Srovnání nabídky pro retailovou klientelu klasické a nízkonákladové banky na příkladu České spořitelny a.s. a Equa bank a.s.

Michal Červenka

Bakalářská práce
2013

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Ústav financí a účetnictví
akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení:	**Michal ČERVENKA**
Osobní číslo:	**M10091**
Studijní program:	**B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor:	**Management a ekonomika**
Forma studia:	**prezenční**
Téma práce:	**Srovnání nabídky pro retailovou klientelu klasické a nízkonákladové banky na příkladu České spořitelny a.s. a Equa bank a.s.**

Zásady pro vypracování:

Úvod

I. Teoretická část

- **Vypracujte literární rešerši zaměřenou na problematiku bank, bankovního systému a charakterizujte vybrané produkty.**

II. Praktická část

- **Analyzujte a srovnejte vybrané produkty České spořitelny a.s. a Equa bank a.s. pro retailovou klientelu.**
- **Proveďte marketingový výzkum spokojenosti klientů a faktorů ovlivňujících volbu banky mezi retailovými klienty.**
- **Navrhněte doporučení pro tyto bankovní domy, která povedou ke zlepšení nebo upevnění jejich pozice na trhu.**

Závěr

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

Seznam odborné literatury:

BELÁS, Jaroslav. Management komerčných bánk, bankových obchodov a operácií. Vyd. 1. Žilina: GEORG, 2010, 471 s. ISBN 978-80-89401-18-5.
JUŘÍK, Pavel. Historie bank a spořitelen v Čechách a na Moravě. 1. vyd. Praha: Libri, 2011, 190 s. ISBN 978-80-7277-488-3.
KAŠPAROVSKÁ, Vlasta. Banky a komerční obchody. Vyd. 1. Kravaře: Marreal servis, 2010, 172 s. ISBN 978-80-254-6779-4.
PŮLPÁNOVÁ, Stanislava. Komerční bankovnictví v České republice. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2007, 338 s. ISBN 978-80-245-1180-1.
ŠENKÝŘOVÁ, Bohuslava. Bankovnictví. 1. vyd. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2010, 253 s. ISBN 978-80-7408-029-6.

Vedoucí bakalářské práce:	**Ing. Jiří Polách** Ústav financí a účetnictví
Datum zadání bakalářské práce:	**22. února 2013**
Termín odevzdání bakalářské práce:	**17. května 2013**

Ve Zlíně dne 22. února 2013

prof. Dr. Ing. Drahomíra Pavelková
děkanka

L.S.

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
Fakulta managementu a ekonomiky

prof. Dr. Ing. Drahomíra Pavelková
ředitel ústavu

Příloha 3

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 obhajoby[1];
- bakalářská/diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému,
- 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. 3[2];
- podle § 60[3] 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 nevýdělečně 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 vzdělávacího 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). Odpírá-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 § 60[4] odst. 2 a 3 mohu užít 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. 2013 .....

.....

---

[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 užít 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 přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Předmětem této práce byla analýza bankovních produktů určených pro retailovou klientelu poskytovaných klasickou a nízkonákladovou bankou. Pro srovnání byla zvolena Česká spořitelna a.s. a Equa bank a.s. Teoretická část popisuje problematiku bankovnictví a to jak z historického kontextu, tak i z dnešního. Praktická část je zaměřena na srovnání konkrétních produktů, které nabízí Equa bank a Česká spořitelna retailové klientele. Součástí praktické částí je i zpracované dotazníkové šetření zjišťující spokojenost klientů bank a objasňující některé faktory spojené s výběrem typu banky klientem.

Klíčová slova: nízkonákladové bankovnictví, klasická banka, spokojenost klientů bank, bankovní produkty, konkurence

ABSTRACT

The subject of this thesis was an analysis banking products for retail clients provided a classic and low-cost bank. For the purpose of comparison were selected Česká spořitelna a.s. and Equa bank a.s.. The theoretical part describes the banking - from a historical perspective, but also from the present. The practical part is focused on the comparison of specific products offered by Equa bank and Česká spořitelna to retail clients. The practical part contains processed recognizing satisfaction survey of bank customers and explaining some of the factors associated with selecting the type of bank client.

Keywords: low cost banking, standard bank, client satisfaction bank, banking products, competition

Tímto bych rád poděkoval vedoucímu mé bakalářské práce Jiřímu Poláchovi za odborné vedení, velmi vstřícný přístup a za poskytnutí cenných rad v průběhu zpracovávání práce. Také bych na tomto místě chtěl poděkovat všem účastníkům dotazníkového šetření za jejich čas věnovaný vyplnění dotazníků k této práci.

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

OBSAH

ÚVOD **11**
I TEORETICKÁ ČÁST **12**
1 HISTORIE BANKOVNICTVÍ **13**
1.1 HISTORIE BANKOVNICTVÍ V ČESKOSLOVENSKU PO ROCE 1918 13
1.2 HISTORIE BANKOVNICTVÍ V ČESKOSLOVENSKU A ČESKÉ REPUBLICE PO ROCE 1989 14
1.2.1 Privatizace bank 15
1.2.2 Vstup zahraničních bank na český trh 16
2 LEGISLATIVA UPRAVUJÍCÍ BANKOVNICTVÍ **18**
2.1 PODMÍNKY UPRAVUJÍCÍ UDĚLENÍ BANKOVNÍ LICENCE 18
2.1.1 Oligopolizace bankovního prostředí 19
2.2 PODMÍNKY PRO FUNGOVÁNÍ BANKY 19
2.2.1 Přiměřenost kapitálu 20
2.2.2 Přiměřenost likvidity 21
2.2.3 Úvěrová angažovanost 21
2.2.4 Poskytování informací 21
2.2.5 Pravidla ochrany před nelegálními praktikami 22
2.2.6 Povinné pojištění vkladů 23
3 BANKOVNÍ OBCHODY **25**
3.1 PASIVNÍ OBCHODY 25
3.2 AKTIVNÍ OBCHODY 26
4 PRODUKTY PRO RETAILOVOU KLIENTELU **27**
4.1 VKLADOVÉ PRODUKTY 27
4.1.1 Běžný účet 27
4.1.2 Spořicí účet 28
4.1.3 Terminované vklady 28
4.1.4 Úsporné vklady 29
4.2 ÚVĚROVÉ PRODUKTY 29
4.2.1 Hypotéční úvěry 29
4.2.2 Spotřebitelské úvěry 30
4.2.3 Kreditní karty 31
II PRAKTICKÁ ČÁST **32**
5 ČESKÁ SPOŘITELNA **33**
5.1 KONKURENCE ČESKÉ SPOŘITELNY MEZI KLASICKÝMI BANKAMI 33
5.2 ČESKOSLOVENSKÁ OBCHODNÍ BANKA 34
5.3 KOMERČNÍ BANKA 34
5.4 SROVNÁNÍ POSTAVENÍ ČS MEZI KLASICKÝMI BANKAMI 34
6 EQUA BANK **36**

6.1 KONKURENCE MEZI NÍZKONÁKLADOVÝMI BANKAMI 37
6.2 AIR BANK 37
6.3 MBANK 38
6.4 FIO BANKA 38
6.5 ZUNO BANK 38
6.6 SROVNÁNÍ POSTAVENÍ EQUA BANK MEZI NÍZKONÁKLADOVÝMI BANKAMI 39
7 NABÍDKA ČESKÉ SPOŘITELNY PRO RETAILOVOU KLIENTELU 40
7.1 OSOBNÍ ÚČET ČESKÉ SPOŘITELNY 40
7.1.1 Speciální varianty Osobního účtu 42
7.2 SPOŘICÍ ÚČTY ČESKÉ SPOŘITELNY 43
7.2.1 Účelové spoření 43
7.2.2 Internetové spoření ČS 43
7.2.3 Vkladový účet 44
7.3 VKLADNÍ KNÍŽKY 44
7.4 HYPOTÉKA ČESKÉ SPOŘITELNY 44
7.5 AMERICKÁ HYPOTÉKA 45
7.6 SPOTŘEBITELSKÉ ÚVĚRY 45
7.6.1 Půjčka 45
7.6.2 Spotřebitelský úvěr 45
7.6.3 Konsolidace půjček 46
7.6.4 Kontokorent 46
7.7 KREDITNÍ KARTA ODMĚNA 46
8 NABÍDKA EQUA BANK PRO RETAIL 47
8.1 BĚŽNÝ ÚČET 47
8.2 SPOŘICÍ ÚČTY 47
8.2.1 Spořicí účet 47
8.3 TERMINOVANÉ VKLADY 48
8.4 HYPOTÉČNÍ ÚVĚR 48
8.5 NEÚČELOVÁ HYPOTÉKA 49
8.6 REPŮJČKA 49
9 SROVNÁNÍ VYBRANÝCH PRODUKTŮ ČS A EQUA BANK 50
9.1 STUDENT BEZ STABILNÍHO PŘÍJMU 50
9.2 MLADÝ MUŽ SE STABILNÍM PŘÍJMEM 50
9.3 RODINA S HYPOTÉKOU 51
9.4 STARŠÍ DŮCHODKYNĚ 52
10 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ 53
10.1 SLOŽENÍ RESPONDENTŮ 53
10.2 ODPOVĚDI RESPONDENTŮ 53
10.3 STATISTICKÉ HYPOTÉZY 59
10.3.1 Ověření hypotéz 59
11 DOPORUČENÍ PRO EQUA BANK A ČESKOU SPOŘITELNU 61
ZÁVĚR 63

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY **64**
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK **68**
SEZNAM OBRÁZKŮ **69**
SEZNAM TABULEK **70**

ÚVOD

Po letech, které se v českém bankovnictví vyznačovaly jako oligopol 4 největších bank, dochází v posledním období ke značným změnám na tomto trhu. Tyto změny zapříčinil především vstup nových hráčů na trh retailového bankovnictví. Cílem této práce bylo zachytit právě tyto změny, které v těchto dnech probíhají v českém retailovém bankovnictví. Ovšem tento úkol velmi znesnadňuje dynamický rozvoj daného prostředí a je tedy velmi pravděpodobné, že v momentě Vašeho setkání s touto prací budou některá data už zastaralá.

Pro srovnání klasických (prvotní hráči na trhu) bank a nízkonákladových (noví hráči na trhu) bank byla vybrána Česká spořitelna a.s. a Equa bank a.s. Česká spořitelna byla vybrána zcela záměrně, neboť je stále dominantní bankou na trhu retailové klientely. Equa bank byla vybrána z toho důvodu, že její konkurenti jsou často pouze pobočkami zahraničních bank (mBank jako retailové bankovnictví polské BRE bank, ZUNO BANK jako pobočka ZUNO BANK AG) či nemají významné ambice dále růst na poli retailového bankovnictví (Fio banka). Nabízela se pro srovnání ještě banka skupiny PPF – Air bank. Ovšem ta se postavení typické nízkonákladové banky značně vymyká – provozuje vlastní síť kamenných poboček a bankomatů. Proto padla volba na Equa bank jako zástupce nízkonákladové banky za účelem srovnání obou typů bank v této práci.

Dále jsem si od této práce sliboval získání poznatků o faktorech, které ovlivňují volbu daného typu banky u retailové klientely. I přes vstup nízkonákladových bank na trh stále značná část populace platí ve srovnání s jinými státy poměrně vysoké poplatky za bankovní služby. V dotazníkovém šetření jsem se tedy chtěl zaměřit na zkoumání tohoto jevu a odhalení jeho příčin a řady dalších vedlejších faktorů ovlivňujících rozložení trhu retailového bankovnictví.

Cílem mé práce mělo být analyzování nabídky obou typů bank na zvolených příkladech, provedení dotazníkového šetření a analyzování dat získaných z něj. Díky těmto analýzám bych rád v závěru nabídl určitá doporučení pro obě banky, která by měla vést ke zlepšení jejich stávající pozice na trhu.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 HISTORIE BANKOVNICTVÍ

Podle Krále (2009, str. 40) dochází k vzniku prvních bank v období rozvoje námořní dopravy na Apeninském poloostrově (zejména oblast Benátek, Janova a Florencie) v souvislosti s přebíráním depozit od kupců cestujících do dalekých zemí za obchodem. Právě z tohoto období pochází dnešní pojem „banka“, který vychází z latinského slova banco, které označuje lavici. Na této lavici se zpravidla dlužní úpisy ve formě depositních certifikátů sepisovaly. Avšak ještě před vznikem samotných bank vznikly bankovní produkty. Už v Chamurapiho zákoníku se nalézá jedno z pravidel o úročení depozit. Naproti tomu Juřík (2011, str. 9) tvrdí, že první bankovní domy byly už za Sumerů a v období starobabylonské říše v 18. století před Kristem byly už zcela běžné, o čemž právě svědčí zápisy z dob krále Chammurapiho. Velice významně se v kontinentální Evropě rozvíjelo bankovnictví už v době středověku také v Nizozemsku a Německu. Ač původně vycházelo z potřeby financovat mezinárodní obchod, stále častěji byly bankovní domy využívány k získávání úvěrů panovníky. Významným mezníkem v bankovnictví bylo objevení směnek, šeků a papírových bankovek, díky kterému došlo k dynamickému rozvoji v oblasti bankovnictví od 17. století. Následovaly další významné předěly jako vznik bezhotovostních peněz (účetních, žirálních) koncem 19. století či rychlý rozvoj bankovnictví jako reakce na nástup a rozvoj kapitalismu. (Revenda, 2011, str. 15).

1.1 Historie bankovnictví v Československu po roce 1918

V období vzniku Československa jako samostatného státu působilo na našem území 14 českých a 8 německých bank a několik set lokálních spořitelen a úvěrových družstev. Významným mezníkem československého bankovnictví bylo zřízení Národní banky Československé v roce 1926. (Juřík, 2011, str. 103) Ta plnila roli centrální banky v Československé ekonomice. Tato banka měla emisní monopol na oběživo a prováděla měnovou politiku. Rozdílem oproti dnešku je, že banka mohla úvěrovat kromě bank i podniky. Zajímavostí je, že stát vlastnil v bance pouze jednu třetinu, ovšem i tak jí kontroloval – guvernéra jmenoval prezident na návrh vlády. (Revenda, 2011, str. 445). Velké změny nastaly po druhé světové válce. Vlivem přechodu k centrálně plánované ekonomice bylo rozhodnuto o přechodu k „centrální bance nového typu“. (Revenda, 2011, str. 445). Proto byla v roce 1950 založena Státní banka československá (SBČS). Této změně předcházelo převedení akciové centrální banky do vlastnictví státu a byly znárodněny všechny bankéřské domy a všech 16 obchodních bank. Počet obchodních nejprve klesl na 5 v únoru 1948,

aby celkový proces centralizace přežily jen dvě obchodní banky a to Živnostenská banka a (pouze do roku 1950) slovenská Tatrabanka. Dále byly od roku 1950 rušeny družstevní záložny a poštovní a komunální pojišťovny, naopak byla založena Státní spořitelna. Ještě před ní byla založena v roce 1948 specializovaná Investiční banka. (Revenda, 2011, str. 446). K mírné změně v bankovním sektoru došlo v roce 1964 založením Československé obchodní banky. V konečném důsledku všech těchto změn byl v Československu nastolen jednostupňový bankovní systém, kdy státní SBČS plnila jak roli centrální banky, tak i přímo řídila všech pět speciálních bank působících v Československu. Jednalo se o Českou státní spořitelnu, Slovenskou státní spořitelnu, Československou obchodní banku, Živnostenskou banku a Investiční banku. (Revenda, 2011, str. 446) Z pohledu obyvatelstva byly nejpodstatnější Česká státní spořitelna a Slovenská spořitelna, protože spořitelny byly jedinými peněžními ústavy, které poskytovaly služby obyvatelstvu. Jednalo se především o příjem vkladů, výherní a cestovní knížky. Chování obyvatelstva v oblasti vkladů se vyvíjelo. Zpočátku lidé ukládali své peníze na vkladní knížky bez výpovědní lhůty s úročením 2% p. a. postupně ale začaly převládat vklady s výpovědní lhůtou a lepším úročením. V roce 1989 byla více než polovina všech vkladů s roční výpovědní lhůtou a úročena 4% p. a. V oblasti aktiv stojí za zmínku tzv. doplňkové půjčky na nákup vybraných druhů zboží dlouhodobé spotřeby, úvěrovou pomoc při individuální či družstevní bytové výstavbě a od roku 1973 tzv. novomanželské půjčky. (Juřík, 2011, str. 162) Prominentní občané, kteří měli legální přístup k volně směnitelné měně, mohli také využívat služeb Živnobanky. Ta pro ně vedla tuzexové účty. Díky nim mohli použít tzv. bony k nákupu nedostatkového zboží určeného na export nebo dovezeného v omezeném množství z kapitalistické ciziny. (Juřík, 2011, str. 159).

1.2 Historie bankovnictví v Československu a České republice po roce 1989

Velké změny v československém bankovnictví začaly už před sametovou revolucí v listopadu 1989. Souvisely s programem tzv. perestrojky nastolené Michailem Gorbačovem. Ta vedla k odborným diskuzím o aplikaci perestrojky (česky přestavby) i v československém hospodářství. Úvahy o změně centrálně řízené ekonomiky a bankovního systému vedly k tomu, že ještě za komunistického režimu byly přijaty zákony, které umožnily velkou reformu československého bankovnictví. Cílem této reformy bylo oddělit úkoly centrální banky od komerčního bankovnictví, zrušení přímého řízení bank státem a možnost vzniku

nových bank jako podnikatelských subjektů. Tyto zákony začaly platit 1.1 1990. (Juřík, 2011, str. 164). V důsledku těchto zákonů došlo k tomuto datu k oddělení emisní a úvěrově-obchodní (resp. obchodně-podnikatelské) činnosti centrální banky. Státní banka československá byla rozdělena na tři právně samostatné *subjekty: Státní banku Československo*, která se transformovala na centrální banku v tržní ekonomice a dvě obchodní banky – *Komerční banka Praha* a *Všeobecnou úverovou banku Bratislav*. (Revenda, 2011, str. 448). Juřík (2011, str. 165) zmiňuje ještě třetí vytvořenou obchodní banku vlastněnou státem - Investiční banku, která působila jak v Čechách, tak i na Slovensku. Ostatní státní peněžní instituce, které zde existovaly před listopadem, zůstaly zachovány a získaly univerzální bankovní licenci. Jednalo se o Českou státní spořitelnu, Slovenskou státní spořitelnu, Československou obchodní banku a Živnostenskou banku. Díky liberálním podmínkám udělování bankovních licencí (v roce 1990 bylo potřeba pouze 50 milionů jako minimální kapitál oproti 500 milionům v roce 1993) se počet obchodních bank na území ČR zvýšil z 5 v roce 1990 na 55 ke konci roku 1994. (Revenda, 2011, str. 450). I přestože SBČS přijala v roce 1992 účinnější pravidla bankovního dohledu, situaci i nadále komplikovalo velké množství nových firem „bez historie“, nedostatky v legislativě a činnosti soudů a poskytování úvěru osobám spřízněným s vlastníky nebo managementem bank. (Juřík, 2011, str. 166).

1.2.1 Privatizace bank

I po roce 1990 byly nějaký čas největší banky vlastněny státem. První privatizovanou bankou se stala Živnostenská bank, která byla privatizována k 1.březnu 1992. Tehdy se stala akciovou společností s majoritní zahraniční majetkovou účastí. Kuponovou metodou byly částečně privatizovány Česká státní spořitelna, Komerční banka Praha a Investiční banka, avšak stát si ponechal stále významnou účast. (Revenda, 2011, str. 450). Bohužel to se projevilo jako nepříliš vhodné řešení, neboť docházelo díky netransparentnímu a rozptýlenému vlastnictví a neefektivnímu státnímu řízení (tzv. bankovní socialismus) k rapidnímu zhoršení hospodaření bank. Byla nutná nákladná státní pomoc pro tyto banky. Špatné úvěrové portfolio vedlo k nižší kupní ceně i k nutnosti poskytnutí záruk.(Juřík, 2011, str. 169). V důsledku těchto okolností se do privatizace České spořitelny přihlásil pouze jediný zájemce – rakouská die Erste Bank. Ta se v srpnu 2000 stala majitelem 52% akcií České spořitelny, kde postupně svůj podíl navyšovala až na 99%. Naproti tomu o Komerční banku, očištěnou o nebonitní aktiva, byl poměrně velký zájem. V červnu 2001 byla prodána jednomu ze tří zájemců, francouzské Société Générale za 40 miliard. (Juřík, 2011, str. 171).

V případě Investiční a poštovní banky stát díky neúčasti v navyšování základního jmění v roce 1993 přišel o majoritní podíl a zbylý státní podíl byl prodán společnosti Nomura v roce 1998 za 3 miliardy Kč. Díky nestandardním operacím v bance a celkové špatné finanční situaci hrozil na přelomu tisíciletí úpadek banky. Jelikož byla „příliš velká na úpadek“ (z anglického „too big to fail“) a podle studií ČNB by její pád znamenal pokles růstu hrubého domácího produktu o 2-4%, došlo k nucené správě ČNB nad bankou. K 19. červnu 2000 došlo k prodeji IPB jiné české bance a to ČSOB, kterou v roce 1999 koupila od státu belgická KBC. ČSOB zaplatila za IPB pouhé 2 miliardy a získala záruky státu za pochybné úvěry do výše 180 miliard. ČSOB tak získala touto koupí pod svá křídla Českomoravskou hypotéční banku, Českomoravskou stavební spořitelnu a IPB Pojišťovnu. Celkové ztráty způsobené pádem banky byly oceněny na 67,8 miliard Kč (Juřík, 2011, str. 173). Ovšem celkový účet za pomoc státu spojenou se špatnými úvěry, včetně neuplatněných garancí na vklady, přesáhl 800 miliard Kč. (Revenda,2011, str. 455)

1.2.2 Vstup zahraničních bank na český trh

Kromě již zmíněné rakouské Erste Bank, francouzské Société Générale a belgického KBC na český trh vstupovaly po roce 1990 i další banky a v pozdějším vývoji českého bankovnictví hráli zahraniční vlastníci českých bank stále větší roli. První bankou, která se rozhodla rozšířit nabídku svých služeb i na území tehdejšího Československa byla Société Générale, která ještě před privatizací Komerční banky otevřela svojí pobočku v Praze 1. 1. 1991. Následovala jí americká Citibank, která otevřela pobočku v Praze jen o půl roku později. Tato banka působí na českém trhu přímo dodnes, ovšem od roku 2008 změnila obchodní model tak, že dceřinou společnost změnila na pobočku Citibank v Irsku (změna proběhla i v dalších zemích, pomohla bance ušetřit kapitál). Významně na český trh vstoupila dnešní italsko-německá UniCredit Bank, která koupila v roce 2002 Živnostenskou banku od německé Bankgesellchaft Berlin AG. K 5. 11. 2007 došlo ke spojení této banky s HVB Bank a vznikl nový peněžní ústav UniCredit Bank Česká republika, který je dnes 4. největším na trhu. (Juřík, 2011, str. 174). Ještě před ní na český trh vstoupila americká GE Capital International Holding z amerického konglomerátu General Electric, která koupila v roce 1997 společnost Multiservis, poskytující splátkové úvěry a v roce 1998 koupila zdravou část Agrobanky Praha, a. s., která byla v listopadu 1999 přejmenována na GE Capital Bank, a.s. a dnes nese jméno GE Money Bank. Jinou strategii než tyto banky použila rakouská Raiffeisenbank, která vstoupila na český trh v roce 1993 a budovala svou vlastní

síť bez ohledu na privatizační příležitosti. V období 2006-2008 proběhla fúze s eBankou. (Juřík 2011, str. 180)

2 LEGISLATIVA UPRAVUJÍCÍ BANKOVNICTVÍ

Bankovní sektor patří ve většině států mezi sektory, které jsou poměrně přísně regulovány státem. Děje se tak, neboť bankovnictví patří mezi sektory podnikání, ve kterých dochází k tržnímu selhání. Jedná se o dva typy tržního selhání- negativní externality a informační asymetrii. (Jurošková, 2012, str. 18). Negativní externality se projevují především v podobě systémového rizika. Už i Adam Smith obhajoval regulaci bank právě z důvodu katastrofálního působení selhání bank na celou ekonomiku. (Jurošková, 2012, str. 17). Toto riziko se projeví tak, že úpadek jedné instituce může mít dominový efekt na další instituce. Při pádu jedné banky může dojít k nedůvěře v celý sektor a k hromadnému vybírání vkladů. Vzhledem k povaze poskytovaných služeb, kdy je potřeba přeměnit nelikvidní majetek (půjčky) v likvidní závazky (vklady), může poměrně snadno dojít k insolvenci a pádu celého řetězce bank. Díky provázanosti finanční sféry v dnešní době může dojít k rozšíření bankovní krize do celého finančního sektoru a poté do reálné ekonomiky. (Jurošková, 2012, str. 19). Druhým typ tržního selhání – informační asymetrie – se projevuje tak, že klient nemá dostatečné informace o kvalitě poskytovaných půjček bankou, neboť nemá přístup k informacím o dlužnících banky a nemůže tedy posoudit míru bezpečnosti jim uložených vkladů v bance. A i v případě, že by tyto informace měl, by nebyl schopen tyto informace dostatečně kvalifikovaně posoudit. Je zde velmi hmatatelný rozdíl mezi postavením bank a klientů, kteří jim svěřují své úspory. Banky jsou informační specialisté a naopak vkladatelé jsou charakterizování omezenou racionalitou (kapacita jedince přijmout, nashromáždit a zpracovat informace je omezena) či nedostatkem odborných znalostí, díky kterým by byli schopni zhodnotit rizikovost bank, monitorovat jejich aktivity a následně sami sebe adekvátně ochránit.

2.1 Podmínky upravující udělení bankovní licence

„Bankovní licence

Správní akt vydaný ČNB, na jehož základě je česká akciová společnost nebo pobočka zahraniční banky se sídlem mimo území EU oprávněna na území ČR vykonávat bankovní činnost.“ (Česká národní banka, ©2003-2013)

Udělení bankovní licence je nutnou podmínkou pro podnikání v bankovním sektoru. Podmínky udělení licence upravuje Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, konkrétně část druhá, paragrafy 4 až 7a.

Nejdůležitější podmínky jmenovitě:

- minimální výše základního kapitálu banky činí 500 mil. Kč a minimálně v této výši musí být tvořen peněžitými vklady
- doložitelný původ základního kapitálu a dalších finančních zdrojů banky
- důvěryhodnost a odborná způsobilost osoby, které má být licence udělena
- důvěryhodnost a způsobilost osob s kvalifikovanou účastí (podíl ve společnosti větší než 10%) na bance k výkonu práv akcionáře při podnikání banky
- důvěryhodnost, odborná způsobilost a zkušenost osob navrhovaných na výkonné řídící funkce, s nimiž je spojena pravomoc a odpovědnost vymezená stanovami
- obchodní plán vycházející z navrhované strategie činnosti banky podložený reálnými ekonomickými kalkulacemi
- technické a organizační předpoklady pro výkon navrhovaných činností banky, funkční řídicí a kontrolní systém banky (Česká republika, 1992)

Bez bankovní licence (pokud zákon nestanoví jinak) nesmí nikdo přijímat vklady od veřejnosti a vydávat elektronické peněžní prostředky. (Dvořák, 2005, str. 40) Určitou výjimkou jsou družstevní záložny, které mohou přijímat vklady od svých členů.

2.1.1 Oligopolizace bankovního prostředí

Negativním dopadem přísné regulace vstupu do bankovního prostředí je narušení volného působení tržních sil. Tím je vytvářen určitý stupen bankovního oligopolu a vede k potenciálně vysoké míře ziskovosti bank. Je tedy možné tvrdit, že čím tvrdší vstupní podmínky jsou, tím vyšší stupeň oligopolizace v bankovnictví lze očekávat. Tyto předpoklady potvrzuje praxe, kdy ve většině států se lze setkat s dominantním vlivem několika málo bank v některých segmentech bankovního trhu – vznikají „velké trojky“ (čtyřky, pětky, šestky…). Tato charakteristika lze aplikovat i na Českou republiku. (Revenda, 2011, str. 374). Ovšem v kontextu významu bankovního sektoru pro celou ekonomiku je nutné tyto negativa chápat jako potřebnou oběť pro zachování zdravého a bezpečného bankovního sektoru.

2.2 Podmínky pro fungování banky

Kromě splnění podmínek nutných pro vstup do bankovního sektoru musí banky splnit i další povinnosti, týkající se každodenního fungování těchto institucí. Dlouhodobé neplnění

těchto povinností může vést k odejmutí bankovní licence, čímž banka ukončí činnost. Základní povinnosti bank se týkají hlavních aspektů bankovní činnosti bank a jsou tvořeny tak, aby co nejvíce odpovídaly cílům regulace a dohledu. Mezi základní povinnosti patří dodržovat přiměřenost kapitálu a likvidity a pravidla úvěrové angažovanosti, poskytovat stanovené informace a respektovat pravidla ochrany před nelegálními praktikami. Kontrolu dodržování povinností provádí příslušná instituce dohledu, což je v našem státě Česká národní banka. (Revenda, 2011, str. 376)

2.2.1 Přiměřenost kapitálu

Otázka kapitálové přiměřenosti bank začala vyvstávat v 70. letech minulého století, kdy došlo k pádu významných bank. Zásluhy na vytvoření pravidel v této oblasti bankovnictví měly Velká Británie a Spojené státy Americké. Tyto dva státy se v této otázce angažovaly z důvodu agresivní rozpínavosti japonských bank, které nedodržovaly žádné kapitálové požadavky. Docházelo tedy k jejich zvýhodnění oproti britským a americkým bankám. Proto tedy byla v červenci 1988 vyhlášena pravidla kapitálové přiměřenosti Basilejským výborem pro bankovní dohled označována jako Basel Capital Accord, avšak v praxi známa spíše pod označením Basel I.(Jurošková, 2012, str. 61) Tato pravidla byla v dalších letech upravována, neboť bylo objeveno vícero nedostatků. (Jurošková, 2012, str. 63)

Konstrukce základního ukazatele kapitálové přiměřenosti

Ukazatel je v dnešní době definován jako poměr kapitálu banky k rizikově váženým aktivům (RVA), úvěrovým ekvivalentům podrozvahových položek (EPP), tržnímu riziku a operačnímu riziku (TR). Minimální výše tohoto poměru je mezinárodně sjednocena na 8% a zůstala zachována i v Basel III (Jurošková, 2012, str. 76)

$$\frac{Tier\ 1 + Tier\ 2 + Tier\ 3}{RVA + EPP + TR + OR} \geq \mathbf{8}\%$$

Kapitálová přiměřenost Basel II Zdroj: Revenda,2011, str. 378

Za pozornost stojí, že oproti první verzi pravidel Basel se větší pozornost věnuje sekuritizaci. Před uvedením pravidel Basel II do praxe banky obcházely pravidla týkající se kapitálové přiměřenosti tím, že ve velké míře sekuritizovaly poskytnuté úvěry. Banky prodaly svá aktiva v podobě sekuritizovaných úvěrů další finanční společnosti, v jejich bilanci se tedy tyto úvěry dále neobjevovaly, avšak i nadále v mnoha případech nesly riziko spojené se splatností těchto úvěrů. Dnes musí banky dodržovat kapitálovou povinnost u všech ak-

tiv, v nichž banka zůstává angažována. Kdyby tato pravidla byla implementována dříve, nemusel být rozsah finanční krize natolik velký. (Jurošková, 2012, str. 73)

2.2.2 Přiměřenost likvidity

„Likvidita obecně vyjadřuje schopnost dostát svým závazkům v době jejich splatnosti a s jistotou a rentabilitou patří mezi hlavní zásady podnikatelské činnosti bank v tržní ekonomice“ (Revenda, 2011, str. 383)

Stejně jako tomu je v případě požadavků na kapitálovou přiměřenost bank, tak i požadavky na přiměřenou likviditu snižují potenciální rentabilitu banky. Určitá část aktiv musí být likvidní nebo rychle likvidní. Poměr rychle likvidních aktiv na celkových aktivech by se měl pohybovat na minimální hranici kolem 10%. Do rychle likvidních aktiv patří všechny rezervy na aktivech, prostředky na běžných účtech u jiných bank a některé bezrizikové a rychle zpeněžitelné cenné papíry. Zde se jedná hlavně o pokladniční poukázky státu a poukázky centrální banky. (Revenda, 2011, str. 385).

2.2.3 Úvěrová angažovanost

„Jestliže dlužíte tisíc liber, je to váš problém, jestliže ale dlužíte bance milion liber, je to problém banky“

Tak pravil už na začátku 20. století John Maynard Keynes. (Jurošková,2012, str. 25) Poprvé se začali úvěrovou angažovaností zabývat právě Britové a to po pádu bankovní skupiny Johnson Matthey Bankers v roce 1984. Britská úprava se stala vzorem pro evropskou směrnici o velké úvěrové angažovanosti (směrnice 92/121/EHS), která byla v dalších letech upravována. Tato směrnice stanovila, že angažovanost vůči klientovi či skupině propojených klientů lže považovat za vysokou, pokud je její hodnota rovna či nepřekročí 10% kapitálu banky, a dále stanovila, že angažovanost banky vůči jednomu klientovi by neměla překročit 25% kapitálu banky. V případě, že angažovanost lze považovat za vysokou, je požadováno ohlásit tuto situaci příslušnému regulátorovi.

2.2.4 Poskytování informací

Tato povinnost se skládá ze dvou rovin. Jednou je sdělování informací veřejnosti a druhou je sdělování informací orgánům regulace a dohledu. Z tohoto důvodu bývají veřejně dostupné výroční zprávy bank, které musejí obsahovat agregovanou bilanci, výkaz zisků a ztrát a vyjádření externího auditora. Banky také dávají k dispozici vlastní hodnocení čin-

nosti za uplynulé období a zamyšlenou, jen obecně formulovanou, strategii rozvoje na nejbližší období. (Revenda, 2011, str. 387) Naproti tomu informace poskytované regulátorům jsou jednoznačně širší, neboť regulace a dohled nemohou být řádně prováděny bez poskytnutí všech potřebných informací. (Jurošková, 2012, str. 30) Je zde třeba zdůraznit, že poskytované informace jsou důvěrné. Jejich poskytnutí třetím stranám by mohlo poškodit banku nejen ve vztahu ke konkurenci, ale v extrémním případě by mohlo způsobit „run na banku“, který by mohl přivést k úpadku i zdravou banku.

2.2.5 Pravidla ochrany před nelegálními praktikami

Tato pravidla vycházejí z toho, že bankovnictví, jako potenciálně velmi výnosná oblast podnikání, je poměrně dost přitažlivé pro podvodníky a provádění těchto nelegálních praktik může ohrozit zdraví, bezpečnost a důvěryhodnost bankovního systému v zemi. (Revenda, 2011, str. 387). Za nejzásadnější lze označit praní špinavých peněz a podvody členů vedení, akcionářů a zaměstnanců bank.

Praní špinavých peněz (money laundering) představuje legalizaci příjmů z nezákonných činností. Jedná se především o obchod se zbraněmi, drogami, lidmi či další formy organizovaného zločinu. Odhady ročního objemu vypraných peněz se pohybují mezi 1500 mld. a 2000 mld. USD. Avšak je třeba zdůraznit, že k praní špinavých peněz nedochází ani zdaleka pouze prostřednictvím bank a díky stále se zpřísňujícím podmínkám dochází k přesunu této činnosti spíše ve prospěch směnáren, sázkových kanceláří či nastrčených firem. Díky těmto zpřísňujícím se podmínkám banky v Evropské unii již nemůžou vést anonymní konta a mají ohlašovací povinnost v oblasti vkladů. Je nutná identifikace osob při ukládání hotovosti nad 1000 EUR a podrobněji specifikovaná kontrola spojená s ohlašovací povinností u úložek nad 15 000 EUR. Banky mají povinnost hlásit příslušné instituci jakékoli „neobvyklé transakce“ i pod stanoveným limitem. (Revenda, 2011, str. 388) Ovšem tyto podmínky jsou při praní špinavých peněz obcházeny tak zvaným šmoulováním (smurfing), kdy dochází k dělení vkladů na menší částky, které nepřevyšují ohlašovací povinnost spojenou s identifikací vkladatelů.

Bankovních podvodů se můžou dopustit jak klienti, tak zaměstnanci banky. Ovšem podvody klientů by měl odhalit adekvátní bezpečností systém, který je jedním z požadavků pro udělení bankovní licence. Mnohem větší hrozbou jsou tedy defraudace a podvody členů vedení dané banky, majoritních akcionářů a vysoce postavených zaměstnanců. Z tohoto

důvodu systém regulace a dohledu bank proti těmto možnostem vytváří bariery především v podobě:

- požadavků na kvalifikační a morální způsobilost příslušných osob a na kvalitní a účinnou vnitřní bankovní kontrolu
- striktního požadavku dodržování principu čtyř očí, kdy každou bankovní operaci schvalují a nesou za ní odpovědnost alespoň dva – z hlediska podřízenosti na sobě nezávislí – zaměstnanci banky; stejný požadavek se vztahuje na důležitá jednání s klienty, zástupci jiných bank apod.
- stanovení pravidel úvěrové angažovanosti a limitů podílu jednoho vlastníka či navzájem úzce propojené skupiny vlastníků na akciovém kapitálu banky (Revenda, 2011, str. 392)

2.2.6 Povinné pojištění vkladů

Nutnost pojištění vkladů je zdůvodňována potřebou snížit riziko vážných finančních krizí. Bez existence tohoto pojištění by i pouhá fáma o problémech banky mohla mít sebenaplňující charakter a mohla by způsobit vážné problémy ve finančním systému. (Jurošková, 2012, str. 35) Vůbec nejstarší systém pojištění vkladů zavedla Československá republika v roce 1924, ale tento systém neměl dlouhého trvání. Proto je prvenství spíše přisuzováno americkému systému vzniklému v roce 1934 jako reakce na velkou hospodářskou krizi. V dnešní době se v České republice uplatňuje paušální systém ukládání prostředků do Fondu pojištění vkladů, na základě kterého je stanoveno, že povinný příspěvek bank činí 0,16% z průměru objemů pojištěných pohledávek z vkladů za předchozí rok. (Jurošková, 2012, str. 36) Z této podstaty plyne, že objem prostředků, kterými disponuje Fond pojištění vkladů, nebude nikterak velký v porovnání s celkovým objemem vkladů v bankách. Podle informací na webových stránkách této instituce Fond pojištění vkladů disponoval k 31. 12. 2010 pouze 18 miliardami (Fond pojištění vkladů, ©2013), což pokryje sotva pojištěné závazky ke klientům u dvou větších kampeliček, natož bank. V případě pádu byť jen jediné velké banky by se fond musel řídit § 41i, zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů. „*V případě, že prostředky Fondu nepostačují k vyplacení zákonem stanovených náhrad, obstará si Fond potřebné peněžní prostředky na trhu. Fond je povinen dbát, aby podmínky, za kterých jsou peněžní prostředky Fondu poskytnuty, byly pro něj co nejvýhodnější. Pokud není Fond schopen obstarat si peněžní prostředky na finančním trhu do dne zahájení vyplácení náhrad podle § 41d, může mu být na jeho žádost poskytnuta*

dotace nebo návratná finanční výpomoc v potřebné výši ze státního rozpočtu.“ V konečném důsledku tedy dochází k extrémnímu morálnímu hazardu, protože výnosy si akcionáři rozdělí mezi sebe a případné extrémní ztráty vedoucí k úpadku jsou socializovány, placeny státem ze státního rozpočtu. K morálnímu hazardu dochází i ze strany vkladatelů, neboť velká část z nich se řídí pouze poskytnutým úrokem. Vysoký úrok může značit buď nižší marži, nižší náklady nebo riskantnější operace. Bez systému pojištění vkladů by většina konzervativnějších vkladatelů volila raději instituci s menším úrokem a větší jistotou, že o své úspory nepřijdou. Ovšem při 100% pojištění vkladů je jediným faktorem ovlivňující jejich rozhodnutí o volbě instituce, ve které uloží své úspory, velikost poskytnutého úvěru. Klient tedy nepřímo podporuje vyšší riskantnost operací, které banky provádějí, protože při jinak stejných nákladech a maržích není jiná cesta jak dosáhnout vysoké úrokové míry vkladů.

Vklady klientů v Evropské unii jsou pojištěny minimálně do výšky 100 tisíc EUR. Je zde třeba zmínit, že stanovení limitů pojištění vkladů může mít i vedlejší efekt. V případě, že tyto limity budou nastaveny nízko, lze očekávat rozkládání vkladů do více bank, což lze chápat i jako nepřímou podporu relativně méně známých nebo nových bank, a jednak nižší míru spoření prostřednictvím bank. Rozkládání vkladů však může být nákladné i nepraktické. (Revenda, 2011, str. 397)

3 BANKOVNÍ OBCHODY

Banka ze své podstaty provádí dva typy obchodů. Získává kapitál (pasivní obchody) a podniká se získaným kapitálem (aktivní obchody). Dochází zde k transformaci peněz, mezi nejdůležitější formy transformace patří: kvalitativní transformace peněz (přeměna úspor na investice zvyšuje kvalitu ekonomického systému), kvantitativní (mnoho malých vkladů kryje velký úvěr), časová transformace (transformace doby splatnosti bilančních a mimobilančních nástrojů, např. dlouhodobé úvěry jsou kryté krátkodobými zdroji) a teritoriální transformace (banky získávají zdroje a umísťují svá aktiva v jiných teritoriích). (Belas, 2010)

3.1 Pasivní obchody

Belás (2010, str. 329) člení pasivní obchody na tři skupiny:

- Přímé pasivní obchody – banka získává peněžní zdroje přímo od určitého ekonomického subjektu (domácnosti, firmy, stát), v bankovní praxi se tyto zdroje nazývají primární zdroje.
- Nepřímé pasivní obchody – banka získává peněžní zdroje od jiné banky (tato banka je získává zpravidla od jiného primárního vkladatele) a tyto finanční zdroje se v bankovní praxi nazývají sekundární zdroje
- Pasivní obchody s centrální bankou – komerční banka získává peněžní zdroje na krytí svých aktivit od centrální banky

Naproti tomu Král (2009, str. 128) člení pasivní obchody bank pouze na dvě skupiny. Pasivní obchody s centrální bankou začlenil do sekundárních zdrojů.

Pasivním obchody s obyvatelstvem budou podrobně rozebrány v kapitole „produkty pro retailovou klientelu“. Pro účely této práce je ale vhodné přiblížit nepřímé pasivní obchody, které jsou dle autora významné pro začínající nízkonákladové banky (z jejich pohledu se jedná samozřejmě o aktivní obchod – poskytnutí úvěru jiné bance).

Jelikož nízkonákladové banky jsou v úvodní fázi svého podnikání zaměřeny především na získání vkladů od retailové klientely, dochází velmi často k „převisu“ vkladů nad poskytnutými úvěry. Důvodem tohoto převisu je absence pokročilého firemního bankovnictví v úvodní fázi podnikání. Proto jsou tyto banky nuceny po určitou dobu rozjezdu podnikání umisťovat procentuálně větší část svých zdrojů na mezibankovní trh než jejich větší konkurenti. Důvodem k tomuto tvrzení je zkušenost s průběhem rozjezdu projektů jako Air

Bank, Equa bank či Fio banka. K podobnému „převisu“ vkladů nad poskytnutými úvěry docházelo už v minulosti ve spojitosti se spořitelnami. Ty byly také nuceny své přebytky jak krátkodobé tak dlouhodobé umisťovat na mezibankovní trh. (Král, 2009, str. 132).

3.2 Aktivní obchody

Král (2009, str. 159) dělí aktivní obchody bank na tři skupiny – poskytování půjček, úvěrů a finanční obchody bank. Úvěry podle Beláse (2010, str. 27) tvoří přibližně kolem 70 % aktiv banky, cenné papíry 15 % a zbytek oběživo, rezervy, hmotný a nehmotný investiční majetek. Z tohoto poměru plyne, že pro banku je nejdůležitější oblastí podnikání poskytování úvěrů. Úvěry pro retailovou klientelu jsou blíže popsány v další kapitole. U obchodní klientely se jedná velmi často o kontokorentní úvěry, dlouhodobé investiční, provozní úvěry či směnečné obchody. Aktivní obchody v oblasti obchodu s cennými papíry často souvisejí s nutností držet určité množství prostředků ve formě, která je rychle přeměnitelná na hotovost. Banky ve své bilanci drží například státní obligace, které jsou velmi rychle obchodovatelné a nesou poměrně jistý výnos. Dále jsou aktivní obchody bank v této oblasti spojeny s emisními úvěry, kdy banka poskytne svému klientovi úvěr odkoupením jeho dluhopisů.

4 PRODUKTY PRO RETAILOVOU KLIENTELU

„Většina vztahů mezi klientem a bankou nachází svůj bezprostřední či zprostředkovaný odraz na bankovních účtech, které vedou banky pro své klienty. Z toho pohledu můžeme klientské bankovní účty – a mezi nimi zejména běžný účet – považovat za základní produkty.“ (Dvořák, 2005, str. 260) Klientské bankovní účty lze charakterizovat jako účet pohledávek a závazků banky vyplývajících z jejich vztahů s klientem.

4.1 Vkladové produkty

4.1.1 Běžný účet

Jedná se o nejčastější a nejzákladnější produkt bank. Pohlíženo je na něj takto z důvodu, že je obvykle první, výchozí kontakt s bankou, a také proto, že na běžný účet je vázáno poskytnutí mnoha dalších bankovních produktů. Legislativní podstatu běžného účtu upravuje obchodní zákoník. Ten charakterizuje běžný účet jako účet platebního styku. Tato skutečnost plyne z toho, že na těchto účtech jsou ukládány peněžní prostředky, které nemají sloužit k vytvoření úspor, ale od nichž jejich majitel očekává, že budou kdykoli pohotově k placení. Díky tomuto pojetí těchto účtu jsou běžné účty považovány za vklady na viděnou. Podmínkou nutnou k uzavření Smlouvy o uzavření a vedení běžného účtu je prokázání totožnosti klientem. Jak již bylo zmíněno v předchozí kapitole, z důvodu boje proti praní špinavých peněz se anonymní účty neuzavírají. Smlouva musí mít písemnou formu a její součástí je kromě smlouvy samotné ještě podpisový vzor, Všeobecné obchodní podmínky banky a Sazebník odměn. (Šenkýřová 2010, str. 101) Sjednanou smlouvu o běžném účtu může klient kdykoliv s okamžitou platností vypovědět. (Dvořák, 2005, str. 271)

Ze zůstatku běžného účtu platí banka majiteli účtu úrok, není-li ve smlouvě uvedeno jinak. Z toho plyne, že prostředky na běžném účtu nemusí být úročeny, pokud je tak uvedeno ve smlouvě. (Dvořák, 2005, str. 268). V praxi však bývají úročeny a to velmi nízkou úrokovou měrou ve srovnání s jinými produkty. Toto nízké úročení souvisí s možností kdykoliv disponovat s prostředky na běžném účtu. Výsledný úrok podléhá srážkové dani z příjmů 15%. Ovšem kromě zanedbatelného příjmu z úroků se týkají běžných účtů především různé poplatky a provize. Nejčastějšími poplatky týkající se běžného účtu jsou poplatek za vedení účtu, poplatek za odchozí platbu, výběr hotovosti na přepážce či v bankomatu a ve výčtu různých poplatků týkajících se běžného účtu by šlo dále pokračovat. Z toho plyne, že při posuzování vhodnosti konkurenčních nabídek běžných účtu by se klient měl rozhodo-

vat především podle počtu různých poplatků a jejich výše než podle míry úrokové sazby běžného účtu. (Dvořák, 2005, str. 271)

Možným typem běžného účtu může být kontokorentní účet, u něhož banka umožní klientovi po splnění předem stanovených podmínek čerpat finanční prostředky do záporného zůstatku na tomto účtu. Obvyklé podmínky pro poskytnutí kontinentního úvěru jsou dobrá historie klienta u této banky, dostatečné pravidelné příjmy na účet a v některých případech banka vyžaduje i minimální průměrný zůstatek na účtu.(Kašparovská, 2010, str. 97) Výhodou pro klienta je prakticky okamžitý přístup k finančním prostředkům nad rámec zůstatku na běžném účtu, ale nevýhodou je poměrně dosti vysoká úroková míra

4.1.2 Spořicí účet

Tyto účty jsou hojně využívaný pro uložení úspor, které je však dobré mít k dispozici. Kromě bank jsou nabízeny i družstevními záložnami. Jejich jasnou výhodou oproti běžným účtům je lepší úroková míra. Část bank používá k úročení těchto vkladů jednotnou úrokovou míru, některé naopak používají pásmové úročení – vklady do různých výší bývají jinak úročeny. Stejně jako v případě běžného účtu, i s tímto účtem můžou být spojeny různé poplatky, které celkový výnos z vložení úspor na spořicí účet mohou zásadně proměnit. Velkou výhodou těchto účtu je absence výpovědních lhůt, takže je zde možnost peníze prakticky kdykoliv vybrat a bez sankcí. To je zásadní rozdíl oproti terminovaným účtům. (Partners media, ©2000 - 2013)

4.1.3 Terminované vklady

U tohoto produktu můžeme často získat nejlepší úročení, ovšem na druhou stranu se musíme zavázat k uložení našich peněz na přesně stanovenou dobu a v případě potřeby předčasného výběru těchto vkladů nás tento produkt může přijít velmi draho ve srovnání s například spořicím účtem.

U terminovaných vkladů bývá bankou stanovena minimální výše vkladu (např. 30 nebo 50 tisíc korun). Pro banky je tento produkt výhodný (proto nabízejí vyšší úrokovou míru) z hlediska možnosti přesného plánovaní likvidní pozice banky a současně umožnuje bance volbu optimálního aktivního produktu z pohledu objemu zdrojů i délky časového období pro takto získané zdroje. (Král, 2009, 132) Terminované vklady se dále dělí na vklady na pevně stanovenou dobu a vklady s výpovědní lhůtou. Doba splatnosti bankou se u první skupiny může pohybovat od 1 dne až k 5 letům. Specifickým typem terminovaného vkladu

je revolvingový vklad, který se vždy po uplynutí stanovené doby obnoví, pokud si klient peníze nevybere. (Král, 2009, str. 133)

4.1.4 Úsporné vklady

Kašparovská (2010, str. 91) definuje úsporné vklady jako vklady na úsporných účtech, proti nimž je vystaven bankou doklad, zpravidla vkladní knížka či vkladní list. Dispozice s vkladem je možná po předložení tohoto dokladu. I u tohoto typu vkladů platí, že nemůže být anonymní, byť vkladní knížky na doručitele v tomto státě byly velmi populární a ještě v roce 2010 jen Česká spořitelna evidovala 2,3 milionu těchto vkladních knížek.

Podle možnosti disponovat s vkladem jsou vkladní knížky členěny na:

- vkladní knížky bez výpovědní lhůty
- vkladní knížky s výpovědní lhůtou

Zvláštním typem jsou výherní vkladní knížky, které ovšem mají v současnosti klesající význam. Nižší úročení je zde kompenzováno možností výhry. Celkově oblíbenost vkladních knížek klesá a to z důvodu, že pro banku (tedy i klienta) je spojena se zbytečnými náklady. Vkladní knížku je třeba vytisknout a také je zde nutná osobní obsluha na pobočce, která jí vyplní. Z tohoto důvodu jsou vkladní knížky využívány především osobami nad 60 let a nabízejí jí pouze dvě banky zaměřené na tuto klientelu – Česká spořitelna a Poštovní spořitelna (obchodní značka ČSOB).

4.2 Úvěrové produkty

4.2.1 Hypotéční úvěry

Podstatou tohoto úvěru je hypotéka - jedná se o zástavní právo na nemovitost, které slouží k zajištění sjednané peněžní pohledávky. Tedy hypotéční úvěr je poskytnutý vůči zástavě nemovitosti. Oproti všem ostatním úvěrům pro retail je jeho poskytnutí podstatně zdlouhavější. A to z toho důvodu, že je nutné zajištění všech dokladů stvrzujících vlastnictví k předmětné nemovitosti a pak dokladů stvrzujících převod zástavného práva k nim a jeho zapsání do pozemkových knih. (Král, 2009, str. 188) Banka může poskytnout hypotéční úvěr maximálně na 70% hodnoty nemovitosti, v případě, že bude financován prostřednictvím hypotéčních zástavních listů. V případě využití i jiných zdrojů může banka nabídnout až 100% hodnoty nemovitosti. Splácení hypotéčního úvěru probíhá anuitně. Splátka je tedy složena ze stejné výše jistiny i úroku a probíhá jednou, dvakrát, 4krát nebo 12 krát ročně.

Většinou bývá poskytován na časové období 15 – 30 let. Podstatným faktorem hypotéčního úvěru je sjednaná úroková míra. Tu je možné na několik let, zpravidla 1 až 15, zafixovat. Díky agresivní konkurenci v dnešních dnech se stává poměrně častým refinancování stávající hypotéky u konkurence za výhodných podmínek. (Internet info, © 1998-2013a)

Zvláštním typem hypotéčního úvěru je americká hypotéka. Na rozdíl od klasického hypotéčního úvěru je neúčelová – může být použita na nákup auta, dovolenou či podobné spotřební věci. Stejně jako u klasického hypotéčního úvěru, i zde je poskytnutí půjčky zajištěno zástavním právem k nemovitosti. Avšak oproti klasickému hypotéčnímu úvěru zde může očekávat vyšší úrok, neboť poskytnutí tohoto úvěru je spojeno s vyšším rizikem pro banku.

4.2.2 Spotřebitelské úvěry

Tento produkt je poskytován bankovními a nebankovními finančními instituci fyzickým osobám a domácnostem. Tyto úvěry jsou většinou využity k pořízení spotřebních předmětů a služeb (studium, cestování aj.). Jedná se zpravidla o krátkodobé až střednědobé půjčky, které mají standardizovaný průběh. Standardizace úvěrového procesu u spotřebitelských úvěrů je nutná vzhledem k relativně nižší průměrné hodnotě spotřebitelských úvěrů. Dříve byly spotřebitelské úvěry doménou spořitelen a úvěrových družstev, dnes se naopak na tyto produkty orientují ve značné míře také velké banky. Tuto změnu je možné zdůvodnit například tím, že spotřebitelé a domácnosti tvoří převážnou zdrojovou (vkladovou) základnu univerzálních obchodních bank a snahou bank je udržení této klientely rozšiřující se nabídkou bankovních produktů. Poskytování spotřebitelských úvěrů upravuje samostatný zákon č. 321/2001 Sb., který vymezuje základní pojmy a požadavky na smlouvu o spotřebitelském úvěru. (Kašparovská, 2011, str. 151)

Spotřebitelské úvěry lze dále rozlišovat podle toho, zda jsou:

- **Neúčelové či účelové.** Neúčelové spotřebitelské úvěry jsou oblíbené pro svoji jednoduchost. Žadatel nikterak nemusí zdůvodňovat účelnost daného úvěru, což se ovšem odráží ve větší rizikovosti pro banku a tedy i ve vyšší úrokové míře. Naproti tomu u účelového spotřebního úvěru klient dokládá účel úvěru a banka má právo kontrolovat, zda úvěr je čerpán v souladu se sjednaným účelem.
- **Zajištěné či nezajištěné.** V posledních letech vlivem urychlení procesu schvalování a konkurence nebankovních subjektů přidělují banky spíše spotřebitelské úvěry, které jsou v menších objemech, ale bez zajištění. Pokud si banka vyžádá zajištění

obchodu, pak mezi nejčastější formy zajištění patří zástava movitého majetku či ručitelská prohlášení.

- **Postupně či jednorázově splatné.** Splácení probíhá ve většině případů postupně v anuitních měsíčních splátkách (na rozdíl od nebankovních subjektů, zde se často objevují i týdenní splátky). V případě jednorázového splácení splácí klient pravidelně úroky a součástí poslední splátky je úhrada jistiny. (Kašparová, 2010, str. 152)

4.2.3 Kreditní karty

Jedná se o produkt, který je velmi výhodný pro klienty. Prostřednictvím kreditní karty při využití bezúročného období, které se na našem trhu pohybuje od 40 dnů do 76 dnů, můžete přijít zcela zdarma k peněžním prostředkům. V praxi to vypadá tak, že jednou za měsíc banka zasílá vyúčtování a klient zpětně splácí úvěr. Má na výběr ze dvou možností. První z nich je splatit úvěr jednorázově, druhou variantou je rozložení úvěru do pravidelných splátek. Každý měsíc se musí splatit nejméně 5 – 10 % z dlužné částky včetně úroků (podle banky). Splátky ale mohou být i vyšší a úvěr lze splatit i jednorázově. (Internet info, © 1998-2013b) A právě v tomto případě, kdy se klient rozhodne pro splácení celé částky na konci bezúročného období, se kreditní karta stává velmi dobrým pomocníkem pro efektivní zprávu peněžních zdrojů. Banka na tomto produktu taktéž neprodělá, protože i ona pošle peníze obchodníkovi až po určitém časovém období a také si strhává velmi zajímavé poplatky za platbu kartou, které se mohou pohybovat až v řádu procent. Při obrovském množství platebních transakcí, při kterém je využita platební karta, a tedy velmi vysokém celkovém objemu těchto transakcí, se z platebních karet stává velmi výnosná oblast podnikání pro banky. Samozřejmostí bývá příjem banky v podobě poplatku za vedení platební karty. Další možností příjmů pro banku je úrok za nesplacený úvěr využitý klientem po bezúročném období. Roční úroková míra u tohoto produktu zpravidla překračuje 20 % a je tedy mnohdy vyšší než u spotřebitelských úvěrů. Z pohledu klienta se tento produkt v takovém případě stane extrémně nevýhodný, a proto někdy bývají kreditní karty označovány jako „dobrý sluha, zlý pán“.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 ČESKÁ SPOŘITELNA

Tato banka byla vybrána pro srovnání z důvodu, že má největší počet klientů mezi tuzemskými bankami. Konkrétně se jedná o 5,2 milionů klientů. (Česká spořitelna, ©2013a) Toto dominantní postavení České spořitelny je historicky dané, neboť jak již bylo zmíněno v teoretické části této práce, předchůdce České spořitelny, Česká státní spořitelna, byla výhradním poskytovatelem bankovním služeb pro obyvatelstvo. Na druhou stranu, i v dnešní době je Česká spořitelna schopna oslovovat klienty, neboť v roce 2012 bylo nově otevřeno téměř 30 tisíc Osobních účtů, čímž jejich celkový počet vyšplhal ke 2,3 milionům. Další přísun nových klientů lze očekávat ve spojitosti s novým produktem sKarta. Vklady v roce 2012 dosahovaly 704 miliard a úvěry 489 miliard korun. Podíl poskytnutých úvěrů i se zahrnutím pohledávek za ostatními bankami na aktivech dosahoval 55%, což ve srovnání s 70% uvedenými v teoretické části ukazuje na značně konzervativní strategii této banky. Naproti tomu rozložení úvěrů mezi ekonomické subjekty nám potvrzuje zaměření banky na retailovou klientelu. Úvěry pro retail (spotřební, hypotéky, kreditní karty) totiž tvořily 60% poskytnutých úvěrů. Velmi významně se na hospodaření banky podílí poplatky a provize, které ročně zajistí bance kolem 12 miliard na straně příjmů. Ovšem tyto příjmy v roce 2012 poprvé o 5% klesly. Ale i přesto tvoří čtvrtinu příjmů banky. (Česká spořitelna, ©2013b) Čistý zisk za účetní období 2012 dosáhl 16 miliard, což je rekordní výsledek a tvořil drtivou většinu zisku skupiny Erste, vlastníka ČS a.s. (Erste Group Bank, ©2013). Banka k 30.9 zaměstnávala 10677 zaměstnanců, měla 657 poboček, 1445 bankomatů, hodnotu ROE 18,2% a bilanční suma dosahovala hodnoty 915 miliard.

5.1 Konkurence České spořitelny mezi klasickými bankami

V podkapitole „oligopolizace bankovnictví“ bylo zmíněno, že pro bankovní sektor je typické rozložení na „velkou čtyřku (pětku, šestku,…). V České republice hovoříme většinou o velké trojce, někdy o velké čtyřce. Velkou trojku tvoří zkoumaná Česká spořitelna, Československá obchodní banka a Komerční banka. Velkou čtyřku doplňuje UniCredit bank. Avšak dovolím si tvrdit, že pro Českou spořitelnu představují větší hrozbu především nízkonákladové banky, neboť na rozdíl od zmíněných bank je Česká spořitelna mnohem více zaměřená na segment retailových klientů. I když banka nemusí přijít vlivem této nové konkurence o většinu zákazníků, při stále se vyostřující konkurenci bude nucena snižovat míru poplatků za služby a tím přijde o podstatnou část příjmů banky. Jak vyplývá ze srovnání

s ostatními bankami, Česká spořitelna je závislá na příjmech z poplatků více než jiné banky. Ovšem je třeba zmínit, že velká část příjmů v oblasti poplatků plyne z rozsáhlé sítě platebních terminálu u obchodníků. Česká spořitelna si drží v tomto segmentu post lídra a objem kartových transakcí v obchodní síti České spořitelny vzrostl za rok 2011 o 18 %.

5.2 Československá obchodní banka

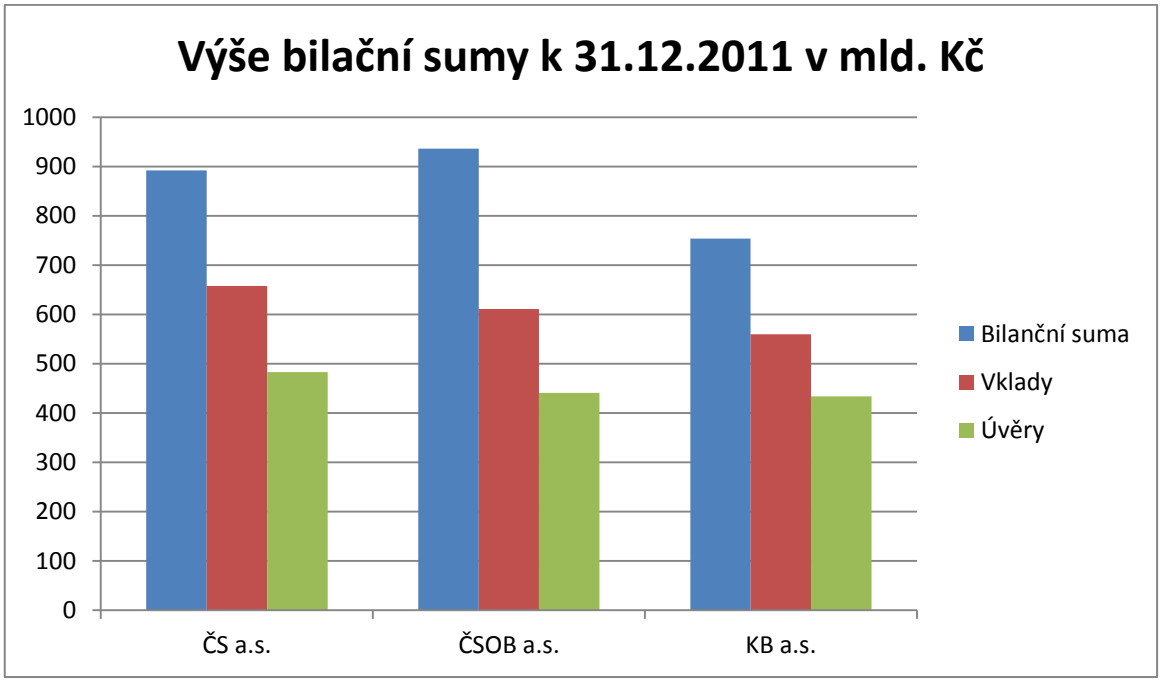
Tato banka byla založena v roce 1964 pro poskytování služeb v oblasti financování zahraničního obchodu a volnoměnových operací. ČSOB působí v retailovém bankovnictví v ČR pod dvěma základními obchodními značkami – ČSOB a Poštovní spořitelna. Poskytuje své služby všem klientským segmentům, tj. fyzickým osobám, malým a středním podnikům a korporátním a institucionálním klientům. (ČSOB, ©2013) Objem vkladů v roce 2012 dosáhl 629 miliard, zisk skupiny dosáhl 15,3 miliardy korun a úvěrové portfolio dosahovalo částky 476 miliard. Poplatky se podílí menší mírou na tvorbě zisku než u ČS, v letech 2010,2011 tvořily zhruba 17% čistých příjmů, což může být způsobeno menším počtem klientů než u ČS (3,1 milionů oproti 5,2 milionům). ROE banky za rok 2012 dosahovala 21,2%, což je lehce lepší výsledek než u ČS. K 31. 12. 2011 banka měla 314 poboček (ovšem je třeba zahrnout i zhruba 3200 obchodních míst České počty, kde jsou distribuovaný služby Poštovní spořitelny) a zaměstnávala 7770 lidí. Bilanční suma dosahovala 936 miliard, čímž přeskočila Českou spořitelnu.

5.3 Komerční banka

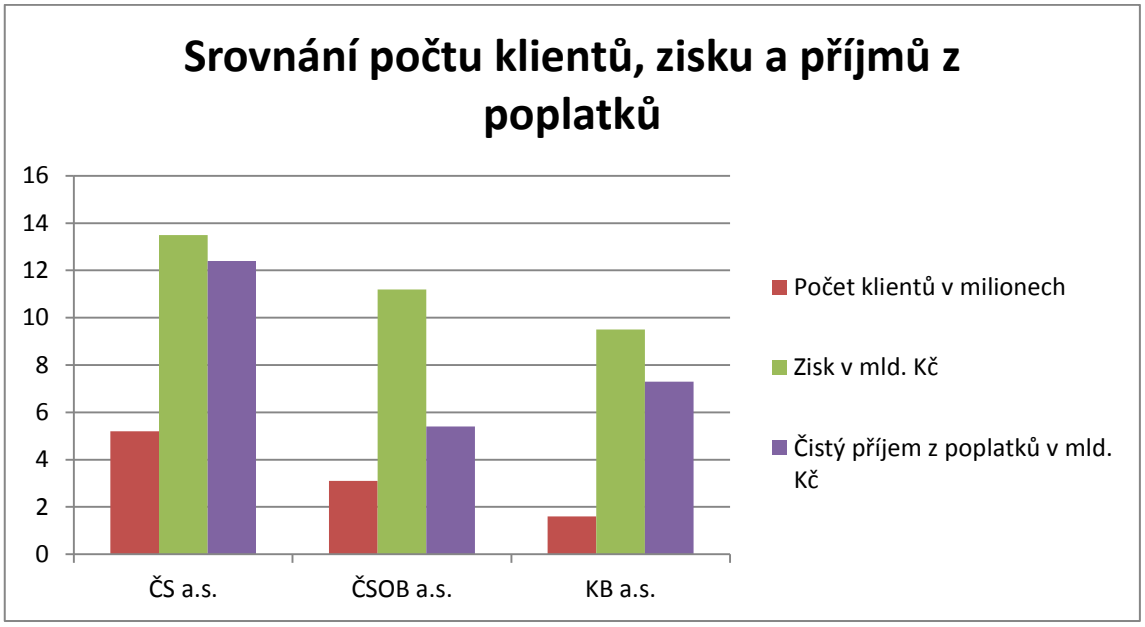
Velkou trojku uzavírá Komerční banka a.s., a to jak z pohledu počtu klientů - roce 2011 měla 1,6 milionů klientů, tak i z pohledu bilanční sumy – v roce 2011 dosahovala 754 miliard korun. Banka dosáhla za rok 2011 zisku 9,5 miliardy, který byl ovšem ovlivněn tvorbou opravných položek k řeckým dluhopisům. Podíl poplatků na čistých příjmech byl zhruba 22%. V korunách to znamená, že čistý výnos z poplatků a provizí v roce 2011 byl 7,3 miliardy a čisté provozní výnosy dosáhly hodnoty 32,7 miliardy. Banka v roce 2011 měla 7811 zaměstnanců, 397 obchodních míst a 693 bankomatů. (Komerční banka, ©2013)

5.4 Srovnání postavení ČS mezi klasickými bankami

Následující grafy si kladou za cíl porovnat nejdůležitější parametry týkající se bank „velké trojky“.



Obr. 1 Výše bilanční sumy „klasických" bank. Zdroj: Vlastní zpracování, data získána z výročních zpráv společností



Obr. 2 Srovnání počtu klientů, zisku a příjmů z poplatků Zdroj: Vlastní zpracování, data získána z výročních zpráv společností

6 EQUA BANK

Na rozdíl od ostatních nízkonákladových bank, Equa bank nevznikla „na zelené louce". V České republice začala působit 6. 1. 1993 pod názvem IC Banka s dvěma pobočkami a s malajsijským kapitálem v pozadí. Ovšem nedokázala se příliš prosadit a „zaspala" technologický rozvoj - *„Až do září 2007, kdy ji koupila italská bankovní skupina Banco Popolare Societá Cooperativa, byl jejím nejvyšším technologickým komunikačním prvkem fax s kódovou tabulkou, s jejíž pomocí zadavatel příkazu potvrzoval jakoukoli transakci." (*Internet info,©2011a*).*

Italská Banco Popolare se pokusila banku oživit a následovalo uvedení nových produktů i pobočková expanze. V 2009 následovala akvizice české Banco Popolare britským fondem AnaCap. Díky nevhodnému vystupování skupiny a byrokratickým překážkám obdržela skupina souhlas s převzetím banky od ČNB až v roce 2011. (Internet info,©2011b). Vzhledem k tomuto zpoždění Equa bank v její dnešní podobě vstupovala na trh ve stejný čas, jako její konkurenti na poli nízkonákladových bank (Zuno bank, Air Bank), dva roky po transformaci Fia na banku a pět let po příchodu retailového bankovnictví mBank polské BRE bank.

Bilanční suma banky dosahovala k 30.9.2012 7,5 miliardy, což je srovnatelné s největšími kampeličkami, ale ani zdaleka ne se zavedenými bankovními domy. Ovšem je třeba dodat, že v období mezi 31. 12. 2011 a 30. 9. 2012. rostla průměrně v každém čtvrtletí o 7%. Vklady dosáhly k 30. 9. 5,7 miliard a úvěry 3,8 miliard. Poměr úvěrů na vkladech byl 67%. Za první tři čtvrtletí roku 2012 dosáhla banka ztráty 293 milionů korun a je pravděpodobné, že překoná rekordní ztrátu za rok 2011 ve výši 350 milionů korun. Náklady na reklamu v roce 2011 dosáhly pouze 72 milionů korun a za 3 čtvrtletí 2012 pouze 31 milionů. To jsou velmi malé částky ve srovnání jak s „klasickými bankami", tak i s konkurencí na poli nízkonákladových bank (zde zejména Air Bank). Počet zaměstnanců k 31. 12. 2011 byl 261. Vzhledem k překročení výdajů na mzdy za celý rok 2011 už ve 3.čtvrtletí roku 2012 lze očekávat nárůst počtu zaměstnanců banky v minulém roce. Vize společnosti je taková:

„Naším mottem je slogan „Simply better banking". Jsme pevně přesvědčeni o jeho správnosti, neboť dokonale vyjadřuje naši vizi: vybudovat retailovou banku, která optimálně využívá veškerých moderních typů obsluhy klienta a je vždy schopna zajistit jak špičkové klientské služby, tak i vysokou návratnost pro investora. To vše právě díky prvotřídním technologiím a procesům." (Equa bank, ©2013a)

Společnost se zaměřuje na retailovou klientelu a malé podnikatelské subjekty. Společnost hodlá během příštích pěti 5 získat podíl na trhu ve výši 2% a do roku 2014 se stát soběstačnou. Nedostatek úvěrového portfolia banka na začátku své existence řešila koupí hypotečních pohledávek ve výši 53,4 mil. eur, z portfolia společností Credit Funding a. s. a First Funding a. s. V dnešních dnech (jaro 2013) banka vyvíjí snahu o růst svého úvěrového portfolia v oblasti refinancování - je možné si povšimnout reklamní kampaně lákající klienty k refinancování jejich půjček a hypoték u Equa bank.

6.1 Konkurence mezi nízkonákladovými bankami

V České republice v tuto chvíli působí další čtyři nízkonákladové banky. Česká Fio banka, člen skupiny PPF - Air Bank, polská BRE bank pod obchodní značkou mBank a rakouská ZUNO BANK, nízkonákladová odnož Raiffeisen Bank. Tyto nízkonákladové banky je třeba členit podle přístupu k získávání nových klientů. Starší mBank a Fio banka získávají klienty především bezpoplatkovým vedením běžného účtu. Naproti tomu Zuno, Air Bank a Equa bank lákají své klienty na vysoké úroky u spořicího účtu. I proto ředitel mBank nepovažuje nové nízkonákladové banky za konkurenci pro jeho banku *„Pozici mBank prý nijak neovlivnily ani čtyři nové banky (Air, Equa, Fio a Zuno), které na trh vstoupily v posledních zhruba dvou letech. Všechny tyto banky podle Truhláře sbírají klienty hlavně velkým bankám a nepřetahují si klienty navzájem.“* (Centrum holding, 2012)

6.2 Air Bank

Tento ambiciózní projekt PPF získal bankovní licenci 31. 5. 2011. Od začátku se pomocí agresivní marketingové kampaně vymezuje proti „klasickým bankám“. Více než tři čtvrtiny klientů Air Bank přešly od 3 největších bank. Nejvíce jich přicházelo od České spořitelny (36 procent), následované ČSOB (22 procent) a Komerční bankou (20%). (Air bank, ©2013a) K 26. 2. 2013 banka získala 100 000 tisíc klientů. K 30. 9. 2012 měla banka bilanční sumu ve výši 27 miliard korun. Vklady velmi dynamicky rostly, kdy od 31. 12. 2011 do 30. 9. 2012 banka získala 22 miliard korun (nárůst z 2 na 25 miliard korun). Poskytování úvěrů banka rozběhla až na konci roku a hypotéky zatím neposkytuje. Náklady na reklamu k 30.9 byly v roce 2012 ve výši 115 milionů korun, což je 4 krát více než u Equa bank. (Air bank, ©2013b)

Do budoucna se tato banka jeví jako největší hrozba jak pro největší trojku, tak i pro ostatní nové nízkonákladové banky, především neetablované jako Equa bank nebo Zuno bank

(silný konkurent v akvizici klientů „velké trojky“, důležité pro ziskové fungování obchodního modelu těchto bank).

6.3 mBank

Tato banka je na českém trhu od roku 2008. Poslední období je provázeno spíše stagnací a banka sama se vyhýbá zveřejňování informací za českou pobočku – na dotazy o výroční zprávě odpovídají zaměstnanci banky na jejich vlastním oficiálním fóru takto *„mBank CZ coby pobočka zahraniční banky působí v ČR na základě jednotné evropské licence a není povinná zveřejňovat své finanční výsledky ve smyslu vyhlášky č. 123/2007 Sb.“*(BRE bank, ©2010). V nedávné době banka ustoupila od bezplatných výběrů hotovosti z bankomatů a dalších aktivit typických pro nízkonákladovou banku. I přesto tato banka dokázala do poloviny roku 2012 oslovit 400 tisíc klientů (Scott& Rose, ©2012),

6.4 Fio banka

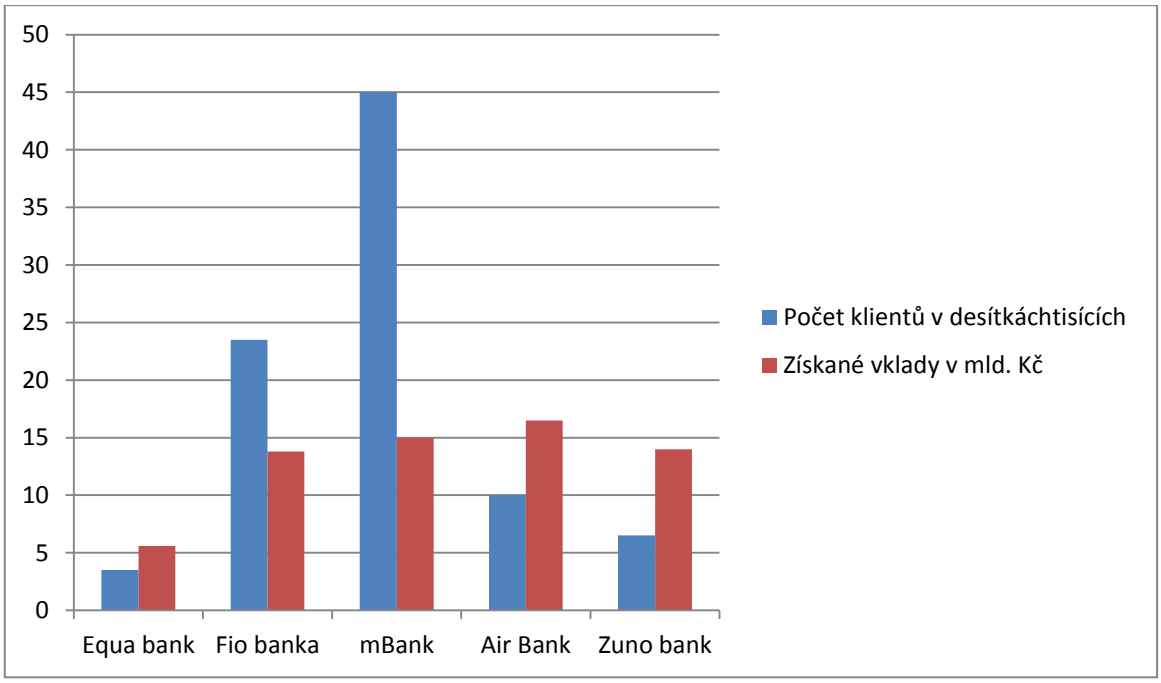
Fio banka vznikla přeměnou Fio družstevní záložny na banku v roce 2009. Je vlastněna čistě českým kapitálem a kromě banky působí tato společnost i jako významný obchodník s cennými papíry. Bilanční suma této společnosti dosahovala k 30. 9. 2012 17 miliard korun. Fio významnou část vkladů obchoduje na mezibankovním trhu, neboť k 30. 9. 2012 mělo pohledávky k úvěrovým institucím ve výši 1,7 miliardy korun. Úvěry dosahovaly 5,5 miliardy a vklady 15 miliard. (Fio banka, ©2013). Počet klientů dosahuje čísla kolem 235 tisíc a do konce roku plánuje 330 tisíc. (Mafra, ©2012)

6.5 Zuno Bank

Zuno Bank si zajistila pozornost uvedením spořicího účtu, který „optimalizoval zdanění“ výnosů z úroků, tím, že tento úrok byl připisován denně a tedy do určité míry byla daň zaokrouhlována na nulu. Díky tomu byla schopna získat za tři měsíce působení na trhu 10 miliard korun vkladů. (Internet info,©2011c). Velkým přínosem pro tuto banku je jméno silné matky Raiffeisen bank v zádech. I se slovenskou pobočkou má banka přes 155 tisíc klientů (Mafra,©2012). Z poměru, který byl zveřejněn v půlce roku 2012 v časopise Euro (Zuno bank, ©2012), lze odvodit, že zhruba polovina těchto klientů bude v ČR. Tehdy měla spravovala tuzemské vklady ve výši 14 miliard.

6.6 Srovnání postavení Equa bank mezi nízkonákladovými bankami

Data v oblasti vkladů byla čerpána z článku zveřejněného na aktuálně.cz (Centrum holding, 2012) pro stejnou časovou základnu. Parametry jako bilanční suma, příjem z poplatků a provizí nešlo porovnat, neboť mBank a Zuno bank jsou organizační složky zahraničních bank a v Česku podnikají na základě jednotné evropské licence. Díky tomu podle jejich právního výkladu nemusí sdělovat povinné informace o jejich podnikání v ČR jako ostatní banky s českou licencí. Z porovnání lze vidět, jak mBank a Fio banka jsou využívány především pro bezplatný platební styk, zatímco tři nové nízkonákladové banky oslovují klienty především vysokou mírou úročení u spořicího účtu – objem vkladů na klienta je u nich mnohem vyšší než mBank a Fio.



Obr. 3 Srovnání postavení Equa bank mezi nízkonákladovými bankami Zdroj: Vlastní zpracování pomocí

7 NABÍDKA ČESKÉ SPOŘITELNY PRO RETAILOVOU KLIENTELU

7.1 Osobní účet České spořitelny

Jedná se o obchodní značku běžného účtu poskytovaného ČS. Banka láká klienty na flexibilitu daného účtu, možnosti slev za vedení účtu prostřednictvím Programu výhod České spořitelny či neomezený přístup k penězům klienta - prostřednictvím internetu, mobilu, platební karty, poboček po celé České republice - více než 660 poboček a výběry z bankomatů téměř na každém rohu – díky 1 300 bankomatům nabízí největší síť bankomatů v České republice. (Česká spořitelna, ©2013b) Zde je nutno dodat, že lákání na největší sít bankomatů není zcela pravdivé. Klienti nízkonákladových bank, které nemají vlastní sít bankomatů, mají možnost výběru ze všech 4100 bankomatů na našem území. A to v některých případech zcela zdarma. Banka na svém webu vydává různé samozřejmosti v dnešním bankovnictví jako výhodu, která klientům ušetří peníze (žádné poplatky za odchozí platby, zdarma měsíční elektronický výpis či založení všech trvalých plateb, přístup k internetovému bankovnictví). Ovšem k obdržení těchto „výhod“ je třeba zakoupit si balíček alespoň za 69 korun měsíčně. V balíčku za 29 korun měsíčně obdržíme pouze vedení sporožirového účtu, vyhotovení měsíčního výpisu a Mini Kontokorent České spořitelny. Součástí balíčku je možnost využít až jednu službu z řady produktů a služeb Standard. Jedná se o:

- Kontokorent - Sjednání (otevření) úvěru na Sporožirovému účtu (kontokorent) na dobu neurčitou; správa a vedení úvěru na Sporožirovému účtu (kontokorent) na dobu neurčitou - měsíčně.
- Debetní karty – banka vydává Visa Classic
- SERVIS 24 - Zřízení služby; měsíční cena. Pod tímto produktem se skrývá internetové a mobilní bankovnictví
- Výběrová sada č. 1 - Výběry z bankomatu České spořitelny zdarma
- Výběrová sada č. 2 - Zůstatkové SMS zdarma.
- Výběrová sada č. 3 - Platby v rámci České spořitelny zdarma - Následující transakce v Kč pouze v rámci České spořitelny, a.s.: převzetí platebního příkazu (položka) přes přímé bankovnictví prostřednictvím služby SERVIS 24 (Telebanking – automatická hlasová služba, Internetbanking, GSM banking), PLATBA 24, pro-

střednictvím bankomatu České spořitelny, a.s.; realizace trvalého příkazu (za položku); došlá bezhotovostní platba (za položku).

Při koupi balíčku za 69 Kč měsíčně máme možnost využít až 3 tyto produkty, u nejdražšího balíčku za 149 měsíčně až 9 produktů. Při hlubším zkoumání ceníku se dozvíme, že všechny odchozí platby, které byly inzerovány jako „Jaké další služby se vám mohou hodit“ a je možné je považovat jako zahrnuté do základních služeb, jsou zdarma pouze při koupi alespoň balíčku Plus I, kdy klient získá jeden až dva produkty Plus. Produkty a služby plus jsou:

- Výběrová sada č. 4 - Platby v rámci České republiky zdarma. Uvedené transakce v rámci České spořitelny, a.s. i do/z jiné banky v České republice v Kč: převzetí platebního příkazu (položka) přes přímé bankovnictví prostřednictvím služby SERVIS 24 (Telebanking – automatická hlasová služba, Telebanking - telefonní bankéř, Internetbanking, GSM banking), prostřednictvím bankomatu České spořitelny, a.s., poštou, prostřednictvím sběrného boxu, na přepážce (netýká se okamžitého zpracování platebního příkazu poradcem na přepážce); PLATBA 24; realizace trvalého příkazu/souhlasu s inkasem/SIPO (položka); došlá bezhotovostní platba (položka); platba poštovní poukázkou B (mimo připočítané ceny dle služeb České pošty, s.p.); příplatek za platbu z/do jiné banky (položka)
- Debetní karta Visa Gold
- Spořící plán – speciální úročení

Cena tohoto balíčku je 159 korun.

Slevy na cenách balíčku Plus a Standard je možné získat díky využívání Programu výhod.

Tab. 1 Podmínky využití slev prostřednictvím Programu výhod. Zdroj: Vlastní zpracování vycházející z dokumentů banky

Minimální požadovaný kreditní obrat nebo minimální požadovaná bilanční suma (v Kč)	Sleva z měsíční ceny OÚČS
0	10%
25 000 nebo 300 000	25%
50 000 nebo 500 000	50%
75 000 nebo 1 000 000	75%
100 000 nebo 5 000 000	100%

Podmínkou k poskytnutí slevy je aktivní využívání Osobního účtu. Aktivním využíváním se rozumí realizování minimálně 1 došlé a 2 jakýchkoliv dalších plateb v daném kalendářním měsíci, vyjma plateb realizovaných ze strany Banky (např. připsání úroků na účet). Za zmínku stojí vysvětlení chápání pojmu bilanční suma bankou. Jedná se o absolutní hodnotu aktuálních zůstatků na konci sledovaného měsíce na všech produktech finanční skupiny (vyjma produktů Pojišťovny České spořitelny, a.s. a investované prostředky do emitovaných cenných papírů mimo skupiny banky) a na všech úvěrových produktech finanční skupiny banky, tj. hodnota poskytnutých a dosud nesplacených úvěrů s výjimkou splátek úvěrů či úvěrů po splatnosti. (Česká spořitelna, ©2009)

V případě nevyužití balíčků je poplatek za provedení platebního příkazu prostřednictvím SERVIS 24 (internetbanking, telefonní samoobsluha a jiné) 2 koruny, prostřednictvím bankomatu 6 korun a na přepážce 15 korun. Poplatek spojený s realizací trvalého příkazu je 5 korun. Došlá položka je zpoplatněna 5 korunami a v případě, že je z cizí banky, je poplatek zvýšen o 2 koruny. Výběr hotovosti v bankomatu kartou stojí 6 korun, v případě cizí banky je třeba počítat se 40 korunami. Jako výhodu pro klienty ČS je možné označit možnost výběru hotovosti v bankomatu sesterských bank ze skupiny Erste. Je tak možné vybírat z bankomatů po celém Balkáně, Rakousku, Slovensku a Maďarsku za poplatek stejný jako doma. Otázkou zůstává výše spreadu u kurzu poskytnutého bankou při výběru. Výběr hotovosti na přepážce přijde na 65 korun.

7.1.1 Speciální varianty Osobního účtu

Česká spořitelna nabízí v tuto chvíli tři speciální Osobní účty namířené na věkové skupiny do 30 let. Jedná se o Osobní účet ČS Junior, Osobní účet ČS Student a Osobní účet ČS Absolvent. Jedná se o modifikovanou verzi klasického Osobního účtu, avšak mnohem výhodnější. Nejvýhodnější je účet Absolvent, který nabízí až 6 produktů a služeb Standard zdarma a je nabízen absolventům ve věku 18-30 let. Studentům a Juniorům jejich účet nabízí pouze 3 produkty a služby zdarma. Ale i v případě těchto zvýhodnění, pokud chtějí tyto tři skupiny získat bezplatné platby, tak jak je typické pro nízkonákladové banky, musí si měsíčně připlatit 159 korun, které lze ovšem snížit využitím Programu výhod. Typickým lákadlem na studenty je u klasických bank příspěvek na průkaz ISIC. I Česká spořitelna vyplácí 200 Kč příspěvek každý rok studentům, kteří u ní mají účet. Je třeba zmínit, že ač se účet Absolvent tváří jako bezplatný běžný účet srovnatelný s nízkonákladovými bankami, po dvou letech klient přichází o výhody a získá klasický Osobní účet.

7.2 Spořicí účty České spořitelny

Česká pojišťovna vede tři typy spořicích účtů – Účelové spoření, Internetové spoření ČS a Vkladový účet.

7.2.1 Účelové spoření

„Vyřízení spoření je jednoduché. Zvolíte si účel spoření (například elektroniku, bílou techniku, nábytek či automobil) nebo se rozhodnete spořit jen tak, dále si zvolíte výši cílové částky a částku, kterou budete měsíčně ukládat. Peníze na svém účtu budete mít ***neustále k dispozici****. Když budete potřebovat, vyberete si je zcela* ***bez poplatků****.*

- *můžete spořit již od 300 Kč měsíčně*
- *čtvrtletně navýšíme vaše úspory o získaný úrok, pokud budete měsíčně spořit a z účtu nevyberete peníze*
- *získáváte slevy na vybrané zboží a služby v průběhu i na konci spoření*
- *roční výpisy jsou vyhotoveny zdarma*
- *výnos je garantován; vklady jsou ze zákona pojištěny"*

Takto představuje banka tento produkt na svých stránkách. (Česká spořitelna, ©2013c)

Při podrobném prozkoumání zjistíme, že kromě poměrně nevýhodného úroku, který je navíc připisován čtvrtletně, ne měsíčně, jak je tomu u některých konkurentů, je produkt značně nevýhodný i v oblasti podmínek úročení. Peníze jsou sice „neustále k dispozici" a výběr je „bez poplatků", ale pokud nastane situace, kdy nejsme schopni zaslat v daném měsíci sjednanou částku či jsme nuceni vybrat část naspořených peněz, náš vklad není během daného čtvrtletí úročen. (Česká spořitelna, ©2013d)

7.2.2 Internetové spoření ČS

Mnohem výhodnějším produktem je Internetové spoření ČS. Nevýhodou ovšem je, že minimální zůstatek je 10 tisíc korun a zajímavé úročení získáme až od vkladu 40 000 Kč. Úročí se měsíčně a základním úročením je 0,5% s úrokovým bonusem 1%. Ten získáme, pokud naše průměrné denní zůstatky za čtvrtletí budou alespoň stejné, jako v předchozím čtvrtletí. Bonusový úrok je poskytován pouze při kreditním zůstatku 40 000 Kč až 5 milionů. Získat tento účet můžeme pouze prostřednictvím internetu a telefonní linky. Klient má k dispozici jednu odchozí platbu měsíčně. (Česká spořitelna, ©2013d)

7.2.3 Vkladový účet

Tento účet lze zřídit i bez jiných účtu v bance a jeho vedení je zdarma. Do splatnosti je zde od jednoho měsíce po 4 roky. Mimo den splatnosti lze vybrat až 25% vkladu. Je zde i možnost revolvingového účtu. Roční úroková sazba se pohybuje od 0,01% po jedno procento u vkladu se splatností za 4 roky.

7.3 Vkladní knížky

Charakteristika tohoto produktu v praxi u České spořitelny přesně kopíruje vlastnosti vkladních knížek popsané v teoretické části. Dělí se na dva typy, podle toho zda jsou nebo nejsou s výpovědní lhůtou. Vklady mají výpovědní lhůtu od jednoho měsíce do 24 měsíců. Zřízení a vedení je zdarma – to je velká výhoda tohoto produktu. Vklady je možné vybrat a vložit v celé pobočkové sítí. Zápisy jsou prováděny i do fyzické vkladní knížky, se kterou disponuje klient. Tímto je vhodná například pro starší občany, kteří mají potřebu mít „něco hmatatelného v ruce“. Bohužel pro klienta je zde ale nevýhodné úročení – u vkladní knížky s výpovědní lhůtou od 0,1% do 0,9%, u vkladní knížky bez výpovědní lhůty dokonce 0,01%. Ovšem v případě nedodržení výpovědní lhůty nám banka strhne z vybírané částky částku vyšší než je úrok – od 0,2% do 1%.

Zvláštním typem vkladních knížek jsou dětské – i ty nabízí ČS a to dokonce s poměrně zajímavým úročením v případě varianty s výpovědní lhůtou. Úrok se zde pohybuje od 1,6% do 2,5%. Minimální vklad je 1 000 Kč a maximální úročený zůstatek (vyjma připsaných úroků) je 250 000 Kč.

7.4 Hypotéka České spořitelny

Hypotéka České spořitelny se honosí oceněním Hypotéka roku 2012 udělovaným fincentrem. Nabízí lákavou úrokovou míru od 3,04% a slevu ve výši 0,5% pokud bude splácena z aktivního Osobního účtu ČS. Poplatek za správu úvěru je 150 Kč měsíčně. Ovšem u hypoték sjednaných v období 1.3 až 31. 5. 2013 se tento poplatek neuplatňuje. Vzhledem k aktuálním soudním sporům a situaci na trhu je vysoce pravděpodobné, že ani v budoucnu už tento poplatek uplatňován nebude. I přes omezení poplatku za správu účtu zůstávají zachovány další poplatky. Jmenujme například poplatek 3 000 Kč za financování montovaných domů. Úroková míra při fixaci na 3,4 nebo 5 let a době splácení alespoň 20 let začíná na 3,04% , při fixaci pouze jeden rok na 3,94%. Ovšem díky informacím uveřejněných v dokumentu „úrokové sazby“ zjistíme, že k dosažení těchto minimálních úroků po-

třebujeme splnit tyto podmínky: *„Minimální úrokové sazby jsou úrokové sazby se slevou za splácení z aktivního Osobního účtu ČS, sjednaným pojištěním schopnosti splácet od PČS pro případ smrti, plné invalidity, pracovní neschopnosti a ztráty zaměstnání a v případě fixace na 3-5 let se slevou za úrokové zvýhodnění.“* (Česká spořitelna, ©2013e)

7.5 Americká hypotéka

Minimální výše úvěru je zde 150 tisíc korun. Úvěr se poskytuje maximálně do 80 % hodnoty nemovitosti stanovené bankou na základě ocenění smluvního znalce České spořitelny a maximální doba splácení je 20 let. Pouze za samotné přijetí, posouzení a vyhodnocení žádosti o úvěr zaplatíme mezi 5000 a 20 000 (0,8% z požadované hodnoty úvěru pohybující se v těchto hranicích). Stejně jako u klasických hypoték, ani zde banka aktuálně nevybírá poplatek za správu účtu ve výši 97 korun. Úroková míra startuje na 5,95% (u hotovostní varianty 6,25%)

7.6 Spotřebitelské úvěry

V této oblasti banka nabízí dva produkty - Půjčka a Spotřebitelský úvěr. I zde není uplatňován poplatek za vedení úvěru 59 korun, ovšem přijetí, posouzení a vyhodnocení žádosti o úvěr přijde na 1% poskytnutého úvěru, maximálně však na 5000 korun.

7.6.1 Půjčka

Nabízí se ve výši 20 tisíc až 600 tisíc korun, bez zajištění, s pevnou úrokovou mírou a dobou splácení až 7 let, bezúčelová. Je dostupná na pobočce během pár minut a peníze budou předány hotově na ruku nebo účet. Úroková míra od 8%. Reálnou úrokovou míru lze očekávat někde kolem 14-18%, ne-li více při posouzení rizikovosti klienta. I vzorový příklad ČS uvádí úrokovou míru při půjčce 100 tisíc na sedm let ve výši 14,2%.

7.6.2 Spotřebitelský úvěr

Úroková míra od 6,25%, Úroková míra je zde pevná, do 600 tisíc korun není nutné zajištění úvěru, nejnižší částka je však 100 tisíc korun. Splácet je možno až 10 let. Vzorový příklad na stránkách banky uvádí úrokovou míru 9,5% při půjčce ve výšce 200 tisíc korun na 7 let.

7.6.3 Konsolidace půjček

ČS nabízí konsolidaci úvěrového portfolia klienta, které se skládá například z půjček, úvěrů, kreditních karet nebo kontokorentů do jednoho spotřebitelského úvěru až do výše 600 tisíc korun.

7.6.4 Kontokorent

Možnost využívat kontokorent získají klienti české spořitelny s Osobním účtem, v případě, že si tuto možnost zakoupí v rámci doplňkových balíčků k Osobnímu účtu. Cena za tuto možnost je už zahrnuta v ceně balíčku. V případě, že je kontokorent využit pouze k několikadennímu překlenutí nedostatku hotovosti, je poměrně výhodný. Ovšem je úročen měsíční sazbou 1,575 % p. m. a v případě využití maximální doby půjčky jeden rok je tento úvěr nevýhodnější než spotřební úvěr.

7.7 Kreditní karta Odměna

Jak už název napovídá, klienti jsou odměňováni slevou 1% za realizované nákupy kreditní kartou. Maximálně však 350 korun měsíčně. Správa a vedení kreditní karty stojí 39 korun měsíčně. Je třeba také počítat s poplatkem 29 korun měsíčně při automatickém nastavení 100% inkasa celkové čerpané částky. Toto je vhodné, pokud klient nechce riskovat úročení čerpané částky po bezúročném období ve výši 23,88 % p. a.

8 NABÍDKA EQUA BANK PRO RETAIL

8.1 Běžný účet

„Běžný účet Equa bank charakterizují nejlépe dvě slova. Férovost a srozumitelnost.“

Takto uvádí Equa bank svůj běžný účet. Pokud srovnáme tuto nabídku s ČS, lze toto tvrzení označit za oprávněné. Žádné poplatky za přístup k internetovému bankovnictví, výběry ze všech bankomatů v ČR, tuzemské platby, zadání či realizace trvalých příkazů či za vedení účtu, v případě, že měsíční příjem na účtu bude aspoň 10 000 korun. Dokonce Equa bank proplácí svým klientům jeden vklad hotovosti měsíčně prostřednictvím poboček České pošty. Výběr z kterékoliv banky v zahraničí je zpoplatněn 9 Kč. V případě, kdy měsíční příjem nedosáhne 10 000 Kč, je účtován poplatek za vedení účtu 99 Kč. Při prozkoumání podrobnějšího ceníku je ovšem možné nalézt informaci, že od poplatku za vedení účtu jsou osvobozeni i klienti, kteří mají spotřební či hypotéční úvěr u Equa bank anebo mají zůstatek na účtech této banky (běžný, spořící, termínovaný) nad 100 tisíc korun. Zaslání měsíčního výpisu poštou je zpoplatněno 29 Kč, elektronicky je zdarma. Je třeba zmínit, že řada služeb „zdarma“ je bankou dotována. Kupříkladu velmi náročným je pro banku dotování bezplatných výběrů z bankomatů cizích bank (vlastní sít nemá). Každý takový výběr dotuje 30 korunami, tedy klient s 5 výběry za měsíc přijde banku na 150 korun díky mezibankovním poplatkům za výběr z bankomatu cizí banky. Na druhou stranu, nákladnost této služby se dá obejít přechodem na karty MasterCard Debit, kdy tento poplatek je účtován v třetinové výši. Takto už postupovala Air Bank, která začala vydávat tyto debetní karty v bezkontaktní podobě (Internet info,©2013)

8.2 Spořicí účty

Equa bank nabízí tři typy spořicích účtů. Spořicí účet, Spořicí účet Exta v Eurech a Terminované vklady.

8.2.1 Spořicí účet

Tento účet je možné otevřít i bez založení Běžného účtu, vedení účtu je zdarma, stejně jako založení či zrušení účtu, elektronický výpis. Výpis poštou stojí 29 Kč. Není vyžadován žádný minimální vklad. Vklad je možné použít kdykoliv bez poplatků, pouze je nutné zaplatit poplatek za odchozí platbu 9 Kč. Také i u tohoto účtu je možné vložit zdarma hoto-

vost prostřednictvím poboček České pošty. Úrok 2,1% je nejlepší na bankovním trhu. Spořicí účet Extra v eurech nabízí úročení 1,5% p. a. každý měsíc, pokud v daném měsíci neproběhla odchozí platba. V průběhu zpracovávání práce došlo ke změně sazby na 1,8% u varianty v korunách, ovšem i nadále zůstává nejlepším na trhu.

8.3 Terminované vklady

Minimální výše vkladu u tohoto produktu je 20 000 Kč. Doba délky vkladu se pohybuje od 3 měsíců do 36 měsíců. Úročení začíná na pěkných 1,7 % p. a. u 3 měsíčního a dosahuje až 3% p. a. u 36 měsíčního. Jediný možný poplatek podle ceníku spojený s tímto produktem je roční papírový výpis za 29 Kč, elektronický výpis je zdarma. Avšak v případě předčasného výběru bude klient penalizován stržením 2% z jistiny. Podmínkou zřízení terminovaného vkladu je vedení běžného účtu v měně terminovaného vkladu. V průběhu zpracovávání práce došlo ke změně sazby i u tohoto produktu. Všechny úrokové sazby byly sníženy o 0,3%.

8.4 Hypotéční úvěr

Zde jsou nabízeny tři typy hypotéčních úvěrů. Prvním z nich je Refinancování, kdy je možné převést hypotéku z jiné banky (může jít i o splacení jiných úvěrů a půjček pořízených za účelem koupě nemovitosti, např. i úvěr ze stavebního spoření) do Equa Bank. Dalšími dvěma možnostmi jsou klasický hypotéční účelový úvěr a neúčelový hypotéční úvěr – americká hypotéka.

Podmínky pro poskytnutí Refinancování jsou lepší, než pro poskytnutí nové hypotéky. Je zde odpuštěn poplatek za vyřízení hypotéky a u tříleté fixace o 0,1% lepší úrok. Výhodou je možnost domluvit si půl roku dopředu úrokovou míru. Avšak jinak jsou podmínky téměř stejné jako u klasické hypotéky. U obou produktů je nabízen bonus 5000 do konce března, pětiletá fixace je od 2,99%, výše hypotéky je od 300 000 Kč do 100% hodnoty nemovitosti, délka splácení je 5 až 35 let.(v průběhu zpracovávání nahradila březnovou nabídku dubnová a to snížení sazby o 0,3% u všech hypoték) U účelové hypotéky je nutné počítat s poplatkem za vyřízení 2 800 Kč. Posouzení rizik spojených s nemovitostí se pohybuje u všech typů hypotéčních úvěrů o 3800 do 4900 Kč. Vedení a správa účtu přijdou na 150 Kč měsíčně.

Hypotéku u Equa bank je možné získat i bez doložení příjmů (varianta BEZ) nebo i se zohledněním úvěrové historie a méně významných záznamů v registrech, které by v jiné ban-

ce bránily k získání hypotéky (varianta FIT). Toto značí velmi dravé a rizikové chování banky. Poplatek u těchto variant za poskytnutí hypotéky je 1,25% z výše úvěru (min. 5000 max. 20000 Kč). Dražší je i správa a vedení účtu – 200 Kč.

8.5 Neúčelová hypotéka

I zde je nabízen bonus 5 000 Kč při sjednání do 31.3. Avšak díky vyššímu podstupovanému riziku banky (banka nemá informace o využití této půjčky) je úrok podstatně vyšší než u klasické hypotéky. Výše hypotéky se pohybuje od 200 000 Kč do 70% hodnoty nemovitosti. Délka splácení je 5 až 20 let. Hypotéční sazba se u fixací na jeden rok pohybuje od 6,69%, u fixací na 3 a 5 let od 5,69%. (Jako u jiných produktů, i zde došlo ke změně sazby v dubnu – roční fixace od 5,69%, 3-5 let fixace 5,39%, u refinancování sazba od 5,19%) Stejně jako u účelových hypoték, je i u tohoto produktu možnost využít dvě riskantnější varianty pro banku. Varianta BEZ je stejná jako u účelové hypotéky, ale varianta FIT může být využita i ke konsolidaci všech klientových půjček, kreditních karet a kontokorentů a k tomu získá i prostředky navíc. Konsolidovat je možné závazky u jiných bank i u splátkových společností. (Equa bank, ©2013b)

8.6 RePůjčka

Jedná se o převedení půjčky - neúčelové, účelové, úvěru na auto nebo půjčky vzniklé konsolidací více půjček. Výše půjčky je od 30 000 Kč do 600 000 Kč bez ručitele. Délka splácení je od 6 měsíců do 84 měsíců. Jedinou podmínkou pro získání RePůjčky je věk nad 18 let. Banka si neúčtuje žádné poplatky za vedení ani vyřízení RePůjčky a přijímá i půjčky od nebankovních institucí. Bohužel z pohledu vkladatele je tento agresivní přístup k získávání aktiv negativním signálem, na druhou stranu, nějakým způsobem banka musí zajistit nadstandardní úročení vkladů.

9 SROVNÁNÍ VYBRANÝCH PRODUKTŮ ČS A EQUA BANK

Pro srovnání vybraných produktů byly zvoleny typové případy. Zvolené typové případy by alespoň částečně měly odrážet retailovou klientelu.

9.1 Student bez stabilního příjmu

Student Lukáš studuje vysokou školu. Během brigád si naspořil 20 tisíc korun, ale tyto peníze během roku průběžně spotřebovává a proto je nechce mít na spořicím účtu. Od rodičů získává měsíčně 5 tisíc bezhotovostně, platí koleje inkasem. Provede měsíčně zhruba 1 bezhotovostní platbu. Vlastní studentskou kartu ISIC. Rád vybírá a platí platební kartou, elektronické bankovnictví je samozřejmostí.

Tab. 2 Porovnání nabídky Equa bank a České spořitelny pro studujícího klienta. Zdroj: Vlastní zpracování vycházející z dokumentů bank

Náklady na běžný účet	Náklady na vedení účtu	Poplatky za odchozí platby	Realizace trvalého příkazu	Měsíční náklady na běžný účet celkem	Náklady za rok
Česká spořitelna	0 Kč	2 Kč	5 Kč	7 Kč	-116 Kč*
Equa bank	99 Kč	0 Kč	0 Kč	99 Kč	1 188 Kč

*příjem 200 Kč na studentskou kartu ISIC

Pro tohoto studenta je jednoznačně výhodnější účet České spořitelny.

9.2 Mladý muž se stabilním příjmem

Pan Petr má věk 28 let, žije v podnájmu a nechystá se v dohledné době kupovat vlastní bydlení. Je už několik let po škole, má stabilní příjem 15 000 Kč, rád vybírá a platí platební kartou. Nájem platí prostřednictvím trvalého příkazu, měsíčně má zhruba 5 příchozích plateb a 5 odchozích. Využívání internetového bankovnictví je pro něj samozřejmost. Má naspořeno 100 000 korun, a jelikož to jsou jeho jediné úspory, chce je mít neustále k dispozici. Tvorba úspor není stabilní a některé měsíce neuspoří nic. Pan Petr hodlá mít účet pouze v jedné bance.

Tab. 3 Porovnání nabídky běžného účtu Equa banka a ČS pro pracujícího samostatně žijícího klienta. Zdroj: Vlastní zpracování vycházející z dokumentů bank

Náklady na běžný účet	Náklady na vedení účtu	Poplatky za odchozí platby	Realizace trvalého příkazu	Měsíční náklady na běžný účet celkem	Náklady za rok
Česká spořitelna	69 Kč	10 Kč	5 Kč	76 Kč*	907 Kč
Equa bank	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč

*Sleva 10% při podpisu Smlouvy o poskytování Programu výhod

Tab. 4 Celkové srovnání nabídky Equa bank a ČS pro pracujícího samostatně žijícího klienta. Zdroj: Vlastní zpracování vycházející z dokumentů bank

Celkové porovnání	Úrok za rok ze spořicího účtu	Náklady na běžný účet za rok	Celkový výnos/náklad
Česká spořitelna	898 Kč	-907 Kč	-9 Kč
Equa bank	1 541 Kč	0	1 541 Kč

U České spořitelny byl použit produkt „Internetové spoření“, u Equa bank klasický spořicí účet. Ze srovnání vyplývá, že pro tento typ klienta je jednoznačně výhodnější použít nabídku Equa bank.

9.3 Rodina s hypotékou

Manželé, 40 let. Mají naspořeno dva miliony korun a rozhodli si půjčit 1 milion, aby si mohli pořídit dům. Zajištění úvěru tedy bude odpovídat zhruba 30% ceny nemovitosti. O účty se stará manžel. Ten rozhodl, že své běžné účty převedou do banky, ve které získají hypotéku. Měsíční příjem domácnosti je zhruba 45 tisíc. Vzhledem k tomu jsou schopni splácet měsíčně zhruba 6000 Kč. Z toho důvodu zvolí hypotéku na 20 let s fixací na 5 let.

Tab. 5 Orientační náklady na hypotéku vzorového klienta u Equa bank a ČS. Zdroj: Vlastní zpracování vycházející z dokumentů bank

Srovnání bank	Anuita	Úrok	Vedení úvěru	Poplatky spojené s vyřízením	Náklady za první rok
Česká spořitelna	5 566,00 Kč	3,04%	0,00 Kč	7 900,00 Kč	74 692,00 Kč
Equa bank	5 441,00 Kč	2,79%	0,00 Kč	8 000,00 Kč	73 292,00 Kč

Náklady za první rok jsou u České spořitelny orientačně o 1 400 Kč výší. Klient by mohl získat díky Programu výhod 50% slevu na Osobní účet u České spořitelny, platil by tak měsíčně podle využívaného rozsahu služeb měsíčně minimálně 15Kč. U Equa bank by získal běžný účet se všemi potřebnými službami zdarma. Tedy celkově lze hodnotit nabídku Equa bank jako výhodnější pro tento případ.

9.4 Starší důchodkyně

Paní Jana má 72 let a syn jí hledá rozumný produkt, který jí zhodnotí úspory. Babička je zvyklá, že si na své peníze může „sáhnout". Proto do teď měla úspory z produktivních let na vkladní knížce a peníze, které uspořila z důchodu, měla bud doma nebo vložila na vkladní knížku na pobočce české spořitelny ve střediskovém městě. Žije ve vesnici na venkově. Na vkladní knížce u Poštovní spořitelny má naspořeno 600 tisíc korun a je bez výpovědní lhůty. Nevyužívá ani platební kartu, ani žádné platební příkazy. K platbě inkasa používá složenku na poště.

Tab. 6 Porovnání nabídky Equa bank a České spořitelny pro starší důchodkyni. Zdroj: Vlastní zpracování vycházející z dokumentů bank

Srovnání bank	Náklady na vedení spoř.účtu/vkla d. knížky	Úrok	Poplatek za vklad hotovosti na pošt/pobočce	Poplatek papírový výpis u Equa	Zisk za rok
Česká spořitelna	0,00 Kč	51,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	51,00 Kč
Equa bank	0,00 Kč	9 244,00 Kč	0*	-348,00 Kč	8 896,00 Kč

*Equa bank nabízí navrácení poplatku za jeden vklad na poště měsíčně.

Pokud pro typovou důchodkyni je přijatelný přechod z vkladní knížky na měsíční papírové výpisy z účtu, pak lze hodnotit nabídku Equa bank jako výhodnější.

10 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

Cílem tohoto dotazníkového šetření bylo získání poznatků o faktorech, které ovlivňují volbu daného typu banky u retailové klientely. Vedlejším cílem bylo zjištění spokojenosti klientů bank a ověření, zda tato spokojenost souvisí s typem jejich banky.

Dotazníkové šetření probíhalo v měsíci březnu prostřednictvím internetového serveru Google docs. Respondenti byli osloveni pomocí mých kontaktů napříč Českou republikou. Celkově se dotazníkového šetření zúčastnilo 436 respondentů.

10.1 Složení respondentů

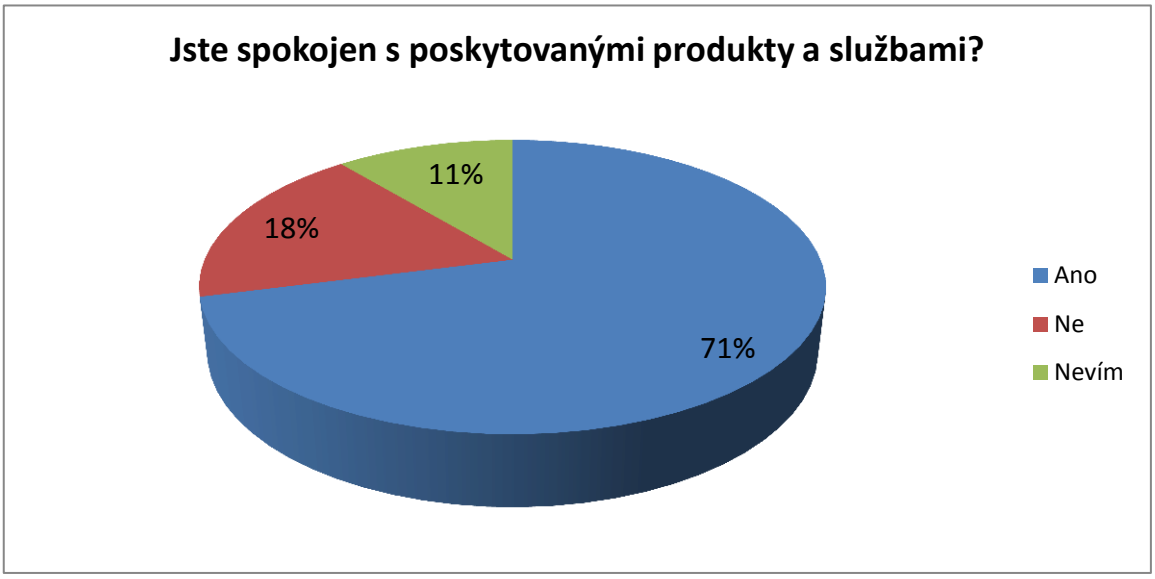
Šetření se zúčastnilo 202 mužů (46% respondentů) a 234 žen (54% respondentů). Nejvíce byla zastoupena skupina respondentů do 25 let (320, 74% respondentů). Skupina 26-40 let 71 respondenty (17%), skupina 41-55 let 33 respondenty (8%) a skupina 55 a více let 12 respondenty (2%). Z pohledu vzdělání nejvíce převládali studenti – 293 respondentů (67%), dále zaměstnáni – 106 respondentů (24%) a skupina „jiné“ obsahovala 37 respondentů (8%). Podle těchto skupin byl celkový soubor respondentů dále členěn za účelem testování statistických hypotéz.

10.2 Odpovědi respondentů

Otázka číslo 1: *Používáte klasickou nebo nízkonákladovou banku? Pokud používáte oba typy, označte tu, kterou používáte nejvíce.* Na tuto otázku odpovědělo 85% respondentů, že používá klasickou banku a 15% respondentů uvedlo, že používá nízkonákladovou banku.

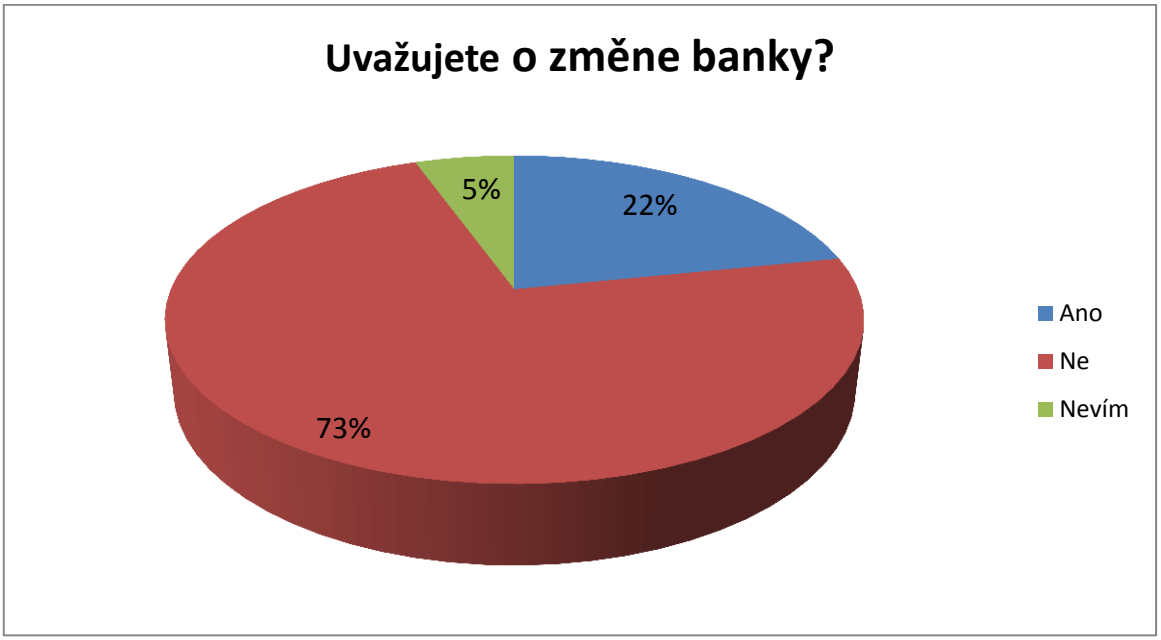
Obr. 4 Otázka č. 1 dotazníkového šetření. Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka číslo 2: *Jste spokojen s poskytovanými produkty a službami?* Spokojenost klientů bank v tomto průzkumu dosáhla 71%, nespokojených bylo 18% a 11% respondentů uvedlo, že neví. Větší míra spokojenosti byla u klientů nízkonákladových bank.



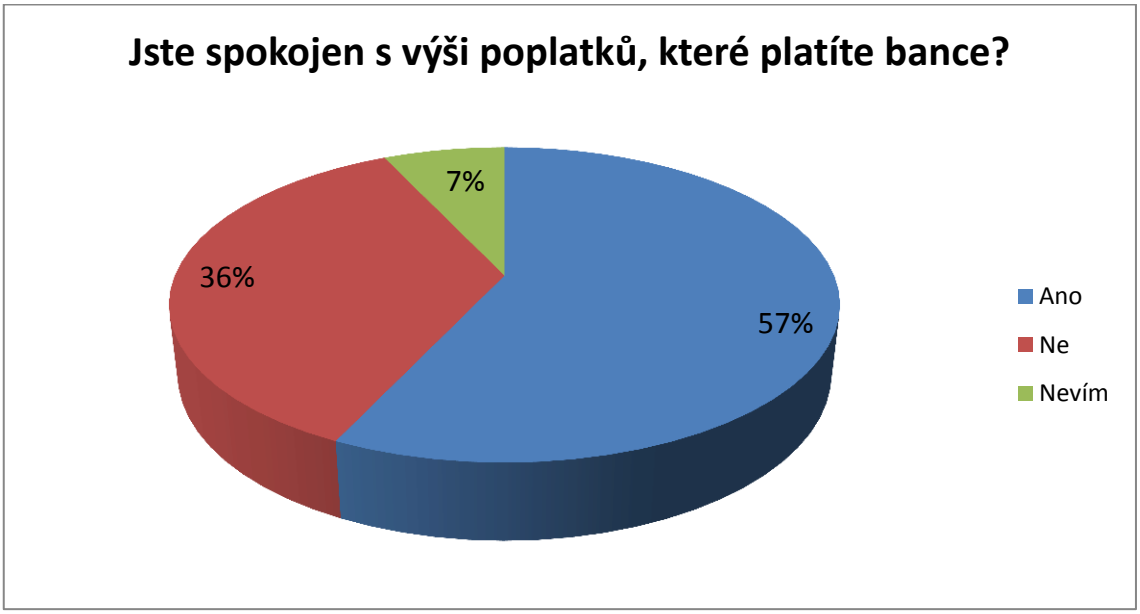
Obr. 5 Otázka č. 2 dotazníkového šetření. Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka číslo 3: *Uvažujete o změně banky?* U této otázky pouze 22% respondentů uvedlo, že uvažuje o změně banky. 73% respondentů uvedlo, že o změně neuvažuje a 5% uvedlo, že neví.



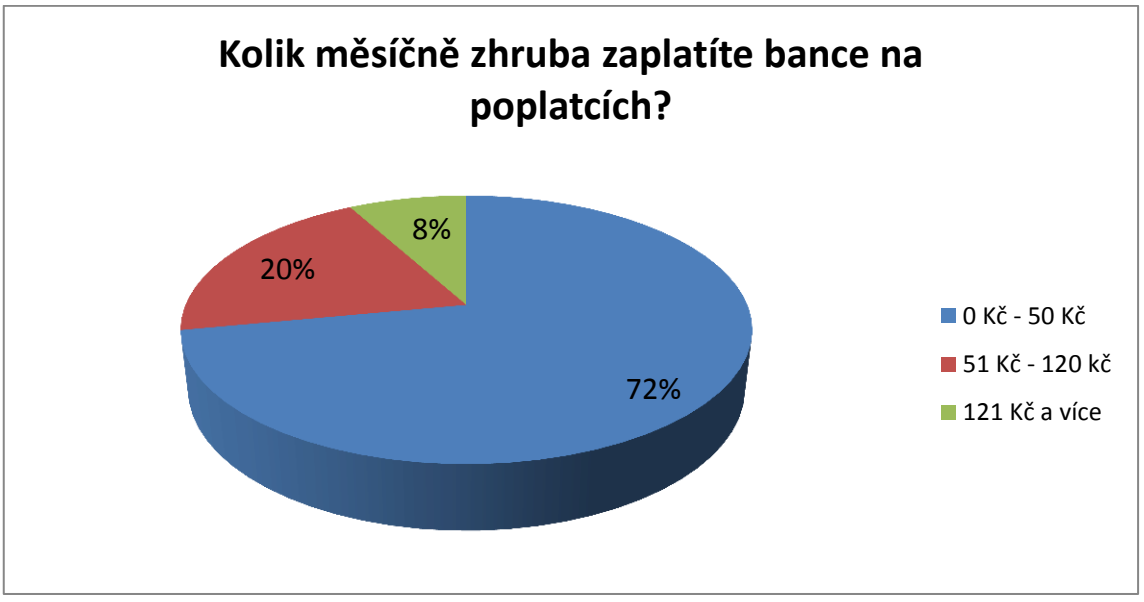
Obr. 6 Otázka č. 3 dotazníkového šetření. Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka číslo 4: *Jste spokojen s výší poplatků, které platíte bance?* 57 % respondentů uvedlo, že je spokojeno s výší poplatků, které platí bance, 36% respondentů nebylo spokojeno a 7% odpovědělo, že neví.



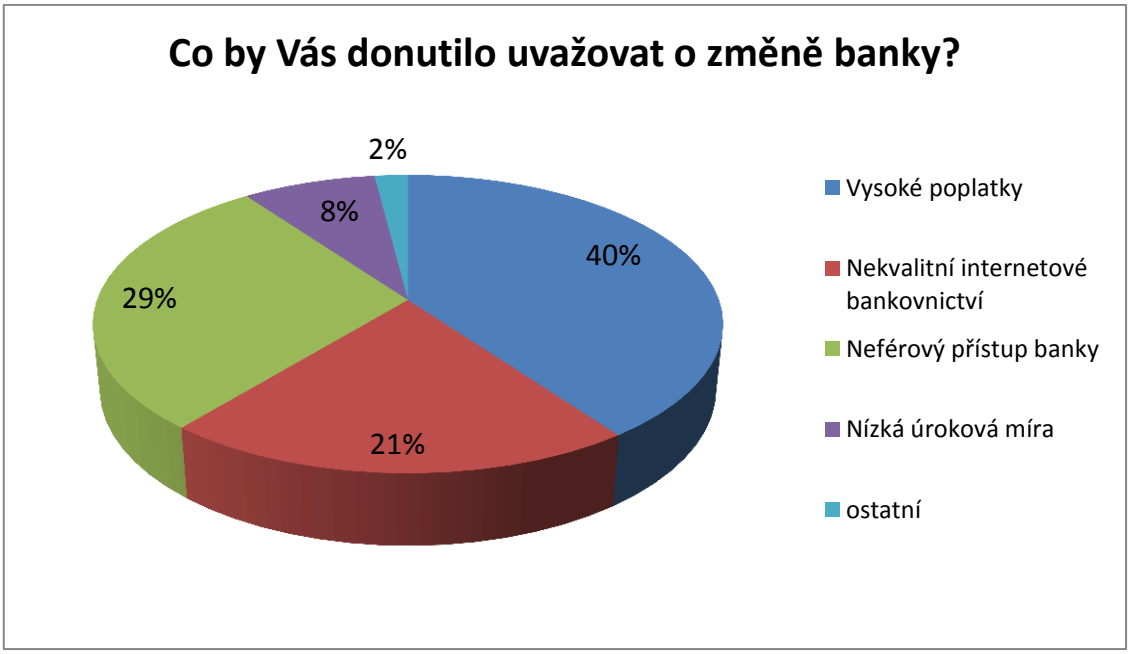
Obr. 7 Otázka č. 4 dotazníkového šetření. Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka číslo 5: *Kolik měsíčně zhruba zaplatíte bance na poplatcích?* 72% respondentů uvedlo, že platí méně než 50 Kč měsíčně bance na poplatcích. 20 % respondentů uvedlo, že platí 51 Kč až 120 Kč. 8% respondentů platí bance měsíčně více než 120 Kč na poplatcích. Je nutné říci, že tyto odpovědi značně zkresluje vysoké zastoupení mladých klientů, kteří ve velké míře využívají studentské účty, které jsou vedeny zdarma



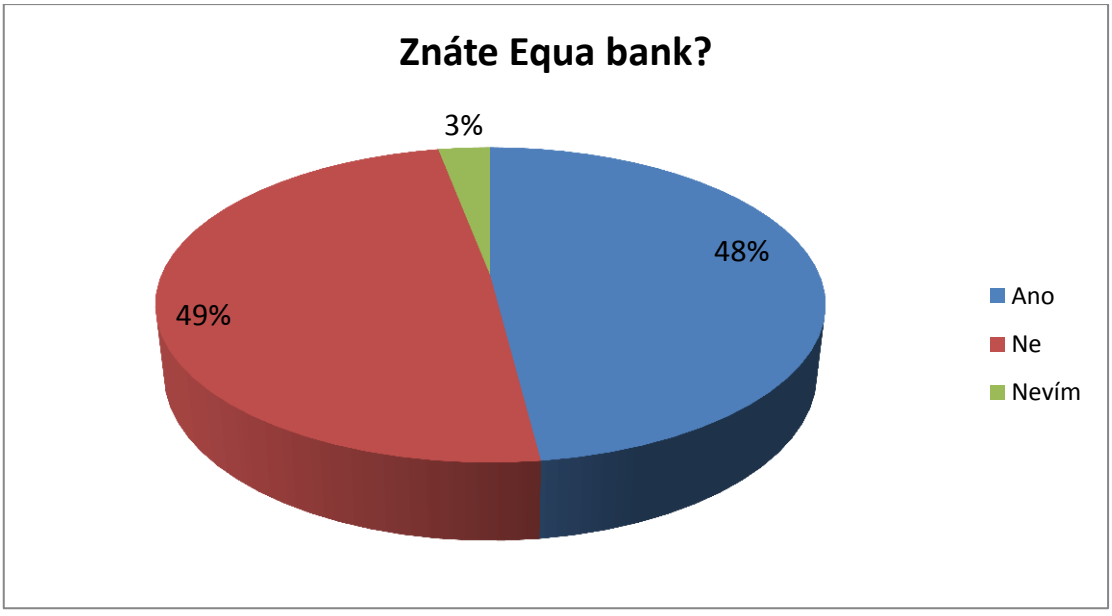
Obr. 8 Otázka č. 5 dotazníkového šetření. Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka číslo 6: *Co by Vás donutilo uvažovat o změně banky?* Nejčastěji by respondenty donutily uvažovat o změně banky vysoké poplatky (40% respondentů), následované neférovým přístupem banky (29% respondentů) a nekvalitním internetovým bankovnictvím (21% respondentů). Naopak nízká úroková míra klienty nedonutí ke změně banky (uvedlo jí pouze 8% respondentů)



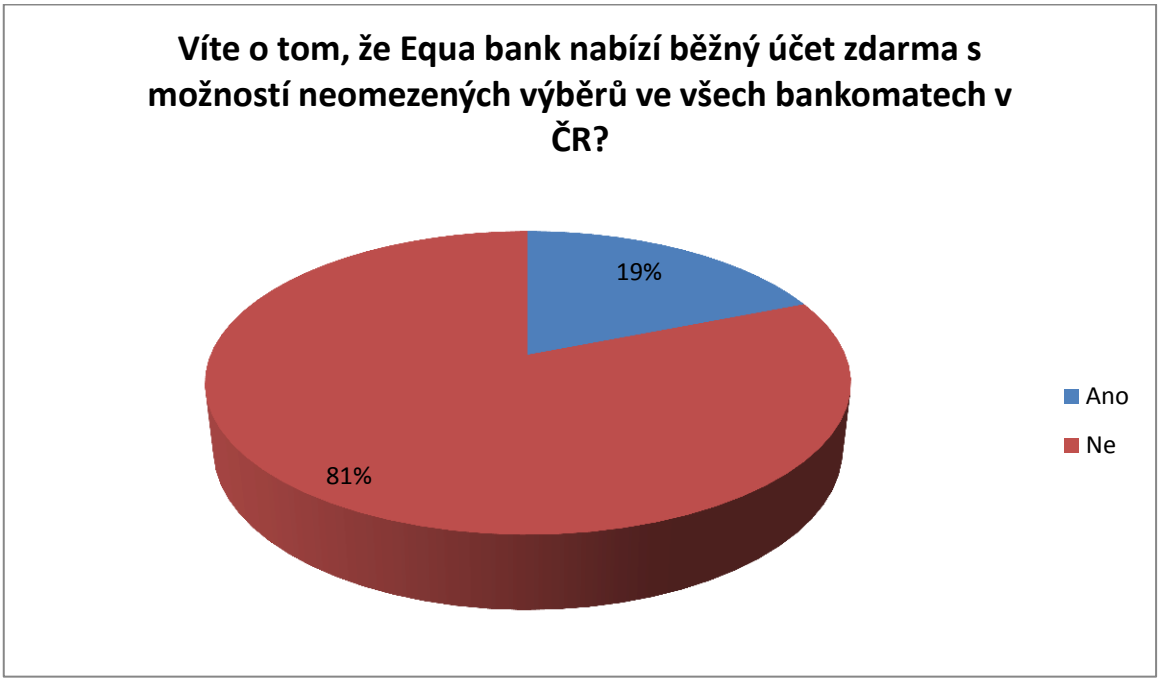
Obr. 9 Otázka č. 6 dotazníkového šetření. Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka číslo 7: *Znáte Equa bank?* Pouze 48% respondentů uvedlo, že zná Equa bank. Naopak 49% jí nezná a 3% respondentů neví.



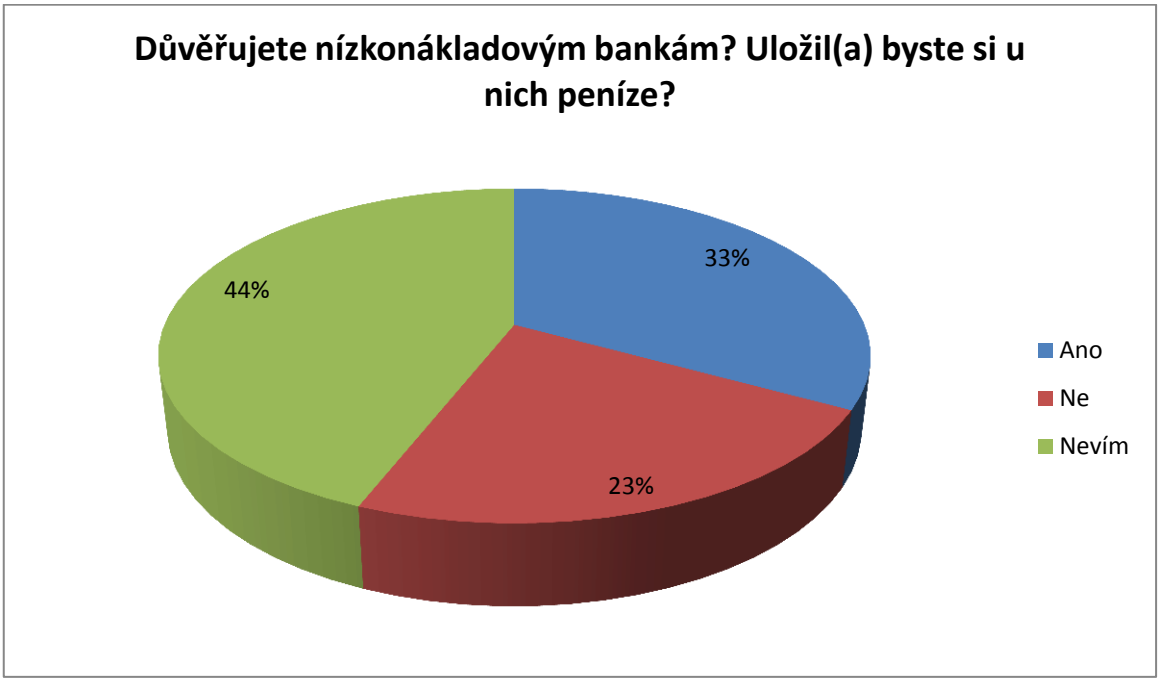
Obr. 10 Otázka č. 7 dotazníkového šetření. Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka číslo 8: *Víte o tom, že Equa bank nabízí běžný účet zdarma s možností neomezených výběrů ve všech bankomatech v ČR?* O této nabídce mělo povědomí pouze 19 % respondentů, zbylých 81% o ní nevědělo.



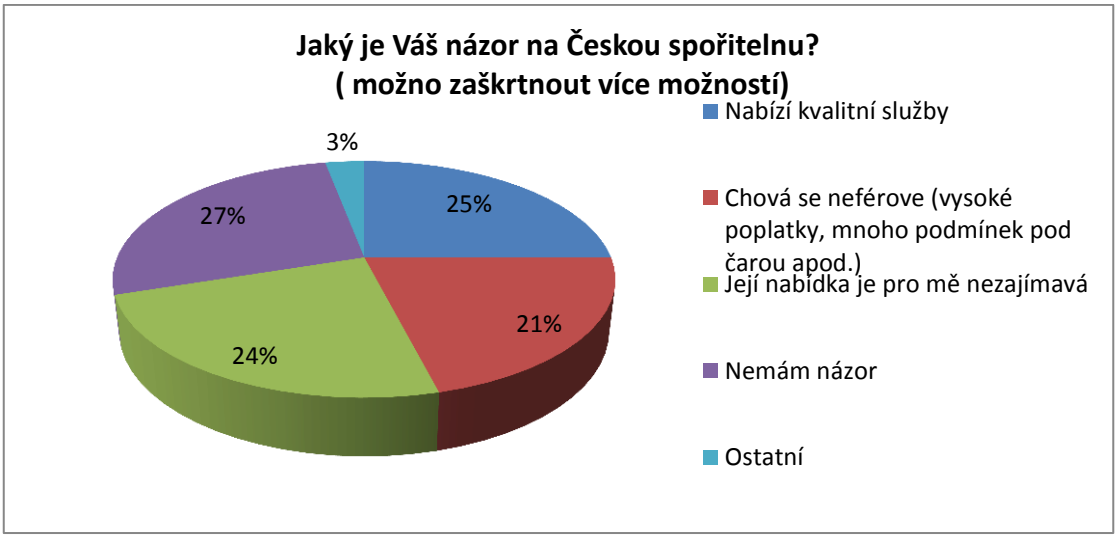
Obr. 11 Otázka č. 8 dotazníkového šetření. Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka číslo 9: *Důvěřujete nízkonákladovým bankám? Uložil (a) byste si u nich peníze?* Pouze 33% respondentů uvedlo, že ano, 44% uvedlo, že neví a 23 uvedlo, že ne.



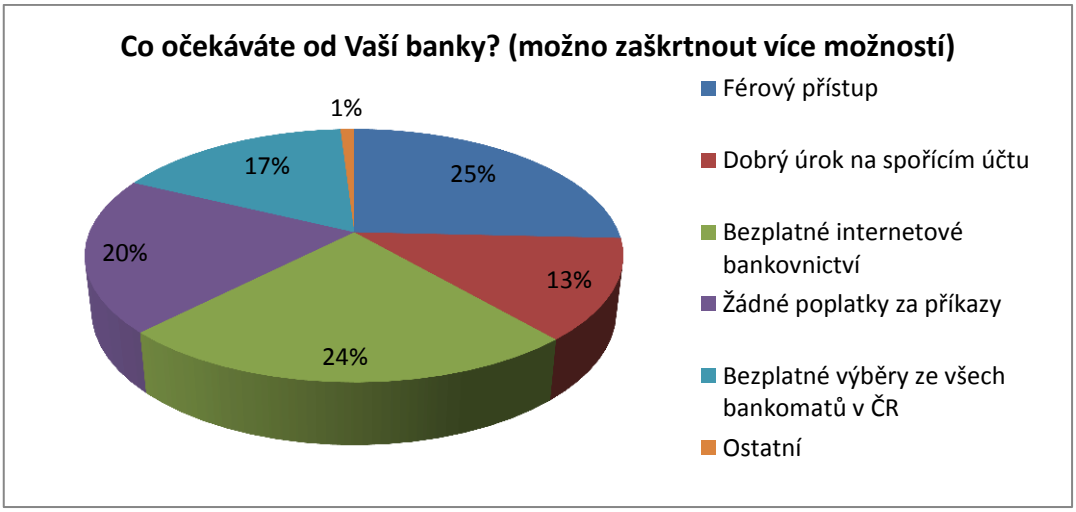
Obr. 12 Otázka č. 9 dotazníkového šetření. Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka číslo 10: *Jaký je Váš názor na Českou spořitelnu? (možno zaškrtnout více možností)* Mezi respondenty převažovala odpověď „nemám názor“ a to ve 27% případů. Dále jí následovala odpověď, že nabídka je pro ně nezajímavá (24% respondentů), 21% respondentů mělo názor, že ČS chová neférově a 25% respondentů zastávalo názor, že ČS nabízí kvalitní služby.



Obr. 13 Otázka č. 10 dotazníkového šetření. Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka číslo 11: *Co očekáváte od Vaší banky? (možno zaškrtnout více možností).* U této otázky převažovala odpověď, že klienti očekávají férový přístup - žádné poznámky pod čarou, žádné skryté poplatky (25% respondentů), následovaná bezplatným internetovým bankovnictvím (24%), nepožadováním poplatků za příkaz (20%) a 17% respondentů očekávalo bezplatné výběry ze všech bankomatů. Naopak pouze 13% respondentů očekávalo dobrý úrok na spořicím účtu.



Obr. 14 Otázka č. 11 dotazníkového šetření. Zdroj: Vlastní zpracování

10.3 Statistické hypotézy

Pro otestování závislosti mezi některými faktory týkající se této práce jsem stanovil statistické hypotézy, které jsem následně pomocí Pearsonova χ^2 testu závislosti otestoval. Ve všech výpočtech byla použita alfa 0,05

Byly stanoveny tyto hypotézy:

H1: Klienti nízkonákladových bank jsou statisticky významněji spokojenější než klienti klasických bank

H2: Míra uvažování o změně banky ve skupině respondentů je závislá na výši poplatků, které měsíčně zaplatí bance

H3: Klienti nízkonákladových bank statisticky významněji očekávají férový přístup od jejich banky

H4: Existuje závislost mezi nedůvěrou k nízkonákladovým bankám a názorem, že Česká spořitelna poskytuje kvalitní služby.

H5: Existuje statisticky významná závislost mezi znalostí/neznalostí o nabídce Equa bank a věkem respondentů

10.3.1 Ověření hypotéz

Hypotéza H1

U této hypotézy dosahuje χ^2 hodnot 8,56. Pro daný stupeň volnosti (2) jsou kritické hodnoty 5,99, proto zamítám nulovou hypotézu a mohu tvrdit, že klienti nízkonákladových bank jsou statisticky významněji spokojenější než klienti klasických bank. U klientů nízkonákladových bank dosahovala spokojenost s nabízenými produkty a službami 86%, zatímco u klientů klasických bank pouze 68%.

Hypotéza H2

U této hypotézy dosahuje χ^2 hodnot 47.024. Pro daný stupeň volnosti (4) jsou kritické hodnoty 9,48, proto zamítám nulovou hypotézu a mohu tvrdit, že klienti, kteří platí vyšší měsíční poplatky, ve větší míře uvažují o změně banky.

Hypotéza H3

U této hypotézy dosahuje χ^2 hodnot 2,26. Pro daný stupeň volnosti (1) jsou kritické hodnoty 3,84, proto nezamítám nulovou hypotézu a nemohu tvrdit, že klienti nízkonákladových bank statisticky významněji očekávají férový přístup od jejich banky.

Hypotéza H4

U této hypotézy dosahuje χ^2 hodnot 3,426. Pro daný stupeň volnosti (2) jsou kritické hodnoty 5.99, proto nezamítám nulovou hypotézu a nemohu tvrdit, že existuje závislost mezi nedůvěrou k nízkonákladovým bankám a názorem, že Česká spořitelna poskytuje kvalitní služby.

Hypotéza H5

U této hypotézy dosahuje χ^2 hodnot 9,165. Pro daný stupeň volnosti (3) jsou kritické hodnoty 7,81, proto zamítám nulovou hypotézu a mohu tvrdit, že existuje statisticky významná závislost mezi znalostí/neznalostí o nabídce Equa bank a věkem respondentů - respondenti ve věku 25 až 40 let znají Equa bank nejvíce (55%).

Pouze 53% respondentů, kteří uvažují o změně banky, zná Equa bank. 82% jich očekává od své banky férový přístup, 60% dobrý úrok na spořicím účtu a 72% bezplatné výběry ze všech bankomatů v ČR.

Pouze 32% respondentů v cílové skupině 26-40 let Equa bank ví o výhodných podmínkách jejich běžného účtu, ve skupině 40-55 pouze 24%.

11 DOPORUČENÍ PRO EQUA BANK A ČESKOU SPOŘITELNU

Výsledkem této práce je doporučení pro oba bankovní domy, které by mělo vést k udržení nebo upevnění jejich pozice na retailovém trhu. České spořitelně doporučuji tyto změny: Stylizovat se více jako důvěryhodná společnost (vytěžit z nevýhody nízkonákladových bank), zjednodušit ceník a podmínky nabídek (i nízkonákladové banky nabízejí velké balíčky běžného účtu za 100 Kč měsíčně, ovšem za férových podmínek). U spoření například zavést pouze jeden produkt – aktuální nabídka je příliš komplikovaná a značně nevýhodná pro klienty. Pokud by nabízela jednoduchý produkt například s úročením 1% až 1,5% za aktuální situace, dokázala by oslovit poměrně velkou část klientů, kteří nedůvěřují nízkonákladovým bankám. Samozřejmě tyto změny se netýkají vkladních knížek.

Bylo by zajímavé sledovat, zda klienti, které klasická banka naláká na studentské účty zdarma a dotaci na ISIC, pak při změně společenského postavení v této bance zůstávají, neboť vysoké poplatky vedou ve velké k míře k uvažování o změně banky. V opačném případě by bylo vhodné sjednotit ceník poskytovaných služeb a zaměřit se na přilákání mladých klientů pomocí jiných lákadel.

Doporučení pro Equa bank: Společnost by se měla zaměřit na lepší propagaci vlastní značky. Dosavadní kampaň považuji za nedostatečnou. Taktéž propagace pomocí motivace klientů k akvizici známých je nedostatečná. Konkurenční mBank nabízí 500 Kč pro oslovujícího a nově získaného klienta, Equa bank pouze 150 Kč pro každého. Společnost by se dále měla zaměřit na propagaci vlastních služeb. Klienti od bank požadují férové služby bez skrytých dodatečných poplatků a podmínek, bezplatné výběry z bankomatů či dobrý úrok na spořicím účtu. Tato společnost tyto služby nabízí, ale potenciální klienti o této nabídce nevědí. Zvláště alarmující je tato neznalost u klientů, kteří zvažují změnu banky. Za největší hrozbu považuji konkurenta Air bank. Společnost bude muset do budoucna bojovat proti této bance o své místo na poli nízkonákladových bank. Ovšem aby její podnikatelský model začal vydělávat, je nutné investovat větší částky do reklamy a také zkvalitnit celkovou marketingovou komunikaci. Je na místě zvážit, zda banka chce opravdu nabízet nejvyšší úrok na spořicím účtu, neboť nespokojenost s tímto parametrem není zdrojem úvah klientů o změně banky a při volbě nové banky také nehraje velkou roli. Spíše bych doporučil výměnu debetních karet klientů za Master Card Debit, u kterých je třetinový poplatek za výběr z cizího bankomatu a zaměření se na propagaci běžného účtu. Při požadavku na minimální příjem na účtu 10 000 Kč měsíčně může banka těžit z levně získaných

zdrojů pomocí využití sedliny a klienti si zde mohou převést následně i své úspory. Při zachování současného stavu se tato banka nemusí nikdy stát výdělečnou a za pár let jí může potkat úpadek.

ZÁVĚR

Cílem této práce bylo srovnání nabídky pro retailovou klientelu klasické a nízkonákladové banky na příkladu České spořitelny a.s. a Equa bank a.s. V teoretické části jsem zpracoval potřebné teoretické prostředky pro pochopení zákonitostí českého bankovního trhu. V praktické části jsem nejprve analyzoval postavení obou bankovních domů v rámci jim typově podobných bank, následně jejich nabídku pro retailovou klientu a na závěr jsem se zaměřil na marketingový výzkum zaměřený na retailovou klientelu bank. Východiska této práce jsem shrnul v části doporučení.

Díky získaným poznatkům celkově hodnotím nabídku nízkonákladové banky jako výhodnější pro klienta ve většině případů. Ovšem jak ukazuje dotazníkové šetření, klienti těmto bankám nedůvěřují. Zde se nabízí otázka jak tento problém vyřešit. Zda vybudovat (nákladnou) síť poboček, které mohou zlepšit celkové vnímání nízkonákladových bank klientem či nabízet nižší úrok (vysoký úrok značí větší riziko pro vkladatele) a zaměřit se pouze na poskytování férových služeb, které klienti očekávají od své banky ve větší míře, než dobrý úrok na spořicím účtu.

Poměrně zajímavým faktorem je větší míra spokojenosti u klientů nízkonákladových bank než u klientů klasických bank. Tento faktor může naznačovat vícero výstupu – klienti nízkonákladových bank jsou méně nároční, tudíž snadněji uspokojitelní. Nebo naopak jimi poskytovaný poměr cena služeb / kvalita služeb je opravdu lepší než u klasických bank a tedy se odráží v celkové spokojenosti klientů.

Nejzásadněji hodnotím potřebnost změny ekonomického modelu u nízkonákladových bank - musí nastavit jejich model tak, aby byly schopné začít vydělávat, ale zároveň si zachovaly vysokou míru spokojenosti klientů. Při dalším růstu musí prolomit nedůvěru klientů v nízkonákladové bankovnictví. U zvoleného zástupce Equa bank právě vysoká ztrátovost jejího modelu představuje velký problém pro budoucí fungování této banky.

Klasické banky musí jejich obchodní model uzpůsobit tak, aby dokázal více uspokojit jejich klienta a byl více férový vůči nim. Na jedné straně zde máme požadavek vlastníků na ziskovost, ovšem na druhé straně při setrvávajícím stavu klasické banky riskují své budoucí zisky, neboť hrozí odchod klientů k „férové“ a levnější nízkonákladové konkurenci. Pro zkoumanou Českou spořitelnu představuje problém především velký tlak na rušení poplatků za poskytované služby, neboť tato položka se podílí na celkových ekonomických výsledcích banky z větší míry, než je tomu u jiných klasických bank.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

ČESKÁ REPUBLIKA, 1992. Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách. In: *Sbírka zákonů*.

BELÁS, Jaroslav, 2010. *Management komerčných bánk, bankových obchodov a operácií*. Vyd. 1. Žilina: GEORG, 471 s. ISBN 978-80-89401-18-5.

DVOŘÁK, Petr, 2005. *Bankovnictví pro bankéře a klienty*. 3. přeprac. a rozš. vyd. Praha: Linde, 681 s. ISBN 807201515x.

JUROŠKOVÁ, Lenka, 2012. *Bankovní regulace a dohled*. Praha: Auditorium, 174 s. ISBN 978-80-87284-26-1.

JUŘÍK, Pavel, 2011. *Historie bank a spořitelen v Čechách a na Moravě*. 1. vyd. Praha: Libri, 190 s. ISBN 978-80-7277-488-3.

KAŠPAROVSKÁ, Vlasta, 2010. *Banky a komerční obchody*. Vyd. 1. Kravaře: Marreal servis, 172 s. ISBN 978-80-254-6779-4.

KRÁĽ, Miloš, 2009. *Bankovnictví a jeho produkty*. Žilina: GEORG, 265 s. ISBN 978-80-89401-07-9.

REVENDA, Zbyněk, 2011. *Centrální bankovnictví*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 558 s. ISBN 978-80-7261-230-7

ŠENKÝŘOVÁ, Bohuslava, 2010. *Bankovnictví*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 253 s. ISBN 978-80-7408-029-6.

Internetové zdroje

AIR BANK A.S, 2013a. Air Bank má 90 000 klientů, nejčastěji přechází od velkých bank.. *I banku můžete mít rádi - Air bank* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.airbank.cz/cs/vse-o-air-bank/novinky/air-bank-ma-90-000-klientu-nejcasteji-prechazi-od-velkych-bank/

AIR BANK A.S., 2013b. Informace o Air bank a.s. k 30.9.2012. *I banku můžete mít rádi - Air bank* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.airbank.cz/cs/vse-o-air-bank/dokumenty/povinne-informace/informace-o-air-bank-as-k-30-9-2012-podle-zakona-o-bankach/Contents/0/E88A06955F3D7442CDA02D2B6DF36CEF/resource.pdf

BRE BANK,©2010. MFORUM. *MBank* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.mbank.cz/forum/read.html?f=1&cat=1&i=169716&t=168804

CENTRUM HOLDING, 2012Jde to i bez poplatků, mBank poprvé hlásí zisk. *Aktuálně.cz* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://aktualne.centrum.cz/finance/penize/clanek.phtml?id=746783%22

ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA, ©2003-2013. B - Česká národní banka. *Česká národní banka* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.cnb.cz/cs/obecne/slovnik/b.html

ČESKÁ SPOŘITELNA A.S., ©2009. Pravidla pro poskytování programu výhod. *Osobní finance - Česká spořitelna*[online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.csas.cz/static_internet/cs/Obchodni_informace-Produk-ty/Balicky_produktu/Soukroma_klientela/Prilohy/program_vyhod_pravidla_poskytovani.pdf

ČESKÁ SPOŘITELNA A.S., ©2013a. Česká spořitelna – Konsolidované výsledky za rok 2012. *Osobní finance - Česká spořitelna* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/profil-ceske-sporitelny-d00014413

ČESKÁ SPOŘITELNA A.S., ©2013b. Profil České spořitelny. *Osobní finance - Česká spořitelna* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/profil-ceske-sporitelny-d00014413

ČESKÁ SPOŘITELNA A.S., ©2013c. Osobní účet ČS. *Osobní finance - Česká spořitelna* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/osobni-ucet-cs/o-produktu-d00018958

ČESKÁ SPOŘITELNA A.S., ©2013d. Účelové spoření. *Osobní finance - Česká spořitelna* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/ucelove-sporeni/o-produktu-d00018728

ČESKÁ SPOŘITELNA A.S., ©2013e. Vkladové produkty v Kč. *Osobní finance - Česká spořitelna* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/STANDARD_CONTENT_OT01_007048.XML

ČESKÁ SPOŘITELNA A.S., ©2013f. Úrokové sazby - úvěrové produkty v Kč pro soukromou klientelu. *Osobní finance - Česká spořitelna* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z:

http://www.csas.cz/banka/content/inet/bydleni/cs/STANDARD_CONTENT_OT01_007051.XML

ČSOB, ©2013 . ČSOB - O společnosti ČSOB. *ČSOB* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Profil-CSOB/Stranky/default.aspx

EQUA BANK A.S., ©2013a. Výroční zpráva 2011 Equa bank.. *Equa bank* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.equabank.cz/files/doc/169-vz-2011-cz.pdf

EQUA BANK A.S., ©2013b. Neúčelová hypotéka s výhodným úrokem. *Equa bank* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.equabank.cz/produkty/hypoteky/neucelova-hypoteka/

ERSTE GROUP BANK AG, ©2013. Financial Information. *Home Erste Group* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.erstegroup.com/en/Investors/Financial-Information/CID~0901481b800f65ec/main0render/CP

FIO BANKA A.S., ©2013. Hospodářské výsledky. *Fio banka* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.fio.cz/spolecnost-fio/o-fio-bance/hospodarske-vysledky

FOND POJIŠTĚNÍ VKLADŮ, ©2013. Otázky a odpovědi. *Fond pojištění vkladů* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.fpv.cz/cs/otazky-a-odpovedi.html

INTERNET INFO, S.R.O, ©1998-2013a. Hypotéky. *Měsec.cz* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.mesec.cz/pujcky/hypoteky/pruvodce/

INTERNET INFO, S.R.O., ©1998-2013b. Kreditní karty. *Měsec.cz* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/platebni-karty/kreditni-karty/pruvodce/

INTERNET INFO, S.R.O., ©2011a. AnaCap dokončila akvizici Banco Popolare Česká republika. *Měsec.cz* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.mesec.cz/tiskove-zpravy/anacap-dokoncila-akvizici-banco-popolare-ceska-republika/

INTERNET INFO, S.R.O.., ©2011b. Banco Popolare se mění na Equa bank. Co tomu předcházelo?. *Měsec.cz* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.mesec.cz/clanky/banco-popolare-ic-banka-se-meni-na-equa-bank-historie/

INTERNET INFO S.R.O., ©2011c Zuno už vybralo 10 miliard na vkladech. Pomohla daňová "klička". *Měsec.cz* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z:

http://www.mesec.cz/aktuality/zuno-uz-vybralo-10-miliard-na-vkladech-pomohla-danova-klicka/

INTERNET INFO S.R.O., ©2013. Equa bank podcenila úmysly některých klientů. Z bankomatů vybírali po stokorunách. *Měsec.cz* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.mesec.cz/clanky/equa-bank-podcenila-umysly-z-bankomatu-vybirali-po-stokorunach/

KOMERČNÍ BANKA A.S., ©2013 Výroční zpráva 2011. *Komerční banka* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://kb.cz/file/cs/o-bance/vztahy-s-investory/publikace/vyrocni-zpravy/kb-2011-vyrocni-zprava.pdf?eeb75525319871a5caeff01b1e417d1a

MAFRA A.S., ©2013. Za poslední rok uvítaly malé banky přes 300 tisíc nových klientů. *IDNES.cz* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://finance.idnes.cz/male-banky-pretahuji-klienty-velkym-kvuli-poplatkum-pc7-/bank.aspx?c=A130204_104754_bank_zuk

PARTNERS MEDIA, S.R.O., © 2000 – 2013. Co jsou spořicí účty. *Peníze.cz* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.penize.cz/80304-co-jsou-sporici-ucty

SCOTT& ROSE, S.R.O.,©2012. MBank má v Česku 400 tisíc klientů. *Finparáda* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.finparada.cz/710-mBank-ma-400-tisic-klientu.aspx

ZUNO BANK AG, ©2012 . Euro.jpg.. *Zuno bank* [online]. [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.zuno.cz/global/documents/media-dokumenty/Euro.jpg

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČNB Česká národní banka

ČSOB Československá obchodní banka a.s.

ČS Česká spořitelna a.s.

IPB Investiční a poštovní banka a.s.

KB Komerční banka a.s.

SBČS Státní banka československá

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1 Výše bilanční sumy „klasických“ bank. Zdroj: Vlastní zpracování, data získána z výročních zpráv společností 35
Obr. 2 Srovnání počtu klientů, zisku a příjmů z poplatků Zdroj: Vlastní zpracování, data získána z výročních zpráv společností 35
Obr. 3 Srovnání postavení Equa bank mezi nízkonákladovými bankami Zdroj: Vlastní zpracování 39
Obr. 4 Otázka č.1 dotazníkového šetření. Zdroj: Vlastní zpracování 53
Obr. 5 Otázka č.2 dotazníkového šetření. Zdroj: Vlastní zpracování 54
Obr. 6 Otázka č.3 dotazníkového šetření. Zdroj: Vlastní zpracování 54
Obr. 7 Otázka č.4 dotazníkového šetření. Zdroj: Vlastní zpracování 55
Obr. 8 Otázka č.5 dotazníkového šetření. Zdroj: Vlastní zpracování 55
Obr. 9 Otázka č.6 dotazníkového šetření. Zdroj: Vlastní zpracování 56
Obr. 10 Otázka č.7 dotazníkového šetření. Zdroj: Vlastní zpracování 56
Obr. 11 Otázka č.8 dotazníkového šetření. Zdroj: Vlastní zpracování 57
Obr. 12 Otázka č.9 dotazníkového šetření. Zdroj: Vlastní zpracování 57
Obr. 13 Otázka č.10 dotazníkového šetření. Zdroj: Vlastní zpracování 58
Obr. 14 Otázka č.11 dotazníkového šetření. Zdroj: Vlastní zpracování 58

SEZNAM TABULEK

Tab. 1 Podmínky využití slev prostřednictvím Programu výhod. Zdroj: Vlastní zpracování vycházející z dokumentů banky 41

Tab. 2 Porovnání nabídky Equa bank a České spořitelny pro studujícího klienta. Zdroj: Vlastní zpracování vycházející z dokumentů bank 50

Tab. 3 Porovnání nabídky běžného účtu Equa banka a ČS pro pracujího samostatně žijícího klienta. Zdroj: Vlastní zpracování vycházející z dokumentů bank 51

Tab. 4 Celkové srovnání nabídky Equa bank a ČS pro pracujícího samostatně žijícího klienta. Zdroj: Vlastní zpracování vycházející z dokumentů bank 51

Tab. 5 Porovnání nabídky Equa bank a České spořitelny pro starší důchodkyni. Zdroj: Vlastní zpracování vycházející z dokumentů bank 52