

Mystery shopping v bankovníctví

Kateřina Stárková

Bakalářská práce
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta managementu a ekonomiky

Vyšší odborná škola ekonomická

akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Kateřina Stárková**
Osobní číslo: **M110227**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Finanční řízení podniku**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Mystery shopping v bankovníctví**

Zásady pro vypracování:

Úvod

I. Teoretická část

- Prostudujte odbornou literaturu potřebnou k vysvětlení problematiky zvoleného tématu.
- Stručně objasněte historii vzniku bankovníctví.
- Představte produkty a služby zvolených obchodních bank, které jsou klientům poskytovány v současnosti.

II. Praktická část

- Navštivte vybrané obchodní banky na českém trhu.
- Vyhodnoťte jednání zaměstnanců vybraných obchodních bank podle zjištěných informací.
- Porovnejte produkty navštívených obchodních bank z Mystery shoppingu a zpracujte vhodná doporučení pro potenciální klienty.

Závěr

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

BABOŮČEK, Ivan a kolektiv. Bankovní regulace a dohled. 1. vyd. Praha: Bankovní institut, 2002, 188 s. ISBN 80-726-5053-X.

GLEESON, Simon. International Regulation of Banking: Capital and Risk Requirements. Second edition. United Kingdom: OXFORD University Press, 2012, xxvii, 475 p. ISBN 978-0-19-964398-1.

KALABIS, Zbyněk. Bankovní služby v praxi. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2005, viii, 148 s. ISBN 80-251-0882-1.

KUNERT, Jakub a Jiří NOVOTNÝ. Centrální bankovníctví v českých zemích. Vyd. 1. V Praze: Česká národní banka, 2008, 183 s. ISBN 978-80-87225-06-6.

REVENDA, Zbyněk. Peněžní ekonomie a bankovníctví. 5., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 2014, 423 s. ISBN 978-80-7261-279-6.

ŠEVČÍK, Aleš. Bankovníctví. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2002, 159 s. ISBN 80-210-3019-4.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Eva Valková**

Datum zadání bakalářské práce: **9. června 2015**

Termín odevzdání bakalářské práce: **21. srpna 2015**

Ve Zlíně dne 16. června 2015


Mgr. Pavel Hýl
zast. děkanka




Bc. Ing. Šárka Vránová, Ph.D.
zast. ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním bakalářské 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;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen na elektronickém nosiči v příruční knihovně Fakulty managementu a ekonomiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji bakalářskou 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;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

1. že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval, v případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor;
2. že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně

.....

ABSTRAKT

V bakalářské práci bude představena podstata Mystery shoppingu a vysvětleny jeho zásady. Dále bude řešena obecná problematika bankovníctví spojená s historií a také se současnými produkty a službami, které jsou poskytovány obchodními bankami na území ČR. Bude stručně představen profil vybraných obchodních bank. V praktické části, budou vybrány různé obchodní banky na českém trhu a pomocí Mystery shoppingu budou porovnány poskytované produkty a služby.

Z porovnání obchodních bank budou zjištěny vhodné podmínky, vznikne doporučení pro potenciální klienty a bude zjištěna konkurenceschopnost mezi současnými bankami na českém trhu.

Klíčová slova:

Mystery shopping, bankovní tajemství, obchodní banka, bankovní dohled, počátky bankovníctví.

ABSTRACT

In bachelor thesis will be presented the essence of Mystery Shopping and explained its principles. It will also be dealt with general issues connected with the history of banking, as well as with current products and services, which are provided by commercial banks in the Czech Republic. It will be briefly presented a profile of selected commercial banks. In the practical part will be selected by various commercial banks on the Czech market and using Mystery Shopping will be compared provide products and services.

A comparison of the commercial banks will be found suitable conditions, there will be recommendations for potential clients and competitiveness will be found among the current banks on the Czech market.

Keywords:

Mystery Shopping, Banking Secrecy, Commercial Bank, Banking Supervision, Banking Beginnings.

Ráda bych poděkovala své Vedoucí BP Ing. Evě Valkové, za pomoc a hlavně psychickou podporu, při vypracovávání samotné Bakalářské práce.

Dále bych velice ráda poděkovala své Konzultantce BP Ing. Petře Brázdilové za pomoc při úpravě struktury celkové práce.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 MYSTERY SHOPPING	13
1.1 HISTORIE	13
1.2 MYSTERY SHOPPING JAKO METODA ZJIŠŤOVÁNÍ SLUŽEB	13
1.3 ZÁKLADNÍ ZÁSADY	14
2 BANKOVNICTVÍ	15
2.1 HISTORIE BANKOVNICTVÍ	15
2.2 BANKOVNICTVÍ NA ÚZEMÍ ČESKOSLOVENSKÉ REPUBLIKY 1918 – 1938	15
2.3 TYPY ČESKOSLOVENSKÝCH KOMERČNÍCH BANK.....	16
2.3.1 České banky	16
2.3.1.1 Živnostenská banka	16
2.3.1.2 Další české banky	17
2.4 KRIZE ČESKOSLOVENSKÉ BANKOVNÍ SOUSTAVY 1922 - 1923	17
2.5 OZDRAVNÝ PROCES V ČESKOSLOVENSKÉM BANKOVNICTVÍ.....	17
3 CENTRÁLNÍ BANKA	19
3.1 VZNIK CENTRÁLNÍ BANKY	19
3.2 FUNKCE CENTRÁLNÍ BANKY	20
3.2.1 Emisní funkce.....	20
3.2.2 Vrcholový subjekt měnové politiky	21
3.2.3 Banka bank	21
3.2.4 Banka státu	21
3.3 ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA.....	22
4 VYBRANÉ OBCHODNÍ BANKY NA ČESKÉM TRHU	23
4.1 ČESKÁ SPOŘITELNA	23
4.1.1 Silné partnerství.....	23
4.2 GE MONEY BANK	24
4.3 ČSOB.....	24
4.3.1 Obchodní profil	24
4.4 KOMERČNÍ BANKA	24
4.4.1 Pro občany	25
4.5 ING BANK.....	25
4.6 RAIFFEISENBANK.....	25
4.7 UNICREDIT BANK.....	26
4.8 FIO BANKA	26
4.9 EQUA BANK.....	26
4.10 AIR BANK.....	27
4.11 ŠBERBANK.....	27
5 BANKOVNÍ REGULACE A DOHELD	28
5.1 VÝKON BANKOVNÍHO DOHLEDU	28

5.1.1	Regulace vstupu do bankovního sektoru a výstupu z bankovního sektoru.....	28
5.1.1.1	Bankovní licence v České republice	28
5.1.1.2	Udělení bankovní licence	29
5.2	ZÁKLAD BANKOVNÍHO DOHLEDU – BASILEJSKÉ ZÁSADY	29
5.2.1	Vybrané zásady Basilejské dohody	30
II	PRAKTICKÁ ČÁST	32
6	MYSTERY SHOPPING A JEHO HODNOCENÍ	33
6.1	KRITÉRIA HODNOCENÍ	33
7	MYSTERY V ČESKÉ SPOŘITELNĚ	34
7.1	PRŮBĚH ROZHOVORU	34
7.2	CELKOVÝ DOJEM Z NÁVŠTĚVY	34
7.3	PARAMETRY PRODUKTŮ	35
7.4	HODNOCENÍ ZVOLENÝCH OBLASTÍ	35
8	MYSTERY V GE MONEY BANK	38
8.1	PRŮBĚH ROZHOVORU	38
8.2	CELKOVÝ DOJEM Z NÁVŠTĚVY	38
8.3	PARAMETRY PRODUKTŮ	39
8.4	HODNOCENÍ ZVOLENÝCH OBLASTÍ	39
9	MYSTERY V ČSOB	41
9.1	PRŮBĚH ROZHOVORU	41
9.2	CELKOVÝ DOJEM Z NÁVŠTĚVY	41
9.3	PARAMETRY PRODUKTŮ	42
9.4	HODNOCENÍ ZVOLENÝCH OBLASTÍ	43
10	MYSTERY V KOMERČNÍ BANCE	45
10.1	PRŮBĚH ROZHOVORU	45
10.2	CELKOVÝ DOJEM Z NÁVŠTĚVY	45
10.3	PARAMETRY PRODUKTŮ	46
10.4	HODNOCENÍ ZVOLENÝCH OBLASTÍ	46
11	MYSTERY V ING BANK	48
11.1	PRŮBĚH ROZHOVORU	48
11.2	CELKOVÝ DOJEM Z NÁVŠTĚVY	48
11.3	PARAMETRY PRODUKTŮ	49
11.4	HODNOCENÍ ZVOLENÝCH OBLASTÍ	49
12	MYSTERY V RAIFFEISENBANK	51
12.1	PRŮBĚH ROZHOVORU	51
12.2	CELKOVÝ DOJEM Z NÁVŠTĚVY	52
12.3	PARAMETRY PRODUKTŮ	52
12.4	HODNOCENÍ ZVOLENÝCH OBLASTÍ	53
13	MYSTERY V UNICREDIT BANK	55
13.1	PRŮBĚH ROZHOVORU	55
13.2	CELKOVÝ DOJEM Z NÁVŠTĚVY	55

13.3	PARAMETRY PRODUKTŮ	56
13.4	HODNOCENÍ ZVOLENÝCH OBLASTÍ	56
14	MYSTERY VE FIO BANCE	58
14.1	PRŮBĚH ROZHOVORU.....	58
14.2	CELKOVÝ DOJEM Z NÁVŠTĚVY	58
14.3	PARAMETRY PRODUKTŮ	59
14.4	HODNOCENÍ ZVOLENÝCH OBLASTÍ	59
15	MYSTERY V EQUA BANK.....	61
15.1	PRŮBĚH ROZHOVORU.....	61
15.2	CELKOVÝ DOJEM Z NÁVŠTĚVY	61
15.3	PARAMETRY PRODUKTŮ	62
15.4	HODNOCENÍ ZVOLENÝCH OBLASTÍ	63
16	MYSTERY V AIR BANK	65
16.1	PRŮBĚH ROZHOVORU.....	65
16.2	CELKOVÝ DOJEM Z NÁVŠTĚVY	66
16.3	PARAMETRY PRODUKTŮ	66
16.4	HODNOCENÍ ZVOLENÝCH OBLASTÍ	67
17	MYSTERY VE SBERBANK	69
17.1	PRŮBĚH ROZHOVORU.....	69
17.2	CELKOVÝ DOJEM Z NÁVŠTĚVY	70
17.3	PARAMETRY PRODUKTŮ	70
17.4	HODNOCENÍ ZVOLENÝCH OBLASTÍ	71
18	VYHODNOCENÍ NAVŠTÍVENÝCH POBOČEK.....	73
18.1	VYPOČTENÉ PRŮMĚRY	73
18.2	DOPORUČENÍ PRO POTENCIÁLNÍ KLIENTY	74
	ZÁVĚR	75
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	77
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	80
	SEZNAM OBRÁZKŮ	81
	SEZNAM TABULEK.....	82

ÚVOD

Cílem této práce, je pomocí metody Mystery shopping vyhodnotit jednání zaměstnanců zvolených bank na českém trhu, porovnat nabízené produkty a v závěru zpracovat vhodná doporučení pro potenciální klienty.

V teoretické části bude vysvětlen Mystery shopping, jako jedna z metod hodnocení. Jeho stručná historie a také základní zásady. Dále je pozornost věnována obecné problematice bankovníctví a jeho historii. Představení bankovníctví v době Československa, jak se vyvíjelo a jaké banky se v této době zakládaly.

Veškeré obchodní banky podléhají doзору centrální banky – ČNB, touto problematikou se bude zabývat samostatná kapitola teoretické části BP. V této části bude dále řešen vznik centrální banky a její hlavní funkce, dále ČNB a její bankovní rada.

Podstatná část teoretické části práce se věnuje samotným bankám, které se na českém trhu pohybují. Jejich výběr byl zvolen podle toho, kolik si za svou dobu existence získali klientů. Zvolila jsem tedy 11 obchodních bank na českém trhu a jejich pořadí jak v teoretické tak i v praktické části jsem určila dle data jejich vzniku.

Jako poslední se teoretická část práce zabývá dohledem nad obchodními bankami. Jejich regulací, proč je důležitá bankovní licence a kdo na ni má nárok. V další části je stručně uvedeno několik částí z Basilejských zásad.

V úvodu praktické části bude uvedené stručné zopakování metody Mystery shopping a k čemu nám může pomoci. Dále se bude zabývat kritérii hodnocení, a co bude pro doporučení jedna z rozhodujících částí provedeného Mystery shoppingu.

Mystery shopping probíhal každé úterý odpoledne, v rozmezí od 15:30 do 18:00 hod, v místě mého bydliště tzn. v Brně. Tuto dobu návštěvy jsem zvolila z toho důvodu, že většina potenciálních klientů svoji banku může navštívit. Do každé vybrané banky jsem vstoupila se stejnou větou a tázala se na tři produkty, které by klienti mohli nejvíce využívat, a tím jsou osobní účty, úvěry a spoření. Při každé návštěvě jsem použila níže uvedenou frázi: „V tuto chvíli ukončuji Vysokou školu a ráda bych se dozvěděla, jaké máte podmínky osobního účtu, nějaké informace o spoření a také do budoucna podmínky poskytnutí úvěru u Vaší banky.“

Hodnocení a doporučení je ve většině případů subjektivní, protože veškeré informace o klientech podléhají bankovnímu tajemství. Mezi kritéria hodnocení bude zařazeno

5 oblastí a také podmínky vybraných produktů. Rozhodující pro doporučení potenciálnímu klientovi bude nabídka a podmínky tázaných produktů, doba čekání na obsluhu, osobní kontakt s poradcem a mnoho dalších. Mezi tázané produkty budou zahrnuty osobní účty, úvěry a spoření, mezi které spadají i investice.

Do kritérií hodnocení budou zařazeny tyto oblasti:

1. prostředí banky
2. doba čekání
3. způsob jednání s klienty
4. nabídka alternativních produktů
5. podmínky jednotlivých produktů

I TEORETICKÁ ČÁST

1 MYSTERY SHOPPING

Je metoda vyhodnocování služeb pro klienty diskrétním a profesionálním způsobem. Kdykoliv dojde k interakci mezi klientem a prodejcem, nastává příležitost pro Mystery shopping. Důvod proč se tato metoda nazývá Mystery shopping spočívá v tom, že od kontrolorů služeb se očekává, že budou provádět hodnocení objektivním způsobem bez upoutání pozornosti na svoji osobu a nevyvolali zvláštní zacházení ze strany obsluhujícího personálu či dokonce se s nimi zacházelo jinak než s ostatními klienty. (Mystery shopping, 2010)

Mystery shopping je výborný způsob přivydělat si jako kontrolor služeb ve volném čase. Poskytnutí specifické zprávy o všech detailech zacházení s klienty může přispět ke změně služeb poskytovaných v kterékoliv provozovně. (Mystery shopping, 2010)

1.1 Historie

„První průzkumy, které by se vzhledem k jejich formě mohly zařadit mezi tajný nákup, byly v USA uskutečněny již před více než 50. lety. Využití těchto průzkumů však bylo zaměřeno především na kontrolu poctivosti zaměstnanců a snížení počtu krádeží, zejména ve finančních službách.“ (Úvod do Mystery shoppingu: Historie, 2012).

„Druhou oblastí, kde Mystery shopping rychle zdomácněl, byly pohostinské služby. V posledních desetiletích pak podniky využívají tajný nákup pro ocenění služeb personálu a realizace prodeje, kontrolu politiky cen a kvality výrobků, sledování konkurence a zajišťování koordinace poskytovaných služeb s nařízeními vládních orgánů.“ (Úvod do Mystery shoppingu: Historie, 2012).

1.2 Mystery shopping jako metoda zjišťování služeb

„Mystery shopping je dlouhodobě prověřenou výzkumnou technikou, používanou řadou komerčních i nekomerčních institucí. Účelem projektů Mystery shopping, je zejména vyhodnotit úroveň služeb poskytovaných zákazníkům a v návaznosti na to iniciovat zkvalitnění těchto služeb.“ (Úvod do Mystery shoppingu, 2012)

„I přesto, že v řadě případů je možné získat hodnocení kvality poskytovaných služeb přímým dotazováním zákazníků, existuje celá řada situací, kdy relevantní informace lze získat pouze pomocí techniky Mystery shopping.“ (Úvod do Mystery shoppingu, 2012)

1.3 Základní zásady

1. „Klíčovou charakteristikou Mystery shoppingu je, že zkoumaný subjekt není v době dotazování obeznámen s tím, že je zkoumán, protože tato znalost by mohla vést k jeho atypickému chování a tím i k znehodnocení výsledků studie.“
2. „Za předpokladu, že je Mystery shopping veden profesionálně a zaručuje dodržování práv zkoumaného subjektu, je činností platnou a legitimní.“
3. „Výzkumníci, provádějící Mystery shopping, musí v každém možném ohledu zaručit, aby byla respektována důvěrnost a aby získané poznatky neznevýhodnily či nepoškozovaly zkoumaný subjekt v jeho práci.“
4. „Mystery shopping musí vždy odpovídat platné legislativě na ochranu osobních údajů. Proto musí být vytvořeny odpovídající bezpečnostní záruky jak u klienta, tak ve výzkumné agentuře, aby byly zabezpečeny osobní údaje a nebyly přístupné pro neoprávněné subjekty.“
5. „Ve všech případech je zásadní postupovat podle platné legislativy a jurisdikce.“
6. „Metoda Mystery shopping nesmí být využívána pro podporu distribuce či prodeje vyvoláváním zřetelné spotřebitelské poptávky po výrobku či službě. Výsledky z Mystery shoppingu nesmí být použity jako jediný důvod k propuštění nebo postihu zaměstnanců.“
7. „Ať je použit jakýkoliv scénář pro studie Mystery shopping, vždy musí být zabezpečeno, aby dotazovaní nebyli tázáni na cokoliv, co není zákonné nebo co by v nich vyvolávalo psychickou obavu o jejich osobní bezpečnost, např. co se týče místa, nezpůsobilosti, rodu, etnika.“(Mystery shopping: Základní zásady, 2015)

2 BANKOVNICTVÍ

„Bankovníctví patří v každé vyspělé tržní ekonomice mezi odvětví s největší dynamikou rozvoje. Bez kvalitně fungujících bank není myslitelný výraznější ekonomický pokrok. Vztah bankovního odvětví a ostatních sfér každé ekonomiky je však oboustranný. Vyspělá ekonomika potřebuje vyspělý bankovní systém, a naopak.“ (Revenda, 2011, s. 15)

„Banky patří mezi instituce, jejichž hlavní oblastí činnosti jsou operace a obchody s penězi. Peníze jsou nyní institucionálně spojeny s existencí a fungováním bank. V každé ekonomice z řady příčin existuje u jedněch subjektů dočasně volná kupní síla, u druhých dočasný nedostatek peněžních prostředků. Banky přijímají dočasně volné peněžní zdroje a redistribuuje je, a jdou tedy prostředky mezi nabídkou peněžních úspor a poptávkou po nich.“ (Revenda, 2011, s. 15)

2.1 Historie bankovníctví

Vznik bankovníctví se podle nejmenovaných autorů datuje do období kolem roku 2300 př. n. l., kdy Chaldeové obstarávali platby a poskytovali půjčky v rámci obchodních transakcí. První banky vznikly ve 12. století na území dnešní Itálie, kdy v roli peněz vystupovaly mince z drahých kovů. Banky se zakládaly skupinami směnárníků, kteří obchodovali s penězi v tom smyslu, že za úplatu prováděli nezvyklé operace s mincemi – směňovali různé druhy mincí, prověřovali je kvůli pravosti, správné váhy a mnoho dalších. Brali také mince do úschovy a později je půjčovali jiným obchodníkům. (Revenda, 2011, s. 15)

„Bankovníctví jako zvláštní druh podnikání se začalo rychle rozvíjet od 17. století v souvislosti s objevením směnek, šeků a papírových bankovek. Dalším výrazným impulsem, koncem 19. století, byl vznik bezhotovostních peněz. Rychlý rozvoj bankovníctví byl také podpořen rozmachem velkovýroby a nástupem a rozvojem kapitalismu. K rychlému rozvoji bankovníctví a zdokonalování jeho služeb dochází od druhé poloviny 20. století.“ (Revenda, 2011, s. 15)

2.2 Bankovníctví na území Československé republiky 1918 – 1938

Ekonomika Československa byla v letech 1918 – 1938 nedílně spojena s činností všech druhů moderního bankovníctví. Banky v meziválečném období plnily významnou roli distributora kapitálu v hospodářském životě nově vzniklé republiky. Největší vliv na rozvoj výrobní sféry mladého státu měly obchodní akciové banky, které v daleko větší

míře než za existence habsburské monarchie zasahovaly prostřednictvím akciových účastí, poskytováním úvěrů a prováděním obchodních operací do většiny oborů průmyslového a zemědělského podnikání a terciální sféry. Československé Komerční banky tímto přebíraly úlohu řídicího centra výrobních procesů i zahraniční kapitálové expanze. (Kunert, 2008, s. 25-26)

2.3 Typy Československých komerčních bank

„Z hlediska nadnárodního složení a čerpaných zdrojů kapitálu rozeznáváme v letech 1918 – 1938 šest typů československých komerčních bank:

1. české banky
2. banky s česko-německou správou
3. německé banky
4. slovenské banky
5. banky maďarsko-německé
6. banky rusínské“ (Kunert, 2008, s. 26)

2.3.1 České banky

„Nové státoprávní uspořádání dávalo předpoklady pro mohutný rozvoj zejména nacionálně českých velkobank. Živnostenské banky, České průmyslové banky a Pražské úvěrní banky.“ (Kunert, 2008, s. 26)

2.3.1.1 Živnostenská banka

Budoucí vývoj ukázal, že této příležitosti se chopila především Živnostenská banka. Tato největší česká obchodní banka, pracující především s domácím svěřeným kapitálem, využila příznivého poválečného politického klimatu. V plánech předních politiků nově vzniklého státu byla předurčena jako výchozí hospodářská základna pro opanování klíčových pozic průmyslu i obchodu v novém státě. Vše ulehčovala skutečnost, že řada řídicích funkcionářů ústavu se stala významnými politiky nově utvořené Československé republiky. Blízký byl i vztah prezidenta Tomáše Garriguea Masaryka k vrchnímu řediteli Živnostenské banky JUDr. Jaroslavu Preissovi, zejména v prvních poválečných letech. (Kunert, 2008, s. 26-27)

2.3.1.2 Další české banky

„Krátko po vzniku Československa bylo založeno několik nových nacionálně českých bank napojených na významné československé politické strany, dále oborových a regionálních bank. Po vzoru Agrární banky československé si své bankovní ústavy zakládaly i některé jiné významné politické strany. Národně socialistická strana iniciovala vznik Československé družstevní banky a českoslovenští sociální demokraté si založili Všeobecnou družstevní banku. Oba ústavy získávaly pro své aktivity volné prostředky z přebytků konzumních a výrobních družstev a zároveň se podílely na jejich financování. Pro uspokojení úvěrových potřeb moravských družstev a členů Československé strany lidové pak vznikla i Moravsko-slovenská banka v Olomouci.“ (Kunert, 2008, s. 27-28)

2.4 Krize Československé bankovní soustavy 1922 - 1923

„Na přelomu let 1922 až 1923 otrásla československou bankovní soustavou krize, jejíž řešení a důsledky se protáhly až do konce dvacátých let 20. století. Nejprve došlo k zániku Moravsko-slezské banky, Pozemkové banky a Banky Bohemia a nedůvěra způsobená úpadkem těchto ústavů se šířila dál. Ještě v tomtéž roce zahájila likvidaci i Kupecká banka v Brně. Zákrokem ministerstva financí se za současnosti s jinými bankami podařilo eliminovat negativní důsledky zcela zřejmě se blížícího úpadku některých bank. Pražská úvěrní banka tak sanovala svými prostředky Severočeskou a následně i Řeznicko-arménskou banku, která však navenek působila dále.“ (Kunert, 2008, s. 30-31)

„Příčiny bankovní krize spočívaly, kromě krizových projevů celé československé ekonomiky v letech 1921–1923, v málo odborně způsobilém vedení postižených ústavů. Bankovní krize z let 1922–1924 s neprojevila tak silně u bank s česko-německou správou jako u bank nacionálně českých. Důvod tohoto jevu spočíval v tom, že odolnost českých bank jako celku byla oslabena množstvím malých kapitálově slabých bank.“ (Kunert, 2008, s. 30-31)

2.5 Ozdravný proces v Československém bankovníctví

„Pomoc postiženým bankám přinesl až v říjnu 1924 zákonem zřízený Zvláštní fond pro zmírnění ztrát povstalých a poválečných poměrů, který vlastní činnost zahájil v roce 1926. Vedením jeho agendy byla sice pověřena Zemská banka v Praze, ale o rozdělení příspěvků krizí postiženým peněžním ústavům rozhodovalo kuratorium tohoto fondu, v němž

zasedali zástupci obchodních bank, družstevních záložen a spořitelén.“ (Kunert, 2008, s. 31-32)

„Nárok na finanční pomoc vznikl ústavům, jejichž ztráty byly způsobeny poválečným poklesem hodnoty investic, cen zboží, nedobytnými pohledávkami, z úpisů rakouských válečných půjček i z důsledků měnové reformy z roku 1919. V letech 1924 – 1931 činil podíl obchodních akciových bank na sanačních odvodech do Zvláštního fondu 16 – 19 % z celkové částky. Sanace probíhala ve formě emise 4% dluhopisů, jichž bylo vydáno za 1,64 mld. Kč.“ (Kunert, 2008, s. 31-32)

„Pro sanované banky znamenaly přidělené dluhopisy Zvláštního fondu často jejich záchranu, případně poslední jejich hospodaření. Pro banky, které prosperovaly a sanaci nepotřebovaly, jako Živnostenská banka, Banka československých legií, se však staly přítěží, poněvadž podle zákona byly povinny do Zvláštního fondu přispívat.“ (Kunert, 2008, s. 31-32)

3 CENTRÁLNÍ BANKA

„Centrální bankou je Česká národní banka, která představuje makroekonomické a měnové bankovní centrum. ČNB vznikla na základě rozdělení federace ze Státní banky československé.“ (Ševčík, 2002, s. 16)

Centrální banka je v podstatě samostatná instituce bankovní soustavy, která emituje hotovostní peníze, řídí činnost bankovních subjektů a provádí bankovní dohled. (Ševčík, 2002, s. 18)

3.1 Vznik centrální banky

„Války s destruktivním působením na státní pokladny, sklony pracovníků či vlád k rozhazovačnosti a nedostatečné zdroje v podobě drahých kovů byly historicky nejvýznamnější důvody pro založení specifických bankovních institucí – centrálních bank. Tyto banky měly původně dvě hlavní funkce:

- vedení účtů pro panovníka (vládu)
- úvěrování schodků státní pokladny (státního rozpočtu)

Druhá funkce se velmi často deformovala do podoby dodávání chybějících peněz na krytí výdajů panovníka, resp. vlády. Centrální banky teprve postupem času přestávají působit pouze jako státní pokladny a začínají plnit další funkce.“ (Revenda, 2014, s. 213-214)

„Centrální banky byly založeny jedním ze tří základních způsobů:

1. Pověřením jedné z existujících obchodních bank výkonem obou výše uvedených funkcí. Tento způsob ve vztahu k soukromým bankám nemusel vždy probíhat na principu dobrovolnosti: nejstarší a doposud činná švédská centrální banka Sveriges Riksbank vznikla ze soukromé obchodní banky založené v roce 1656.
2. Emisním zvýhodněním některých obchodních bank. Například v Itálii vzniklo centrální bankovníctví na principu zvýhodnění šesti obchodních bank, kterým na rozdíl od ostatních bank nebyla zakázána emise hotovostních peněz.
3. Založením centrální banky jako nové instituce. Elegantní způsob jak se vyhnout dohadování s existujícími obchodními bankami o možné přeměně v centrální banku byl poprvé použit v Anglii roku 1694, v pátém roce války proti Francii (1689-1697) na základě návrhu skotského obchodníka Williama Patersona. Bank of England

pak emitovala své první bankovky, které se staly vítaným zdrojem financování válečných výdajů.“ (Revenda, 2014, s. 213-214)

„V současné podobě začaly první centrální banky vystupovat zhruba od poloviny 19. století, v řadě zemí se však založení centrální banky datuje až od doby po 2. světové válce. Obvykle platí, že v dané zemi působí jedna centrální banka, ale existují výjimky:

- v některých zemích nemají centrální banku; její činnost zabezpečuje jiná instituce na principu měnové rady, kdy emise domácí měny a měnová politika jako jedny ze základních činností centrálních bank jsou plně závislé na přílivu či odlivu zahraničních měn
- jinde existuje více centrálních bank; zdaleka nejznámější je Federální rezervní systém ve Spojených státech amerických s dvanácti relativně samostatnými bankami a Výborem guvernérů – je nutné zdůraznit, že funkčně jde opět o jedinou centrální banku
- centrální banka nemusí existovat v plně a oficiálně polarizovaných zemích.“(Revenda, 2014, s. 214)

3.2 Funkce centrální banky

Základními funkcemi centrální banky v tržní ekonomice, kterými se tato instituce odlišuje od dalších bank, jsou:

- emisní funkce
- funkce vrcholového subjektu měnové politiky
- funkce regulace bankovního systému

Centrální banky zabezpečují další činnosti, resp. plní další funkce – především vystupují jako banky bank a státu, a spravují devizové rezervy státu. (Revenda, 2014, s. 214)

3.2.1 Emisní funkce

„Centrální banky emitují hotovostní peníze na daném území. Funkce je podepřena emisním monopolem, který je obvykle považován za prioritní definiční charakteristiku centrální banky.“

„Jako první v historii získala emisní monopol – výsadní právo k emisi hotovostních peněz - rakouská centrální banka v roce 1817, původně na dobu 25 let. Anglická Bank of England jako první získala emisní monopol na neomezenou dobu. Fakticky jej začala naplňovat

v rámci tzv. Peelových zákonů od roku 1844. V naší zemi získala emisní monopol Centrální banka ihned po zahájení činnosti v dubnu 1926.“ (Revenda, 2014, s. 215)

3.2.2 Vrcholový subjekt měnové politiky

Měnová politika v obecném vymezení znamená vědomou činnost vrcholné měnové autority – zdaleka nejčastěji centrální banky – zaměřenou na dosahování stanovených konečných cílů, především cíle podpory cenové stability.

Funkci vrcholového subjektu měnové politiky lze chápat dvojím způsobem. Buď centrální banka měnovou politiku pouze provádí, ale nerozhoduje o jejím charakteru a hlavních cílech, nebo o měnové politice rovněž rozhoduje v rámci daném zákonem. V současnosti jsou centrální banky ve většině zemí v měnové oblasti samostatné. (Revenda, 2014, s. 215)

3.2.3 Banka bank

„Centrální banka vede účty ostatním bankám, přijímá od nich vklady, poskytuje jim úvěry a provádí ve vztahu k nim a vzájemně mezi nimi platební, zúčtovací a další operace.

Vklady bank v centrální bance jsou v zásadě trojího druhu. Jednak jde o povinné úložky v podobě povinných minimálních rezerv, dále o prostředky ukládané za účelem umožnit platební a zúčtovací operace prováděné centrální bankou a nakonec o další dobrovolné vklady.“ (Revenda, 2014, s. 216)

3.2.4 Banka státu

„Mikroekonomická funkce centrální banky jako banky státu vyjadřuje skutečnost, že centrální banka vede účty a provádí operace pro vládu, státní instituce a podniky veřejného sektoru. Centrální banka provádí v uvedené funkci značný rozsah operací, které se liší rozsahem, strukturou a technikami operací s finančními prostředky.“ (Ševčík, 2002, s. 27-28)

„Přehled vybraných operací centrální banky:

- správa státního dluhu, poskytování a splácení úvěrů státu, platby úroků, emise pokladničních poukázek a státních dluhopisů.
- poskytnutí úvěru centrální bankou státu, který se provádí úpisem státních cenných papírů a jejím umístěním na finančním trhu. Státní cenné papíry představují úvěr poskytnutý státu, na straně věřitelů jsou bankovní subjekty, dlužníkem je stát.

- vstup centrální banky na trh v pozici kupujícího státních cenných papírů od bank a subjektů trhu v případech, kdy dochází k růstu množství peněz v oběhu nebo v případě monetizace státního dluhu.
- vedení účtů státu, realizace inkasa a úhrad, včetně operací se státním rozpočtem realizuje centrální banka, která také v průběhu rozpočtového období kdy dochází k předstihu výdajů, deficit musí financovat obvykle emisí krátkodobých cenných papírů.“ (Ševčík, 2002, s. 27-28)

3.3 Česká národní banka

„Česká národní banka je ústřední bankou České republiky, zřízenou zákonem č. 6/1993 Sb., o České národní bance. Hlavním cílem činnosti ČNB je péče o cenovou stabilitu prostřednictvím cílování inflace. Pokud tím není dotčen její hlavní cíl, podporuje obecnou hospodářskou politiku vlády, vedoucí k udržitelnému hospodářskému růstu.“ (Kalabis, 2005, s. 3)

„Je právnickou osobou veřejného práva se sídlem v Praze. S vlastním majetkem, včetně devizových rezerv, hospodaří ČNB s odbornou péčí. Do její činnosti lze zasahovat pouze na základě zákona. ČNB je součástí Evropského systému centrálních bank a podílí se na plnění jeho cílů a úkolů. Dále je součástí Evropského systému dohledu nad finančními trhy a spolupracuje s Evropskou radou pro systémová rizika a evropskými orgány dohledu nad finančními trhy.“ (O ČNB, 2003)

Bankovní rada ČNB je jejím nejvyšším řídicím orgánem, její členové se skládají z guvernéra, dvou viceguvernéřů a ze čtyř dalších členů bankovní rady. Všechny členy bankovní rady jmenuje prezident republiky na nejvýše dvě šestiletá období. (O ČNB, 2003)

„Podle článku 98 Ústavy ČR a v souladu s primárním právem EU je hlavním cílem činnosti ČNB péče o cenovou stabilitu. Dosažení a udržení cenové stability, tj. nízko inflačního prostředí v ekonomice, je trvalým příspěvkem centrální banky k vytvoření podmínek pro udržitelný hospodářský růst. Předpokladem účinnosti měnových nástrojů vedoucích k cenové stabilitě je nezávislost centrální banky.“ (O ČNB, 2003)

4 VYBRANÉ OBCHODNÍ BANKY NA ČESKÉM TRHU

Na našem trhu působí v současnosti 44 bank a pobočky zahraničních bank. Část z tohoto počtu jsou tzv. specializované banky, které neposkytují úplnou škálu bankovních služeb, ale spíše se věnují jednomu nebo několika málo typům bankovních produktů. Zpravidla úvěrových, např. Česká exportní banka, Hypoteční banka nebo Stavební spořitelna, kterých je v současnosti na českém trhu 6. (Počet bank v ČR, 2011)

Obchodní banky jsou podnikatelské subjekty, které obchodují s penězi na základě bankovní licence a zprostředkovávají finanční pomoc pro své klienty. Komerční banky se musejí řídit třemi zásadami. Na prvním místě stojí pravidlo likvidity, které znamená, že banka musí kdykoliv dostát svých závazků vůči svým klientům. Jakmile její klient požádá o vyplacení svých peněz uložených na účtu banky, musí je neprodleně dostat. Pravidlo výnosnosti je určováno rozdílem mezi úrokem z poskytovaných úvěrů klientům a úroků, které banka vyplácí ze spořicíh účtů. Banka rovněž obchoduje s penězi klientů, investuje s nimi na burze a tím se snaží jako každý podnikatelský subjekt generovat zisk. Poslední zásadou je bezpečnost, která je podmíněna dvěma předešlými zásadami. (Banky na českém trhu, 2000)

4.1 Česká spořitelna

„Česká spořitelna byla založena v roce 1825 jako první spořitelní instituce na území dnešní České republiky. Je největší bankou v České republice, její služby využívá více než 5 milionů klientů: občané, malé a střední firmy, obce a města, financuje také velké korporace a poskytuje služby v oblasti finančních trhů. Disponuje nejširší sítí poboček a bankomatů v České republice. Důležitou roli hraje také na poli inovací: byla například první bankou na českém trhu, která začala masivně vydávat bezkontaktní karty a vytvářet síť pro jejich využití.“ (Česká spořitelna, 2014)

4.1.1 Silné partnerství

Od roku 2000 je Česká spořitelna členem Erste Group, jednoho z předních poskytovatelů finančních služeb ve střední a východní Evropě se 16,4 miliony klientů v sedmi zemích, z nichž většina je členy Evropské unie. V červenci roku 2001 Česká spořitelna úspěšně dokončila svou transformaci, která se zaměřila na zlepšení všech klíčových součástí banky. Česká spořitelna kontinuálně pokračuje ve zkvalitňování svých produktů a služeb a zefektivňování pracovních procesů. (Česká spořitelna, 2014)

4.2 GE Money Bank

GE Money Bank se svou velikostí a působením řadí mezi přední poskytovatele finančních služeb v České republice. Jde o komplexní systém v oblasti bankovníctví pro velké množství klientů. Pod velmi silnou značkou GE, která svou historií sahá až do roku 1892, dokáže GE Money Bank využít potenciál, jež se pod touto firmou skrývá. Díky velice diverzifikovanému portfoliu podnikání patří GE jako skupina k těm největším a nejsilnějším podnikům na světě. (ABC Banky: GE Money Bank, 2009)

4.3 ČSOB

Československá obchodní banka, a.s. působí jako univerzální banka v České republice. ČSOB byla založena státem v roce 1964 jako banka pro poskytování služeb v oblasti financování zahraničního obchodu a volno měnových operací. V červnu 1999 byla privatizována – jejím majoritním vlastníkem se stala belgická KBC Bank, která je součástí skupiny KBC.

V červnu 2000 ČSOB převzala Investiční a poštovní banku. Po odkoupení minoritních podílů se v červnu 2000 stala KBC Bank jediným akcionářem ČSOB. Do konce roku 2007 působila ČSOB na českém i slovenském trhu. (ČSOB: O společnosti ČSOB, 2015)

4.3.1 Obchodní profil

ČSOB poskytuje své služby všem klientským segmentům, tj. fyzickým osobám, malým a středním podnikům, korporátním a institucionálním klientům. V retailovém bankovníctví v ČR působí banka pod základními obchodními značkami – ČSOB, Era (finanční centra) a Poštovní spořitelna (obchodní místa České pošty). ČSOB svým zákazníkům nabízí širokou škálu bankovních produktů a služeb, včetně produktů a služeb ostatních společností skupiny ČSOB. (ČSOB: O společnosti ČSOB, 2015)

4.4 Komerční Banka

Komerční banka je zavedenou institucí, která patří k těm největším na českém trhu. Zaměřuje se na především na dobré podnikání a investiční bankovníctví. Má přes 1,6 milionů klientů, kteří mohou využívat skoro 400 poboček s 9 000 zaměstnanci a téměř 700 bankomatů po celém území České republiky. Navíc banka nabízí 20 specializovaných business center pro středně velké podniky a 4 centra pro podniky velké. (ABC Banky: Komerční banka, 2009)

4.4.1 Pro občany

Vše začíná u občanů, kterým nabízí půjčování a zhodnocování peněz, pojišťování či financování bydlení. Speciálním segmentem jsou i mladí lidé a studenti, kterým vytváří produkty na míru. Snaží se jim připravovat nejen vedení a správu účtů, ale i výhodné studentské půjčky či zhodnocování prostředků. (ABC Banky: Komerční banka, 2009)

4.5 ING Bank

„ING je globální finanční instituce holandského původu, která v současné době nabízí služby v oblastech bankovníctví, pojišťovnictví, správy aktiv a důchodového zabezpečení. ING si klade za cíl dodávat své finanční služby klientům na základě jejich potřeb, s příkladným servisem, dostupností a za výhodných podmínek.“ (ING Bank, 2015)

„Finanční skupina ING vstoupila na český trh v roce 1991, ING své aktivity zahájila v roce 1992 bankovní pobočkou a Pojišťovnou. Vybuodovala si silné zázemí v bankovníctví a pojišťovnictví. ING bank poskytuje celou škálu bankovních produktů a služeb řadě významných českých i mezinárodních společností a zaujímá tak přední místo mezi bankami v oblasti podnikového financování, kapitálových trhů a treasury produktů. Snahou ING Bank je nabízet svým klientům jednoduché, dostupné a bezpečné řešení pro správu jejich úspor.“ (ING Bank, 2015)

4.6 Raiffeisenbank

Raiffeisenbank a.s. poskytuje od roku 1993 v České republice široké spektrum bankovních služeb soukromé i podnikové klientele. Obsluhuje klienty v síti 120 poboček a klientských center. Poskytuje rovněž služby specializovaných hypotečních center, osobních, firemních a podnikatelských poradců. (Raiffeisenbank, 2015)

„Raiffeisenbank v roce 2013 oslavila 20 let svého působení na českém trhu. Od banky se dvěma pobočkami 39 zaměstnanci v roce 1993 se během 20 let díky úspěšnému organickému růstu vyvinula v pátou největší banku na českém trhu, která nyní spravuje aktiva přesahující 200 miliard korun.“ (Raiffeisenbank, 2015)

„Raiffeisenbank se v České republice zaměřuje především na aktivní střední třídu, tedy klienty, kteří mají zájem o správu svých financí. Banka tak klade důraz především na kvalitu poskytovaných služeb, širší produktové nabídky a kvalitní poradenství a dlouhodobé finanční plánování.“ (Raiffeisenbank, 2015)

4.7 UniCredit Bank

Je významnou českou ale i evropskou bankou, která se specializuje na střední a východní Evropu. Tam si buduje velmi silnou pozici a patří mezi top několik hráčů na trhu. Díky orientaci na tento široký trh umožňuje klientům při mezinárodních vztazích fungovat a provádět platební operace pod stejnou bankou, čímž ušetří klientům řadu prostředků a času. Na Českém trhu banka funguje od roku 2007 spojením úspěšných institucí HVB Bank a Živnostenské banky. (ABC Banky: UniCredit Bank, 2009)

Hlavní myšlenkou UniCredit Bank je především kvalitní produkt, tedy vysoce kvalitní služby všem. Banka se snaží vyjít maximálně vstříc každému, kdo o to projeví zájem. Garance vysokého standardu služeb je jednou ze stěžejních myšlenek celé skupiny. (ABC Banky: UniCredit Bank, 2009)

4.8 Fio Banka

„Fio Banka, a.s. je novou českou bankou, která navazuje na úspěšnou sedmnáctiletou historii Finanční skupiny Fio. Je ryze českým subjektem s českými majiteli a své služby poskytuje na více než sedmnácti pobočkách po celé České republice. Nabízí širokou škálu produktů pro řešení osobních i firemních financí, které lze rozdělit na dvě hlavní oblasti:

- poskytování tradičních bankovních služeb
- zprostředkování obchodů s cennými papíry“

„Mezi typické bankovní služby patří například zřizování běžných, spořicích nebo termínovaných účtů, provádění platebního styku, vydávání platebních karet nebo poskytování úvěrů. Fio Banka přitom zastává strategii nulových poplatků za standardní služby pro všechny bez podmínek a plně individuální přístup při úvěrování menších a středních podniků.“ (Fio Banka, 2014)

4.9 Equa Bank

„Equa bank nabízí jednoduché, srozumitelné a transparentní služby osobního a firemního bankovníctví, k nimž patří běžné a spořicí účty s vedením zdarma, více měnové platební karty, hypotéky, termínované vklady, spotřebitelské půjčky, pojištění a podnikatelské úvěry.“ (Equa bank, 2011)

Vznikla v roce 2011 a za poslední 4 roky představila několik produktů, jako jsou např. hypotéky, konsolidace, různé typy účtů a také otevřela několik poboček v různých městech

po České republice. V současné době má přes 150 000 klientů, 49 obchodních míst po celé ČR a získali 14 ocenění. (Equa bank, 2011)

4.10 Air Bank

Air Bank je člen skupiny PPF (jedné z největších investičních a finančních skupin ve střední a východní Evropě) a mezinárodní skupiny Home Credit Group. Nabízí svoje služby zákazníkům od listopadu 2011. Je moderní bankou 21. století, s pobočkovou sítí a internetovým bankovníctvím nové generace. Air Banka je pro všechny, kteří využívají běžné bankovníctví a chtějí mít banku, která se k nim bude chovat otevřeně, pravdivě a bude je považovat za zákazníky, ne za čísla. (Air bank: O Air Bank, 2011)

4.11 Sberbank

Sberbank je moderní banka s komplexní nabídkou produktů a služeb pro fyzické osoby, malé a střední firmy i velké korporace. Své služby úspěšně nabízí po celé České republice téměř 100 tisícům klientů a dosahuje velmi solidních ekonomických i hospodářských výsledků. Sberbank CZ je dceřinou společností Sberbank Europe AG, která je součástí Skupiny Sberbank. Skupina Sberbank poskytuje své produkty a služby více jak 110 milionům klientům ve 22 zemích.

Sberbank CZ je banka otevřená novým myšlenkám. Zelená barva v jejich logu symbolizuje svěží nabídku atraktivních produktů a služeb pro náročné klienty i svoji orientaci na sociálně odpovědné aktivity směřované k přírodě. (Sberbank, 2015)

5 BANKOVNÍ REGULACE A DOHELD

„Významná úloha připadá centrální bance při koncipování a prosazování pravidel činnosti bankovních institucí v zemi a při kontrole dodržování těchto pravidel. V prvním případě se hovoří o regulaci, v druhém o dohledu. Za neplnění pravidel musejí banky nést odpovědnost, včetně možnosti ztráty bankovní licence a ukončení činnosti.

Regulace a dohled bankovního systému centrální bankou úzce souvisejí s výkonem měnové politiky a některými dalšími funkcemi. Ve všech vyspělých ekonomikách je centrální banka hlavní institucí regulace, samozřejmě s výjimkou základní zákonné úpravy, o které rozhodují zákonodárné sbory. Česká národní banka je jedinou institucí dohledu nejen bankovního systému, ale také celého finančního systému.“ (Revenda, 2014, s. 215)

5.1 Výkon bankovního dohledu

5.1.1 Regulace vstupu do bankovního sektoru a výstupu z bankovního sektoru

„Regulace vstupu do bankovního sektoru má preventivní charakter. Je založena na vymezení minimálních počátečních předpokladů pro obezřetné a ziskové podnikání banky, které zajišťuje perspektivu její konkurenceschopnosti, finanční stability a expanze. Tyto minimální předpoklady byly stanoveny tak, aby snížily pravděpodobnost neumělého řízení banky, které způsobí ztráty vkladatelům a jejím věřitelům nebo zneužití nově založené banky k okrádání veřejnosti a morálnímu hazardu se stabilitou bankovního sektoru na úkor daňových poplatníků. Zkušenosti z historie ze všech zemí totiž ukazují, že bankovníctví je přitažlivé pro osoby, které hledají příležitost k těžbě renty anebo sledují jiné nelegální cíle.“ (Babouček, 2002, s. 138)

„Regulace výstupu ze sektoru vyjadřuje princip, že cílem bankovní regulace a dohledu není zabránit každému bankrotu. Takovýto cíl by byl v příkrém rozporu s principy tržní ekonomiky. Regulace výstupu ze sektoru má nápravný charakter a jejím hlavním cílem je snížit ztráty vkladatelů a věřitelů bank způsobené bankrotem banky.“ (Babouček, 2002, s. 138)

5.1.1.1 Bankovní licence v České republice

„Banky mají specifické postavení v ekonomice spočívající v akumulaci a distribuci úspor FO a PO. Banky při výkonu své podnikatelské činnosti nakládají převážně s cizími zdroji.

Odrazem výlučného a specifického postavení bank je samostatná právní úprava obsahující povolání bank a činnost bank. Touto zvláštní úpravou je zákon o bankách (zákon č. 21/1992 Sb.). Podle tohoto zákona nesmí nikdo bez bankovní licence přijímat vklady od veřejnosti. Nikdo by rovněž neměl ve svém obchodním jménu užívat slovo banka, pokud nemá bankovní licenci.“ (Babouček, 2002, s. 138)

5.1.1.2 Udělení bankovní licence

„Zákon o bankách stanoví podmínky, které musejí být splněny pro její udělení. Bankovní licenci vydává Česká národní banka na základě žádosti subjektu, který chce působit jako banka. Náležitosti žádosti jsou upraveny v primárním předpise – vyhlášce, která se v plném znění zveřejňuje ve Sbírce zákonů.“ (Babouček, 2002, s. 129)

„Vyhláška ČNB č. 166, kterou se stanoví náležitosti žádosti o bankovní licenci, náležitosti žádosti o souhlas ČNB s nabytím nebo zvýšením kvalifikované účasti na bance, s osobou uzavírající smlouvu s bankou nebo s osobou provádějící právní úkon směřující k ovládnutí banky a náležitosti oznámení o snížení kvalifikované účasti na bance nebo o pozbytí postavení ovládající osoby vůči bance.“ (Babouček, 2002, s. 139)

„Bankou může být buď nově založená, nebo již existující akciová společnost. ČNB při posuzování vhodnosti subjektu, že může být bankou, se zaměřuje na čtyři oblasti, kterými jsou:

- akcionáři zakládané banky
- výši základního kapitálu a jeho původ
- vrcholový management zakládané banky
- obchodní plán

Výše uvedené oblasti nejsou posuzovány jednotlivě, protože kvalita každé z nich může ovlivnit činnost budoucí banky a dokonce i ohrozit stabilitu celého bankovního systému.“ (Babouček, 2002, s. 139)

5.2 Základ bankovního dohledu – Basilejské zásady¹

Klasický bankovní dohled je prohlášen Basilejského výboru. Pokud jde o základní zásady pro efektivní bankovní dohled, sepsané Basilejským výborem v září 1997 a znovu vydána v říjnu 2006.² (Gleeson, 2012, s. 15)

¹ Basis of Bank Supervision – the Basel Principles

5.2.1 Vybrané zásady Basilejské dohody

Zásada č. 1 – Cíle, nezávislost, síla, transparentnost a spolupráce³

Efektivní systém bankovního dohledu musí mít jasné vymezení odpovědností a cílů pro každý orgán, který se podílí na bankovním dohledu. Každý tento orgán by měl mít operační nezávislost, transparentní procesy, odpovídající zdroje a bude zodpovědný za plnění svých povinností.⁴(Gleeson, 2012, s. 15-19)

Zásada č. 2 – Přípustné činnosti⁵

Přípustné činnosti institucí, které mají licenci a podléhá dohledu stejně jako banky, musí být jasně definovány a užití slova banka v názvu by mělo být kontrolováno v co největší míře.⁶(Gleeson, 2012, s. 15-19)

² The locus classicus of bank supervision is the statement of the Basel Committee as to the Core Principles for Effective Banking Supervision, produced by the Basel Committee in September 1997 and reissued in a revised vision in October 2006.

³ Principle 1 – Objectives, independence, powers, transparency, and cooperation.

⁴ An effective system of banking supervision will have clear responsibilities and objectives for each authority involved in the supervision of banks. Each such authority should possess operational independence, transparent processes, adequate resources and be accountable for the discharge of its duties.

⁵ Principle 2 – Permissible activities.

⁶ The permissible activities of institutions that are licensed and subject to supervision as banks must be clearly defined and the use of the word bank in names should be controlled as far as possible.

Zásada č. 9 – Problémová aktiva, ustanovení a rezervy⁷

Orgány dohledu si musí být jisté, že banky vytváří a dodržují odpovídající politiku a postupy pro řízení problémových aktiv a hodnocení přiměřenosti opravných položek a rezerv.⁸ (Gleeson, 2012, s. 15-19)

⁷ Principle 9 – Problem assets, provisions, and reserves

⁸ Supervisors must be satisfied that banks establish and adhere to adequate policies and processes for managing problem assets and evaluating the adequacy of provisions and reserves.

II PRAKTICKÁ ČÁST

6 MYSTERY SHOPPING A JEHO HODNOCENÍ

Mystery shopping je metoda vyhodnocování služeb pro klienty diskretním a profesionálním způsobem. Od osoby, která MS provádí, se očekává, že bude provádět hodnocení objektivním způsobem bez upoutání pozornosti na svoji osobu.

6.1 Kritéria hodnocení

Mezi kritéria hodnocení Mystery shoppingu jsem zařadila 5 oblastí, které budou přispívat k závěrečnému doporučení pro potenciální klienty. Část hodnocení proběhne na základě slovního okomentování vybraných oblastí. Následně budou každé oblasti přehledně v tabulce přiděleny body. Vyhodnocení vznikne pomocí aritmetického průměru prostého.

Mezi kritéria hodnocení jsem zařadila těchto 5 oblastí:

1. prostředí banky
2. doba čekání
3. způsob jednání s klienty
4. nabídka alternativních produktů
5. podmínky jednotlivých produktů

Oblast hodnocení	Hodnocená kritéria	Bodové rozpětí
Prostředí banky	Otevírací doba, bariéry vstupu, celkový dojem	1 – 10 bodů
Doba čekání	Čekací doba na pobočce	1 – 10 bodů
Způsob jednání s klienty	Přivítání, průběh rozhovoru, rozloučení	1 – 10 bodů
Nabídka alternativních produktů	osobní účty, spoření, úvěry	1 – 10 bodů
Podmínky jednotlivých produktů	Podmínky, výhody, nevýhody	1 – 10 bodů

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 1 Kritéria hodnocení Mystery shoppingu

7 MYSTERY V ČESKÉ SPOŘITELNĚ

Mystery proběhlo na pobočce Křenová v Brně v 15:00 hod, těsně před zavírací dobou. Pohybuje se tu menší počet klientů než třeba na hlavní pobočce v centru. Pobočka je malá přibližně o pěti poradcích a jeden pokladník. Na to jak je tato pobočka malá tak i zde funguje systém pro číselné pořadí klientů dle jejich příchodu. Už delší dobu mají klienti možnost objednat se dopředu na určitou hodinu přes internetové stránky. Této možnosti jsem nevyužila a počkala si na obsluhu jako každý klient co přišel něco vyřešit.



Zdroj: vlastní fotografie

Obr. 1 Logo České spořitelny

7.1 Průběh rozhovoru

Poradkyně si mne usadila ke stolu a zeptala se, co pro mne může udělat. Vysvětlila jsem jí, že ukončuji studium a chtěla bych se něco dozvědět o podmínkách jejich osobních účtů, spoření a případně do budoucna úvěru. Rozhovor tedy začal základní věcí a to osobním účtem. Bavily jsme se o podmínkách vedení účtu zdarma, co je v základním balíčku a jak účet funguje. Pro nové klienty mají na půl roku vedení zcela zdarma, ale po půl roce už musí klient splňovat nějaké podmínky.

Úvěr je klientům také možné poskytnout, a to i novým klientům na základě Potvrzení o příjmu nebo až po třech měsících co bude příjem zasílán na účet. Informovala mne, že úvěry se poskytují od částky 20 000 Kč do 700 000 Kč, ale úrok není možné říci dopředu, pokud se nepodepíše Žádost o úvěr. O žádost jsem zájem neměla, šlo mi jen o informace.

Spořicí účet nabízí bez poplatků za vedení i výběry na pokladně. Ale upozornila mne, že pokud bych měla zájem o výraznější zhodnocení tak doporučuje investování.

7.2 Celkový dojem z návštěvy

Poradkyně se nepředstavila, jen mne vyzvala, ať se posadím. Veškeré informace podala srozumitelně a pomalu, takže podmínky bylo jednoduché pochopit. Zjišťovala, zda mám uzavřené i další produkty, které mají v nabídce. Poradkyně se pokoušela hned v den

návštěvy uzavřít obchod. Předala mi na sebe vizitku, abych měla možnost v případě zájmu ji kontaktovat.

7.3 Parametry produktů

Osobní účet u České spořitelny je v tuto chvíli nejvhodnější pro nové klienty, protože těm je banka poskytuje zdarma na půl roku bez povinnosti splnit základní podmínky. Pro stávající a po půl roce i nové klienty jsou podmínky nastaveny takto: min. příjem 7 000 Kč za měsíc a nějaký aktivně využívaný produkt, např. úvěr, investice, kreditní karta, hypotéka nebo úvěr ze stavebního spoření. Základní nastavení účtu nabízí:

- internetové bankovníctví
- debetní karta
- 2 výběry z bankomatu u ČS zdarma
- veškeré příchozí platby
- kontokorent

Pokud by měl klient zájem o doplňkové služby tak za ně zaplatí 29 Kč měsíčně. Pokud klient tyto podmínky nesplňuje, platí měsíčně za vedení 69 Kč + ostatní položky.

Spořicí účet nabízí s úrokovou sazbou 0,40 % p. a., do částky 200 000 Kč, pokud klient tuto částku překročí, klesne úroková sazba na 0,01 % p. a.. Je vedený zcela zdarma, klientovi zde nevznikají žádné poplatky ani za výběry na pokladně pobočky.

Úvěr Česká spořitelna poskytuje od částky 20 000 Kč do 700 000 Kč, s úrokovou sazbou od 6,9 % p. a.. Přesnou sazbu není možné určit před podpisem nezávazné Žádosti o úvěr, po té se klient dozví přesné podmínky, které mu je schopna nabídnout. Při uzavření úvěru klient zaplatí jednorázově 1 % poplatek za poskytnutí úvěru, a kdyby měl zájem úvěr předčasně doplatit, zaplatí další 1 % za mimořádnou splátku. Další poplatky již nejsou, pouze kdyby měl klient zájem o pojištění úvěru na základní část, a to je: invalidita, úmrtí a pracovní neschopnost. Druhý stupeň pojištění je rozšířen o ztrátu zaměstnání, tím je ale o to dražší. Úvěr je poskytnut až po 3 měsících příchozího příjmu na účet, ale když je klient u České spořitelny delší dobu tvoří se mu nabídka na předem schválenou částku.

7.4 Hodnocení zvolených oblastí

Prostředí banky – banka poskytuje klientům bezbariérový vstup do pobočky, tudíž ji mohou navštívit i klienti s tělesným postižením. Otevírací doba v určitých dnech

neposkytuje klientům dostatek času pro vyřešení svých požadavků. Nejvhodnější doba je na pobočce Křenová ve dnech pondělí a středa, kdy je pobočka otevřena do 17:00 hod. Celkový dojem pobočky: pobočka je malá a přehledná, hned při vstupu je portál s pořadníkem, který klienty řadí dle toho, co potřebují vyřešit. Když si náhodou klient není jist, kterou službu si má vybrat, přistoupí k němu poradce a zeptá se, jak může pomoci.

Doba čekání – na obsluhu jsem čekala celkově 5 minut.

Způsob jednání s klientem – poradkyně pozdravila, ale nepředstavila se. Poradkyně byla sympatická a velice ochotná a samotný rozhovor trval 15 minut. Při rozloučení předala vizitku a podala ruku.

Nabídka alternativních produktů – osobní účet nabízí Česká spořitelna pouze jednoho typu a s podmínkami. Spoření má ČS s nízkou úrokovou sazbou, ale zcela bez poplatků. Proto mi poradkyně nabídla investování s lepším zhodnocením. Česká spořitelna nabízí dva typy úvěrů, klasický úvěr pro FO a konsolidace.

Podmínky jednotlivých produktů – osobní účet na půl roku pro nové klienty zcela zdarma, po půl roce musí splňovat tyto podmínky: min. příjem 7 000 Kč a aktivně využívaný produkt. Výhody: pro nové klienty na půl roku zdarma. Nevýhody: nutnost využívat další produkt a zpoplatněny ostatní drobné položky. Spoření nabízí s úrokovou sazbou 0,40 % p. a., ale účet zcela bez poplatků a finance vždy k dispozici. Výhody: účet zcela zdarma a peníze kdykoliv k dispozici. Nevýhody: nízká úroková sazba, nad částku 200 000 Kč úroková sazba 0,01 % p. a.. Úvěry nabízí od 20 000 Kč do 700 000 Kč s úrokovou sazbou od 6,9 % p. a.. Klient zaplatí poplatek 1 % za sjednání úvěru, dále 1% poplatek za mimořádnou splátku. Dále co klientovi zasahuje do poplatků je částka za Pojištění schopnosti splácet, která se počítá z výše úvěru. Výhody: klient se dozví výsledek ihned, peníze ihned po podpisu smlouvy na osobním účtu. Nevýhody: poskytnutí spojeno se spoustou poplatků.

Oblast hodnocení	Bodové ohodnocení
Prostředí banky	7 bodů
Doba čekání	5 bodů
Způsob jednání s klienty	7 bodů
Nabídka alternativních produktů	6 bodů
Podmínky jednotlivých produktů	5 bodů

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 2 Hodnocení zvolených oblastí – Česká spořitelna

8 MYSTERY V GE MONEY BANK

Mystery proběhlo na jedné z poboček v centru Brna na ulici Lidická, ve zvolený den odpoledne. Pobočka je rozdělena na normální bankovní služby a na firemní poradenství. Mají zavedený vyvolávací systém, kterého jsem si při vstupu do pobočky nevšimla a tak si pro mne poradkyně přišla. Nemusela jsem čekat ani 5 minut. Posadila si mne na přepážku a já jí sdělila, co by mě zajímalo. Na pobočce bylo asi 5 poradců a pokladní, dále přibližně tři klienti, ale ti již byli obsluhováni.



Zdroj: vlastní fotografie

Obr. 2 GE Money Bank

8.1 Průběh rozhovoru

Zeptala se, o co bych měla zájem, tak jsem jí sdělila důvod své návštěvy. Rozhovor pokračoval zjištěním, že nejsem klientem GE Money bank a poradkyně si na základě této skutečnosti začala dělat poznámky do předtištěného archu. Ptala se, zda mám někde vedený osobní účet a za jakých podmínek, dále jak osobní účet využívám a co bych si představovala. Na základě zjištěných informací mi nabídla osobní účet Bene+ a představila mi jeho podmínky. Také se doptala na rodinu, kde mají vedený účet a jak jsou s ním spokojeni. Účet, který mi nabídla, byl pouze pro nové klienty.

Spořicí účet mají za podmínek cílové částky s úrokem 0,6 % p. a.. Jako poslední byl dotaz na podmínky úvěru, ale poradkyně mi bez podepsané Žádosti o úvěr prakticky žádné informace nesdělila. Celkový rozhovor trval 10 minut.

8.2 Celkový dojem z návštěvy

Poradkyně se nepředstavila, ale snažila se udržovat oční kontakt. Když zjistila, že jsem nový klient, začala si dělat poznámky do předtištěného archu. Doptala se na moje dosavadní zkušenosti s osobním účtem a dle toho se snažila vytvořit co nejlepší nabídku. Informace podala srozumitelně, ale pouze základní, ze kterých se špatně chápalo, jak jejich

produkty vlastně fungují. K obchodu přímo nepřistoupila, pouze předala dvě vizitky i pro někoho známého, abychom si v případě mého zájmu domluvily schůzku na přesnou dobu.

8.3 Parametry produktů

Osobní účet Genius Bene+ je pro nové klienty a podmínka je pouze příjem 10 000 Kč měsíčně příchozí platba. Tento typ účtu nabízí:

- až 30 % zpět za platby kartou u partnerů bene+ v ČR
- 4x měsíčně výběr z bankomatu GE Money Bank v ČR
- veškeré tuzemské příchozí platby a odchozí transakce realizované elektronicky
- mezinárodní platební kartu
- bezkontaktní nálepku
- snížení úrokové sazby u hypotéky o 0,5 % ročně při měsíčním kreditním příjmu 15 000 Kč
- vedení kontokorentního úvěru Flexikredit s možností čerpat účet do minusu

Pokud ovšem klient podmínku příchozí platby 10 000 Kč nesplní, účet je zpoplatněný částkou 149 Kč měsíčně.

Spořicí účet typu Genius 8 je do částky 100 000 Kč úročen úrokovou sazbou 0,6 % p. a., pokud by se tato částka překročila, úroková sazba automaticky klesá na 0,2 % p. a.. Účet je pro klienty veden zcela zdarma a mají možnost si naspořené peníze vybrat na pobočce GE Money Bank. Uložení peněz na spořicímu účtu je zcela bezpečné, vklady jsou ze zákona pojištěny. Účet je zakládán na dobu neurčitou, bez termínů a výpovědních lhůt.

Expres půjčka je pro klienty dostupná od částky 20 000 Kč do 800 000 Kč, bez udání účelu a splatností až 96 měsíců. K této půjčce není potřeba zástava ani ručitel, pouze Potvrzení o příjmu pokud si klient nenechává zasílat výplatu na účet u GE Money Bank. Je možno úvěr pojistit, jedná se o tzv. Pojištění schopnosti splácet, které zahrnuje pracovní neschopnost, ztrátu zaměstnání, invaliditu a úmrtí.

8.4 Hodnocení zvolených oblastí

Prostředí banky – banka poskytuje klientům bezbariérový přístup do pobočky, vhodné i pro klienty s tělesným postižením. Otevírací doba je velice příhodná, nejvhodnější doba pro návštěvu pobočky je v pondělí, protože mají otevřeno až do 18:00 hod., ostatní dny je otevírací doba omezena do 17:00 hod.. Celkový dojem: pobočka je velice prostorná

s informační přepážkou. Klient má možnost vést soukromý rozhovor s poradcem na přepážce.

Doba čekání – na obsluhu jsem čekala přibližně 3 minuty.

Způsob jednání s klientem – poradkyně se při příchodu klienta nepředstavila, pouze podala otázku, jak může pomoci. Samotný rozhovor trval 10 minut, po celou dobu si poradkyně dělala poznámky a pak nabídla vhodná řešení. Doptala se i na rodinu a přátele, zda již někdo u jejich banky má vedený nějaký produkt. Při rozloučení předala dvě vizitky, a nabídla možnost domluvení schůzky.

Nabídka alternativních produktů – GE poskytuje klientům více typů účtů, ale z důvodu příchodu nového klienta nabídla poradkyně pouze jeden typ, který má jisté podmínky. Spoření nabízejí jak spořicí účet, tak i možnost investování. Úvěr poskytuje GE Money bez nutnosti zástavy nebo ručitele. Požaduje pouze Potvrzení o příjmu od zaměstnavatele.

Podmínky jednotlivých produktů – na osobní účet musí klientovi přicházet měsíčně 10 000 Kč a má jej zcela bez poplatků. Pokud tuto podmínku nesplní, platí za vedení 149 Kč měsíčně. Výhoda: aby měl klient vedení zdarma, stačí měsíční příchozí platba 10 000 Kč. Nevýhoda: při nesplnění podmínky, platí klient za vedení účtu 149 Kč měsíčně. Spořicí účet poradkyně nabídla v typu Genius 8, který poskytuje úrokovou sazbu 0,6 % p. a.. Výhoda: klient má peníze kdykoliv k dispozici. Nevýhoda: úroková sazba je poskytnuta do částky 100 000 Kč. Úvěr poskytují od min. částky 20 000 Kč s dlouhou dobou splatnosti. Výhoda: vysoký maximální limit 800 000 Kč. Nevýhoda: při první schůzce jsem jako klient žádnou nevýhodu nezaznamenala.

Oblast hodnocení	Bodové ohodnocení
Prostředí banky	8 bodů
Doba čekání	7 bodů
Způsob jednání s klienty	8 bodů
Nabídka alternativních produktů	7 bodů
Podmínky jednotlivých produktů	6 bodů

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 3 Hodnocení zvolených oblastí – GE Money Bank

9 MYSTERY V ČSOB

Mystery proběhlo na jedné z hlavních poboček v centru Brna na ulici Joštova. Pobočka je velice prostorná a rozdělená na několik částí, a to na 2 pokladny a přibližně 10 přepážek s poradci, kterých fungovalo pouze 7. Ve chvíli mé návštěvy se na pobočce nacházelo několik klientů, kteří již byli obsluhováni. Funguje zde tzv. pořadník na čísla, ale na obsluhu jsem v hale čekala 6 minut. Chvíli po mém příchodu si mne zavolala poradkyně ke svému stolu. Přišla jsem se stejným požadavkem jako do každé navštívené banky a to zeptat se na podmínky osobních účtů, úvěru a spoření.



Zdroj: vlastní fotografie

Obr. 3 Logo ČSOB

9.1 Průběh rozhovoru

Začaly jsme s poradkyní řešit důvod mé návštěvy na pobočce. Na informačním letáku mi začala vysvětlovat podmínky osobního účtu a nabídla mi i účet v režimu student. Sdělila mi, že kdybych doložila aktuální Potvrzení o studiu, mohu mít účet zcela bez poplatků až do 26 let. Další částí byli podmínky poskytnutí úvěru a jeho nejvyšší možnou částku a tou je 600 000 Kč. Úroková sazba se u neúčelové půjčky pohybuje od 8,9 % p. a. a výše úvěru, na kterou může klient dosáhnout, se odvíjí od výše příjmu.

Když jsme se dostaly k poslednímu důvodu mé návštěvy a to ke spoření, poradkyně mi začala vysvětlovat, jaké mají úrokové sazby a přešla rovnou k možnosti investování. Zkoušela mi ukázat na jejich nových internetových stránkách, jakou mají nabídku podílových fondů, ale měla trochu problém se na stránkách vyznat.

9.2 Celkový dojem z návštěvy

Na obsluhu jsem čekala 6 minut a po té jsem byla zavolána k poradkyni a náš rozhovor trval 15 minut. Poradkyně se nepředstavila, věděla základní informace, které se týkali osobního a spořicího účtu. Ale když navrhla investování jako lepší variantu zhodnocení, nemohla se vyznat na internetových stránkách, takže podala jen kusé informace. Uzavřít

obchod se nepokoušela, ale předala vizitku a sdělila mi, že jakmile se rozhodnu tak ji můžu kontaktovat.

9.3 Parametry produktů

ČSOB nabízí klientům několik typů účtů a jsou rozděleny podle toho, jak by je klient mohl využívat. První je klasické ČSOB Konto, to klientům nabízí:

- 2 výběry z bankomatu měsíčně, další jsou za 6 Kč
- 2 odchozí tuzemské platby zadané elektronicky, další jsou za 3 Kč
- bezkontaktní kartu
- příchozí tuzemské platby zdarma
- elektronické bankovníctví
- možnost přečerpání účtu

Tento balíček u ČSOB Konta je zpoplatněn částkou 55 Kč měsíčně. Také jsou zpoplatněny další položky navíc, o které by měl klient zájem. Další možností je Plus konto, které klientům nabízí vše zdarma, pokud bude klient nechávat zasílat na účet každý měsíc min. 15 000 Kč. Pokud by tuto částku nezasílal, je účet zpoplatněn částkou 99 Kč měsíčně.

Další typ účtu je tzv. Exkluzivní konto, které je určeno pro náročnější klienty, ve svém balíčku nabízí:

- neomezený počet příchozích a odchozích tuzemských plateb
- neomezený počet výběrů z bankomatů ČSOB
- zlatá bezkontaktní karta
- bezkontaktní karta pro partnera
- korunový i devizový účet
- možnost povoleného přečerpání účtu
- elektronické bankovníctví

Za vedení Exkluzivního konta klient neplatí, pokud má u ČSOB vklady přes 1 mil. Kč, jinak platí částku 400 Kč měsíčně.

Spořicí účet ČSOB klientům nabízí zcela zdarma, nevznikají zde žádné poplatky za vedení ani za výběry finančních prostředků. Úrokovou sazbu nabízejí do částky 1 mil. Kč 0,45 % p. a., pokud by se klient dostal nad naspořenou částku 1 mil. Kč, automaticky úroková sazba klesá na 0,20 % p. a.. Minimální vklad je 5 000 Kč a nabíhá 1 den výpovědní lhůta.

Úvěr poskytuje ČSOB v limitu od 20 000 Kč do 600 000 Kč s úrokovou sazbou od 8,90 % p. a. a splatností 7 let. Klient neplatí poplatky za poskytnutí ani správu. Má možnost 3x zdarma zaplatit mimořádnou splátku, jinak další je zpoplatněna 1% z výše mimořádné splátky. Klient má možnost zdarma si splátku zvýšit, snížit nebo si splátku odložit. Dále klient platí Pojištění schopnosti splácet a to ve třech variantách:

1. Pojištění pro případ smrti nebo invalidity
2. Pojištění pro případ smrti nebo invalidity a pracovní neschopnosti
3. Pojištění pro případ smrti nebo invalidity, pracovní neschopnosti a ztráty zaměstnání

9.4 Hodnocení zvolených oblastí

Prostředí banky – na pobočku je možný bezbariérový přístup, je vhodná pro klienty s tělesným postižením. Otevírací doba je pro klienty každý den stejná do 17:00 hod., kromě pátku kdy je otevřeno pouze do 16:00 hod.. Celkový dojem: pobočka je velice prostorná, rozdělena na bankovní služby, pokladny a firemní poradenství. Přepážky jsou nepřehledně uspořádané, není na první pohled zjevné, na kterou přepážku byl klient zavolán.

Doba čekání – na obsluhu jsem čekala 6 minut, dle pořadového čísla.

Způsob jednání s klientem – poradkyně se nepředstavila, vyzvala mne, ať se posadím. Sdělila jsem důvod své návštěvy a poradkyně dle sdělených informací nemohla v jednu chvíli doporučit adekvátní řešení. Při rozloučení poradkyně předala pouze vizitku, kdyby měl klient zájem o další kontakt.

Nabídka alternativních produktů – ČSOB nabízí 3 typy účtů a jsou rozděleny dle poskytovaných služeb a také poplatku za jeho vedení. Poradkyně nabídla i možnost studentského účtu po předložení Potvrzení o studiu. Spoření poskytuje ČSOB klientům s úrokovou sazbou 0,45 % p. a. do částky 1 mil. Kč. S ohledem na nízkou sazbu, poradkyně doporučila možnost investování. Úvěry nabízejí od min. částky 20 000 Kč s úrokovou sazbou od 8,9 % p. a..

Podmínky jednotlivých produktů – tři typy účtů a každý je jinak nastaven. Klient musí splňovat příchozí platbu 15 000 Kč měsíčně, aby neplatil za jeho vedení. Výhoda: klient má možnost vybrat si z více typů účtů. Nevýhoda: pokud nesplní podmínku, platí za vedení účtu. Spoření nabízí úrokovou sazbu 0,45 % p. a., účet je veden zcela zdarma a min. vklad

je 5 000 Kč. Výhoda: stejná úroková sazba do částky 1 mil. Kč. Nevýhoda: nutnost podat výpověď ve lhůtě jednoho dne. Úvěr lze poskytnout na základě Potvrzení o příjmu. Max. částka, kterou je ČSOB schopna poskytnout je 600 000 Kč, k úvěru musí být založeno Pojištění schopnosti splácet. Výhoda: neplatí se za správu ani poskytnutí úvěru žádné poplatky. Nevýhoda: pokud chce klient více jak 3x za dobu trvání úvěru zaplatit mimořádnou splátku zaplatí poplatek 1 % z výše mimořádné splátky.

Oblast hodnocení	Bodové ohodnocení
Prostředí banky	7 bodů
Doba čekání	4 body
Způsob jednání s klienty	5 bodů
Nabídka alternativních produktů	7 bodů
Podmínky jednotlivých produktů	6 bodů

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 4 Hodnocení zvolených oblastí - ČSOB

10 MYSTERY V KOMERČNÍ BANCE

Mystery proběhlo na malé pobočce mimo centrum Brna, v městské části Vinohrady. Pobočka je malá jen pro dva poradce a malou pokladnu. Zjistila jsem, že v KB jsou velice zatíženi na to, aby klient komunikoval pouze se svým poradcem na základě domluvené schůzky. Z toho důvodu jsem si domluvila schůzku se svým bankovním poradcem na 16:00 hod v úterý a chtěla jsem s ním probrat nastavení svého osobního účtu, možnosti úvěru a spoření.



Zdroj: vlastní fotografie

Obr. 4 Logo Komerční banky

10.1 Průběh rozhovoru

Poradce si mne usadil ke stolu a začali jsme řešit důvody mé návštěvy. Řešili jsme nastavení osobního účtu, protože klientem již jsem. Probírali jsme podmínky a také jak by se dal osobní účet nastavit jinak, aby byl výhodnější. Dále jsme řešili spoření, které klientům poskytují. Je rozděleno na dva typy, ale i tak mi doporučoval spíše investování, než spořicí účet. Když jsme se v rozhovoru dostali k možnosti poskytnutí úvěru, sdělil mi za jakých podmínek je možno úvěr poskytnout a také, jestli již mám někde nějaké závazky. Nabízejí totiž i možnost konsolidace závazků od jiných společností, aby klientovi ušetřili finanční prostředky.

10.2 Celkový dojem z návštěvy

Poradce si mne pozval ke stolu chvíli po tom, co jsem přišla na pobočku, protože jsme měli dohodnutou schůzku na určitou hodinu. Představil se a podal mi ruku, jako vždy když potřebuji něco vyřešit. Když jsem se ptala na podmínky spoření, tak se pokoušel uzavřít

obchod, abych měla u KB více produktů. Předal mi vizitku, kdybych se náhodou rozmyslela a měla o tuto možnost zájem.

10.3 Parametry produktů

Osobní účet pro klienty je rozdělený do několika balíčků, podstatný rozdíl je v poplatcích za vedení. Pro studenty je účet nastavený zdarma, ale ostatní vybrané položky jsou klientovi zpoplatněny, musí samozřejmě doložit Potvrzení o studiu. Klasický balíček je klientovi zpoplatněn a stojí 68 Kč, ale KB nově zavedla program Moje Odměny, který zajišťuje slevu za vedení účtu.

Spoření nabízí KB ve dvou typech Spořicí konto Bonus a Spořicí konto Bonus Aktiv. Obě tato konta slibují vysoké zhodnocení, vedená v korunách bez výpovědní lhůty. U Spořicího konta Bonus probíhá připisování úroků ze základní sazby čtvrtletně, u obou spořicích kont je bonus připisován vždy pololetně a je počítán vždy z nejnižšího zůstatku za dané pololetí.

KB poskytuje dva typy půjček, jedna se vztahuje pouze na nový úvěr pojmenovaný Osobní úvěr, který se pohybuje od 30 000 Kč do 600 000 Kč s maximální splatností 6 let. Úroky se pohybují od 8 % p. a., a samozřejmě se musí splácet z účtu vedeného u KB. Úvěr je čerpán jednorázově, a splácen vždy k 20. dni v měsíci.

Další možností je konsolidace, což je sloučení úvěrů od jiných bank s dobou splatnosti na 10 let. U konsolidace s nejdelší dobou splatnosti se úroková sazba může pohybovat až kolem 9 % p. a..

10.4 Hodnocení zvolených oblastí

Prostředí banky – banka je velice malá pouze pro dva poradce a malou pokladnu. Do banky se lze jednoduše dostat a je vhodná pro starší i tělesně postižené klienty. Otevírací doba je nejdelší v pondělí, kdy je pobočka otevřena do 17:00 hod. s hodinovou pauzou na oběd. Jinak je pobočka pro klienty otevřena každý den do 16:30 hod.. Celkový dojem: pobočka je malá, snadno dostupná. Klient zde může vyřídit vše, co by mohl potřebovat.

Doba čekání – na pobočce jsem nečekala, z důvodu domluvení schůzky na určitou hodinu.

Způsob jednání s klientem – poradce mne na přepážce přivítal podáním ruky a představil se. Celkový rozhovor trval 15 minut, a řešili jsme nastavení osobního účtu a další produkty, které mají v nabídce. Při rozloučení poradce předal vizitku a podal ruku.

Nabídka alternativních produktů – osobní účet nabízí KB ve dvou typech jako studentský, který je veden zdarma a klasický osobní účet, který je zpoplatněn. Místo spoření mi poradce nabídl možnost investování, protože nabízí lepší zhodnocení. Úvěry klientům poskytují od min. částky 30 000 Kč, a pokud má klient i jiné závazky, poradce nabídne alternativu konsolidace pro ušetření na splátkách.

Podmínky jednotlivých produktů – osobní účet nabízí KB bez podmínek, jediná podmínka vzniká studentům, kteří musí doložit Potvrzení o studiu. Výhody: v programu Moje Odměny je osobní účet zdarma. Nevýhody: student sice neplatí vedení účtu, ale platí za ostatní položky. Spořicí účty má KB dva typy, ale i tak nabízí možnost investování. Výhody: peníze k dispozici, slibují vysoké zhodnocení. Nevýhody: úroky jsou připisovány jednou za 3 měsíce. U úvěru je podmínkou splácení z účtu u KB a doložení Potvrzení o příjmu. Výhody: peníze ihned na osobním účtu, s možností nízké úrokové sazby. Nevýhody: nízká doba splatnosti, klient nemá možnost zvolit si den splátky, který by klientovi vyhovoval.

Oblast hodnocení	Bodové ohodnocení
Prostředí banky	6 bodů
Doba čekání	9 bodů
Způsob jednání s klienty	7 bodů
Nabídka alternativních produktů	7 bodů
Podmínky jednotlivých produktů	6 bodů

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 5 Hodnocení zvolených oblastí – Komerční banka

11 MYSTERY V ING BANK

Mystery proběhlo na malé mobilní pobočce v Brně, kde se nacházely pouze dvě poradkyně. Nikoho v době mé návštěvy neobsluhovaly, takže bylo možno se hned posadit a dotazovat se na zvolené produkty, které nabízejí.



Zdroj: vlastní fotografie

Obr. 5 Logo ING bank

11.1 Průběh rozhovoru

Poradkyně mne vyzvala, ať se posadím a Náš rozhovor mohl začít. Když jsem se začala ptát na běžný účet, poradkyně mi začala na informačním letáku vysvětlovat co je tzv. ING Konto. Rozhovor pokračoval v parametrech, že účet je veden zcela zdarma a je úročen 0,70 % p. a.. Velice mne to překvapilo, protože žádný osobní účet takové úroky nenabízí.

Po chvíli mne poradkyně upozornila na skutečnost, že je potřeba mít další účet u jiné banky pokud bych se později k penězům potřebovala dostat. K účtu totiž není platební karta ani na žádné pobočce nejsou pokladny. V tu chvíli jsem zjistila, že osobní účty vůbec nenabízejí a to ani úvěrové produkty.

11.2 Celkový dojem z návštěvy

Poradkyně vystupovala velice mile, ale nepředstavila se. Jméno jsem zjistila pouze ze jmenovky, kterou měla připnutou na halence. Velkým překvapením pro mne bylo, že ING ve svém portfoliu nabízí pouze spořicí účty a investice. Návštěva byla velice rychlá, celkové vysvětlení produktu trvalo necelých 10 minut. Poradkyně se nepokoušela uzavřít obchod, ale zmínila se o probíhající akci, která zahrnovala doporučit nějakého nového klienta, který by si založil právě zmiňovaný spořicí účet.

Poradkyně sama od sebe nepředala vizitku a ani nepozvala na následnou schůzku. ING Bank je vhodná pouze na spořicí produkty.

11.3 Parametry produktů

ING Bank nabízí pouze dva produkty a to Spořicí účet a Investice.

Spořicí účet je veden zcela zdarma s úrokem 0,70 % p. a. do výše 500 000 Kč. Pokud klient přesáhne stanovenou částku, snižuje se úrok na 0,50 % p. a.. Jediná položka, kterou by mohl klient zaplatit je výpis z účtu, při frekvenci měsíční nebo čtvrtletní částku 20 Kč. Jinak je výpis zasílán pouze ročně a to bez poplatku.

ING Investice jsou určeny pro klienty, kteří mají zájem o výraznější zhodnocení svých finančních rezerv. Je možno investovat do Podílových fondů, které neobsahují žádné poplatky a min. investovaná částka je 500 Kč. Je samozřejmě možné investovat jednorázově větší částku nebo pravidelnými úločkami každý měsíc.

11.4 Hodnocení zvolených oblastí

Prostředí banky – jedná se o jedinou a malou pobočku v Brně v nákupním centru Špalíček. Otevírací doba je pro klienty velice příznivá, na pobočce je otevřeno každý den od 10:00 hod. do 20:00 hod.. Celkový dojem: pobočka je velice malá, ve večerních hodinách se na pobočce nachází většinou jedna poradkyně. Na pobočce nemá klient možnost soukromého rozhovoru s poradcem, protože kolem pobočky se neustále nacházejí jiní občané.

Doba čekání – na obsluhu jsem nemusela čekat, nenacházel se zde žádný klient.

Způsob jednání s klientem – poradkyně se nepředstavila, pouze se zeptala, co pro mne může udělat. Celkový rozhovor trval 10 minut, poradkyně byla ochotná předat základní informace a informační letáky. Při rozloučení poradkyně předala informační letáky.

Nabídka alternativních produktů – ING nabízí pouze spořicí účty a možnost investování.

Podmínky jednotlivých produktů – spořicí účet je pro klienty veden zcela bez poplatku. Úrokovou sazbu nabízí 0,70 % p. a. do částky 500 000 Kč. Výhoda: vysoký limit se zajímavou úrokovou sazbou. Nevýhoda: s částkou nad 500 000 Kč klesá úroková sazba na 0,50 % p. a..

Oblast hodnocení	Bodové ohodnocení
Prostředí banky	4 body
Doba čekání	9 bodů
Způsob jednání s klienty	6 bodů
Nabídka alternativních produktů	2 body
Podmínky jednotlivých produktů	4 body

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 6 Hodnocení zvolených oblastí – ING bank

12 MYSTERY V RAIFFEISENBANK

Mystery proběhlo na pobočce v Brně, která je umístěna na ulici Masarykova. Pobočka je malá a hned při vstupu se klient ocitne kousek od hlavní pokladny a za rohem jsou umístěni poradci, takže na ně není moc vidět. Hned při vstupu do pobočky ke mně přistoupil ředitel pobočky a ptal se na důvod mé návštěvy. Zavolal poradkyni, která se mi měla věnovat. Protože v tu chvíli obsluhovala na pokladně, požádal mne tudíž o strpení. Než se poradkyně dostavila na své pracovní místo, začal se mne ptát, o co konkrétně bych měla zájem. Rozhovor trval asi 5 minut a během rozhovoru k nám přistoupila poradkyně a odvedla mne ke stolu.

Na pobočce se nacházela jedna pokladní, 2 poradci a nováček, který se u našeho rozhovoru zaučoval. Na pobočce je i klientům umožněn přístup na internetové stránky Raiffeisenbank.



Zdroj: vlastní fotografie

Obr. 6 Logo Raiffeisenbank

12.1 Průběh rozhovoru

Rozhovor o produktech, které Raiffeisenbank nabízí, začal již se samotným ředitelem pobočky, kde jsme se bavili o velice základních parametrech. Poté rozhovor pokračoval s poradkyní již na přepážce, kde mne vybídla, ať se posadím. Začala mi vysvětlovat parametry osobního účtu, který nabízí a jeho dva typy. Při rozhovoru si zapisovala poznámky do předtištěného archu, který by měl pomoci při lepším porozumění klientovi.

Když jsme se bavili o podmínkách osobního účtu, poradkyně se mne ptala, jaký mám nebo zda už vím, jaký budu mít příjem, až nastoupím do zaměstnání. Účty sice nabízejí bez poplatků, ale za předpokladu, že se na účet posílá min. 15 000 Kč měsíčně a musí odejít 3 tuzemské platby. Po chvíli jsme volně přešly na podmínky poskytování úvěru. Poradkyně mi sdělila, že když budu min. 6 měsíců provádět transakce na účtu a bude se

zasílat příjem, vytváří se tzv. Předschválená linka na úvěr. Když se linka vytvoří je pak jednodušší úvěr schválit a poskytnout.

Poslední částí rozhovoru byl spořicí účet, který také klientům nabízejí za úrokovou sazbu 1,3 % p. a. do 150 000 Kč. Pokud měl klient naspořenou částku nad 150 000 Kč, snižuje se úrok na 1,2 % p. a. a musí podat výpověď na 21 dní dopředu.

12.2 Celkový dojem z návštěvy

Celková doba obsluhy se pohybovala okolo 20 minut. Poradkyně se představila a podala mi ruku. Byla velice vlídná, na vše mi odpověděla, informace předávala srozumitelně a vše dostatečně vysvětlila. Dotazovala se i na další produkty, které mají v nabídce, aby mohla vytvořit co nejzajímavější nabídku. Sama od sebe předala vizitku pro případný další kontakt a požádala i mne o telefonní číslo, že mne sama bude za týden kontaktovat, jak jsem se rozhodla. Volně přešla k nabídce uzavření osobního účtu již v tu chvíli našeho rozhovoru, ale to jsem s díky odmítla.

12.3 Parametry produktů

Osobní účet v typu eKonto SMART u Raiffeisenbank je nastaven pro klienty tímto způsobem:

- vedení účtu zdarma při splnění podmínek, min. příjem 15 000 Kč a 3 odchozí transakce
- zdarma neomezený počet výběrů z bankomatů všech bank v České republice
- zdarma neomezený počet tuzemských elektronických plateb
- zdarma debetní karta a bezkontaktní nálepka
- zdarma vedení kreditní karty
- zdarma bezúročná rezerva 1 000 Kč bez úroků
- spořicí účet
- neomezený počet vkladů hotovosti na pokladně

Pokud ovšem klient tyto podmínky nesplňuje, platí za vedení účtu měsíčně 99 Kč. Dále má možnost si k účtu přikoupit balíčky např. výběry z bankomatů v zahraničí za 40 Kč nebo všechny tuzemské platby zadané přes pobočku i telefon. Další možností je eKonto KOMPLET, který má o něco více služeb a je vhodnější pro náročnější klienty, ale i tak

pokud klient splňuje podmínky aktivity, platí za vedení 129 Kč měsíčně, a pokud tyto podmínky nesplňuje, platí až 250 Kč měsíčně.

Spořicí účet Raiffeisenbank nabízí za výhodných podmínek, když klient spoří do cílové částky 150 000 Kč, dosáhne na úrokovou sazbu 1,3 % p. a.. Pokud ovšem cílovou částku překročí, úroková sazba automaticky klesne na 1,2 % p. a. a vzniká podmínka, že pokud si chce klient peníze vybrat, musí podat výpověď, která je nastavena na 21 dní.

Úvěr může banka klientovi poskytnout bez udání účelu do maximální výše 600 000 Kč, s úrokovou sazbou mezi 11 % p. a. a 15% p. a.. Pokud klient nemá u Raiffeisenbank osobní účet, kam nechodí příjem, musí dodat Potvrzení o příjmu od zaměstnavatele. Když ovšem klient osobní účet má založený, kam je posílán příjem od zaměstnavatele, tvoří se klientovi po půl roce nabídka na úvěr a po té je pro banku jednodušší klientovi úvěr schválit a poskytnout.

12.4 Hodnocení zvolených oblastí

Prostředí banky – na pobočku na ulici Masarykova je pro skupinu potenciálních klientů bariéra vstupu, pobočka neposkytuje možnost bezbariérového přístupu. Otevírací doba je pro klienty nejvhodnější ve dnech pondělí a středa do 18:00 hod. Celkový dojem: pobočka je malá, ale poskytuje klientům mnoho možností. Samotné poradce na přepážkách, pokladnu a samoobslužný portál, kde má klient možnost přihlásit se do internetového bankovníctví.

Doba čekání – na obsluhu jsem čekala 10 minut, ale mezi tím se mi věnoval ředitel pobočky.

Způsob jednání s klientem – poradkyně se při mém příchodu představila a podala mi ruku na uvítanou. Celkový rozhovor trval 20 minut, poradkyně byla velice ochotná sdělit podstatné informace. Udržovala oční kontakt a ptala se i na další produkty, které mají v nabídce. Při rozloučení předala vizitku a sdělila mi, že mne bude sama za týden kontaktovat, jak jsem se rozhodla.

Nabídka alternativních produktů – osobní účet banka nabízí ve dvou typech a každý je vhodný pro jinak náročného klienta. Nabízí eKonto SMART a eKonto KOMPLET. Spořicí účet nabízejí s limitovanou částkou pro výhodnou úrokovou sazbu. Úvěry banka poskytuje klientům na základě Potvrzení o příjmu nebo předschválené linky.

Podmínky jednotlivých produktů – osobní účty banka poskytuje bez poplatků, pokud klient splní podmínku příjmu 15 000 Kč měsíčně. Když klient tuto podmínku nesplní, zaplatí za vedení účtu u eKonta SMART částku 99 Kč a u eKonta KOMPLET částku 129 Kč měsíčně. Výhoda: banka požaduje jednu podmínku pro vedení zdarma. Nevýhoda: částka 15 000 Kč může být pro potenciální klienty vysoká. Spoření nabízí s úrokovou sazbou 1,30 % p. a. do částky 150 000 Kč. Výhoda: vysoká úroková sazba do nízké cílové částky. Nevýhody: pokud klient překročí částku 150 000 Kč, klesne úroková sazba na 1,30 % p. a., klient musí podat výpověď ve lhůtě 21 dní. Úvěr nabízí do max. výše 600 000 Kč a úrokovou sazbou v rozmezí od 11 % p. a. do 15 % p. a.. Výhoda: klientovi se po půl roce tvoří nabídka na úvěr. Nevýhoda: nelze předčasně klientovi sdělit informaci o úrokové sazbě, na kterou bude mít nárok.

Oblast hodnocení	Bodové ohodnocení
Prostředí banky	8 bodů
Doba čekání	4 body
Způsob jednání s klienty	10 bodů
Nabídka alternativních produktů	8 bodů
Podmínky jednotlivých produktů	8 bodů

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 7 Hodnocení zvolených oblastí - Raiffeisenbank

13 MYSTERY V UNICREDIT BANK

Mystery proběhlo taktéž odpoledne na pobočce v Brně na náměstí Svobody. Na pobočce se v tu chvíli nacházelo 5 klientů a 4 poradci. Přitom pobočka je rozdělena na bankovní služby a firemní bankéře. Pobočka je velice prostorná a klidná, takže klient může s poradcem vše vyřídit v klidu a diskrétně. Při příchodu jsem si nevšimla žádného vyvolávacího zařízení, tak jsem čekala, až si mne na pobočce někdo všimne.



Zdroj: vlastní fotografie

Obr. 7 Logo UniCredit Bank

13.1 Průběh rozhovoru

S poradcem jsme se začali bavit o důvodu, kvůli kterému jsem se rozhodla navštívit jejich banku. Začal mi tedy vysvětlovat, jaké mají podmínky osobního účtu, který klientům nabízejí, a také se zajímal, zda mám v současnosti u jiné banky vedený osobní účet. Ptal se, jak jej mám nastaven, zda něco platí a jak moc jej využívám.

Dále jsme pokračovali nabídkou spořicíh produktů, kde mi klasický spořicí účet nedoporučoval, protože má nízkou úrokovou sazbu. Z toho důvodu mi nabídl investiční spoření přes partnerskou firmu Pioneer Investments.

Poslední částí byla možnost poskytnutí úvěru a jeho podmínky. Nikdy není pro poradce jednoduché říci přesnou výši úvěru a jeho úrokovou sazbu, v tomto případě musí klient podepsat nezávaznou Žádost o úvěr, kterou jsem ale odmítla. Sdělil mi přibližnou úrokovou sazbu, kam až se může vyšplhat a rozmezí v jakém jsou schopni úvěr poskytnout. A je také potřeba doložit Potvrzení o studiu pokud příjem není zasílán na osobní účet.

13.2 Celkový dojem z návštěvy

Na obsluhu jsem čekala 7 minut a celkový rozhovor trval 20 minut. Poradce mi opravdu vše vysvětlil a nabídl možnosti, jak lze jejich produkty využívat. Pokoušel se uzavřít

obchod ve formě investic, protože dle jeho názoru mají lepší zhodnocení než klasický spořicí účet. Vizitku nepředal, musela jsem o ni požádat.

13.3 Parametry produktů

UniCredit Bank nabízí pro klienty UKonto, které má velice jednoduché parametry. Nejvýhodnější je pro studenty, protože mají vedení zcela zdarma do 26 let a nemusí dokládat Potvrzení o studiu. Nad 26 let je vedení zpoplatněno částkou 199 Kč, pokud si ovšem klient posílá minimálně 12 000 Kč měsíčně na účet, tak má vedení zcela zdarma. Nový klienti mají při založení osobního účtu výhodu v tom, že první dva měsíce fungování účtu nemusí splňovat podmínku příjmu. Velikou výhodou mít bankovní účet u UniCredit Bank, jsou výběry ze všech dostupných bankomatů všech obchodních bank zcela zdarma.

Spořicí účet je pro klienty velice nevýhodný, protože úroková sazba je velice nízká a to pouze 0,3 % p. a.. Hlavně z toho důvodu mi jej poradkyně ani nenabízela a rovnou přešla na formu investování přes externího partnera Pioneer Investments.

Úvěr lze poskytnout každému, ale má samozřejmě podmínky pro jeho poskytnutí. Výše úvěru se pohybuje od 30 000 Kč až do 600 000 Kč. Maximální doba splatnosti je 84 měsíců, na delší dobu splatnosti se nelze dopracovat. Úrokové sazby se mohou pohybovat od 7 % p. a. nahoru a pro nové klienty je samozřejmě úroková sazba vždy vyšší. Při úvěru nad 250 000 Kč je nutný spoludlužník, musí se splácet z aktivně využívaného účtu a co je zvláštní tak vždy k 20. dni v měsíci. Samozřejmostí je i pojištění, které banka neodpustí a poplatek za sjednání. Schvalovací proces trvá přibližně jeden až dva dny a další zajímavá informace, že když se úvěr splatí předčasně, tak se poměrná část za povinné pojištění vrací zpět.

13.4 Hodnocení zvolených oblastí

Prostředí banky – pobočka poskytuje pro klienty bezbariérový přístup. Otevírací doba pobočky je pro klienty nejvhodnější uprostřed týdne, tedy ve středu, kdy má pobočka otevřeno až do 18:00 hod.. Celkový dojem: pobočka je velice prostorná a rozdělena na bankovní služby a firemní klientelu. Přepážky jsou daleko od sebe, takže umožňují klientům při rozhovoru soukromí.

Doba čekání – na obsluhu jsem čekala 7 minut.

Způsob jednání s klientem – poradce se nepředstavil, jen mne vyzval, ať se posadím. Celkový rozhovor trval 20 minut, poradce mi sdělil veškeré informace a poskytl doporučení jak produkty využívat. Při odchodu poradce vizitku nepředal, musela jsem o ni požádat.

Nabídka alternativních produktů – nabízejí jeden typ osobního účtu Ukonto, které má jednu podmínku, aby klient neplatil za vedení účtu. Spořicí účet je pro klienty u UniCredit Bank nevýhodný, protože poskytuje velice nízkou sazbu. Proto poradci nabízejí spíše možnost investic. Úvěry poskytují od částky 30 000 Kč s nízkou úrokovou sazbou a se splatností až 84 měsíců.

Podmínky jednotlivých produktů – vedení osobního účtu zdarma je podmíněno příchozí platbou 12 000 Kč měsíčně. Pokud klient tuto částku na osobní účet nezasílá, je zpoplatněn částkou 199 Kč měsíčně. Výhoda: poskytuje klientům možnost neomezených výběrů z bankomatů všech obchodních bank na českém trhu zdarma. Nevýhoda: Spoření poskytuje s úrokovou sazbou 0,30 % p. a., s ohledem na nízkou úrokovou sazbu poradci doporučují možnost investování. Výhoda: finance kdykoliv k dispozici. Nevýhoda: nízká úroková sazba. Úvěr poskytuje klientům do výše až 600 000 Kč s nízkou úrokovou sazbou. Výhoda: při předčasném splacení se vrací poměrná část za Pojištění schopnosti splácet. Nevýhoda: od částky 250 000 Kč je nutný podpis spoludlužníka.

Oblast hodnocení	Bodové ohodnocení
Prostředí banky	8 bodů
Doba čekání	3 body
Způsob jednání s klienty	6 bodů
Nabídka alternativních produktů	6 bodů
Podmínky jednotlivých produktů	6 bodů

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 8 Hodnocení zvolených oblastí – UniCredit Bank

14 MYSTERY VE FIO BANCE

Návštěva proběhla na pobočce v Brně na ulici Joštova. Pobočka je rozdělena na dvě části a to na přepážky s bankovními produkty a na přepážky pouze s investičními službami. Mezi tímto rozdělením se hned kousek od vstupu nachází pokladna. Na pobočce se nacházeli pouze dva poradci, jinak byla pobočka prázdná.



Zdroj: vlastní fotografie

Obr. 8 Logo Fio banky

14.1 Průběh rozhovoru

Poradce si mne pozval ke své přepážce a dotázal se, s čím mi může pomoci. Začala jsem se tedy ptát na podmínky jejich osobních účtů, spoření a případně úvěrů. Poradce si vzal do ruky ceník s informacemi, které se vztahují právě na osobní účet. Začal mi vysvětlovat, že zařízení, vedení i zrušení účtu je zcela zdarma a neplatí se žádné poplatky.

Začala jsem se ptát na možnosti spoření nebo investování, na to mi poradce pouze dal nabídku spojenou se sazebníkem. Poslední částí rozhovoru byl úvěr, a to mi sdělil, že úvěry nenabízejí, pouze hypotéky nebo kontokorenty.

14.2 Celkový dojem z návštěvy

Na obsluhu jsem čekat nemusela, ale byla velice rychlá. Celý rozhovor trval 5 minut, což mne opravdu překvapilo. Poradce se nepředstavil, ani neměl zájem o to uzavřít nějaký produkt. Pouze mi předal velice základní informace, dva letáky a tím to skončilo. Jako potenciální klient jsem se necítila dobře, spíše jsem měla pocit, že obtěžuji.

14.3 Parametry produktů

Osobní účty Fio banka nabízí zcela zdarma bez jakékoliv podmínky. V balíčku klient nalezne: internetové bankovníctví, odchozí i příchozí platby zdarma, platební kartu s jednorázovým poplatkem 99 Kč nebo 10 výběrů z bankomatu za měsíc a další výběry za poplatek 9 Kč.

Spořicí účet Fio banka nabízí klientům s úrokovou sazbou 0,30 % p. a. jak v českých korunách, tak i v eurech.

14.4 Hodnocení zvolených oblastí

Prostředí banky – banka neposkytuje klientům bezbariérový přístup do pobočky. Pro starší a tělesně postižené klienty může být přístup do pobočky obtížný. Otevírací doba je pro klienty příhodná, celý týden je otevřeno do 18:00 hod, kromě pátku. Celkový dojem: pobočka je malá, přibližně pro tři poradce a je velice tmavá. Poskytuje klientům online přístup k jejich osobnímu účtu.

Doba čekání – na obsluhu jsem čekala 3 minuty. Poté si mně poradce zavolala k přepážce.

Způsob jednání s klientem – poradce se nepředstavil, ale vyzval mne, ať se posadím. Celkový rozhovor trval pouhých 5 minut, poradce mi sdělil pouze základní informace a předal informační letáky. Poradce vizitku nepředal, ale ani jsme si ji nevyžádala.

Nabídka alternativních produktů – Fio banka poskytuje klientům pouze osobní účet jednoho typu, spoření a investice. Co se týče úvěrů tak poskytuje pouze kontokorenty a hypotéky.

Podmínky jednotlivých produktů – osobní účet je klientovi poskytnut zcela zdarma, bez splnění jakékoliv podmínky. Výhoda: neplatí za vedení účtu. Nevýhoda: zaplatí za debetní kartu poplatek 99 Kč. Spoření nabízí klientům s úrokovou sazbou 0,30 % p. a.. Výhoda: nabízí spoření i v cizí měně. Nevýhoda: nízká úroková sazba.

Oblast hodnocení	Bodové ohodnocení
Prostředí banky	4 body
Doba čekání	7 bodů
Způsob jednání s klienty	3 body
Nabídka alternativních produktů	3 body
Podmínky jednotlivých produktů	4 body

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 9 Hodnocení zvolených oblastí – Fio banka

15 MYSTERY V EQUA BANK

Mystery proběhlo na malinkaté mobilní pobočce o dvou bankovních poradcích v Brně v nákupní galerii Vaňkovka. Na pobočce se nacházel pouze jeden poradce, který mne ihned při mém příchodu vyzval, ať se posadím.



Zdroj: vlastní fotografie

Obr. 9 Logo Equa bank

15.1 Průběh rozhovoru

První částí rozhovoru byli podmínky osobního účtu, který Equa bank nabízí klientům. Poradce mi začal podmínky vysvětlovat pomocí sazebníku, který mi také dal sebou. Podmínky jsou velice jednoduché, Equa bank má účty vedené zcela zdarma a bez jakýchkoliv podmínek.

Další částí rozhovoru byl spořicí účet, a jakou poskytuje úrokovou sazbu. Poradce mi řekl o aktuální úrokové sazbě 0,80 % p. a. do částky 2 mil. Kč. Další je Spořicí účet HIT, který má úrokovou sazbu 1 % p. a. do částky 200 000 Kč. Jako zajímavost mi sdělil, že pokud bych zaplatila kartou 3x do měsíce, získám bonusovou úrokovou sazbu 0,50 % p. a..

Jako poslední byla věnována pozornost možnosti poskytnutí úvěru. Úvěry poskytují od částky 5000 – 600 000 Kč s úrokovou sazbou od 7,9 % p. a.. Bohužel není možné říci přesnou částku a úrokovou sazbu pokud se nepodepíše Žádost o úvěr. O to jsem ovšem zájem neměla.

15.2 Celkový dojem z návštěvy

Poradce se při mém příchodu představil a podal mi ruku. Na obsluhu jsem nemusela čekat a celý rozhovor trval 10 minut. Poradce byl velice vlídný, udržoval oční kontakt a sdělil mi osobní zkušenost. Vše jednoduše a srozumitelně vysvětlil. Zkoušel uzavřít obchod, sám mi na sebe předal kontakt a také zval na následnou schůzku.

15.3 Parametry produktů

Osobní účty Equa bank nabízí zcela zdarma naprosto bez podmínek. K účtu je možno založit internetové bankovníctví a samozřejmě debetní kartu. Jediné poplatky, které by klientovi mohly vzniknout, jsou:

- zasílání výpisu poštou za 29 Kč
- příchozí Europlatba 9 Kč
- odchozí Europlatba 99 Kč
- příchozí zahraniční platba 29 Kč
- odchozí zahraniční platba částkou 299 Kč až 499 Kč

U debetní karty jsou veškeré výběry ze všech bankomatu všech obchodních bank na českém trhu zdarma. Jinak jsou poplatky:

- výběr z bankomatu v zahraničí 9 Kč
- výběr hotovosti na pobočce banky 99 Kč
- vydání náhradní karty v případě ztráty nebo odcizení 99 Kč
- expresní doručení nové karty od 156,50 Kč do 340, 50 Kč

Spořicí účet je pro klienty taktéž veden zdarma, jsou zpoplatněny pouze doplňkové položky stejně jako u osobního účtu. Základní úroková sazba je do částky 200 000 Kč 1 % p. a., pokud klient překročí částku 200 000 Kč, úroková sazba automaticky klesne na 0,80 % p. a. Je zde ale i bonusová úroková sazba 0,50 % p. a., a to při splnění dvou podmínek, příchozí platba na osobní účet 10 000 Kč každý měsíc a klient musí 3x v měsíci zaplatit kartou libovolnou částku.

Úvěry poskytuje Equa bank od částky 5 000 Kč do 600 000 Kč s úrokovou sazbou od 7,9 % p. a.. Žádné poplatky klientovi nevznikají za poskytnutí úvěru a jeho správu, ani za předčasné splacení nebo mimořádnou splátku. Jediný poplatek se vztahuje na Pojištění schopnosti splácet a to je rozděleno na balíček A, který je zpoplatněn 0,13 % z poskytnuté výše úvěru, a balíček B, který je zpoplatněn 0,19 % z poskytnuté výše úvěru. Samozřejmě musí předložit Potvrzení o příjmu, pokud klientovi příjem není zasílán na osobní účet u Equa bank.

15.4 Hodnocení zvolených oblastí

Prostředí banky – pobočka poskytuje klientům bezbariérový přístup. Je umístěna uprostřed nákupní galerie Vaňkovka. Otevírací doba je pro klienty velice vhodná, protože mají každý den otevřeno do 21:00 hod.. Celkový dojem: pobočka je pouze pro dva poradce, kteří mají kolem sebe otevřený prostor. Rozruch v nákupní galerii zajišťuje klientům možnost diskrétního rozhovoru.

Doba čekání – na obsluhu jsem nemusela čekat, protože se zde nenacházel žádný klient.

Způsob jednání s klientem – poradce se při mém příchodu představil a podal mi ruku na uvítanou. Celkový rozhovor trval 10 minut, a klient po celou dobu udržoval oční kontakt. Co mne jako klienta zaujalo, bylo, že mi sdělil i osobní zkušenost. Při odchodu předal vizitku a pozval mne na další schůzku.

Nabídka alternativních produktů – Equa bank nabízí jeden typ osobního účtu zcela bez podmínek a zcela zdarma. Spoření nabízí Equa bank se základní úrokovou sazbou a také bonusovou úrokovou sazbou. Úvěr poskytuje od velice nízké částky a slibuje nízkou úrokovou sazbu.

Podmínky jednotlivých produktů – osobní účet poskytují bez jakékoliv podmínky a zcela zdarma. Výhoda: klient nemusí splnit žádnou podmínku. Nevýhoda: klient platí za poplatky za méně využívané služby. Spoření nabízejí s úrokovou sazbou 1 % p. a. do částky 200 000 Kč. Výhoda: při zaplacení debetní kartou 3x za měsíc, získá klient bonusovou úrokovou sazbu 0,50 % p. a.. Nevýhoda: při překročení částky 200 000 Kč, klesne úroková sazba na 0,80 % p. a.. Úvěr poskytují do částky 600 000 Kč s úrokovou sazbou od 7,9 % p. a.. Výhoda: poskytnuto zcela bez poplatků. Nevýhoda: klient musí k úvěru uzavřít Pojištění schopnosti splácet.

Oblast hodnocení	Bodové ohodnocení
Prostředí banky	10 bodů
Doba čekání	10 bodů
Způsob jednání s klienty	10 bodů
Nabídka alternativních produktů	9 bodů
Podmínky jednotlivých produktů	9 bodů

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 10 Hodnocení zvolených oblastí – Equa bank

16 MYSTERY V AIR BANK

Mystery proběhlo na pobočce v Brně v nákupní galerii Vaňkovka v úterý odpoledne. Na pobočce se v tu dobu nacházeli dva klienti a tři poradci. Hned při vstupu ke mně přistoupila poradkyně s dotazem, jak mi může pomoci a nabídla mi kávu nebo vodu. Pobočka je velice jednoduše řešena, přibližně tři stoly s počítači kam se může klient posadit společně s bankovním asistentem a pracovat tak s přístupem na internet. Air Banka pracuje už jen bezpapírově, takže veškeré dokumenty a smlouvy se podepisují elektronicky a klient na např. Rámcovou smlouvu má náhled na svém internetovém bankovníctví.

Veškeré pobočky jsou velice jednoduše zařízené a malé, bez podporujících reklam a informací o produktech, které banka nabízí. Při vstupu jsou vidět pouze zelené stoly s dřevěnými schody a počítači, ke kterým má klient přístup. Má možnost založit nový produkt společně s bankovním asistentem, který klientovi potvrzuje přístup použitím hesla. Klient má také celou dobu, co s asistentem pracuje, přehled o tom co se na počítači odehrává.



Zdroj: vlastní fotografie

Obr. 10 Logo Air Bank

16.1 Průběh rozhovoru

Bankovní asistentka ke mně při vstupu do pobočky přistoupila a zeptala se, jak mi může pomoci. Sdělila jsem informaci, z jakého důvodu jsem jejich pobočku navštívila a odvedla mne ke stolu s počítačem. Začala se ptát, co bych přesně potřebovala vědět. Přešly jsme tedy k základním informacím o osobním účtu. Informace byly opravdu základní a také mne informovala o probíhající akci, která se týkala osobního účtu a také spořicího účtu. Bankovní asistentka byla velice sdílná a udržovala se mnou oční kontakt, který je dle mého názoru velice důležitý. Probírali jsme, zda mám někde založený osobní účet a jak jej využívám, aby mohla porovnat, zda by se mi jejich účet vyplatil. Dále jsem se ptala, jakou

mají možnost spoření a za jakých podmínek. Opět skoro vše jasně a musím říct, že i v některých případech stručně vysvětlila.

Poslední částí rozhovoru byl úvěr, jeho podmínky a výhody pro klienty. Sdělila jsem bankovní asistentce, že mám zatím zájem jen o základní informace do budoucna. Sdělila mi základní sazbu pro každého klienta, kterou mají nastavenou a také maximální výši úvěru. Bavili jsme se co je potřeba k Žádosti o úvěr doložit, tedy Potvrzení o příjmu od zaměstnavatele. Sdělila mi, že není možné v tuto chvíli říci, k jaké částce bych se mohla dostat, pokud nepodepíšu Žádost o úvěr, ale o tuto možnost jsem zájem neměla.

16.2 Celkový dojem z návštěvy

Hned při vstupu do pobočky si mne poradkyně posadila k počítači, takže jsem na obsluhu nemusela čekat. Bankovní asistentka se mi nepředstavila, ale všimla jsme si jmenovky připnuté na košili. Při vysvětlování jak jejich produkty fungují, udržovala oční kontakt, a během rozhovoru zjišťovala, zda všemu rozumím nebo jestli mám nějaké otázky. Zkoušela uzavřít obchod, ale spořicí účet na vyzkoušení, abych měla představu, jak vše funguje. Předala mi dvě vizitky během rozhovoru a pozvala na další schůzku.

16.3 Parametry produktů

Osobní účet Air Banka nabízí zdarma rozdělený na dva tarify. Vedení účtu u malého tarifu je pro klienty zdarma, ale platí poplatky za ostatní položky:

- zasílání SMS o pohybu na účtu 1 Kč
- výběry z bankomatu jiných bank 25 Kč
- výběry na terminálech Sazky 10 Kč
- zasílání výpisů poštou 25 Kč

Dále poskytuje Velký tarif, který sice má všechny položky zdarma, ale za měsíční vedení klient zaplatí 100 Kč.

Spořicí účet poskytuje Air Banka zcela zdarma, klientům je poskytována úroková sazba 1,10 % p. a. do částky 250 000 Kč. Pokud má klient i osobní účet a zaplatí 5x debetní kartou získá na spořicím účtu úrokovou sazbu 1,5 % p. a.. Spořicí účet má pro klienty tu výhodu, že si mohou na internetovém bankovníctví vytvořit samostatné virtuální obálky, které si pojmenuje a spořit si jednotlivě po různých částkách na co potřebuje. Např. na auto, bydlení nebo koníčky.

Úvěry poskytuje Air bank od 5 000 Kč do 600 000 Kč, za bonusovou úrokovou sazbu 9,9 % p. a. pokud splácí včas. Pokud ovšem klient včas nesplácí, může se úroková sazba pohybovat od 10,90 % p. a. až do 29,90 % p. a.. U úvěru od Air bank se neplatí žádné poplatky za uzavření úvěru, mimořádnou splátku a platí se pouze úrok, splátky a RPSN.

16.4 Hodnocení zvolených oblastí

Prostředí banky – pobočka poskytuje klientům bezbariérový přístup, ale neposkytuje tento přístup k počítačům, pomocí kterých mohou klienti na pobočce založit produkt. Stoly jsou na vyvýšeném místě. Otevírací doba je pro klienty velice příhodná, protože je otevřeno každý den do 21:00 hod., kromě neděle. Celkový dojem: pobočka je malá pro tři poradce, na pobočce se nepohybuje moc klientů, takže klient má možnost bavit se s poradcem diskrétně.

Doba čekání – na obsluhu jsem nemusela čekat, protože na pobočce byl pouze jeden klient.

Způsob jednání s klientem – bankovní asistentka se nepředstavila, a odvedla mne ke stolu s počítačem. Rozhovor trval 20 minut, poradkyně byla ochotná odpovědět na kteroukoli otázku. Během rozhovoru zjišťovala, zda mám nějaké doplňující otázky. Předala dvě vizitky pro případ zájmu někoho v mém okolí.

Nabídka alternativních produktů – osobní účet nabízejí ve dvou typech a to malý a velký tarif. Spoření nabízejí pro klienty zajímavé s úrokovou sazbou nad 1 % p. a.. Úvěry poskytují klientům se stejnou úrokovou sazbou zcela bez rozdílu.

Podmínky jednotlivých produktů – typ osobního účtu malý tarif má klient zdarma a zcela bez podmínek a velký tarif má s poplatkem 100 Kč měsíčně. Spoření nabízejí s úrokovou sazbou 1,10 % p. a. do částky 250 000 Kč. Výhoda: zajímavá úroková sazba do vysoké částky. Nevýhoda: klient nemá možnost vybrat si své finance na pokladně, musí finance převést na svůj osobní účet a poté vybrat z bankomatu. Úvěr poskytuje klientům do částky 600 000 Kč s bonusovou sazbou 9,9 % p. a.. Výhoda: bonusovou sazbu klient obdrží v případě včasného splácení úvěru. Nevýhoda: pokud se klient opozdí ve splácení, ztrácí nárok na bonusovou sazbu.

Oblast hodnocení	Bodové ohodnocení
Prostředí banky	9 bodů
Doba čekání	10 bodů
Způsob jednání s klienty	9 bodů
Nabídka alternativních produktů	9 bodů
Podmínky jednotlivých produktů	8 bodů

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 11 Hodnocení zvolených oblastí – Air Bank

17 MYSTERY VE SBERBANK

Mystery proběhlo v Brně na pobočce v nákupní galerii Vaňkovka v úterý odpoledne. Na pobočce se v době návštěvy nacházeli tři poradci a jedna pokladní. Na pobočce byli i klienti, ale byli již obsluhováni u přepážky a mne si převzal hned při vstupu poradce sedící u vchodu. Když jsem poradci sdělila důvod své návštěvy, požádal mne ať se přesunu vedle ke kolegovi, bez jakéhokoliv vysvětlení. Předpokládám, že poradce byl nováček, který zatím neměl takové zkušenosti jako jeho kolega.



Zdroj: vlastní fotografie

Obr. 11 Logo Sberbank

17.1 Průběh rozhovoru

Poradce se mi při příchodu představil a požádal mne, ať se posadím. Začali jsme se bavit o mém důvodu návštěvy a poradce si dělal poznámky do předtištěného archu. Dotazoval se, zda mám někde vedený účet a kolik za něj platím, jak bych si představovala, že by můj účet měl fungovat. Začal mi vysvětlovat, že mají tři typy účtů a každý je nastavený podle toho jak je klient náročný a jakým způsobem svůj účet využívá.

Spořicí účet Sberbanka nabízí s úrokovou sazbou 1,63 % p. a. do částky 300 000 Kč, pokud má klient založený osobní účet. Jako správný poradce mi vyzdvihoval klady spořicího účtu, že je úroková sazba garantovaná do června roku 2016 a je nejvyšší na trhu.

Poslední můj dotaz směřoval na podmínky úvěru. Poradce se ptal, jaký by měl mít účel a o jakou částku bych měla zájem. Přesně se bohužel nedalo říci, jakou sazbu by mohli poskytnout a také výši, protože je důležité podepsat Žádost o úvěr kde je uvedený i příjem. Sdělil mi, že jak úroková sazba tak i výše úvěru se odvíjí od doby splatnosti a samozřejmě výše příjmu. Buď se dá prokázat tím, že si klient bude posílat příjem na osobní účet nebo doloží Potvrzení o příjmu. Poradce mi také předal nezávaznou nabídku na úvěr, kde je uvedena požadovaná částka, splátka, úroková sazba a také podmínky úvěru.

17.2 Celkový dojem z návštěvy

Celková obsluha trvala 15 minut, poradce se představil a podal mi ruku. Veškeré informace podal srozumitelně a jednoduše. Sdělil mi výhody všech produktů a jako jediný mi předal i nabídku úvěru bez nutnosti podepsat Žádost o úvěr. Když nás rozhovor skončil, poradce se pokoušel uzavřít Spořicí účet alespoň do začátku, abych věděla, jak jejich programy fungují. Vizitku jsem si vyžádala, a sdělila jsem poradci, že v případě zájmu zavolám.

17.3 Parametry produktů

Sberbank Fér konto je rozděleno na tři typy a to, Fér konto Mini, Aktiv a Optimal. Konta mají stejné nastavení, pouze se liší v rozložení poplatků. Klient má tyto tři typy účtů vedené zcela zdarma pokud zasílá min. 15 000 Kč měsíčně. Na účtech lze nalézt tyto služby:

- příchozí tuzemská platba v Kč
- odchozí online platba v rámci Sberbank
- odchozí online platba mimo Sberbank
- Sberbank Online Banking a Smart Banking
- debetní karta
- neomezené výběry z bankomatů Sberbank CZ, ČSOB a Era
- neomezené výběry ze všech bankomatů v ČR i v zahraničí

Konto Mini má pouze tři služby zdarma, za ostatní položky klient platí poplatky. Konto Aktiv je nastaveno pro klienty, kteří svůj účet opravdu využívají, pokud ovšem nesplní podmínku příjmu, je účet zpoplatněn částkou 99 Kč měsíčně. Poslední typ účtu je Konto Optimal, které má veškeré položky zdarma, když klient splní podmínku příchozích plateb a vkladů v hotovosti ve výši 25 000 Kč. Nebo pokud součet zůstatků běžných a spořicích účtů, termínovaných vkladů a hypotečních zástavních listů činí alespoň 1 mil. Kč. Pokud ovšem klient nesplní alespoň jednu z těchto dvou podmínek, je účet zpoplatněn částkou 199 Kč měsíčně.

Nejvýhodnější spoření poskytuje Sberbank s úrokovou sazbou 1,63 % p. a. do částky 300 000 Kč s kombinací vedení jednoho typu Fér konta. Když si klient založí pouze spořicí účet a nepřekročí částku 300 000 Kč je úroková sazba nižší a to 1,43 % p. a.. Když klient stanovenou částku překročí, úroková sazba klesne na 0,83 % p. a..

Úvěry Sberbank poskytuje od částky 30 000 Kč do 500 000 Kč s úrokovou sazbou od 6,49 % p. a., se splatností 96 měsíců. Žádné poplatky za poskytnutí úvěru, správu a jeho předčasné splacení klientovi nevznikají. Pokud by se klient opozdil se splátkou má Sberbank ve smlouvě uveden úrok z prodlení ve výši 25 % p. a.. Dále má samozřejmě klient nárok na odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dní.

17.4 Hodnocení zvolených oblastí

Prostředí banky – pobočka poskytuje klientům bezbariérový přístup, tudíž je vhodná i pro tělesně postižení klienty. Otevírací doba je pro klienty příhodná, každý den je otevřeno do 20:00 hod. a v neděli a svátky do 19:00 hod.. Celkový dojem: pobočka je malá, pro čtyři poradce a dvě pokladny. Přepážky jsou velice blízko u sebe, takže neposkytují klientům při rozhovoru s poradcem soukromí.

Doba čekání – na obsluhu jsem čekat nemusela, ihned mne oslovil poradce sedící u vchodových dveří.

Způsob jednání s klientem – poradce se při příchodu představil a podal mi ruku na uvítanou. Požádal mne, ať se posadím a zeptal se na důvod mé návštěvy. Celkový rozhovor trval 20 minut a poradce zjišťoval informace ohledně mého využívání účtu. Při odchodu jsem si vyžádala vizitku, abych mohla poradce v případě zájmu kontaktovat. Rozloučení s poradcem proběhlo stejným způsobem jako přivítání.

Nabídka alternativních produktů – Sberbank nabízí tři typy účtů, mě jako klientovi, který účet využívá převážně na placení kartou, výběry a odchozí platby přes internetové bankovníctví. Poradce nabídl Fér konto Aktiv. Spoření nabízejí s vysokou úrokovou sazbou do částky 300 000 Kč. Úvěr poskytují klientům s jednotnou úrokovou sazbou, alespoň dle informací předaných od poradce. Při podpisu smlouvy a během trvání úvěru nevznikají klientovi žádné poplatky.

Podmínky jednotlivých produktů – při příchozí platbě min. 15 000 Kč na osobní účet, klient neplatí za jeho vedení žádné poplatky. Výhoda: pouze jedna podmínka, kterou musí klient splnit. Nevýhoda: u konta Optimal musí klient zasílat až 25 000 Kč, pokud podmínku nesplní, za vedení účtu zaplatí 199 Kč měsíčně. Spoření nabízení s úrokovou sazbou 1,63 % p. a. do 300 000 Kč, s podmínkou, že musí mít veden osobní účet. Výhoda: garantovaná vysoká úroková sazba. Nevýhoda: pokud má klient pouze spořicí účet, klesá úroková sazba na 1,43 % p. a.. Úvěr poskytují do částky 500 000 Kč zcela bez poplatků

a nízkou úrokovou sazbou. Výhoda: neplatí poplatky za poskytnutí a správu. Nevýhoda: když má klient splátku v prodlení, zaplatí poplatek ve výši 25 %.

Oblast hodnocení	Bodové ohodnocení
Prostředí banky	9 bodů
Doba čekání	10 bodů
Způsob jednání s klienty	9 bodů
Nabídka alternativních produktů	10 bodů
Podmínky jednotlivých produktů	8 bodů

Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 12 Hodnocení zvolených oblastí - Sberbank

18 VYHODNOCENÍ NAVŠTÍVENÝCH POBOČEK

Každé pobočce byl dle zvolených oblastí přidělen určitý počet bodů, který byl následně zprůměrován pomocí prostého aritmetického průměru.

Průměr byl počítán dle vzorce: $\sum x_i / n$

Kdy index x_i znázorňuje jednotlivé části bodového hodnocení u vybraných oblastí.

A index n znázorňuje počet zvolených oblastí hodnocení.

18.1 Vypočtené průměry

Česká spořitelna	$\sum 7+5+7+6+5/5 = 6$ bodů
GE Money Bank	$\sum 8+7+8+7+6/5 = 7,2$ bodů
Československá obchodní banka	$\sum 7+4+5+7+6/5 = 5,8$ bodů
Komerční banka	$\sum 6+9+7+7+6/5 = 7$ bodů
ING bank	$\sum 4+9+6+2+4/5 = 5$ bodů
Raiffeisenbank	$\sum 8+4+10+8+8/5 = 7,6$ bodů
UniCredit Bank	$\sum 8+3+6+6+6/5 = 5,8$ bodů
Fio banka	$\sum 4+7+3+3+4/5 = 4,2$ bodů
Equa bank	$\sum 10+10+10+9+9/5 = 9,6$ bodů
Air bank	$\sum 9+10+9+9+8/5 = 9$ bodů
Sberbank	$\sum 9+10+9+10+8/5 = 9,2$ bodů

Z výsledků vypočteného průměru jako jedna z nejlépe ohodnocených bank vychází Equa bank, která by mohla být pro potenciální klienty nejvhodnější. Další dvě banky, které klientům mohou poskytnout své služby bez zbytečných podmínek a také v některých případech za lepších podmínek, jsou dle průměru Sberbank a Air bank.

Na základě vypočteného průměru vzniknou pro potenciální klienty vhodná doporučení ze tří bank na trhu, které získaly největší počet bodů.

18.2 Doporučení pro potenciální klienty

Jako první banka, která je vhodná pro doporučení klientům je Equa bank, protože jako jediná banka nabízí klientům osobní účty zcela bez poplatků za vedení a také bez podmínek. Banka byla nejlépe ohodnocena z důvodu profesionálního přístupu poradce a také podaných informací na základě vlastní zkušenosti. Na pobočce klient nemusí čekat na obsluhu, protože je otevřena celý den a klienti mají kdykoliv možnost pobočku navštívit. Když se budou hodnotit podmínky dalších produktů, tak například u spořicího účtu banka nenabízí nejlepší úrokovou sazbu na trhu. Najdou se na trhu i konkurenti, kteří mají v úrokových sazbách nabídku lepší. U úvěru má klient tu výhodu, že neplatí žádné poplatky za poskytnutí a také za správu úvěru. Nabízejí nízkou úrokovou sazbu do částky 600 000 Kč.

Druhou nejlépe vyhodnocenou bankou se stala Sberbank, která sice má nastaveny podmínky u osobního účtu, ale za to nabízí nejlepší úrokovou sazbu na trhu u spořicího účtu. Sberbank nabízí klientům taktéž profesionální přístup a ochotu sdělit potřebné informace, aby měl klient možnost se správně rozhodnout. Osobní účty nabízejí v třech typech a každý je jinak nastavený, klient má tedy možnost si vybrat typ, který mu bude vyhovovat. Pro vedení účtu zdarma musí klient splňovat podmínku příjmu 15 000 Kč. Spořicí účet nabízí s garantovanou úrokovou sazbou 1,63 % p. a., a je to také nejlepší úroková sazba na trhu. Úvěry nabízejí s úrokovou sazbou od 6,49 % p. a. s max. částkou 500 000 Kč. Jediný poplatek, který klientovi vznikne, je poplatek 25 % za splátku v prodlení.

Jako třetí nejlépe vyhodnocenou bankou se stala Air bank, která také jako jedna z mála nabízí klientům osobní účty bez podmínek. Air nabízí klientům profesionální, přátelský přístup a příjemné prostředí na pobočkách. Osobní účty nabízejí ve dvou typech a jeden je veden zcela zdarma, ale druhý je zpoplatněn částkou 100 Kč. Spořicí účet nabízejí klientům s úrokovou sazbou 1,10 % p. a., klient může spořicí účet ovládat jednoduše přes internetové bankovníctví a rozdělit si finance do virtuálních obálek. Úvěr Air bank poskytuje pro nové i stávající klienty, s maximální částkou 600 000 Kč a úrokovou sazbou od 9,9 % p. a..

ZÁVĚR

V této práci byla zvolena metoda Mystery shopping, která je vhodná pro zjištění potřebných informací o skutečnostech dějící se ve společnosti. Úkolem Mystery shoppingu bylo navštívit zvolené obchodní banky na českém trhu, zjistit potřebné informace o nabízených produktech, prostředí na pobočkách a také informace o jednání zaměstnanců. Mystery shopping se uskutečnil ve vybraných obchodních bankách dle počtu jejich klientů a byly seřazeny dle roku založení.

Zvolené obchodní banky byly navštíveny postupně každé úterý odpoledne, aby mělo hodnocení vypovídací schopnost, co se týče např. počtu klientů na pobočce. Na každé vybrané pobočce byla poradcům kladená stejná otázka, tzn. na podmínky osobních účtů, spoření a úvěrů.

V každé navštívené pobočce byli pomocí Mystery shoppingu zjišťovány informace o produktech, aby mohlo být provedené srovnání vybraných produktů, které obchodní banky klientům nabízejí. Dále byl kladen zřetel na jednání zaměstnanců, zda se klientovi při příchodu na přepážku představí, zda jsou schopni při rozhovoru udržovat oční kontakt a jak celkově na klienta jednání poradce působí.

V úvodu praktické části byly uvedeny oblasti hodnocení a na co se v jednotlivých oblastech Mystery shopping zaměřoval. Jednalo se převážně o bariéry vstupu na pobočku, otevírací dobu, celkový dojem z návštěvy. Další oblasti zahrnovali dobu čekání na pobočce, jednání poradce a samotný rozhovor s klientem, nabídku produktů a jako poslední podmínky těchto produktů, jejich výhody a nevýhody.

Získané informace byly postupně vyhodnoceny, jednotlivě u každé banky slovním komentářem. Byly uvedeny podmínky nabízených produktů a také jejich výhody a nevýhody pro klienty. V příložené tabulce pak následně bylo přiděleno bodové ohodnocení každé vybrané oblasti, které bylo zprůměrováno prostým aritmetickým průměrem. Z vypočteného průměru vyšly jako nejlépe ohodnocené tři obchodní banky na českém trhu.

Na základě vypočteného průměru bylo provedeno vhodné doporučení pro potenciální klienty. Každému klientovi můžou vyhovovat jiné podmínky a také jiná nabídka produktů. Ale pro cíl této práce byly z vyhodnocení vybrány tři banky, a to Equa bank, Sberbank a Air bank.

Každá vybraná banka nabízí jiné portfolio produktů, ale největším konkurentem v nabídce osobních účtů se stala Equa bank, která poskytuje svým klientům osobní účet zcela bez podmínek a bez poplatku za jeho vedení. U spořicíh účtů Equa bank nenabízí jednu z nejlepších úrokových sazeb, ale nabízí klientovi bonusovou úrokovou sazbu 0,50 % p. a., při zaplacení 3x platební kartou u obchodníků. Úvěry nabízí s nízkou úrokovou sazbou a zcela bez poplatků za poskytnutí a správu úvěru.

Sberbank jako jediná na trhu má možnost ostatním bankám konkurovat v úrokové sazbě na spořicíh účtu, kterou klientovi nabízejí ve výši 1,63 % p. a.. Což je v tuto chvíli opravdu jedna z nejvyšších úrokových sazeb, kterou je schopna banka poskytnout. U osobního účtu je pro klienty nastavena podmínka příjmu min. 15 000 Kč, aby neplatil za vedení účtu. Ve srovnání s Českou spořitelnou je částka vysoká, ale Sberbank má nastavenou pouze jednu podmínku, kterou musí klient splnit. U úvěru klientům slibují nízkou úrokovou sazbu a nevznikají klientovi žádné poplatky za poskytnutí a správu úvěru.

Air bank nabízí klientům osobní účty bez poplatku za vedení, ale u typu velký tarif je vedení zpoplatněno částkou 100 Kč. Spoření nabízejí s úrokovou sazbou 1,10 % p. a., a má o něm přehled pomocí internetového bankovníctví kde má klient možnost vytvořit si virtuální obálky a naspořené finance si přehledně rozdělit. Úvěr mohou poskytnout jak novému tak stávajícímu klientovi s úrokovou sazbou od 9,9 % p. a., zcela bez poplatků za poskytnutí nebo správu úvěru. Klient u úvěru platí pouze úrok, splátku a RPSN.

Z provedeného Mystery shoppingu vznikla pro klienty tato doporučení, teď záleží pouze na klientech, která banka jim bude nejvíce vyhovovat.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ABC Banky. *Komerční banka*, 2009 [online]. [cit. 2015-04-20]. Dostupné z: <http://www.abc-banky.cz/Komercni-banka/>
2. ABC Banky. *GE Money Bank*, 2009 [online]. [cit. 2015-04-20]. Dostupné z: <http://www.abc-banky.cz/GE-Money-Bank/>
3. ABC Banky. *Profil České spořitelny*, 2009 [online]. [cit. 2015-04-20]. Dostupné z: <http://www.abc-banky.cz/Ceska-sporitelna/>
4. ABC Banky. *UniCredit Bank*, 2009 [online]. [cit. 2015-04-20]. Dostupné z: <http://www.abc-banky.cz/UniCredit-Bank/>
5. Air Bank. *O Air Bank*, 2011 [online]. [cit. 2015-07-26]. Dostupné z: <https://www.airbank.cz/cs/vse-o-air-bank/kdo-jsme/historie/>
6. BABOUČEK, Ivan a kolektiv, 2002. *Bankovní regulace a dohled*. 1. vyd. Praha: Bankovní institut, 188 s. ISBN 80-726-5053-X.
7. Bankovní rada ČNB. *Česká národní banka*, 2003 [online]. [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: http://www.cnb.cz/cs/o_cnb/bankovni_rada/
8. Bankovní rada ČNB. *Česká národní banka*, 2003 [online]. [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: http://www.cnb.cz/cs/o_cnb/bankovni_rada/co_je_br.html
9. Banky na českém trhu: Informace o bankách na Českém trhu. *Banky v České republice*, 2000 [online]. [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: <http://www.a-banky.cz/banky-v-ceske-republice/>
10. Banky v České republice. *Počet bank v České republice*, 2011 [online]. [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: <http://www.bankyvceskerepublice.cz/>
11. Česká spořitelna. *Profil České spořitelny*, 2014 [online]. [cit. 2015-04-20]. Dostupné z: <http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/profil-ceske-sporitelny-d00014413>
12. ČSOB. *O společnosti ČSOB*, 2015 [online]. [cit. 2015-07-26]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Csob/O-CSOB/Profil-CSOB/Stranky/default.aspx>
13. Equa bank. *O nás*, 2011 [online]. [cit. 2015-08-01]. Dostupné z: <https://www.equabank.cz/o-nas/>
14. Fio banka. *O Fio*, 2014 [online]. [cit. 2015-08-01]. Dostupné z: <http://www.fio.cz/o-nas/fio-banka/o-fio>

15. GLEESON, Simon, 2012. *International Regulation of Banking: Capital and Risk Requirements*. Second edition. United Kingdom: OXFORD University Press, xxvii, 475 p. ISBN 978-0-19-964398-1.
16. ING Bank. *O ING Bank*, 2015 [online]. [cit. 2015-08-01]. Dostupné z: <http://www.ingbank.cz/o-ing-bank/>
17. KALABIS, Zbyněk, 2005. *Bankovní služby v praxi*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, viii, 148 s. ISBN 80-251-0882-1.
18. KUNERT, Jakub a Jiří NOVOTNÝ, 2008. *Centrální bankovníctví v českých zemích*. Vyd. 1. V Praze: Česká národní banka, 183 s. ISBN 978-80-87225-06-6.
19. Mystery shopping. *Co je Mystery shopping?*, 2010 [online]. [cit. 2015-04-20]. Dostupné z: <http://www.internationalservicecheck.com/cs/11/service-checker/Co-je-Mystery-Shopping>
20. Mystery shopping. *Základní zásady*, 2015 [online]. [cit. 2015-08-01]. Dostupné z: <http://simar.cz/standardy/kvalitativni-standardy/mystery-shopping.html>
21. O ČNB. *Česká národní banka*, 2003 [online]. [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: http://www.cnb.cz/cs/o_cnb/
22. Raiffeisenbank. *Profil a historie Raiffeisenbank v ČR*, 2015 [online]. [cit. 2015-08-01]. Dostupné z: <https://www.rb.cz/o-nas/o-spolecnosti/profil-a-historie-raiffeisenbank-v-cr>
23. REVENDA, Zbyněk, 2014. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. 5., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 423 s. ISBN 978-80-7261-279-6.
24. REVENDA, Zbyněk, 2011. *Centrální bankovníctví*. 3. aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 558 s. ISBN 9788072612307.
25. Sberbank. *Představení banky*, 2015 [online]. [cit. 2015-08-01]. Dostupné z: <http://www.sberbankcz.cz/o-bance/predstaveni-banky>
26. ŠEVČÍK, Aleš, 2002. *Bankovníctví*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 159 s. ISBN 80-210-3019-4.
27. Úvod do Mystery shoppingu. *Historie*, 2012 [online]. [cit. 2015-07-28]. Dostupné z: <http://www.mystery-shopping.cz/pages/uvodDoMs.htm#a6>

28. Úvod do Mystery shoppingu. *Mystery shopping jako metoda zjišťování kvality služeb*, 2012 [online]. [cit. 2015-07-28]. Dostupné z: <http://www.mystery-shopping.cz/pages/uvodDoMs.htm#a6>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČNB	Česká národní banka
ČSOB	Československá obchodní banka
FIO	Finanční a Investiční Operace
FO	Fyzická osoba
GE	General Electric
HVB	HypoVereinsbank
ING	Internationale Nederlanden Group
KBC	
MS	Mystery shopping
PPF	První privatizační fond
PO	Právnícká osoba
RPSN	Roční procentní sazba nákladů

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1 Logo České spořitelny	34
Obr. 2 GE Money Bank	38
Obr. 3 Logo ČSOB	41
Obr. 4 Logo Komerční banky	45
Obr. 5 Logo ING bank	48
Obr. 6 Logo Raiffeisenbank.....	51
Obr. 7 Logo UniCredit Bank	55
Obr. 8 Logo Fio banky.....	58
Obr. 9 Logo Equa bank.....	61
Obr. 10 Logo Air Bank	65
Obr. 11 Logo Sberbank.....	69

SEZNAM TABULEK

Tab. 1 Kritéria hodnocení Mystery shoppingu	33
Tab. 2 Hodnocení zvolených oblastí – Česká spořitelna	37
Tab. 3 Hodnocení zvolených oblastí – GE Money Bank	40
Tab. 4 Hodnocení zvolených oblastí - ČSOB.....	44
Tab. 5 Hodnocení zvolených oblastí – Komerční banka	47
Tab. 6 Hodnocení zvolených oblastí – ING bank.....	50
Tab. 7 Hodnocení zvolených oblastí - Raiffeisenbank	54
Tab. 8 Hodnocení zvolených oblastí – UniCredit Bank	57
Tab. 9 Hodnocení zvolených oblastí – Fio banka.....	60
Tab. 10 Hodnocení zvolených oblastí – Equa bank.....	64
Tab. 11 Hodnocení zvolených oblastí – Air Bank.....	68
Tab. 12 Hodnocení zvolených oblastí - Sberbank	72