace o bankomatech, pobočkách a různých partnerských výhodách. [1]

Je možné, že v budoucnosti se banky zaměří na rozšíření služeb mobilního bankovníctví a nějaké inovace v podobě cíleného marketingu nebo mobilního obchodování. Jelikož mobilní telefon má téměř každý neustále u sebe, je možné, že se bude zvyšovat používání tohoto typu přímého bankovníctví.

3.5 Další produkty

Jelikož se vyvíjí stále nové technologie, dá se očekávat, že budou vznikat i nové produkty v oblasti přímého bankovníctví. Zavedení i sebelepší technologie nemusí být úspěšné, záleží jen na klientech, které produkty budou používat a které nikoliv.

V roce 2010 spatřila světlo světa řada inovací v platební oblasti, v roce 2011 pak tyto inovace budou uváděny do praxe. Podle expertů jsou na řadě právě sociální sítě jako Facebook. Hovoří se o tom, že vznikne něco jako „facebookové kredity“ či jiné virtuální peníze. Ty mohou a nemusí být úspěšné, což závisí na schopnosti získat si důvěru. [8]

Dalším návrhem na inovaci v oblasti bankovníctví je využití sociálních sítí. V současnosti tyto sítě používá stále více lidí, a proto je možné, že by tato strategie mohla být úspěšná. Dá se předpokládat, že tuto variantu by využila spíše mladší generace.

Toto jsou produkty, jejichž příchod na trh se teprve očekává, ale některé další služby přímého bankovníctví byly zavedeny již v minulosti. Inovativním produktem se stala například tzv. TV banka, která umožňuje obsluhu bankovního účtu z pohodlí domova prostřednictvím televize a ovladače. Tuto službu zavedla v roce 2008 Poštovní spořitelna, která tuto službu nabízí v rámci internetbankingu.

TV Banka vám umožní zcela běžnou obsluhu bankovního účtu, nevyjímaje vyřizování jednorázových plateb (např. platba složenky), možnost nahlížet do historie účtu, zjištění zůstatku, správu trvalých příkazů, dobíjení kreditu mobilních telefonů všech tuzemských operátorů či možnost zjistit si aktuální kurzovní lístek PS. [21]

Zatím televizní bankovníctví nijak zvlášť neprorazilo, klienti dávají přednost jiným alternativám ovládání svého bankovního účtu. K zavedení této služby další banky dosud nepřistoupily, taktéž je však otázkou času, zda si klienti tuto formu ještě neoblíbí a začnou ji využívat.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 ANALÝZA PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ VYBRANÝCH BANK V ČR

V České republice působí v současnosti 42 bank a poboček zahraničních bank, naposledy do seznamu byly zařazeny Fio banka a ZUNO BANK AG, obě v roce 2010. Mezi největší banky patří Česká spořitelna, Komerční banka a Československá obchodní banka.¹

Služby přímého bankovníctví lze nalézt u každé z bank. Základní produkty jsou mnohdy srovnatelné, liší se pouze druhem zabezpečení, grafickou stránkou nebo doplňkovými funkcemi.

V praktické části této bakalářské práce je nejprve analyzována situace v oblasti poskytovaných služeb v rámci elektronického bankovníctví. K této analýze jsou vybrány některé banky působící na území České republiky a ty jsou blíže rozebrány v jednotlivých podkapitolách, jedná se o Českou spořitelnu, Raiffeisen Bank, GE Money Bank a mBank.

4.1 Česká spořitelna



Obr. 4. Logo ČS (Zdroj: ČS)

Nejrozšířenější bankou je v České republice Česká spořitelna jak v počtu poboček, tak v počtu klientů. Banka má na území ČR 664 poboček, 1276 bankomatů a 5,3 milionu klientů. Tato banka má dlouholetou tradici sahající až do roku 1825. V roce 2010 byla tato banka také oceněna tituly Banka roku a Nejdůvěryhodnější banka roku. [15]

Od roku 2000 je Česká spořitelna členem Erste Group, jednoho z předních poskytovatelů finančních služeb ve střední a východní Evropě se 17,5 miliony klientů v osmi zemích, z nichž většina je členy Evropské unie. [15]

¹ Aktuální údaje ČNB k datu 1.5.2011.

V oblasti přímého bankovníctví banka klientům nabízí produkty SERVIS 24 Internetbanking, SERVIS 24 GSM banking a SERVIS 24 Telebanking, tedy internetové, telefonní a mobilní bankovníctví.

Služba internetového bankovníctví je vysoce zabezpečena, například přihlašování může klient provádět pomocí hesla a grafické klávesnice nebo čipové karty, kterou vloží do čtečky karet. Zabezpečení dalších operací je metodou autorizačních SMS a veškerá přenášená data mezi bankou a klientem jsou samozřejmě šifrována. Tato služba poskytuje kompletní služby v různých oblastech, nejde jen základní o manipulaci s účtem, klient si může například nastavovat limity, dobíjet kredit na mobilní telefon, využívat elektronické faktury, sledovat změny ve svém portfoliu investic a realizovat nákupy a prodeje, pracovat s úvěry, hypotékami a pojištěním, atd. Všechny operace si mohou lidé vyzkoušet v demo verzi, která je k dispozici na internetových stránkách banky.

Oproti internetovému bankovníctví je služba mobilního bankovníctví SERVIS 24 GSM banking omezena, klient zde může provádět víceméně jen platební příkazy, sledovat zůstatky a pohyby na účtu, dobíjet mobilní telefon, provést terminovaný vklad a dovolat se na klientskou linku.

Tyto tři hlavní služby SERVIS 24 jsou většinou zpoplatněny, avšak banka nabízí také produkt SERVIS 24 – Start, kde mohou klienti provádět jen malé množství operací, zejména pasivních a tato služba je poskytována zdarma. Největší množství operací lze provádět pomocí internetového a telefonního bankovníctví.

Pro službu SERVIS 24 – START platí stejná pravidla, principy a technické předpoklady jako pro službu SERVIS 24. Transakce, které nejsou uživateli služby SERVIS 24 - START ve službě SERVIS 24 Internetbanking přístupné, jsou barevně odlišeny. Rovněž je omezeno využívání služby SERVIS 24 Telebanking. [17]

4.2 Raiffeisen Bank



Obr. 5. Logo RB (Zdroj: RB)

Raiffeisenbank a.s. (RBCZ) poskytuje od roku 1993 v České republice široké spektrum bankovních služeb soukromé i podnikové klientele. V roce 2006 zahájila spojování s eBankou, integrační proces obě banky dokončily v létě roku 2008. Raiffeisenbank obsluhuje klienty v síti více než 100 poboček a klientských center, poskytuje rovněž služby specializovaných hypotečních center, osobních a firemních poradců. [26]

V oblasti přímého bankovníctví mohou klienti využít obvykle nabízených služeb, tj. internetového bankovníctví, GSM bankovníctví, telefonního bankovníctví, PDA banking a službu informuj mě.

Internetové bankovníctví je srovnatelné s jinými bankami, umožňuje i investování a je standardně zabezpečeno. Banka nabízí náhled do služby internetového bankovníctví prostřednictvím demoverze, avšak ta funguje pouze formou prezentace, tudíž si klient nemůže nic vyzkoušet, je mu pouze předveden postup provádění plateb, trvalých příkazů a inkasa.

GSM bankovníctví je běžnou formou mobilního bankovníctví, fungování je podmíněno vlastnictvím mobilního telefonu, podporujícího SIM Toolkit a bankovní SIM karty. Nicméně banka neposkytuje žádné informace o ovládání této služby.

Telefonní bankovníctví je pro všechny klienty a je k dispozici na bezplatné lince 800 900 900. Telefonní bankéř vždy ověří klientovu totožnost pomocí elektronického klíče a může provádět jak pasivní, tak aktivní operace s účtem.

PDA bankovníctví umožňuje jednoduše ovládat účty díky zobrazení, která nejlépe vyhovuje kapesním počítačům. Zobrazení je srovnatelné s internetovým bankovníctvím, ale lze zde provádět jen omezené operace.

Informuj mě je služba, která klientům zasílá e-maily nebo SMS zprávy. Službu lze aktivovat prostřednictvím internetu, zasílány mohou být například informace o změně zůstatku, o platbě, o inkasu nebo o blokaci karty.

4.3 GE Money Bank



Obr. 6. Logo GE (Zdroj: GE)

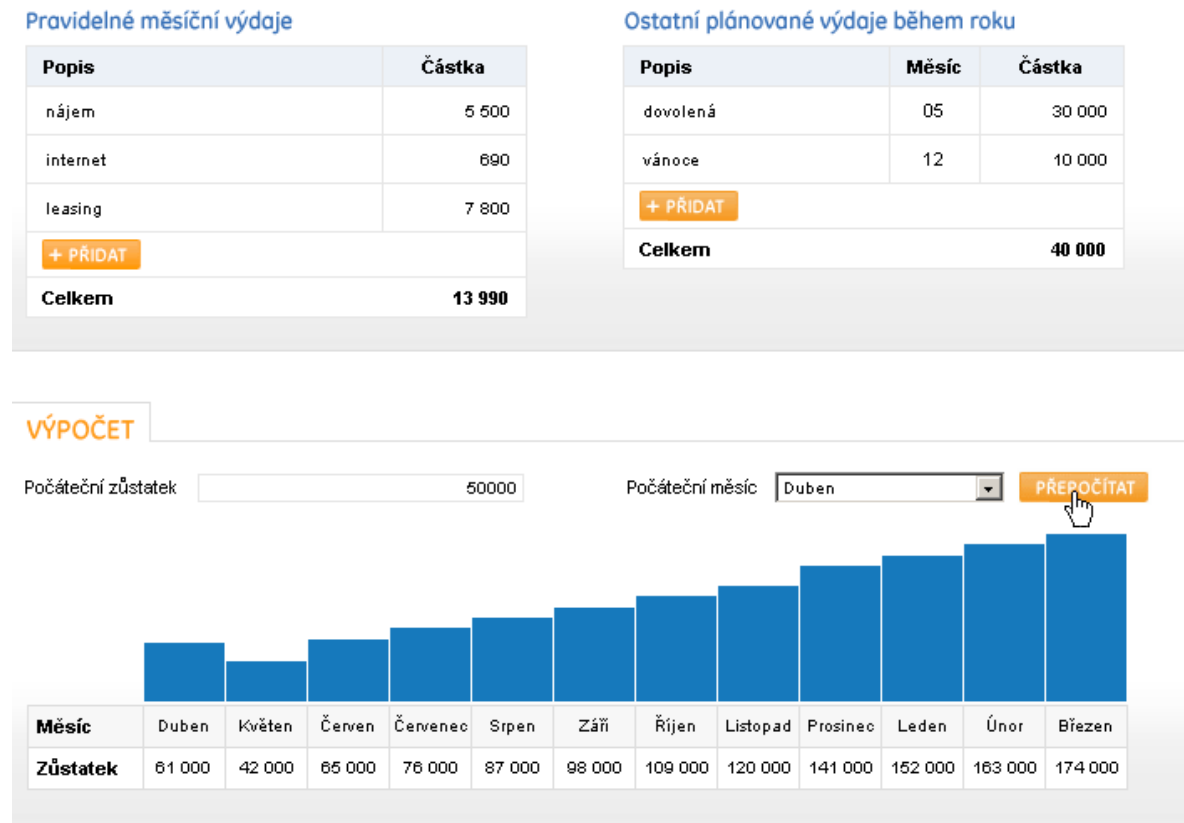
GE Money Bank patří mezi největší české peněžní ústavy. Je univerzální bankou, která disponuje širokou sítí poboček a bankomatů. Své služby orientuje jak na občany, tak na malé a střední podniky. Její velkou výhodou je, že je součástí jedné z největších a nejsilnějších společností na světě. GE má diverzifikované portfolio průmyslových i finančních firem, které generují vlastní finanční aktiva. [19]

GE Money Bank se snaží stále inovovat a tím posilovat své postavení na trhu, jako první představila například plnohodnotný elektronický výpis z účtu, odměňování klientů za platbu platebními kartami nebo vybavila bankomaty čipovou technologií.

Internetové bankovníctví je vylepšeno o tzv. GE Money Manager, který nabízí klientům sledovat svůj osobní rozpočet. Klient zde může sledovat měsíční zůstatky, pravidelné příjmy a výdaje a vše rozdělit do kategorií, čím získá lepší přehled o prováděných transakcích. Celá aplikace je doplněna o přehledné tabulky a grafy. Vizualizace a ovládání internetového bankovníctví i služby GE Money Manager je zobrazeno na stránkách banky v demo prezentaci. Na obrázku (Obr. 7) je zobrazen náhled na službu GE Money Manager.

V rámci internetového bankovníctví klienti také dostávají plnohodnotný výpis z účtu elektronicky. Internetová banka také umožňuje jednoduché a bezpečné platby online, tzv. PayMyway, v různých eShopech. Ukázky provedení této platby lze opět nalézt na stránkách banky.

Mobilní bankovníctví pod názvem Mobil banka má běžné funkce a ovládání je ukázáno v příslušné prezentaci. Telefonní bankovníctví pod názvem Telefon banka je dostupné na čísle 844 843 843. Pomocí hlasového automatu je možné zjišťovat zůstatky, zadávat platební příkazy nebo se nechat přepojit přímo na telefonního bankéře. Podrobné informace jsou uvedeny v manuálu.



Obr. 7. Ukázka služby GE Money Manager

(Zdroj: GE Money Bank)

Zadávat příkazy k úhradě je možné i prostřednictvím bankomatu, v GE Money bank mají bankomaty další speciální služby, například klient může přispět na charitativní činnost, získat přehled o použitích karty nebo vkládat hotovost.

4.4 mBank



Obr. 8. Logo mBank

(Zdroj: mBank)

mBank vznikla v listopadu 2000 jako retailová divize BRE Bank SA. Prvotní obchodní model mBank předpokládal, že cílovými uživateli budou zejména lidé, kteří považují nová technologická řešení (především internet) za efektivní a pohodlný způsob komunikace s bankou. mBank byla první virtuální bankou v Polsku a jednou z prvních tohoto druhu ve Střední Evropě. V roce 2000 BRE Bank zahájila činnost v oblasti maloobchodního bankovníctví, mimo jiné částečně prostřednictvím banky mBank. Na český trh vstoupila mBank v listopadu 2007. [22]

Jak je zmíněno výše, mBank se zaměřila na cílovou skupinu klientů, kteří využívají technologie. Je pravda, že se jedná banku, jež umožňuje pouze bezhotovostní operace a její pobočky, kterých není mnoho, jsou spíše poradenskými centry a přímé bankovníctví umožňuje provádět jen základní operace. Služby přímého bankovníctví se dále nijak nevyvíjí, přestože požadavky klientů jsou stále vyšší a konkurenční banky poskytují mnohdy kvalitnější produkty s lepší grafikou.

V mBance klienti mohou využívat internetové bankovníctví, jeho demoverze je dostupná na stránkách banky. Klienti zde ovládají své účty a úvěry, toto internetové bankovníctví neposkytuje příliš mnoho služeb, hodí se spíše pro méně náročné klienty.

Telefonní bankovníctví, tzv. mLinka, je dostupné na čísle 844 777 000. Kompletní seznam operací, které se prostřednictvím mLinky dají provést, je uveden na stránkách banky v tabulce přístupových kanálů. Operátor mLinky může provést téměř cokoliv, operace automatické hlasové služby jsou již omezeny. Zdarma mohou klienti využít na jakékoli pobočce mBank terminály pro přístup do svého internetového bankovníctví i telefon pro spojení s mLinkou.

5 ANALÝZA POPLATKOVÉ POLITIKY JEDNOTLIVÝCH BANK

V rámci praktické části jsou zvoleny 3 skupiny klientů, kde jsou stanoveny běžné operace a vyčísleny poplatky za srovnatelné služby u odlišných bank. Prvním typem je *aktivní klient*, který aktivně spravuje své bankovní konto, běžně elektronicky zadává platební příkazy a často i investuje, v některých případech se jedná o společná konta manželů. Druhým typem je *pasivní klient*, který svůj bankovní účet téměř nevyužívá, místo zadávání příkazů si spíše vybere peníze z bankomatu a platí vše v hotovosti, elektronické bankovníctví využívá méně a převážně pouze internetové bankovníctví. Poslední skupinou klientů jsou *studenti*, kteří mají speciální studencká konta, kde je řada služeb zvýhodněna nebo zcela zdarma. Počet prováděných operací je srovnatelný se skupinou pasivních klientů.

V této kapitole jsou nejprve analyzovány poplatky za různé služby u jednotlivých vybraných bank a dále je pak vyčísleno, jaké poplatky by měly konkrétně zvolené skupiny klientů a vzájemně je vše srovnáno a zhodnoceno.

V následující tabulce (Tab. 1) je zobrazen počet transakcí, které provádí jednotlivé skupiny klientů, kromě těchto operací musí být brán v úvahu také měsíční poplatek za vedení účtu, správu přímého bankovníctví a debetní karty, jelikož klienti jsou zvyklí tyto služby běžně používat. Konkrétní sledované transakce jsou: výběry z bankomatu (ATM), příchozí platby, jednorázové platební příkazy (JPÚ), trvalé platební příkazy (TPÚ), inkaso/SIPO a informační SMS zprávy. Klienti provádí všechny elektronicky. Data byla získána z dotazování běžných klientů.

Tab. 1. Počet prováděných transakcí pro jednotlivé skupiny klientů

služba	Aktivní klient	Pasivní klient	Student
Výběr z ATM (vlastní banka)	3	2	3
Výběr z ATM (cizí banka)	1	0	0
příchozí platba (vlastní banka)	2	0	0
příchozí platba (cizí banka)	3	1	1
JPÚ (do vlastní banky)	4	1	0
JPÚ (do cizí banky)	5	1	2
TPÚ (vlastní banka)	2	0	0
TPÚ (cizí banka)	3	1	1
Inkaso/SIPO (vlastní banka)	0	0	0
Inkaso/SIPO (cizí banka)	1	1	0
Informační SMS	10	0	0

Vlastní zpracování

5.1 Česká spořitelna

V této bance si mohou klienti vybrat mezi různými účty, pro běžné klienty je zde Osobní účet České spořitelny s produkty standard, plus a speciál, pro movité klienty je zde účet Exclusive konto a nadstandardními službami. Pro tuto analýzu je využit Osobní účet České spořitelny, který běžní klienti nejvíce využívají a nejčastěji volí služby ze základního balíčku služeb Standard. Klienti si v rámci tohoto balíčku mohou navolit služby, které budou mít zdarma, to se samozřejmě projeví ve výši poplatku za vedení účtu. Klient si vybírá mezi službami: kontokorent, debetní karta, SERVIS 24, výběry z bankomatu ČS zdarma, zůstatkové sms zdarma a platby v rámci ČS zdarma, přičemž různé druhy debetních karet jsou započítávány jako další služby. Poplatky za vedení účtu, při konkrétní volbě služeb, jsou uvedeny v tabulce (Tab. 2). Studenstké konto je zde zvýhodněno tak, že až 3 poskytované služby jsou zdarma. [16]

Tab. 2. Vkladové produkty ČS

počet služeb	OÚČS	OÚČS student
0-1	29 Kč	0 Kč
2-3	69 Kč	0 Kč
4-6	109 Kč	40 Kč
7-9	149 Kč	80 Kč
10 a víc	+ 20 Kč	+ 20 Kč

Vlastní zpracování

(Zdroj: ČS)

Klientům bych doporučila výběr nějaké z debetních karet a přímého bankovníctví SERVIS 24, protože tyto služby jsou běžně používány a jejich zpoplatnění mimo balíček by se mohlo značně prodražit. Jelikož 2 i 3 produkty jsou za stále stejný poplatek, doporučila bych výběr ještě jedné služby, o které klient ví, že ji využije, například platby v rámci ČS nebo výběry z bankomatu. Ceny přímého bankovníctví SERVIS 24 jsou uvedeny v tabulce (Tab. 3).

Jelikož prostřednictvím přímého bankovníctví provádí klienti různé transakce, je důležité zobrazit i poplatky v oblasti platebního styku (Tab. 4). Provádění platebních příkazů pomocí přímého bankovníctví je levnější než klasické, avšak pouze kromě telefonního bankěře, kde jsou poplatky za platby srovnatelné s přepážkou. Také u příchozích plateb je elektronická forma levnější, zatímco vklad klienta na vlastní účet je na přepážce zdarma, vklad na jeho účet provedený třetí osobou stojí 65 Kč. U příchozích a odchozích plateb z/do jiné banky je nutné připočítat ještě clearingový poplatek, který zde činí 2 Kč.

Tab. 3. Poplatky ČS v oblasti přímého bankovníctví

	SERVIS 24 (Internetbanking, Telebanking, GSM banking)	SERVIS 24- start
Zřízení služby	zdarma	zdarma
Měsíční cena - sporožirové účty včetně Internetového spoření České spořitelny	25 Kč	x
Měsíční cena - běžné účty	100 Kč ²	x
Měsíční cena - pro klienty FSČS bez sporožirového a/nebo běžného účtu	x	zdarma
Změna údajů ve smlouvě	zdarma	x
Aktivace, deaktivace každého dalšího sporožirového a běžného účtu	zdarma	x
Zaslání potvrzení transakce, výčtu z historie transakcí, detailu účtu či výsledku simulace stavebního spoření		
a) emailem	zdarma	x
b) faxem	10 Kč	x
c) poštou	25 Kč + poštovné	x
Opětovné vygenerování a zaslání bezpečnostních údajů	100 Kč	x
Odblokování přístupu do služby Internetbanking; vygenerování bezpečnostního kódu	zdarma	x
Zrušení služby z podnětu klienta	zdarma	x
Zaslání autorizační SMS	zdarma	zdarma
Zaslání konfirmační SMS	zdarma	x
Zaslání přihlašovací SMS	1,50 Kč	zdarma
Zaslání zůstatkové SMS	1,50 Kč	x
Zaslání SMS upozornění o nově přijaté e-faktuře	1,50 Kč	x

Vlastní zpracování

(Zdroj: Česká spořitelna)

² Pokud si klient zvolí SERVIS 24 jako jednu ze služeb v rámci jeho účtu, tak neplatí samozřejmě měsíční poplatek.

Tab. 4. Poplatky ČS v oblasti platebního styku

Transakce	Poplatek
Platební příkaz (SERVIS 24 kromě telefonního bankéře)	2 Kč
Platební příkaz (SERVIS 24 přes telefonního bankéře)	15 Kč
Platební příkaz (bankomat ČS)	6 Kč
Platební příkaz (přepážka, sběrný box, pošta)	15 Kč
Platba kartou	0 Kč
Dobití mobilního telefonu (SERVIS 24)	2 Kč
Dobití mobilního telefonu (bankomat)	0 Kč
Realizace trvalého příkazu/inkas	5 Kč
Došlá bezhotovostní platba	5 Kč
Příplatek za platbu z/do jiné banky (clearingové centrum ČNB)	2 Kč
Vklad na přepážce	0/65 Kč ³
Vklad přes bankomat ČS	6 Kč
Výběr hotovosti (bankomat ČS)	6 Kč
Výběr hotovosti (jiný bankomat)	40 Kč
Výběr hotovosti (přepážka)	65 Kč
Cash back (u obchodníka)	6 Kč

Vlastní zpracování

(Zdroj: Česká spořitelna)

V této bance mohou klienti využít program výhod jak u osobního účtu pro běžné klienty, tak u studentského účtu. Tento program výhod závisí na předpokladu, že klient nevyužívá bonus program a má aktivní osobní účet, to u běžných klientů znamená alespoň 1 došlou a 2 odchozí platby měsíčně, pro studenty stačí pro aktivní osobní účet 1 došlá platba.

Tab. 5. Program výhod pro běžné klienty

Aktivní účet	Podmínka poskytnutí benefitu			Výše slevy
	Kreditní obrát	nebo	Bilanční suma	
ano	---	---	---	10% sleva z OÚČS
ano	min. 25 tis. Kč	nebo	min. 300 tis. Kč	25% sleva z OÚČS
ano	min. 50 tis. Kč	nebo	min. 500 tis. Kč	50% sleva z OÚČS
ano	min. 75 tis. Kč	nebo	min. 1 mil. Kč	75% sleva z OÚČS
ano	min. 100 tis. Kč	nebo	min. 5 mil. Kč	100% sleva z OÚČS

Vlastní zpracování

(Zdroj: ČS)

³ Vklad na přepážce provedený majitelem účtu je zdarma, vklad provedený třetí osobou stojí 65 Kč.

V tabulce (Tab. 5) jsou zobrazeny slevy z poplatku za vedení účtu běžného klienta, klient ji může uplatnit, pokud splňuje výši kreditního obratu nebo stanovenou bilanční sumu. Pro studenty lze také využít program výhod, avšak požadavky jsou mírnější, například pro 25% slevu stačí pouze min. kreditní obrat 5 tis. Kč nebo bilanční suma 60 tis. Kč.

Nyní bude zobrazeno, kolik by v této bance na poplatcích zaplatili imaginární klienti zvolených skupin. Pro aktivního i pasivního klienta je nejlepší si zvolit Osobní účet České spořitelny se 2-3 produkty, u kterého činí poplatek za vedení účtu 69 Kč. Nejvíce se oběma vyplatí zvolit produkty SERVIS 24, debetní kartu a výběry z bankomatu banky. Tyto služby si zvolí i student, který má Osobní účet České spořitelny Student, ale vedení účtu při této skladbě produktů má zdarma.

Tab. 6. Měsíční poplatky jednotlivých skupin klientů v České spořitelně

služba	AK 1	AK 2	PK	Student
Vedení účtu	62,10 Kč	51,75 Kč	62,10 Kč	0 Kč
Debetní karta (měsíční poplatek)	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Měsíční poplatek za přímé bankovníctví	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Výběr z ATM (vlastní banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Výběr z ATM (cizí banka)	40 Kč	40 Kč	0 Kč	0 Kč
příchozí platba (vlastní banka)	10 Kč	10 Kč	0 Kč	0 Kč
příchozí platba (cizí banka)	21 Kč	21 Kč	7 Kč	7 Kč
JPÚ (do vlastní banky)	8 Kč	8 Kč	2 Kč	0 Kč
JPÚ (do cizí banky)	20 Kč	20 Kč	4 Kč	8 Kč
TPÚ (vlastní banka)	10 Kč	10 Kč	0 Kč	0 Kč
TPÚ (cizí banka)	21 Kč	21 Kč	7 Kč	7 Kč
Inkaso/SIPO (vlastní banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Inkaso/SIPO (cizí banka)	7 Kč	7 Kč	7 Kč	0 Kč
Informační SMS	15 Kč	15 Kč	0 Kč	0 Kč
CELKEM	214,10 Kč	203,75 Kč	89,10 Kč	22 Kč

Vlastní zpracování

Poplatky aktivního klienta jsou u této banky rozděleny na 2 části, v obou případech klient využívá program výhod, kdy v prvním případě může uplatnit slevu na vedení účtu 10%, jelikož nedosahuje minimálního kreditního obratu a ve druhém případě daného minimálního kreditního obratu již dosahuje, tudíž může uplatnit slevu 25%. Minimální slevu 10% z OÚČS uplatní i pasivní klient. Aktivní klient zaplatí celkem 214,10 Kč v prvním případě a 203,75 Kč ve druhém případě, pasivní klient zaplatí 89,10 Kč a student 22 Kč měsíčně. Výhodou studentského účtu nejsou jen 3 vybrané produkty zdarma, ale také příspěvek 200 Kč ročně na ISIC kartu. Pokud by student měl

každý měsíc poplatky ve výši 22 Kč, znamená to 264 Kč za rok s tím, že 200 Kč dostává jako příspěvek, pokud vlastní ISIC kartu, pomyslně jsou tedy roční poplatky jen 64 Kč a měsíční 5,33 Kč. Výsledné hodnoty jsou zobrazeny v předchozí tabulce (Tab. 6).

Je viditelné, že aktivní klient by mohl ušetřit v případě, že nebude vybírat z bankomatu cizí banky, což je však občas nevyhnutelné, další položky už jsou za odchozí a příchozí platby. Poplatky u této banky jsou relativně vysoké a banka by mohla zlevnit alespoň platby prováděné elektronicky. Na druhou stranu banka má dostatek klientů, tudíž nemá důvod poplatky výrazně měnit. U pasivního klienta jsou poplatky za běžné operace minimální, nejvyšší položkou je poplatek za vedení účtu. Tento poplatek by byl nižší pro jeden zvolený produkt, ale jelikož klient chce používat debetní kartu i SERVIS 24, musí platit poplatek vyšší.

5.2 Raiffeisen Bank

Tato banka nabízí program tzv. věrnostních výhod, pokud je klient splní, má nárok na nulový měsíční poplatek za vedení účtu, má na vybrané položky svého eKonta slevu nebo jsou mu poskytovány zcela zdarma a banka mu ještě na účet každý měsíc připíše 20 Kč.

Pro možnost uplatnit extra výhody, musí mít klient buď měsíční kreditní obrát minimálně 20 tis. Kč, nebo měsíční kreditní obrát minimálně 15 tis. Kč a výše deposit + investic k předposlednímu dni v měsíci minimálně 100 tis. Kč. Pro prémiové výhody musí klient splnit buď měsíční kreditní obrát min. 25 tis. Kč, nebo výše deposit + investic k předposlednímu dni v měsíci min. 500 tis. Kč. [25]

Skladba poplatků a sazeb u této banky je trochu složitější, protože pro každý typ účtu jsou zde jiné ceny. Pokud klient nesplní podmínky pro program výhod, platí pro něj poplatky ve sloupci ceníková cena. Je vidět, že věrnostní výhody jsou daleko výhodnější, zejména co se týče poplatku za vedení účtu, debetní kartu a přímé bankovníctví. Konkrétní poplatky u různých variant eKonta a konta Student jsou uvedeny v následující tabulce (Tab. 7).

Tab. 7. Přehled základních poplatků v Raiffeisen Bank

transakce	eKonto			Student
	Ceníková cena	Extra	Premium	
Správa účtu	75 Kč	29 Kč	0 Kč	0 Kč
Měsíční poplatek za debetní kartu ⁴	45/65 Kč	30/40 Kč	0/0 Kč	25/45 Kč
Správa služby přímé bankovníctví	90 Kč	40 Kč	0 Kč	0 Kč
Výběr z bankomatu RB ⁵	0/9,90 Kč	0/9,90 Kč	0/9,90 Kč	0/9,90 Kč
Výběr z bankomatu u jiné banky	39,90 Kč	9,90 Kč	9,90 Kč	39,90 Kč

Vlastní zpracování

(Zdroj: Raiffeisen Bank)

Důležité jsou také poplatky v oblasti platebního styku, zde už jsou poplatky pro eKonto stejné pro všechny varianty. Příchozí platby u této banky jsou zdarma, avšak zbylé operace jsou již zpoplatněny. Opět se vyplatí provádět transakce přes přímé bankovníctví oproti vyřizování na přepážce v bance, nejlevnějšími formami jsou internetové bankovníctví a GSM bankovníctví, to však neumožňuje provádět všechny operace.

Studentské konto zde není příliš zvýhodněno, klienti sice nemusí platit za správu účtu, ale platební transakce jsou někdy i dražší než u běžného konta. U této banky si navíc každý klient může zřídit službu Informuj mě, která ho bude informovat pomocí sms, e-mailů faxem nebo poštou. Nejlevnější je opět informování pomocí emailů, které je zdarma a nejdražší jsou informace doručené poštou. Konkrétní ceny za prováděné transakce jsou zobrazeny v následující tabulce (Tab. 8).

⁴ První poplatek je za elektronickou platební kartu a druhý poplatek za embusovanou platební kartu.

⁵ První dva výběry z bankomatů RB jsou vždy zdarma, toto je označeno první cenou a druhá cena značí poplatek za každý další výběr.

Tab. 8. Přehled dalších poplatků v Raiffeisen Bank

transakce	eKonto	Student
Přijatá platba	0 Kč	0 Kč
Platební příkaz (GSM banking) ⁶	4/4 Kč	4/6 Kč
Platební příkaz (Internetbanking)	4/4 Kč	4/6 Kč
Platební příkaz (Telefonní bankovníctví)	14/14 Kč	14/16 Kč
Platební příkaz (přepážka)	44/44 Kč	44/46 Kč
Expresní platba (Internetbanking)	29 Kč	31 Kč
Expresní platba (Telefonní bankovníctví)	39 Kč	41 Kč
Zřízení trvalého příkazu ⁷	0/10/40 Kč	0/10/40 Kč
Realizace trvalého příkazu (v rámci RB)	6 Kč	6 Kč
Realizace trvalého příkazu (jiná banka)	6 Kč	8 Kč
Inkaso ⁸	3/3 Kč	3/5 Kč
Platby SIPO	6 Kč	8 Kč
Zaslání vyžádané zprávy prostřednictvím SMS	4 Kč	3 Kč
Zaslání vyžádané zprávy e-mailem	0 Kč	0 Kč
Zaslání vyžádané zprávy faxem, poštou	24 Kč	24 Kč
Zaslání vyžádané zprávy faxem, poštou s potvrzením banky	44 Kč	44 Kč
Nastavení služby Infoservis nebo informuj mě	0/10/40 Kč	0/10/40 Kč

Vlastní zpracování

(Zdroj: Raiffeisen Bank)

Určení měsíčních poplatků stanovených skupin klientů v této bance bude rozděleno na dvě části. V první části aktivní klient splňuje podmínky pro věrnostní program Extra, to znamená, že dosahuje měsíčního kreditního obrátu minimálně 20 tis. Kč. Nutno podotknout, že pokud jsou splněny věrnostní podmínky, tak banka klientovi každý měsíc na účet automaticky připisuje 20 Kč. Pasivní klient v tomto případě nesplňuje žádné podmínky, tzn. platí pro něj ceníkové ceny. Celkové měsíční poplatky platné pro tento stav jsou uvedeny v následující tabulce (Tab. 9).

⁶ U platebních příkazů platí první cena pro platbu do Raiffeisen bank a druhá cena do jiné banky.

⁷ První cena se týká zřízení přes internetbanking, druhá přes GSM banking a třetí pomocí telefonního bankéře. Stejně ak je tomu u nastavení služby Infoservis a informuj mě.

⁸ První cena platí pro odchozí platbu v rámci banky a pro přijatou platbu na základě předchozího příkazu k inkasu v rámci banky, druhá cena se vztahuje na odchozí inkasní platbu do jiné banky a přijatou platbu na základě předchozího příkazu k inkasu z jiné banky v ČR.

Tab. 9. Měsíční poplatky jednotlivých skupin klientů v RB – varianta 1

služba	Aktivní klient	Pasivní klient	Student
Vedení účtu	29 Kč	75 Kč	30 Kč
Debetní karta (měsíční poplatek)	30 Kč	45 Kč	25 Kč
Měsíční poplatek za přímé bankovníctví	40 Kč	90 Kč	0 Kč
Výběr z ATM (vlastní banka)	9,90 Kč	0 Kč	9,90 Kč
Výběr z ATM (cizí banka)	9,90 Kč	0 Kč	0 Kč
příchozí platba (vlastní banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč
příchozí platba (cizí banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč
JPÚ (do vlastní banky)	16 Kč	4 Kč	0 Kč
JPÚ (do cizí banky)	20 Kč	4 Kč	12 Kč
TPÚ (vlastní banka)	12 Kč	0 Kč	0 Kč
TPÚ (cizí banka)	18 Kč	6 Kč	8 Kč
Inkaso/SIPO (vlastní banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Inkaso/SIPO (cizí banka)	6 Kč	6 Kč	0 Kč
Informační SMS	40 Kč	0 Kč	0 Kč
Sleva	-20 Kč	0 Kč	0 Kč
CELKEM	210,80 Kč	230 Kč	84,90 Kč

Vlastní zpracování

Ve druhém případě je bráno v úvahu, že aktivní klient splňuje podmínky konta Premium, tj. dosahuje měsíčního kreditního obrátu minimálně 25 tis. Kč a pasivní klient dosahuje podmínek účtu Extra. Pro skupinu klientů Student se nic nemění. Z tabulky (Tab. 10) je viditelné, že celkové poplatky klientů se výrazně snížily.

Zatímco v prvním případě s kontem Extra aktivní klient zaplatil 210,80 Kč, s kontem Premium se jeho poplatky snížily na 111,80 Kč. Je tomu tak zejména proto, že v rámci výhod Premium klient neplatí poplatky za vedení účtu, debetní kartu ani správu přímého bankovníctví. Kdyby aktivní klient nesplňoval ani jednu z podmínek věrnostních výhod, musel by u této banky využít běžné konto, pro které platí ceníková cena a to by se mu při těchto operacích velmi prodražilo.

Druhá varianta znamená menší měsíční poplatky i pro pasivního klienta, který zde splňuje výhody Extra a celkově zaplatí 99 Kč, zatímco u první varianty by zaplatil 230 Kč. Tento obrovský rozdíl je opět způsoben vysokými správními poplatky. U studentských účtů žádné výhody nejsou, proto v obou případech má tento klient stejné poplatky, a to 84,90 Kč.

Tab. 10. Měsíční poplatky jednotlivých skupin klientů v RB – varianta 2

služba	Aktivní klient	Pasivní klient	Student
Vedení účtu	0 Kč	29 Kč	30 Kč
Debetní karta (měsíční poplatek)	0 Kč	30 Kč	25 Kč
Měsíční poplatek za přímé bankovníctví	0 Kč	40 Kč	0 Kč
Výběr z ATM (vlastní banka)	9,90 Kč	0 Kč	9,90 Kč
Výběr z ATM (cizí banka)	9,90 Kč	0 Kč	0 Kč
příchozí platba (vlastní banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč
příchozí platba (cizí banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč
JPÚ (do vlastní banky)	16 Kč	4 Kč	0 Kč
JPÚ (do cizí banky)	20 Kč	4 Kč	12 Kč
TPÚ (vlastní banka)	12 Kč	0 Kč	0 Kč
TPÚ (cizí banka)	18 Kč	6 Kč	8 Kč
Inkaso/SIPO (vlastní banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Inkaso/SIPO (cizí banka)	6 Kč	6 Kč	0 Kč
Informační SMS	40 Kč	0 Kč	0 Kč
Sleva	-20 Kč	-20 Kč	0 Kč
CELKEM	111,80 Kč	99,00 Kč	84,90 Kč

Vlastní zpracování

Tato banka je vhodná spíše pro klienty, kteří mají vysoké měsíční kreditní obraty, tudíž splňují stanovené podmínky věrnostních výhod. Díky tomu nemusí platit za správu účtu, debetní karty nebo přímého bankovníctví a platí pouze za prováděné transakce. Samozřejmě platí, že čím více provádí transakcí, tím vyšší jsou potom jejich měsíční poplatky.

5.3 GE Money Bank

Jak bylo popsáno v předchozí kapitole, GE Money Bank je moderní bankou, která se snaží stále přizpůsobovat klientům. I v této bance jsou transakce provedené elektronicky značně levnější, banka se tak snaží docílit toho, aby klienti co nejvíce využívali služeb přímého bankovníctví.

Klienti si mohou vybrat mezi různými běžnými účty, které se od sebe liší převážně výší správního poplatku, kde platí, čím více platíte, tím více služeb máte zdarma. Na ukázkou jsou vybrány dvě nejlevnější konta, tj. konto Genius Start a Genius Active a studentské konto Genius Student. Konto Genius Start je tou nejlevnější variantou pro běžné občany, je vhodné spíše pro nenáročné klienty, kterým stačí v oblasti přímého bankovníctví pouze internetbanking a neprovádí mnoho transakcí, jelikož všechny jsou zpoplatněny. Konto Genius Active má výhodu v tom, že klient má zdarma všechny elektronické příchozí

i odchozí platby, má zdarma 50 informačních SMS měsíčně a také může neomezeně vybírat z bankomatů GE Money Bank. Existují také dva transakční balíčky, cena každého z nich je 26 Kč, s prvním balíčkem klient provádí všechny platby zdarma a se druhým může bezplatně vybírat z bankomatu. [20]

Poplatky za užívání přímého bankovníctví jsou zde zahrnuty do poplatku za správu účtu, klient může využívat všechny typy přímého bankovníctví u všech typů účtů, kromě účtu Konta Genius Start, kde má k dispozici pouze Internet Banku.

Důležité poplatky jsou opět zobrazeny v tabulce (Tab. 11). Je vidět, že operace prováděné formou přímého bankovníctví jsou výrazně zvýhodněny, například příkaz k úhradě provedený elektronicky stojí u základních kont 4 Kč, pomocí bankomatu GE Money Bank stojí klienta 10 Kč a nejdražší je zadání platebního příkazu na pobočce, kde klient zaplatí 45 Kč.

Tab. 11. Přehled poplatků v GE Money Bank

Transakce	Genius Start	Genius Active	Genius Student
vedení účtu	59 Kč	129 Kč	0 Kč
Mobil Banka a Telefon Banka	ne	ano	ano
Internet Banka	ano	ano	ano
Zasílání SMS zpráv	2,50 Kč	zdarma ⁹	2,50 Kč
Debetní karta	ano	ano	ano
Příchozí platby	5 Kč	0 Kč	0 Kč
Vklad na pobočce	6 Kč	0/6 Kč ¹⁰	6 Kč
Vklad na pobočce (třetí osoba)	70 Kč	70 Kč	70 Kč
Příkaz k úhradě (elektronicky)	4 Kč	0 Kč	4 Kč
Příkaz k úhradě (bankomat)	10 Kč	10 Kč	10 Kč
Příkaz k úhradě (pobočka)	45 Kč	45 Kč	45 Kč
Realizace trvalých příkazů/inkas/SIPO	6/3 Kč ¹¹	0 Kč	6/3 Kč
Výběry z bankomatu GEMB	15 Kč	0 Kč	0 Kč
Výběry z bankomatu jiné banky	38 Kč	38 Kč	38 Kč
Výběr na pobočce	60 Kč	60 Kč	60 Kč

Vlastní zpracování

(Zdroj: GE Money Bank)

⁹ Zdarma je vždy prvních 50 zpráv v měsíci.

¹⁰ První vklad na pobočce v měsíci je zdarma, každý další vklad stojí 6Kč.

¹¹ Zučtovani účetní položky vzniklé z trvaleho platebního příkazu nebo inkasa z účtu klienta (včetně SIPO) stojí 6Kč a zučtovani účetní položky vzniklé z inkasa na účet klienta stojí 3 Kč.

I u této banky klienti zaplatí relativně hodně, většina poplatků je zde zahrnuta do poplatku za vedení účtu, vyšší správní poplatek zahrnuje větší množství služeb. Celkové měsíční poplatky pro zvolené skupiny klientů jsou zobrazeny v tabulce (Tab. 12).

Tab. 12. Měsíční poplatky jednotlivých skupin klientů v GE Money bank

služba	Aktivní klient	Pasivní klient	Student
Vedení účtu	129 Kč	59 Kč	0 Kč
Debetní karta (měsíční poplatek)	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Měsíční poplatek za přímé bankovníctví	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Výběr z ATM (vlastní banka)	0 Kč	26 Kč ¹²	0 Kč
Výběr z ATM (cizí banka)	38 Kč	0 Kč	0 Kč
příchozí platba (vlastní banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč
příchozí platba (cizí banka)	0 Kč	5 Kč	0 Kč
JPÚ (do vlastní banky)	0 Kč	4 Kč	0 Kč
JPÚ (do cizí banky)	0 Kč	4 Kč	8 Kč
TPÚ (vlastní banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč
TPÚ (cizí banka)	0 Kč	6 Kč	6 Kč
Inkaso/SIPO (vlastní banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Inkaso/SIPO (cizí banka)	0 Kč	6 Kč	0 Kč
Informační SMS	0 Kč	0 Kč	0 Kč
CELKEM	167 Kč	110 Kč	14 Kč

Vlastní zpracování

Aktivní klient užívá konto Genius Active, kde měsíční poplatek činí 129 Kč a zahrnuje všechny příchozí i odchozí platby provedené elektronicky, stejně jako výběry z bankomatů banky a prvních 50 SMS zpráv je zdarma. K dispozici má klient všechny formy přímého bankovníctví. Prakticky jedinou položkou navíc je u tohoto klienta poplatek za výběr z bankomatu jiné banky, pokud by všechny výběry prováděl pouze u GE Money Bank, zaplatí za měsíc jen 129 Kč, což je poplatek za vedení účtu.

Pasivní klient užívá konto Genius Start, měsíčně zaplatí celkem 110 Kč. K tomuto kontu si zvolí transakční balíček na výběry z bankomatu za cenu 26 Kč. Studentské konto je zdarma a klient zaplatí pouze 14 Kč měsíčně při daných transakcích.

¹² Výběr z bankomatu stojí 15 Kč, tudíž za 2 výběry by klient měl zaplatit 30 Kč. Je pro něj však výhodnější si vzít transakční balíček za poplatek 26 Kč a mít všechny výběry z bankomatu GEMB zdarma.

5.4 mBank

Jak již bylo zmíněno výše, mBank je nízkonákladová banka, která svoji strategii postavila na minimálních poplatcích a provádění operací pouze přes přímé bankovníctví. V této bance klienti nemají velký výběr při volbě účtu, rozlišuje se zde pouze běžný účet tzv. mKonto a spořicí účty eMax a eMax Plus. Tato banka volí strategii minimálních poplatků, tudíž veškeré příchozí platby i používání přímého bankovníctví jsou zdarma, platební příkazy prováděné elektronicky jsou zdarma v rámci banky a do jiné banky je zdarma prvních 10 transakcí, za každou další je účtováno 3 Kč. Pokud klient vybírá z bankomatu jakékoliv banky méně než 2000 Kč měsíčně zaplatí při prvních třech výběrech 9 Kč a od čtvrtého výběru 35 Kč. V případě, že klient vybírá 2-3 tisíce měsíčně, platí předchozí částky, ale má navíc první výběr zdarma. Pokud je vybíraná částka mezi 3-4 tisíci dostane klient první 2 výběry zdarma a při výběru více jak čtyř tisíc měsíčně má klient první 3 výběry zdarma a od čtvrtého platí opět 35 Kč. Relativně vysokými poplatky za výběr hotovosti chce banka zřejmě přimět klienty, aby méně vybírali a více využívali platby kartou a přímé bankovníctví a pracovali tak, co nejvíce s elektronickými penězi. [23]

Tab. 13. Přehled poplatků v mBance

Transekce	Poplatky
vedení účtu	0 Kč
příchozí platba	0 Kč
příkaz k úhradě (v rámci mBank)	0/20 Kč ¹³
příkaz k úhradě (do jiné banky)	0/3/20 Kč ¹⁴
trvalý příkaz/inkaso/SIPO (zřízení, změna, zrušení)	0/20 Kč ¹⁵
trvalý příkaz/inkaso/SIPO (realizace)	0 Kč
výpis z účtu	0/30 Kč ¹⁶
správa služby přímé bankovníctví	0 Kč
autorizační SMS	0 Kč
vyžádané SMS prostřednictvím automatické mLinky	10 Kč
zasílání e-mailových zpráv	0 Kč

Vlastní zpracování

(Zdroj: mBank)

¹³ Platební příkazy zadané přes internetové bankovníctví nebo automatickou mLinku jsou zdarma, pokud klient využije telefonního bankéře zaplatí 20 Kč.

¹⁴ Prvních 10 platebních příkazů provedených přes přímé bankovníctví je zdarma a další jsou zpoplatněny 3 Kč, sazba 20 Kč je za transakci provedenou přes telefonního bankéře.

¹⁵ Tato operace nejde provádět přes automatickou mLinku, pouze prostřednictvím internetového bankovníctví, kde je zdarma nebo přes telefonního bankéře, kde je účtováno 20 Kč.

¹⁶ Elektronický výpis je zdarma, pokud si klient zvolí zasílání poštou, zvýší se poplatek na 30 Kč.

Pobočky této banky jsou pouze poradenskými centry a není možné zde vkládat hotovost ani zadávat platební příkazy, proto nejsou stanoveny poplatky za tyto služby a klienti jsou nuceni využít služby přímého bankovníctví. Jednou z dalších možností sledování pohybů na běžné účtu je služba SMS push, která klientovi zasílá informační SMS. Jednotlivá SMS zpráva stojí 1,40 Kč, avšak jsou zde různé balíčky, například PUSH 20 obsahuje 20 zpráv a stojí 25 Kč za měsíc, dále PUSH 40 obsahuje 40 zpráv a stojí 45 Kč a PUSH 60 obsahuje 60 zpráv a stojí 55 Kč měsíčně. Informace formou e-mailů jsou bez poplatku.

Tab. 14. Měsíční poplatky jednotlivých skupin klientů v mBank

služba	Aktivní klient	Pasivní klient	Student
Vedení účtu	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Debetní karta (měsíční poplatek)	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Měsíční poplatek za přímé bankovníctví	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Výběr z ATM (vlastní banka)	27 Kč	18 Kč	27 Kč
Výběr z ATM (cizí banka)	35 Kč	0 Kč	0 Kč
příchozí platba (vlastní banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč
příchozí platba (cizí banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč
JPÚ (do vlastní banky)	0 Kč	0 Kč	0 Kč
JPÚ (do cizí banky)	0 Kč	0 Kč	0 Kč
TPÚ (vlastní banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč
TPÚ (cizí banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Inkaso/SIPO (vlastní banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Inkaso/SIPO (cizí banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Informační SMS	14 Kč	0 Kč	0 Kč
CELKEM	76 Kč	18 Kč	27 Kč

Vlastní zpracování

V předchozí tabulce (Tab. 14) jsou zobrazeny poplatky zvolených skupin. Měsíční poplatky aktivního klienta činí 76 Kč, pasivního klienta 18 Kč a student zaplatí 27 Kč. Výhodou této banky je, že klient neplatí žádné správní poplatky a má všechny transakce zdarma, prakticky jediné poplatky v tomto příkladě byly za výběry z bankomatu, transakce nad limit a informační SMS, které by klient mohl omezit a tím snížit i měsíční poplatky.

Tento typ banky neposkytuje žádné zvýhodněné účty pro studenty, je vhodný spíše pro nenáročné klienty, kterým stačí jednodušší internetové bankovníctví a pracují převážně s elektronickými penězi. Dříve byly poplatky v této bance téměř nulové a úrokové sazby oproti ostatním bankám vysoké, v současnosti dochází stále ke změnám, zavádí se nové poplatky a úrokové sazby jsou čím dál nižší. Novinkou je například zpoplatnění prvních tří výběrů z bankomatu nebo platebních příkazů, které byly v minulosti zdarma.

5.5 Srovnání poplatků stanovených klientů u jednotlivých bank a doporučení

V této podkapitole jsou zhodnoceny poplatkové politiky jednotlivých bank a je zde stanoveným klientům doporučena nejlepší možná varianta při transakcích, které provádějí. Důležité je, že nejlevnější varianta nemusí být vždy tou nejvhodnější. Některé banky mnohdy neposkytují všechny služby, které daný klient vyžaduje.

5.5.1 Aktivní klient

První sledovanou skupinou byli aktivní klienti. V následující tabulce (Tab. 15) jsou vyčísleny celkové náklady u zvolených bank. První varianty u Raiffeisen Bank i České spořitelny znamenají pro klienta vyšší poplatky. Dále jsou zobrazeny pouze varianty, kdy tento klient dosahuje měsíčně minimálního kreditního obrátu 25 tis. Kč, tedy v RB splňuje podmínku věrnostních výhod v kategorii Premium a v ČS uplatňuje slevu 25%.

Tab. 15. Srovnání poplatků aktivního klienta

AKTIVNÍ KLIENT - Operace	ČS 2	RB 2	GE	mBank
Vedení účtu	51,75 Kč	0 Kč	129 Kč	0 Kč
Debetní karta (měsíční poplatek)	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Přímé bankovníctví (měs. poplatek)	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Výběr z ATM (vlastní banka)	0 Kč	9,90 Kč	0 Kč	27 Kč
Výběr z ATM (cizí banka)	40 Kč	9,90 Kč	38 Kč	35 Kč
příchozí platba (vlastní banka)	10 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
příchozí platba (cizí banka)	21 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
JPÚ (do vlastní banky)	8 Kč	16 Kč	0 Kč	0 Kč
JPÚ (do cizí banky)	20 Kč	20 Kč	0 Kč	0 Kč
TPÚ (vlastní banka)	10 Kč	12 Kč	0 Kč	0 Kč
TPÚ (cizí banka)	21 Kč	18 Kč	0 Kč	0 Kč
Inkaso/SIPO (vlastní banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Inkaso/SIPO (cizí banka)	7 Kč	6 Kč	0 Kč	0 Kč
Informační SMS	15 Kč	40 Kč	0 Kč	14 Kč
Sleva	0 Kč	-20 Kč	0 Kč	0 Kč
Celkem	203,75 Kč	111,80 Kč	167,00 Kč	76,00 Kč

Vlastní zpracování

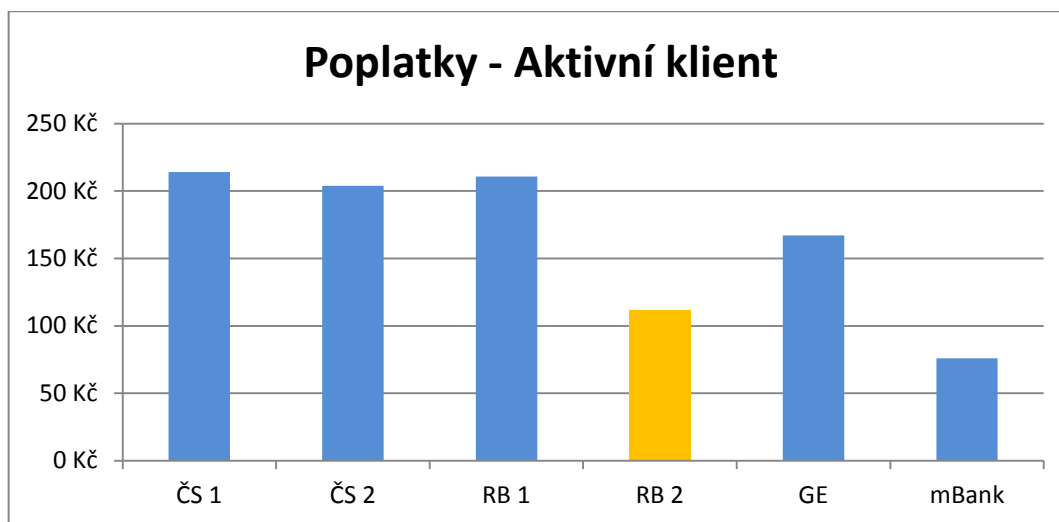
Nejvíce by tento klient zaplatil u České spořitelny, a to 203,75 Kč, nejméně u mBank 76 Kč. Na první pohled by se dalo říct, že z hlediska měsíčních poplatků je pro klienta nejvýhodnější mBank (Graf 1). Avšak již bylo zmíněno výše, tato banka se hodí spíše

pro méně náročné klienty a aktivní klient je zvyklý využívat široké spektrum služeb, které mu však mBank nemůže nabídnout. V tomto grafu jsou zobrazeny všechny výchozí varianty, tedy i ty méně výhodné u RB a ČS, kdy nebylo dosaženo lepších výhod.

První varianta Raiffeisen Bank (RB 1) i České spořitelny (ČS 1) by měla být rovnou zavrhnuta, tedy pokud klient nespĺňuje pokročilejší podmínky výhod, raději by si měl zvolit účet u jiné banky. Druhá varianta RB je výhodná v případě, že klientovy prováděné transakce se nezvyšují, protože každá další transakce je zpoplatněna. Výhodou je zde nižší poplatek za výběry z bankomatu cizí banky, ale výběry u vlastní banky jsou zpoplatněny také.

Nejlépe by tedy měla být hodnocena druhá varianta RB, kde klient dosahuje věrnostních výhod Premium a dále také GE Money Bank, kde sice nevyšel nejnižší poplatek, ale kromě měsíčního poplatku 129 Kč klient téměř nic neplatí a zvýšením počtu transakcí se mu tedy poplatky téměř nezmění. V grafu (Graf 1) jsou vyznačeny výše poplatků pro aktivního klienta a varianta RB 2 je zde odlišena jinou barvou, aby bylo zřejmé, že tato banka je za daných podmínek pro aktivního klienta nejvýhodnější.

Graf 1 Výše měsíčních poplatků aktivního klienta



Vlastní zpracování

Z pozice této práce, která je zaměřena na přímé bankovníctví, má nejrozumnější poplatkovou politiku GE Money Bank a mBank. Na rozdíl od ostatních sledovaných bank podporují tyto banky bezhotovostní platební styk a tím využívání přímého bankovníctví díky minimálním poplatkům i při vysokém množství transakcí.

5.5.2 Pasivní klient

Druhou sledovanou skupinou klientů je pasivní klient, který neprovádí velké množství operací, je však zvyklý využívat jak platební kartu, tak přímé bankovníctví, většinou pouze internetbanking.

Tab. 16. Srovnání poplatků pasivního klienta

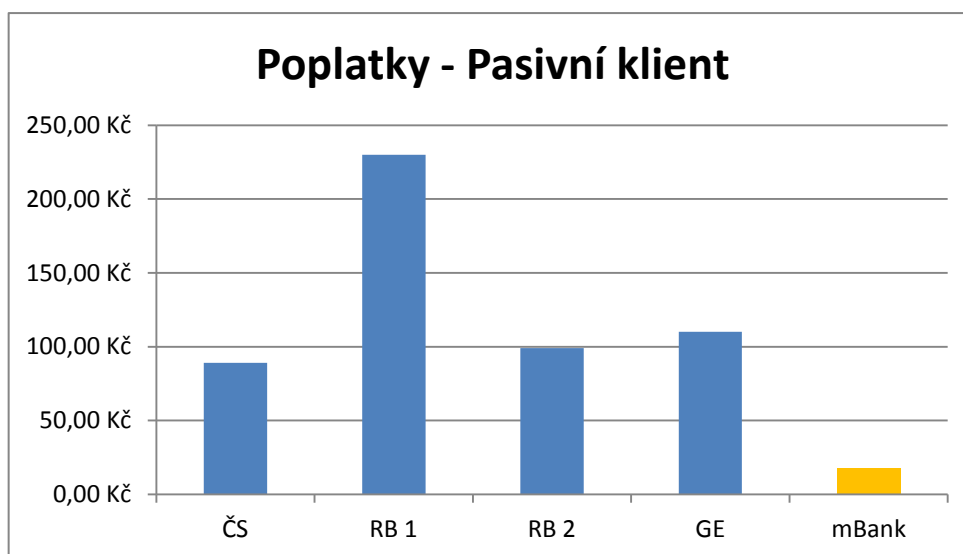
PASIVNÍ KLIENT - Operace	ČS	RB 1	RB 2	GE	mBank
Vedení účtu	62,10 Kč	75 Kč	29 Kč	59 Kč	0 Kč
Debetní karta (měsíční poplatek)	0 Kč	45 Kč	30 Kč	0 Kč	0 Kč
Přímé bankovníctví (měs. poplatek)	0 Kč	90 Kč	40 Kč	0 Kč	0 Kč
Výběr z ATM (vlastní banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč	26 Kč	18 Kč
Výběr z ATM (cizí banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
příchozí platba (vlastní banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
příchozí platba (cizí banka)	7 Kč	0 Kč	0 Kč	5 Kč	0 Kč
JPÚ (do vlastní banky)	2 Kč	4 Kč	4 Kč	4 Kč	0 Kč
JPÚ (do cizí banky)	4 Kč	4 Kč	4 Kč	4 Kč	0 Kč
TPÚ (vlastní banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
TPÚ (cizí banka)	7 Kč	6 Kč	6 Kč	6 Kč	0 Kč
Inkaso/SIPO (vlastní banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Inkaso/SIPO (cizí banka)	7 Kč	6 Kč	6 Kč	6 Kč	0 Kč
Informační SMS	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Sleva	0 Kč	0 Kč	-20 Kč	0 Kč	0 Kč
Celkem	89,10 Kč	230 Kč	99 Kč	110 Kč	18 Kč

Vlastní zpracování

Výsledky celkových měsíčních poplatků jsou zobrazeny v tabulce (Tab. 16). Nejdražší variantou je účet v Raiffeisen Bank při nesplnění žádné z podmínek by klient zaplatil 230 Kč, což je pro zajímavost více než ve všech případech u aktivního klienta. Druhá varianta v RB, Česká spořitelna i GE Money Bank znamená srovnatelné měsíční poplatky, které se pohybují okolo 100 Kč. Nejlevnější variantou je opět mBank, kde by měsíčně tento klient zaplatil pouze za provedený výběr z bankomatu, tedy 18 Kč.

U aktivního klienta mBank nebyla doporučena vzhledem k nedostatečným službám, které poskytuje. Jelikož pasivní klient není tak náročný, tato banka by pro něj byla dostačující a dokonce by snížil své poplatky na minimum. Jedinou nevýhodou je, že nejprve mBanka zakládala svou strategii na nulových poplatcích a postupem času některé služby zpoplatňuje a není tedy jisté, zda se poplatky v budoucnu úplně nevyrovnají konkurenčním bankám. Výše poplatků je opět znázorněna i graficky (Graf 2) a nejlepší variantou pro pasivního klienta je stanovena mBank, která je v grafu opět barevně odlišena.

Graf 2 Výše měsíčních poplatků aktivního klienta



Vlastní zpracování

5.5.3 Student

Poslední sledovanou skupinou jsou studenti, kteří mohou u většiny bank uplatnit slevu. V České spořitelně studenti uplatní slevu na vedení účtu, mají zde 0-3 služby zdarma, běžný klient za toto zaplatí až 69 Kč. Celkově by imaginární student v této bance zaplatil 22 Kč měsíčně. Avšak jak již bylo zmíněno výše, ročně student dostane 200 Kč na ISIC, což znamená měsíční poplatky jen 5,33 Kč.

V Raiffeisen Bank mají studenti částečnou slevu na vedení účtu, debetní kartu a přímé bankovníctví, ale stále tento poplatek není nulový. Poplatek za prováděné transakce je v RB mnohdy vyšší než pro běžné klienty. Celkově by student v této bance zaplatil 84,90 Kč, což je relativně vysoká částka pro tento typ klientů.

GE Money Bank studentům poskytuje bankovní účet včetně používání přímého bankovníctví a platební karty zdarma. Jedinou účtovanou položkou jsou zde odchozí platby, na rozdíl od ČS zde není účtován poplatek za příchozí platby. Celkově by student v této bance zaplatil 14 Kč za měsíc. Celkové poplatky u sledovaných bank jsou zobrazeny v tabulce (Tab. 17).

Tab. 17. Srovnání poplatků studenta

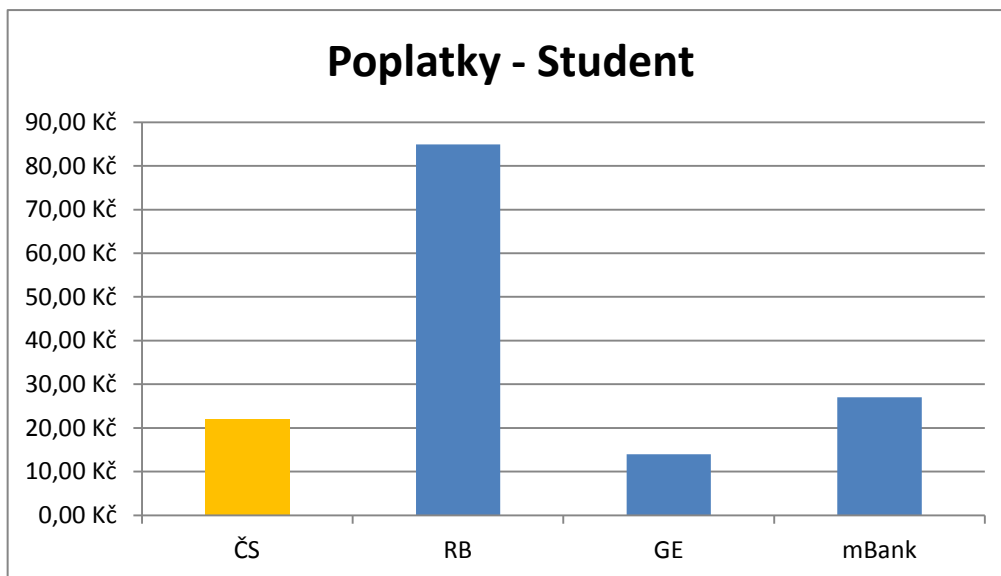
STUDENT - Operace	ČS	RB	GE	mBank
Vedení účtu	0 Kč	30 Kč	0 Kč	0 Kč
Debetní karta (měsíční poplatek)	0 Kč	25 Kč	0 Kč	0 Kč
Přímé bankovníctví (měs. poplatek)	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Výběr z ATM (vlastní banka)	0 Kč	9,90 Kč	0 Kč	27 Kč
Výběr z ATM (cizí banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
příchozí platba (vlastní banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
příchozí platba (cizí banka)	7 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
JPÚ (do vlastní banky)	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
JPÚ (do cizí banky)	8 Kč	12 Kč	8 Kč	0 Kč
TPÚ (vlastní banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
TPÚ (cizí banka)	7 Kč	8 Kč	6 Kč	0 Kč
Inkaso/SIPO (vlastní banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Inkaso/SIPO (cizí banka)	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Informační SMS	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Sleva	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Celkem	22 Kč	84,90 Kč	14 Kč	27 Kč

Vlastní zpracování

Všechny předešlé banky poskytovaly studentům nějakou slevu, mBanka neumožňuje uplatnit žádné slevy. Ani běžní klienti v této bance neplatí za vedení účtu, používání přímého bankovníctví a platební karty, stejně tak to platí pro studenty. Neplatí se zde ani za prováděné transakce ani za příchozí platby, jediná operace, která se u tohoto typu klienta promítne do vyúčtování je poplatek za výběr z bankomatu. Celkově tedy student při stanovených operacích u této banky zaplatí 27 Kč.

Kdyby si student vybíral mezi těmito čtyřmi bankami měl by si vybrat mezi Českou spořitelnou a GE Money Bank, z grafu (Graf 3) je patrné, že nejlevnější variantou je GE Money Bank, avšak musíme zohlednit příspěvek 200 Kč ročně, který poskytuje ČS a zlevní tak měsíční poplatky u této banky na 5,33 Kč. Proto je tedy za nejlepší výběr považován účet u České spořitelny, opět je tato varianta v grafu (Graf 3) barevně odlišena. V žádném případě by si klient neměl volit Raiffeisen Bank ani mBank, jelikož tyto banky jsou pro studenty nevýhodné.

Graf 3 Výše měsíčních poplatků aktivního klienta



Vlastní zpracování

Celkově by daná situace mohla být zhodnocena tak, že všechny banky se zaměřují na určitou skupinu klientů, pro kterou je jejich poplatková strategie výhodná. Mbanka sází na nenáročné klienty, kteří požadují základní produkty za minimální cenu. Naopak Česká spořitelna těží z vysokého počtu klientů, kteří jsou líní zkoumat jiné alternativy nebo u této banky zůstávají například ze zvyku a pocitu jistoty, avšak ČS se jeví výhodná například pro studenty. Raiffeisen Bank podporuje zejména klienty s vysokým měsíčním obrátem. Očividně této bance nejde o “malé ryby”, jako jsou pasivní klienti nebo studenti, jelikož pro tyto skupiny klientů se banka jeví zcela nevýhodná. GE Money Bank výrazně nevýhodňuje žádnou skupinu klientů, nabízí zajímavé řešení jak pro aktivní a pasivní klienty, tak pro studenty. Pro žádnou skupinu klientů sice nebyla GE zmíněna jako nejlepší varianta, avšak vždy se jednalo o srovnatelnou variantu, nebo tu druhou nejvýhodnější. Narozdíl od ostatních bank je GE Money Bank většinou výhodná i pro klienty s větším množstvím transakcí, než je uvedeno u výše zvolených skupin.

Důležitým faktorem při výběru banky nemusí být jen výhody osobního účtu, lidé mnohdy mají u bank hypotéky, spořicí účty nebo různá pojištění a jsou již na danou banku vázáni. Pokud klient není nijak vázán a chce si zvolit nejlepší variantu, měl by zvážit své požadavky a úměrně tomu hledat vhodnou alternativu. Ne každý klient požaduje minimální poplatky, hrají zde roli i ostatní faktory. Proto by se banky měly snažit jak snižovat poplatky, tak měnit a zdokonalovat své přímé bankovníctví, protože to je oblast, kterou klienti běžně využívají pro manipulaci se svými účty.

Banky by měly také sledovat produkty svých konkurentů a průběžně sledovat, zda jejich služby nejsou zastaralé a nepotřebují změnu. Jít s dobou je důležité, jelikož dnešní klienti jsou nároční a každý klient je pro banku zdroj příjmu. Aby si banky udržely své klienty, nestačí pouze perfektní produkty, ale také vynikající poradenská činnost a ochota. Klasické pobočky s přepážkami již nejsou tak potřebné, klienti by spíše ocenili příjemné prostředí s několika odborníky, kteří jim poradí v daných oblastech.

Informace poskytované na internetových stránkách bank jsou mnohdy nedostatečné a sazebníky poplatků neprůhledné. Stále častěji lidé využívají emailovou komunikaci s bankou, v této oblasti mají banky také co zlepšovat.

Nedávný průzkum společnosti STEM/MARK, zaměřený na kvalitu e-mailové komunikace bank s veřejností, zařadil mezi nejlepší na českém trhu Komerční banku, ČSOB, Českou spořitelnu a GE Money bank. [2]

S e-mailovou komunikací jsou relativně dobré zkušenosti, ne vždy je odpověď banky rychlá, ale do tří dnů lze očekávat odpověď. Poskytované informace jsou většinou kvalitnější než při přímém kontaktu na pobočce, jelikož zde obvykle nejsou příliš kvalifikovaní zaměstnanci, kteří by byli zvyklí odpovídat na jiné než běžné dotazy.

Technologie se stále vyvíjí, proto lze očekávat, že se budou postupem času objevovat nové produkty. Používání produktů přímého bankovníctví je pro banku výhodné, jelikož jí výrazně snižuje náklady, proto by banky měly motivovat klienty k jeho používání.

ZÁVĚR

V této práci bylo zjištěno, že existuje několik produktů přímého bankovníctví, avšak všechny banky nabízí zejména ty základní, tedy internetové bankovníctví, telefonní bankovníctví a mobilní bankovníctví. Tyto služby jsou již neodmyslitelnou součástí bankovních účtů a ve všech bankách jsou srovnatelné, liší se pouze strukturou, grafickou stránkou a nadstandardními službami.

Cílem této práce bylo analyzovat poplatkovou politiku vybraných bank v České republice. Toto bylo provedeno pomocí běžných operací tří skupin klientů, aktivních klientů s častějším využíváním účtu a vyššími požadavky, pasivních klientů s méně operacemi a menšími nároky a studenti, kteří mohou uplatnit nějaké slevy na používání bankovního účtu.

Analýza byla provedena na vybraných bankách, tj. České spořitelně, Raiffeisen Bank, GE Money Bank a mBank. Po zobrazení poplatků za určité služby a následném měsíčním vyčíslení poplatků pro dané skupiny klientů se ukázalo, jakou poplatkovou politiku banka volí.

Pro běžné klienty má Česká spořitelna všeobecně vysoké poplatky jak za vedení účtu, tak za prováděné transakce. Tato banka těží z počtu svých klientů, kteří nehledají jiné alternativy a jsou ochotni dané poplatky uhradit. Nejlépe však tato banka vyšla pro skupinu studentů, kde po odečtení všech slev vyšel nejnižší měsíční poplatek. Raiffeisen Bank patří také mezi ty dražší banky, avšak klienti s vysokým kreditním obrátem využijí věrnostní program výhod, tím výrazně ušetří na vedení účtu a ještě jim banka vyplatí měsíčně 20 Kč za věrnost. I přes tyto bonusy nevyšly měsíční poplatky sledovaných klientů příliš nízké. Jediná skupina, pro kterou se tato banka jeví výhodná jsou aktivní klienti, dosahující právě zmíněných výhod. U těchto dvou bank je důležité, jaký má klient kreditní obrát či bilanční sumu, jelikož tyto skutečnosti mohou výrazně zlevnit dané účty.

Pro zmíněné skupiny klientů jsou při stejných operacích levnějšími variantami GE Money Bank a mBank. GE Money Bank vyšla z této práce jako relativně výhodná, zvolila poplatkovou strategii takovou, že v rámci poplatku za vedení účtu jsou již zahrnuty další operace zdarma, klient tudíž nezaplatí o moc více než je stanovený poplatek i při vyšším počtu provedených operací. MBank volí strategii minimálních poplatků a účtuje si

poplatek pouze za výběr z bankomatu, tato banka je vhodná zejména pro nenáročné klienty, jelikož služby této banky jsou pouze na základní úrovni, avšak poplatky jsou u této banky nízké.

Zajímavý závěr plyne také z analýzy studentských účtů u těchto bank, ne všechny banky totiž tuto skupinu klientů nějak zvýhodňují. Nijak nezvýhodňuje studenty mBanka, která nabízí pouze jeden typ účtu pro všechny druhy klientů i když s minimálními poplatky. Raiffeisen Bank sice poskytuje studentům slevu z vedení účtu a používání některých produktů, avšak stále to není zdarma a prováděné transakce jsou mnohdy zpoplatněny vyšší sazbou, než je tomu u běžných účtů. V GE Money Bank existuje studentské konto s nulovými poplatky za vedení, zpoplatněny jsou pouze platební příkazy do cizích bank. ČS poskytuje studentům 3 produkty zdarma, na čemž výrazně ušetří, vše ostatní je sice zpoplatněno, ale každoročně studentům hradí příspěvek na ISIC kartu, což daný účet ještě zlevní.

Nejlepší bankou pro aktivního klienta byla tedy stanovena Raiffeisen Bank v případě, že klient dosahuje věrnostních výhod. Jinak se nejvýhodnější bankou pro tohoto klienta stává GE Money Bank. Pro pasivního klienta byla vybrána jako nejvýhodnější a nejlevnější mBank a pro studenta pak Česká spořitelna, následovaná opět GE Money Bank.

Bankám bylo navrženo sledovat požadavky klientů, snažit se jim vyhovět a zavádět nové produkty. Je zřejmé, že poplatky jsou pro banky důležitý zdroj příjmu, ale některé nesmyslné a příliš vysoké poplatky by měly snížit, například poplatek za příchozí platbu nebo poplatek za používání debetní karty či přímého bankovníctví, tyto služby by měly být zahrnuty v poplatku za vedení účtu.

Z této práce lze učinit závěr, že každý klient je specifický a hodí se pro něj konkrétní typy účtů. To, že je jedna banka ideální alternativou pro nějakého klienta ještě neznamená, že bude výhodná i pro ostatní. Každý klient by měl zvážit své požadavky a úměrně tomu hledat vhodnou alternativu.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Monografické publikace:

- [1] HARTMAN, Michal. Mobilní bankovníctví, quo vadis? *Bankovníctví*. 2011, roč. 44, 3, s. 11-13.
- [2] Jak jsou na tom banky s e-komunikací?. *Bankovníctví*. 2011, roč. 44, 2, s. 4.
- [3] Již brzy bude možné platit nejen kartou, ale i hodinkami. *Bankovníctví*. 2011, roč. 44, 2, s. 5.
- [4] JUŘÍK, Pavel. *Svět platebních karet*. Praha: Radix, 1995. 1. vyd. 125 s. ISBN 80-901853-1-2.
- [5] KALABIS, Zbyněk. *Bankovní služby v praxi*. 1. vyd. Brno: ComputerPress, 2005. 148 s. ISBN 80-251-0882-1.
- [6] KAMENÍKOVÁ, Blanka. *Bankovníctví a pojišťovnictví: studijní pomůcka pro distanční studium*. 1. vyd. Zlín : Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2008. 160 s. ISBN 978-80-7318-655-5.
- [7] MACHALA, Karel. Mění se svět bankovních poplatků. *Bankovníctví*. 2011, roč. 44, 1, s. 8-10.
- [8] MACHALA, Karel. Mobilní bankovníctví v době chytrých telefonů. *Bankovníctví*. 2011, roč. 44, 3, s. 8-9.
- [9] MÁČE, Miroslav. *Platební styk klasický a elektronický*. Praha: GradaPublishing, 2006. 1. vyd. 220 s. ISBN 80-247-1725-5.
- [10] PŘÁDKA, Michal; KALA, Jan. *Elektronické bankovníctví*. 1. vyd. Praha : ComputerPress, 2000. 166 s. ISBN 80-7226-328-5.
- [11] REVENDA, Zbyněk, et al. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. 4. vyd. Praha: ManagementPress, 2005. 627 s. ISBN 80-7261-132-1.
- [12] ŠENKÝŘOVÁ, Bohuslava a kol. *Bankovníctví*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola finanční a správní, o.p.s., 2010. 256 s. ISBN 978-80-7408-029-6.

Internetové zdroje:

- [13] *Bankovnípoplatky.com: ČR má sedmé nejvyšší bankovní poplatky v EU* [online]. 2009 [cit. 2011-05-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.bankovni-poplatky.com/cr-ma-sedme-nejvyssi-bankovni-poplatky-v-eu-8961.html>>.

- [14] *Bankovnipoplatky.com: Z bank na poplatcích nejvíce vydělává Česká spořitelna, cca 386 Kč za vteřinu* [online]. 2011 [cit. 2011-05-05]. Dostupné z WWW: <<http://bankovnipoplatky.com/z-bank-na-poplatich-nejvice-vydela-va-ceska-sporitelna-cca-386-kc-za-vterinu-14091.html>>.
- [15] *Česká spořitelna: Profil České spořitelny* [online]. [cit. 2011-04-13]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/profil-ceske-sporitelny-d00014413>>.
- [16] *Česká spořitelna: Sazebník* [online]. [cit. 2011-04-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/sazebnik-d00013266>>.
- [17] *Česká spořitelna: Uživatelská příručka služeb SERVIS 24* [online]. [cit. 2011-04-13]. Dostupné z WWW: <http://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/S24_prirucka.pdf>.
- [18] *Eurostat: Internet usage in 2010 - Households and Individuals* [online]. [cit. 2011-05-05]. Dostupné z WWW: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-QA-10-050/EN/KS-QA-10-050-EN.PDF>.
- [19] *GE Money Bank: O nás* [online]. [cit. 2011-04-17]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/ge/cz/1/nase-spolecnosti/spolecnosti/ge-money-bank>>.
- [20] *GE Money Bank: Sazebník cen za peněžní a obchodní služby* [online]. [cit. 2011-04-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/ge/cz/1/zakaznicky-servis/sazebniky-poplatku?docid=2>>.
- [21] *idnes.cz: TV banka: svému účtu vládnete díky ovladači televizoru* [online]. 2008 [cit. 2011-05-04]. Dostupné z WWW: <http://finance.idnes.cz/tv-banka-svemu-uctu-vladnete-diky-ovladaci-televizoru-ppa-/bank.asp?c=A081030_111444_bank_fib>
- [22] *mBank: O mBank* [online]. [cit. 2011-04-17]. Dostupné z WWW: <<http://www.mbank.cz/mbank/>>.
- [23] *mBank: Sazebník bankovních poplatků* [online]. [cit. 2011-04-29]. Dostupné z WWW: <<http://www.mbank.cz/informace-k-produktum/sazebnik-osobni-finance/>>.

- [24] NACHER, Patrik. Bankovní poplatky – I. čtvrtletí 2011. Bankovnipoplatky.com [online]. 2011[cit. 2011-05-02]. Dostupné z WWW: <[http:// bankovnipoplatky.com/bankovni-poplatky---i-ctvrtleti-2011-14215.html](http://bankovnipoplatky.com/bankovni-poplatky---i-ctvrtleti-2011-14215.html)>.
- [25] *Raiffeisen Bank: Ceník produktů a služeb pro soukromé osoby* [online]. [cit. 2011-04-18]. Dostupné z WWW :<http://www.rb.cz/attachements/pdf/obecne-dokumenty/cenik-pi/cenik-produktu-sluzeb-soukrome-os_2011.pdf>.
- [26] *Raiffeisen Bank: Profil banky – informace o bance* [online]. [cit. 2011-04-14]. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/o-bance/o-bance/profil-banky/>>.
- [27] *World retail banking report 2009* [online]. [cit. 2011-05-05]. Dostupné z WWW: <http://www.capgemini.com/insights-and-resources/by-publication/world_retail_banking_report_2009/>.
- [28] ZEMAN, Miroslav. Poplatková zátěž občanů se v I. čtvrtletí snížila [online]. 2011 [cit. 2011-05-02]. Dostupné z WWW: <<http://www.vstricnabanka.cz/poplatkova-zatez-obcanu-se-v-i-ctvrtleti-snizila-1121.html>>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

AK	Aktivní klient.
ATM	Bankomat (Automated teller machine).
ČNB	Česká národní banka.
ČS	Česká spořitelna.
ČSOB	Československá obchodní banka.
EU	Evropská unie.
GE	GE Money Bank.
JPÚ	Jednorázový platební příkaz.
KB	Komerční banka.
OÚČS	Osobní účet České spořitelny.
PIN	Personální identifikační číslo.
PK	Pasivní klient.
PS	Poštovní spořitelna.
RB	Raiffeisen Bank.
TPÚ	Trvalý platební příkaz.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1. Struktura automatické hlasové služby	18
Obr. 2. Internetbanking v ČSOB	19
Obr. 3. Mobilní bankovníctví Komerční banky	21
Obr. 4. Logo ČS	24
Obr. 5. Logo RB	26
Obr. 6. Logo GE	27
Obr. 7. Ukázka služby GE Money Manager	28
Obr. 8. Logo mBank	29

SEZNAM TABULEK

Tab. 1. Počet prováděných transakcí pro jednotlivé skupiny klientů	30
Tab. 2. Vkladové produkty ČS	31
Tab. 3. Poplatky ČS v oblasti přímého bankovníctví	32
Tab. 4. Poplatky ČS v oblasti platebního styku	33
Tab. 5. Program výhod pro běžné klienty	33
Tab. 6. Měsíční poplatky jednotlivých skupin klientů v České spořitelně	34
Tab. 7. Přehled základních poplatků v Raiffesen Bank	36
Tab. 8. Přehled dalších poplatků v Raiffeisen Bank	37
Tab. 9. Měsíční poplatky jednotlivých skupin klientů v RB – varianta 1	38
Tab. 10. Měsíční poplatky jednotlivých skupin klientů v RB – varianta 2	39
Tab. 11. Přehled poplatků v GE Money Bank	40
Tab. 12. Měsíční poplatky jednotlivých skupin klientů v GE Money bank	41
Tab. 13. Přehled poplatků v mBance	42
Tab. 14. Měsíční poplatky jednotlivých skupin klientů v mBank	43
Tab. 15. Srovnání poplatků aktivního klienta	44
Tab. 16. Srovnání poplatků pasivního klienta	46
Tab. 17. Srovnání poplatků studenta	48
Tab. 18. Čisté výnosy z poplatků v roce 2010	61

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 Výše měsíčních poplatků aktivního klienta.....	45
Graf 2 Výše měsíčních poplatků aktivního klienta.....	47
Graf 3 Výše měsíčních poplatků aktivního klienta.....	49
Graf 4 Rozložení bankovních poplatků	63

SEZNAM PŘÍLOH

P1 Poplatková politika v jiných bankách a srovnání se světem

PŘÍLOHA P I: POPLATKOVÁ POLITIKA V JINÝCH BANKÁCH A SROVNÁNÍ SE SVĚTEM

Poplatková politika se jeví velmi výnosná, jelikož banky v této oblasti vydělávají ročně milióny. Celkově banky v roce 2010 vydělaly na poplatcích přes 38 mld. Kč, nejvíce samozřejmě největší banky.

Ze třech největších bank působících v České republice se, co se poplatků týče, v minulém roce nejvíce dařilo České spořitelně. Čisté výnosy z poplatků a provizí se bance zvýšily o 6,71 procenta na více než 12 miliard Kč. To je nadprůměrný růst, poplatky v celém bankovním sektoru totiž rostly o 5,19 %. [14]

Tab. 18. Čisté výnosy z poplatků v roce 2010

České banky a čisté výnosy z poplatků a provizí v r. 2010:				
Banka	Čisté poplatkové výnosy			
	2010	2009	Změna	
ČS	12 167 000 000 Kč	11 402 000 000 Kč	6,71%	
KB	8 038 000 000 Kč	7 839 000 000 Kč	2,54%	
ČSOB	5 440 000 000 Kč	5 579 000 000 Kč	-2,49%	
SEKTOR celkem	38 334 000 000 Kč	36 441 000 000 Kč	5,19%	
Banka	Čisté poplatky za den		Čisté poplatky za vteřinu	
	2010	2009	2010	2009
ČS	33 334 247 Kč	31 238 356 Kč	386,00 Kč	362,00 Kč
KB	22 021 918 Kč	21 476 712 Kč	255,00 Kč	249,00 Kč
ČSOB	14 904 110 Kč	15 284 932 Kč	173,00 Kč	177,00 Kč
SEKTOR celkem	105 024 658 Kč	99 838 356 Kč	1 216,00 Kč	1 156,00 Kč

Vlastní zpracování

(Zdroj: Bankovnipoplatky.com)

Jak je vidět z předchozí tabulky, nejvíce vydělala na poplatcích Česká spořitelna, která utržila každou vteřinu 386 Kč a celkově za rok přes 12 mld. Kč. Daleko za ní nezaostává ani Komerční banka a ČSOB, tyto tři přední banky inkasovaly zhruba dvě třetiny všech poplatků. V celém sektoru se meziročně poplatky průměrně zvýšily o 5,19%, poplatky ČS se zvýšily více než je průměr, KB méně a poplatky ČSOB dokonce poklesly.

Neustálé zvyšování poplatků je nelogické, jelikož zaváděním nových technologií a vyšší používaností přímého bankovníctví se operace zlevňují, banka nemá prakticky žádné náklady a tak by měla motivovat klienty nižšími poplatky.

S rokem 2011 se některé banky snaží měnit svoji poplatkovou politiku, aktuální údaje za první čtvrtletí ukazují na změny například u GE Money Bank, UniCredit a dalších, ne vždy se jednalo o snižování poplatků.

Aktuální I. čtvrtletí bylo proti předchozímu kvartálu v oblasti poplatků plné změn, což se od začátku roku v zásadě očekává. Banky byly v prvních měsících nového roku velmi aktivní. A nešlo jen o změny samotných poplatků, byť výrazné (GE Money, UniCredit, ČSOB, PS apod.), ale i o změnu filosofie a konstrukce bankovních poplatků (KB) či o zásadní přeměnu podoby sazebníku (GE Money a UniCredit). [24]

Ze zkoumaných 12 retailových bank, které mají celostátní působnost a poskytují alespoň základní bankovní služby přistoupilo ke krokům snižujícím poplatkovou zátěž občanů, nebo zpřehlednění sazebníků celkem 6 bank, včetně velkých bankovních ústavů. Pět bank přitom ke změnám poplatků nepřistoupilo vůbec a pouze jedna banka poplatkovou zátěž zvýšila. [28]

Ze sledovaných bank se poplatková zátěž nezměnila u Citibank, České spořitelny, LBBW Bank, Poštovní spořitelny a u Volksbank, zlepšila se u ČSOB, GE Money Bank, Komerční banky, mBank, UniCredit bank a Fio bank a pouze u Raiffeisenbank se situace zhoršila.

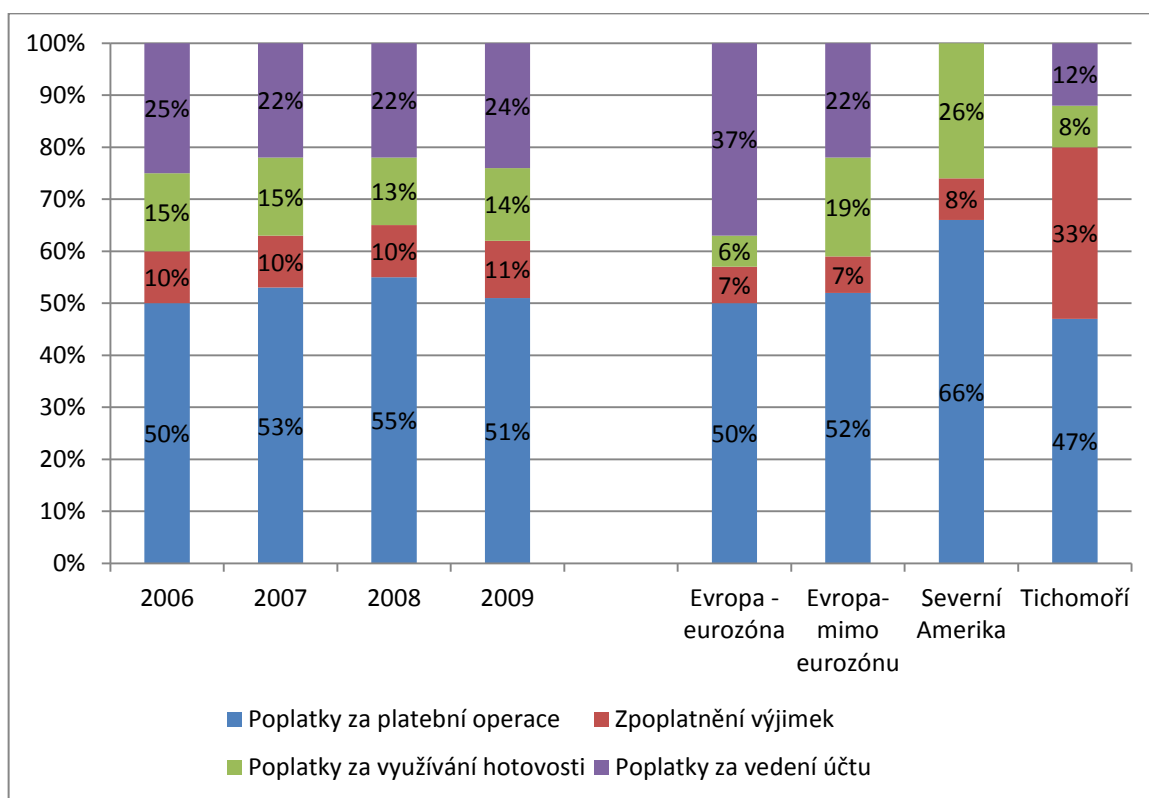
Podle zprávy Evropské komise za rok 2009 má Česká republika sedmé nejvyšší bankovní poplatky v rámci států EU. Češi podle této studie v průměru zaplatí ročně na poplatcích 95 eur, nejdražší zemí se jeví Itálie s poplatky v hodnotě 253 eur a nejlevnější Bulharsko s 27 eur. [13]

Pro Česko jsou podle Bruselu typické vyšší poplatky za správu účtu. Na druhou stranu však české banky patří mezi ty, jejichž poplatky jsou v rámci Evropské unie poměrně transparentní. Objasnění jednotlivých nabídek se však spotřebitelům dostane často až po žádostech o dovysvětlení jednotlivých ceníků. [13]

K rozšíření využívání přímého bankovníctví jistě přispívá stále větší dostupnost technologií, zejména internetu. Mladí lidé technologie využívají více než starší, stejně jako osoby s vyšším vzděláním využijí technologie více než méně vzdělaní lidé. Používání internetu v ČR je srovnatelné s průměrem EU, 53% lidí průměru EU tyto technologie používat každý den, zatímco v ČR jen 38%, pouze několikrát za týden využívá 12% lidí z průměru EU, v ČR 21%. [18]

Poplatky, které banky přijímají můžeme rozdělit na poplatky za vedení účtu, poplatky za platební operace, poplatky za používání hotovosti a zpoplatnění výjimek. Na následujícím grafu (Graf 1) je zobrazeno, jak se v předchozích letech měnila skladba poplatků a jejich rozložení v různých částech světa. Největší část příjmů bank z poplatků tvoří poplatky za platební operace. V Evropě, zejména eurozóně jsou typické vysoké poplatky za vedení účtu, na druhé straně v Severní Americe poplatky za vedení účtu netvoří ani procento. Zde se ukazuje, že skladba poplatků je odlišná. V České republice tvoří poplatky za vedení účtu 33%, poplatky za platební operace 40%, poplatky za používání hotovosti 24% a zpoplatnění výjimek 3%. Odlišnou strategii mají například v Norsku, kde poplatky za platební operace tvoří 81% a ve Švédsku, kde tyto poplatky tvoří 99%, v obou těchto zemích je absence poplatků za vedení účtu. [27]

Graf 4 Rozložení bankovních poplatků



Vlastní zpracování

(Zdroj: World retail banking report)

Ve struktuře a vývoji poplatků je patrný také tzv. internetový efekt. Je vidět i v narůstajících tlacích na pokles poplatků z vedení účtu, což souvisí s nižšími náklady bank na internetovou obsluhu účtu a s nákladností tradičních způsobů obsluhy účtu. Internetový efekt se o něco později projevil také v poklesu poplatků z plateb, kde internet rovněž snižuje náklady i ceny. [7]