

# 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, které jsou klientům poskytovány v současnosti.

#### II. Praktická část

- Navštivte náhodně zvolené obchodní banky na českém trhu.
- Shromážděte informace, které poukazují na jednání zaměstnanců vybraných obchodních bank.
- Vytvořte analýzu zjištěných informací z Mystery shoppingu a zhodnoťte konkurenceschopnost zvolených obchodních bank.
- Na základě analýzy zpracujte vhodná doporučení pro potenciální klienty.

### Závěr

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

**BABOUČEK, 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 bankovnictví v českých zemích. Vyd. 1. V Praze: Česká národní banka, 2008, 183 s. ISBN 978-80-87225-06-6.**

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

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

Vedoucí bakalářské práce:

**Ing. Eva Valková**


Datum zadání bakalářské práce:

**6. března 2015**


Termín odevzdání bakalářské práce:

**24. dubna 2015**

Ve Zlíně dne 10. dubna 2015

  
Mgr. Pavel Hýl  
v Zlíně, děkanka



  
Bc. Ing. Šárka Vránová, Ph.D.  
v Zlíně, 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 řešena obecná problematika bankovníctví spojená s historií a také se současnými produkty a službami, které jsou poskytovány obchodními bankami na území ČR. Také bude představena Centrální banka a její členové. V praktické části BP, budou vybrány různé obchodní banky na českém trhu a pomocí Mystery shoppingu budou porovnány poskytované produkty a služby.

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

Klíčová slova:

Platební styk, bankovní tajemství, obchodní banka, bankovní dohled, počátky bankovníctví

## **ABSTRACT**

In the thesis will be dealt with general issues associated with the history of banking and also with current products and services, which are provided by commercial bank in the Czech Republic. It will also be presented to the Central Bank and its members. In the practical part will be selected various commercial banks on the Czech market and using Mystery Shopping will be compared provided products and services.

A comparison of the commercial banks will identify the most appropriate conditions, there will be recommendations for potencial clients and will be found among the current competitiveness of banks on the Czech market.

Keywords:

Payments, 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 ráda poděkovala své Konzultantce BP Ing. Petře Brázdilové za pomoc při úpravě struktury celkové práce.

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>12</b>
<b>1 BANKOVNICTVÍ</b> .....	<b>13</b>
1.1 HISTORIE BANKOVNICTVÍ .....	13
1.2 BANKOVNICTVÍ NA ÚZEMÍ ČESKOSLOVENSKÉ REPUBLIKY 1918 – 1938 .....	13
1.3 TYPY ČESKOSLOVENSKÝCH KOMERČNÍCH BANK.....	14
1.3.1 České banky .....	14
1.3.1.1 Živnostenská banka .....	14
1.3.1.2 Další české banky .....	15
1.4 KRIZE ČESKOSLOVENSKÉ BANKOVNÍ SOUSTAVY 1922 - 1923 .....	15
1.5 OZDRAVNÝ PROCES V ČESKOSLOVENSKÉM BANKOVNICTVÍ.....	16
1.6 BANKOVNICTVÍ NA ÚZEMÍ ČESKOSLOVENSKÉ REPUBLIKY 1945 – 1950 .....	17
<b>2 CENTRÁLNÍ BANKA</b> .....	<b>18</b>
2.1 VZNIK CENTRÁLNÍ BANKY .....	18
2.2 FUNKCE CENTRÁLNÍ BANKY .....	19
2.2.1 Emisní funkce .....	19
2.2.2 Vrcholový subjekt měnové politiky .....	20
2.2.3 Banka bank .....	20
2.2.4 Banka státu .....	21
<b>3 ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA</b> .....	<b>22</b>
3.1 BANKOVNÍ RADA ČNB .....	23
3.1.1 Členové současné bankovní rady .....	23
3.1.1.1 Guvernér ČNB Miroslav Singer .....	23
3.1.1.2 Viceguvernér ČNB Mojmir Hampl .....	23
3.1.1.3 Viceguvernér ČNB Vladimír Tomšík .....	24
3.1.1.4 Člen bankovní rady ČNB Kamil Janáček .....	24
3.1.1.5 Člen bankovní rady ČNB Lubomír Lízal .....	24
3.1.1.6 Člen bankovní rady Jiří Rusnok .....	25
3.1.1.7 Člen bankovní rady Pavel Řežábek .....	25
<b>4 VYBRANÉ OBCHODNÍ BANKY NA ČESKÉM TRHU</b> .....	<b>26</b>
4.1 ČESKÁ SPOŘITELNA .....	26
4.1.1 Silné partnerství.....	26
4.1.2 Image .....	27
4.1.3 Produkty a služby .....	27
4.2 KOMERČNÍ BANKA.....	27
4.2.1 Síla Komerční banky .....	27
4.2.2 Pro občany .....	28
4.3 UNICREDIT BANK.....	28
4.3.1 Klienti .....	28
4.3.2 Produkty .....	28
4.4 GE MONEY BANK .....	29
4.4.1 Inovace .....	29
4.4.2 Kvalita služeb .....	29

	4.4.3	Produkty banky.....	29
<b>5</b>		<b>BANKOVNÍ REGULACE A DOHLED</b> .....	<b>30</b>
	5.1	VÝKON BANKOVNÍHO DOHLEDU.....	30
	5.1.1	Regulace vstupu do bankovního sektoru a výstupu z bankovního sektoru.....	30
	5.1.1.1	Bankovní licence v České republice .....	31
	5.1.1.2	Udělení bankovní licence .....	31
	5.2	FORMY BANKOVNÍHO DOHLEDU A ZPŮSOBY JEHO PROVÁDĚNÍ.....	32
	5.3	ZÁSADY BANKOVNÍHO DOHLEDU – BASILEJSKÉ ZÁSADY .....	32
	5.3.1	Vybrané zásady Basilejské dohody.....	33
<b>6</b>		<b>MYSTERY SHOPPING</b> .....	<b>34</b>
	6.1	CO DĚLÁ MYSTERY SHOPPER.....	34
<b>II</b>		<b>PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>35</b>
<b>7</b>		<b>MYSTERY V KOMERČNÍ BANCE</b> .....	<b>36</b>
	7.1	PRŮBĚH ROZHOVORU.....	36
	7.2	CELKOVÝ DOJEM Z NÁVŠTĚVY.....	36
	7.3	PARAMETRY PRODUKTŮ .....	37
<b>8</b>		<b>MYSTERY V ČESKÉ SPOŘITELNĚ</b> .....	<b>38</b>
	8.1	PRŮBĚH ROZHOVORU.....	38
	8.2	CELKOVÝ DOJEM Z NÁVŠTĚVY .....	38
	8.3	PARAMETRY PRODUKTŮ .....	39
<b>9</b>		<b>MYSTERY V AIR BANK</b> .....	<b>40</b>
	9.1	PRŮBĚH ROZHOVORU.....	40
	9.2	CELKOVÝ DOJEM Z NÁVŠTĚVY .....	41
	9.3	PARAMETRY PRODUKTŮ .....	41
<b>10</b>		<b>MYSTERY VE SBERBANK</b> .....	<b>42</b>
	10.1	PRŮBĚH ROZHOVORU.....	42
	10.2	CELKOVÝ DOJEM Z NÁVŠTĚVY .....	42
	10.3	PARAMETRY PRODUKTŮ .....	43
<b>11</b>		<b>MYSTERY V UNICREDIT BANK</b> .....	<b>44</b>
	11.1	PRŮBĚH ROZHOVORU.....	44
	11.2	CELKOVÝ DOJEM Z NÁVŠTĚVY .....	44
	11.3	PARAMETRY PRODUKTŮ .....	45
<b>12</b>		<b>MYSTERY V GE MONEY BANK</b> .....	<b>46</b>
	12.1	PRŮBĚH ROZHOVORU.....	46
	12.2	CELKOVÝ DOJEM Z NÁVŠTĚVY .....	47
	12.3	PARAMETRY PRODUKTŮ .....	47
<b>13</b>		<b>MYSTERY V RAIFFEISEN BANK</b> .....	<b>48</b>
	13.1	PRŮBĚH ROZHOVORU.....	48
	13.2	CELKOVÝ DOJEM Z NÁVŠTĚVY .....	48
	13.3	PARAMETRY PRODUKTŮ .....	49
<b>14</b>		<b>MYSTERY V ČSOB</b> .....	<b>50</b>



14.1	PRŮBĚH ROZHOVORU.....	50
14.2	CELKOVÝ DOJEM Z NÁVŠTĚVY .....	50
14.3	PARAMETRY PRODUKTŮ .....	51
<b>15</b>	<b>MYSTERY V ERA – POŠTOVNÍ SPOŘITELNA.....</b>	<b>52</b>
15.1	PRŮBĚH ROZHOVORU.....	52
15.2	CELKOVÝ DOJEM Z NÁVŠTĚVY .....	52
15.3	PARAMETRY PRODUKTŮ .....	53
<b>16</b>	<b>HODNOCENÍ NAVŠTÍVENÝCH POBOČEK .....</b>	<b>54</b>
16.1	PROSTŘEDÍ NA POBOČCE.....	54
16.2	CHOVÁNÍ BANKOVNÍCH PORADCŮ .....	55
<b>17</b>	<b>DOPORUČENÍ PRO POTENCIÁLNÍ KLIENTY.....</b>	<b>56</b>
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>58</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>59</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>62</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>63</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>64</b>

## ÚVOD

Cílem této práce je přiblížit se problematice bankovníctví, jejího odvětví. Objasnit stručnou historii, kterou nám zanechala a přiblížení se současné situaci na českém trhu. Důležité je i pochopit jak tento systém fungoval, s čím se musel v minulosti potýkat a zorientovat se jak je na tom v současnosti a co nám vlastně přináší.

V práci se seznámíte s bankovníctvím jako takovým, které se poskytovalo v minulosti a dnes. Bankovníctví je v každém případě hodně široký pojem a není zas tak jednoduché si pod tímto názvem představit čím se zabývá. Většina si může představit jen budovu se spoustou úředníků za přepážkou, kam má možnost si schovat svoje peníze, a má alespoň minimální jistotu, že o své peníze nepřijde.

Ale není tomu zas úplně tak, bankovníctví je v své podstatě problematika, která se zabývá vším, co je spojené s lidmi a penězi. Bylo tomu tak i v minulosti, bylo pár bank, které byli schopné se o občany starat a poskytovat jim i finanční výpomoc. Je pravda, že jich nebylo tolik jako v současnosti, protože ne každý si mohl dovolit jen tak přijít a říct, že si otevře banku a myslet si, že se mu lidé pohnou.

Vše bylo a stále je kontrolováno tzv. Centrální bankou, která na všechno dohlížela, rozhodovala, co a jak bude, jaké bankovky se budou ve vhodnou dobu používat a také co se nebude tolerovat. Její vedení a možnosti bývali omezené, takže i tato banka byla svým způsobem pod dohledem. V dnešní době už tomu zas tak úplně není, pořád má možnost a různé skulinky jak si některé věci upravit podle sebe. Její kontrolu provádí v současnosti prezident České republiky a dosazuje do jejího čela schopné lidi dle svého uvážení.

Banky se postupem času vyvíjeli a budovali si svou tradici, která se u některých stále drží a je pro ně výhodou. Postupně se od poskytování úschov peněz a jediného typu spoření, což byli Vkladní knížky, posunuly a jsou schopné občanům poskytnout to, co by mohli potřebovat. Posunuly se až k možnosti zajištění života, jsou schopné poskytnout více možností jak si spořit, protože úroky spadly dnes na nejnižší možnou hranici, že vyjde skoro na stejno schovat si peníze doma do strožoku.

Konkurence je dnes obrovská a je těžké rozhodnout se, komu vlastně své peníze poskytnout a kam si je schovat s minimální jistotou, že o ně nepřijdu. Proto jsem si zvolila současné banky na českém trhu podle jejich velikosti a počtu klientů, kteří jsou jim věrní. Hodnocení a doporučení je samozřejmě subjektivní, protože není možné jen tak za někým

přijít nebo přímo do banky a zeptat se, jak jsou se svojí bankou klienti spokojeni. Nikdo je k vyjádření nemůže nutit a banka nesmí poskytnout informace o svých klientech, protože to podléhá bankovnímu tajemství.

Proto jsem se rozhodla sama tyto banky navštívit a subjektivně ohodnotit, která by mohla být pro potenciální klienty obchodních bank vhodná.

# **I TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 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, i 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)

### 1.1 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, tedy v době, 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. Tyto druhy bankovních operací – depozitní a úvěrové – se postupem času staly hlavní náplní činnosti obchodních a dalších bank. (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)

### 1.2 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)

### 1.3 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)

#### 1.3.1 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)

##### 1.3.1.1 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, zejména v prvních poválečných letech, prezidenta Tomáše Garriguea Masaryka k vrchnímu řediteli Živnostenské banky JUDr. Jaroslavu Preissovi. (Kunert, 2008, s. 26-27)

„V průběhu dvacátých let 20. století se Živnostenská banka podílela na repatriaci kapitálu velkých československých podniků, když vykupovala akciové účasti z vlastnictví rakouských, případně maďarských majitelů díky výhodnému kurzu československé koruny vůči rakouské a maďarské měně. Likviditu banky navíc posilovala klientela z řad drobných živnostníků, obchodníků, majitelů domů, hoteliérů i sedláků mnohamiliónovými vklady. Na rozdíl od jiných českých obchodních bank, jako byla Česká průmyslová banka a Pražská úvěrní banka, které se snažily posílit své finanční zázemí zahraničními kapitálovými účastmi, Živnostenská banka zahraniční investice striktně odmítla, protože si chtěla zachovat naprostou samostatnost.“ (Kunert, 2008, s. 26-27)

### ***1.3.1.2 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)

„Nově vznikly banky s regionální působností, jako Středočeská banka v Příbrami, Brněnská banka v Brně, a bylo založeno několik bank zaměřených na podporu výhradně oborových stavovských podnikatelských subjektů. Čeští uzenáři a řezníci si zřídili Řeznicko-uzenářskou bankou, těžaři a prodejci dřeva Československou lesnicko-dřevařskou bankou, obchodníci Kupeckou banku, tak jak to již před I. světovou válkou učinily jiné průmyslové obory.“ (Kunert, 2008, s. 27-28)

## **1.4 Krize Československé bankovní soustavy 1922 - 1923**

„Na přelomu let 1922 až 1923 otřásla 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)

V roce 1925 došlo ke krachu Pivovarské banky, které se při její likvidaci ujala Agrární banka československá. Ve stejném roce započala i sanace Československé lesnicko-dřevařské banky, která byla v následujícím roce po odpisu akciového kapitálu a regulérních fondů přetvořena do Československé obchodní banky. (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)

## 1.5 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 spořitelů.“ (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)

„V rámci ozdravného procesu československé úvěrové soustavy byla řešena i otázka zajištění jejího budoucího vývoje. K tomu účelu byl rovněž v říjnu 1924 zřízen Všeobecný fond peněžních ústavů v republice Československé. Jméno fondu se skládalo z příspěvků všech peněžních ústavů. Fond spravovalo Kuratorium a úřední agendu zajišťovala Zemská banka.“ (Kunert, 2008, s. 31-32)

## **1.6 Bankovníctví na území Československé republiky 1945 – 1950**

„Závěrečná etapa československého bankovníctví před vznikem Státní banky československé jako monobanky s funkcemi komerčních a emisních bank našla své vyjádření již v Košickém vládním programu z dubna roku 1945. V něm vyslovily všechny strany zúčastněné na vládě Národní fronty Čechů a Slováků souhlas s postavením celého peněžního a úvěrového systému Československa pod všeobecné státní vedení i kontrolu a do služeb znovuvýstavby národního hospodářství.“ (Kunert, 2008, s. 51)

## 2 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)

### 2.1 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)

## 2.2 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)

### 2.2.1 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)

### 2.2.2 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)

### 2.2.3 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)

„Poskytované úvěry mohou mít dvě základní podoby z hlediska poptávky. Buď je úroková sazba z nich natolik nízká, že pro banky představují levný zdroj, nebo banky mají problémy se zajištěním likvidity a úvěr od centrální banky pro ně může představovat poslední možnost získat chybějící zdroje.“ (Revenda, 2014, s. 216)

„Mezi další operace patří především operace s cennými papíry mezi centrální bankou a ostatními bankami. Centrální banka od bank nakupuje nebo bankám prodává prvotřídní dluhové cenné papíry krátkodobého charakteru, zejména státní pokladniční poukázky a vlastní poukázky. Tyto operace souvisejí s měnovou politikou a doplňováním likvidity bankám. Odkupuje-li centrální banka od bank cenné papíry nad rámec měnové politiky, tj. ve snaze pomoci bankám při řešení problémů s likviditou, vystupuje opět jako věřitel poslední instance.“ (Revenda, 2014, s. 216)

#### 2.2.4 Banka státu

„Mikroekonomická funkce centrální banky jako banky státu vyjadřuje skutečnost, že centrální banka vede účty a provádí operace pro vládu, státní instituce, 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 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. Sedm regionálních zastoupení se nachází v Praze, Ústí nad Labem, Plzni, Českých Budějovicích, Hradci Králové, Brně a Ostravě. 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)

Za svůj hlavní cíl ČNB považuje to, že určuje měnovou politiku, vydává bankovky a mince, řídí a dohlíží na peněžní oběh, platební styk a zúčtování bank. Zabývá se dohledem nad bankovním sektorem, kapitálovým trhem, pojišťovnictvím, penzijním připojištěním, družstevními záložnami, institucemi elektronických peněz a směnárny. K tomu, aby zajistila stanovené úkoly, ČNB zpracovává a vytváří statistické informace. ČNB poskytuje bankovní služby státu a veřejnému sektoru jako její ústřední banka, dále osobám a organizacím, které jsou napojené na státní rozpočet, vede zároveň i účty. Na základě dohody s Ministerstvem financí provádí v souladu s rozpočtovými pravidly operace spojené s emisemi státních dluhopisů a investicemi na finančních trzích. (O ČNB, 2003)

### 3.1 Bankovní rada ČNB

Bankovní rada je nejvyšším řídicím orgánem. Určuje měnovou politiku a nástroje pro její uskutečňování a rozhoduje o zásadních měnově politických opatřeních České národní banky a opatřeních v oblasti dohledu nad finančním trhem. (Bankovní rada ČNB, 2003)

#### 3.1.1 Členové současné bankovní rady

„Bankovní rada je sedmičlenná. Jejími členy jsou guvernér České národní banky, 2 viceguvernéři České národní banky a další 4 členové bankovní rady České národní banky.“ (Bankovní rada ČNB, 2003)

##### 3.1.1.1 Guvernér ČNB Miroslav Singer

„Narozen 14. května 1968 v Praze. Po ukončení studia VŠE v Praze (obor matematické metody v ekonomii) v roce 1991 získal stipendium na doktorandském studiu University of Pittsburgh, kde v roce 1995 obhájil svou disertaci a získal titul PhD. O roku 1995 byl hlavním ekonomem Expedia Finance, v letech 1998 a 1999 ředitelem Investiční společnosti Expandia a v letech 2000 a 2001 ředitelem společnosti Expandia Holding vrcholové firmy finanční a průmyslové skupiny Expandia.“

„Členem bankovní rady a viceguvernérem České národní banky se Miroslav Singer stal v únoru 2005. S platností od 1. července 2010 jej prezident republiky jmenoval guvernérem ČNB na šestileté funkční období.“ (Členové současné bankovní rady, 2003)

##### 3.1.1.2 Viceguvernér ČNB Mojmír Hampl

„Narozen 13. března 1975. V roce 1988 absolvoval Národohospodářskou fakultu na Vysoké škole ekonomické v Praze. Na téže fakultě v roce 2004 obhájil doktorskou disertační práci. Od roku 1998 působil jako analytik a posléze senior analytik v měnové sekci České národní banky. V roce 1999 mu Česká společnost ekonomická udělila titul Mladý ekonom roku. V letech 2002 – 2004 se v pozici ekonoma v České spořitelně – ERSTE Group věnoval makroekonomickému výzkumu a výzkumu finančních trhů zemí střední a východní Evropy.“ (Členové současné bankovní rady, 2003)

„Od 1. prosince 2006 byl M. Hampl jmenován členem bankovní rady České národní banky a s účinností od 1. března 2008 byl jmenován viceguvernérem ČNB. S účinností od 1. prosince 2012 byl jmenován viceguvernérem na druhé šestileté funkční období. M. Hampl zastupuje ČNB od roku 2008 v Hospodářském a finančním výboru EU a od

roku 2011 v Regionální konzultační skupině Financial Stability Board.“(Členové současné bankovní rady, 2003)

### **3.1.1.3 *Viceguvernér ČNB Vladimír Tomšík***

„Narozen 12. června 1974 v Čeladné. Vystudoval Fakultu národohospodářskou a Fakultu financí a účetnictví na Vysoké škole ekonomické v Praze a Fakultu sociálních věd na Univerzitě Karlově v Praze. Od roku 1997 pracoval jako odborný asistent na Vysoké škole ekonomické v Praze. V únoru 2000 nastoupil jako analytik do týmu makroekonomických analýz hlavního ekonoma Komerční banky.“ (Členové současné bankovní rady, 2003)

„Od 1. prosince 2006 byl Vladimír Tomšík jmenován členem bankovní rady České národní banky. S platností od 1. Července 2010 jej prezident republiky jmenoval viceguvernérem. S účinností od 1. prosince 2012 byl jmenován viceguvernérem ČNB na druhé šestileté období. V ČNB dohlíží na oblast finanční stability a výkon dohledu nad finančním trhem a je členem Evropské rady pro systémová rizika a Konzultační skupiny Basilejského výboru pro dohled nad bankami.“ (Členové současné bankovní rady, 2003)

### **3.1.1.4 *Člen bankovní rady ČNB Kamil Janáček***

„Narozen 14. června 1943 v Praze. Je absolventem obchodní fakulty Vysoké školy ekonomické v Praze a Centre Européen Universitaire na Université de Nancy ve Francii. V roce 1991 se stal docentem na Vysoké škole ekonomické v Praze a v roce 1997 byl jmenován jejím profesorem. V letech 1964 – 1992 pracoval jako vědecký pracovník v Ekonomickém ústavu ČSAV. Od roku 1991 působil jeden rok jako poradce guvernéra Státní banky československé, v roce 1992 se stal náměstkem ministra práce a sociálních věcí, kde působil do roku 1993. Od roku 1994 do června 2010 byl hlavním ekonomem Komerční banky. S účinností od 1. července 2010 byl Kamil Janáček jmenován členem bankovní rady ČNB.“ (Členové současné bankovní rady, 2003)

### **3.1.1.5 *Člen bankovní rady ČNB Lubomír Lízal***

„Narozen 3. června 1969 v Praze. Vystudoval obor systémové programování na elektrotechnické fakultě Českého vysokého učení technického. Doktorát v oboru ekonomie získal v roce 1998 na CERGE UK. V roce 2006 se habilitoval na Univerzitě Karlově a byl jmenován docentem ekonomie.“ (Členové současné bankovní rady, 2003)



„Ve své výzkumné práci se specializuje na ekonomii transformace, ekonometrii, aplikovanou mikroekonomii, struktury trhu, správu a řízení podniků, konkurenceschopnost, monopoly a vztah ekonomie a životního prostředí. S účinností od 13. února 2011 jmenoval prezident republiky Lubomíra Lízala členem bankovní rady ČNB.“ (Členové současné bankovní rady, 2003)

### **3.1.1.6 Člen bankovní rady Jiří Rusnok**

„Narozen 16. října 1960 v Ostravě. V roce 1984 ukončil studium na Národohospodářské fakultě Vysoké školy ekonomické v Praze. Svou profesní kariéru začal v roce 1984 v oboru dlouhodobých výhledů na Státní plánovací komisi. Později působil na Federálním ministerstvu pro strategické plánování, jako vedoucí oddělení sociální strategie a krátce byl zaměstnán na Federálním ministerstvu práce a sociálních věcí. V letech 1992 až 1998 působil jako poradce a vedoucí sociálně-ekonomického oddělení Českomoravské konfederace odborových svazů. Od srpna 1998 zastával funkci náměstka ministra práce a sociálních věcí, od dubna 2001 do července 2002 byl ministrem financí ČR a od července 2002 do března 2003 byl ministrem průmyslu a obchodu ČR.“ (Členové současné bankovní rady, 2003)

„S účinností od 1. března 2014 jmenoval prezident republiky Jiřího Rusnoka členem bankovní rady ČNB.“ (Členové současné bankovní rady, 2003)

### **3.1.1.7 Člen bankovní rady Pavel Řežábek**

„Narozen 25. listopadu 1960 v Písku. Vystudoval obor ekonomicko-matematické výpočty na Fakultě řízení Vysoké školy ekonomické. V roce 2009 získal doktorát Národohospodářské fakultě VŠE v oboru hospodářská politika, kde se podrobně věnoval výzkumu v oblasti hospodářské politiky se zaměřením na interakci měnové a fiskální politiky. Pracoval jako generální ředitel a předseda bankovní rady Konsolidační banky Praha a posléze jako generální ředitel a předseda představenstva České konsolidační agentury.“ (Členové současné bankovní rady, 2003)

„Členem bankovní rady České národní banky se stal v únoru 2005. S účinností od 13. února 2011 jej prezident republiky jmenoval na druhé šestileté funkční období.“ (Členové současné bankovní rady, 2003)

## 4 VYBRANÉ OBCHODNÍ BANKY NA ČESKÉM TRHU

Na našem trhu působí v současnosti 44 bank a poboček 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 spořitelny, 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 jimi 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)

### 4.1.2 Image

Česká spořitelna jako největší hráč na českém trhu musí neustále zkvalitňovat své produkty a služby, jinak by měla v dravé konkurenci velmi brzy problémy. Proto se snaží Česká spořitelna sázet na moderní pojetí bankovníctví a komplexní řešení problémů svých klientů. Společnost velmi dbá na to, aby byla důvěryhodnou institucí. Podařilo se jí dokonce získat ocenění Banka roku v oblasti Nejdůvěryhodnější banka. Tento titul získává již několik let po sobě. (ABC Banky, 2009)

### 4.1.3 Produkty a služby

Tato silná instituce, jakou bezesporu Česká spořitelna je, musí obsluhovat široké pole zákazníků. To se také spořitelně relativně úspěšně daří. Dokáže uspokojovat jak drobné klienty, malé a střední firmy, tak i velké podniky a města či obce. Na finančních trzích se Česká spořitelna dlouhodobě dokáže prosadit a její služby jsou opravdu hojně využívané širokou veřejností i specializovanými institucemi. (ABC Banky, 2009)

## 4.2 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)

### 4.2.1 Síla Komerční banky

Komerční banka velmi dbá na svou image. Kreditní rating společnosti byl dokonce vyšší než rating České republiky. Banka je silná, kapitálově velmi vybavená s výbornou likviditou a zdravým hospodařením. Navíc tato společnost velmi těží ze své spolupráce se skupinou Société Générale, které se stala součástí v roce 2001. Société Générale je totiž jednou z největších finančních institucí v celé Evropě. (ABC Banky: Komerční banka, 2009)

#### 4.2.2 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)

### 4.3 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)

#### 4.3.1 Klienti

Ke klientům UniCredit Bank patří nároční, cílevědomí a odpovědní lidé. Pokud vezmeme podnikatelské hledisko tak banka funguje jak pro privátní tak i podnikovou klientelu. Banka díky své síle a úspěchům má co klientům nabídnout. (ABC Banky: UniCredit Bank, 2009)

#### 4.3.2 Produkty

UniCredit Bank nabízí komplexní, spolehlivé a velmi propracované bankovní produkty a služby, které jsou rozhodně tím lepším na finančním trhu. Bohatá síť personálních bankéřů dokáže samostatně a hlavně rychle a kvalitně připravit nabídku služeb přímo na míru danému klientovi. UniCredit Bank přistupuje ke každému zákazníkovi individuálně a tvoří pro něj užitečná, smysluplná a velmi efektivní řešení. Důvěra a diskrétnost, to jsou hodnoty, na kterých vztah zákazník a banka stojí především. Banka se navíc velmi aktivně staví k faktoringovým operacím, akvizičnímu financování a financování komerčních nemovitostí. (ABC Banky: UniCredit Bank, 2009)

## **4.4 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)

### **4.4.1 Inovace**

GE Money Bank je průkopníkem nových technologií a služeb na českém bankovním trhu. Vždy dokáže klientovi nabídnout neotřelý způsob pomoci či službu, která není v České republice obvyklá. Například se jedná o plnohodnotný výpis z účtu, konsolidaci půjček, paušální běžný účet typu all inclusive, refinancování hypoték, odměňování klientů za používání platebních karet a řadu dalších úspěšných inovací, které GE Money Bank zavedla na náš trh. (ABC Banky: GE Money Bank, 2009)

### **4.4.2 Kvalita služeb**

Společnost se snaží nejen inovovat a přicházet s neustále novými nápady, ale i prohlubovat a zkvalitňovat veškeré své služby. V soutěži Zlatá koruna se výrobky GE Money Bank umisťují každoročně na předních příčkách, což svědčí o dlouhodobé kvalitní koncepci produktového portfolia banky. (ABC Banky: GE Money Bank, 2009)

### **4.4.3 Produkty banky**

Společnost rozděluje své bankovní služby na dva segmenty. Jde o privátní klientelu a o firmy. Široké portfolio služeb GE Money Bank pro oba typy zákazníků je tak rozsáhlé, že je prakticky nemožné jej adekvátně popsat. Vše začíná u vedení účtů, pojištění a spoření přes půjčky, leasing a hypotéky až k investování a projektování. GE Money Bank dokáže uspokojit každého klienta individuálně. Nejedná se o plošné produkty, ale vždy o jednotlivě sestavená portfolia množství pro každého jednotlivého zákazníka. (ABC Banky: GE Money Bank, 2009)

## 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)

Regulace vstupu a výstupu má administrativně správní povahu a využívá k tomu platné právní předpisy. Z toho vyplývá, že má v každé zemi specifika daná historickým vývojem jejího právního řádu. Zároveň ovšem platí, že ve všech zemích se uplatňují stejné zásady

a principy, protože i cíle regulace vstupu a výstupu jsou ve všech zemích v podstatě stejné. (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 Formy bankovního dohledu a způsoby jeho provádění

„Bankovní dohled je prováděn dvěma hlavními formami, a to jako bankovní dohled na dálku a jako bankovní dohled na místě.“ (Šenkýřová, 2010, s. 92)

Dohled na dálku se zabývá v podstatě pravidelným monitorováním činnosti jednotlivých bank, kontrolou dodržování pravidel chování bank, kontrolou dodržování limitů a ukládáním nápravných opatření při zjištění nedostatků. (Šenkýřová, 2010, s. 92)

„Dohled na dálku vychází z průběžného vyhodnocování veškerých dostupných informací o činnosti bank, shromážděných z různých zdrojů. Jde také o výkazy a hlášení, které banky pravidelně předkládají, auditorské zprávy, výsledky kontrol na místě, výsledky informačních návštěv. Významným parametrem informací jsou také výroční zprávy, které jsou banky povinny předkládat jak akcionářům na valných hromadách, tak orgánům bankovního dohledu.“ (Šenkýřová, 2010, s. 92)

Dohled na místě se zabývá spoustou dalších významných oblastí činnosti bank. Mezi hlavní aktivity dohledu patří :

- analýza systému řízení kontroly úvěru a tržních rizik
- funkčnost a účinnost vnitřního kontrolního a řídicího systému
- rizika informačních systémů a technologií. (Šenkýřová, 2010, s. 93)

„Na místě se v každé z výše uvedených oblastí provádí detailní kontrola. Při kontrole rizik a systémů, jimiž tato rizika sledují jednotlivé banky, je předmětem zkoumání např. kontrola systému, který banka používá k přepravě hlášení a výkazů pro bankovní dohled ČNB. Výkazy a hlášení, které banky pravidelně měsíčně a čtvrtletně předkládají bankovnímu dohledu, obsahují také údaje o kapitálové přiměřenosti, o likviditě, o stavu úvěrových portfolií. Z těchto údajů lze vyčíst spoustu informací o finančním zdraví každé banky.“ (Šenkýřová, 2010, s. 93)

## 5.3 Zásady bankovního dohledu – Basilejské zásady<sup>1</sup>

Klasický bankovní dohled je prohlášení Basilejského výboru. Pokud jde o základní zásady pro efektivní bankovní dohled, sepsané Basilejským výborem v září 1997 a znovu vydána v říjnu 2006.<sup>2</sup> ( Gleeson, 2012, s. 15)

---

<sup>1</sup> Basis of Bank Supervision – the Basel Principles



### 5.3.1 Vybrané zásady Basilejské dohody

#### **Zásada č. 1 – Cíle, nezávislost, síla, transparentnost a spolupráce<sup>3</sup>**

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.<sup>4</sup> (Gleeson, 2012, s. 15-19)

#### **Zásada č. 2 – Přístupné činnosti<sup>5</sup>**

Přístupné 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.<sup>6</sup> (Gleeson, 2012, s. 15-19)

#### **Zásada č. 9 – Problémová aktiva, ustanovení a rezervy<sup>7</sup>**

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.<sup>8</sup> (Gleeson, 2012, s. 15-19)

---

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Principle 1 – Objectives, independence, powers, transparency, and cooperation.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> Principle 2 – Permissible activities.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> Principle 9 – Problem assets, provisions, and reserves

<sup>8</sup> 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.

## **6 MYSTERY SHOPPING**

Je metoda vyhodnocování služeb pro klienty diskretním 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)

### **6.1 Co dělá Mystery shopper**

Mystery shopper je vyslán do obchodní banky, aby požadoval určité produkty nebo pozoroval specifické aspekty nabízených produktů nebo služeb určité společnosti.

Mystery shopping neprovádí jen konkurence, aby zjistila, zda jsou na tom ostatní obchodně lépe. Ale Mystery shopping si nechávají provádět i společnosti a profesionálové z oblasti služeb, kteří chtějí zkontrolovat své služby, kvalitu, personál a provoz. (Mystery shopping, 2010)

## **II PRAKTICKÁ ČÁST**

## 7 MYSTERY V KOMERČNÍ BANCE

Mystery proběhlo v odpoledních hodinách podle mě v jedné z větších poboček, a na pobočce už se nenacházel žádný pracovník z informační přepážky pouze jeden pracovník podpory a 3 bankovní poradci. Ve srovnání s ostatními bankami podobné velikosti je takový počet poradců dle mého názoru nedostačující. Pracovník podpory mne odkázal na jednu bankovní poradkyni opodál.



Zdroj: vlastní fotografie

*Obr. 1. Logo Komerční banky*

### 7.1 Průběh rozhovoru

Přišla jsem za poradkyní s požadavkem na změnu Penzijního připojištění. Chtěla jsem se dozvědět něco o nových podmínkách spoření, ale moc informací jsem se nedozvěděla. Poradkyně mi o tom moc říct nechtěla, protože by mi nový produkt ani nedoporučila. Spíše vyzdvihovala pozitiva starého Penzijního připojištění a přemlouvala mne, abych si jej určitě nerušila. Doporučila mi pouze navýšení měsíční úločky, abych dosáhla na vyšší státní příspěvky. Zkoušela mne přemlouvat, ať si spořím tu nevyšší možnou částku, ale zatím to pro mne tato možnost není aktuální.

### 7.2 Celkový dojem z návštěvy

Dojem z pobočky v podstatě dobrý, pobočka velká a přehledná. První na co jsem byla dotázána, zda mám v KB účet a svého bankovního poradce. Ve mně jako v klientovi to vyvolává dojem, že je problém když mne obslouží na jiné pobočce, než tam kde mám svého bankovního poradce. Chápu, že KB má taková pravidla a poradci si mezi sebou

nechtějí přebírat klienty, což považuji za velice kolegiální přístup, ale pro mne jako pro klienta to je v tu chvíli nepodstatné.

Navzdory této situaci jsem i tak byla na pobočce obsloužena. Poradkyně byla sympatická mladá slečna, která mi dobře poradila. Byla schopna mi vysvětlit, a zároveň mne přesvědčit, proč si nemám mnou požadovaný produkt měnit.

### **7.3 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.

KB poskytuje dva typy půjček, jedna se vztahuje pouze na nový úvěr pojmenovaný Osobní úvěr, který se pohybuje od 30 000 Kč nahoru s maximální splatností 6 let. Úroky se pohybují od 8% p. a. nahoru, a samozřejmě se musí splácet z účtu vedeného u KB.

Druhý se zabývá pouze konsolidacemi, což je sloučení úvěrů od jiných bank, a ten si KB pojmenovala jako Optimální půjčka. Limit se pohybuje taktéž od 30 000 Kč nahoru s delší dobou splatnosti na 10 let. U konsolidace klientových závazků KB vyžaduje dva doklady totožnosti a samozřejmě Potvrzení o příjmu nebo Daňové přiznání, pokud jste podnikatel.

## 8 MYSTERY V ČESKÉ SPOŘITELNĚ

Mystery proběhlo na hlavní pobočce v centru Brna, kde se pohybuje nejvíce klientů a je zde soustředěno nejvíce poradců. Na hlavní pobočce lze najít i Hypoteční centrum a oddělení s poradci pro movitější klientelu.

Od té doby co jsem byla na pobočce, tak se toho hodně změnilo. Ze vstupní haly zmizel bankomat a vše se přestěhovalo do tzv. Samoobslužné zóny, kde jsem se byla podívat. Ale dle mého názoru to byla zbytečná práce, protože je to místnost mimo dohled zaměstnanců spořitelny a kdyby se náhodou někomu něco stalo tak se o tom někdo dozví až za dlouho.



Zdroj: vlastní fotografie

*Obr. 2. Logo České spořitelny*

### 8.1 Průběh rozhovoru

Čekala jsem asi 10 minut, než si mne někdo z poradců na pobočce zavolal. Pobočka je velká, takže chvíli trvá, než najdete toho správného poradce. Poradkyně mne pozdravila se slovy „Posaďte se prosím, co pro Vás mohu udělat.“ Můj dotaz směřoval na zajištění proti výpadku příjmu a úrazu. Začala mluvit o pojištění Flexi, které si může klient nastavit podle svého uvážení. Ptala se mne, jestli mám už svoji rodinu, nebo někoho koho bych chtěla zajistit v případě nehody. V mém případě by to byla jen moje matka, protože vlastní rodinu zatím nemám. Ukázala mi, jak by pojistku nejlépe nastavila ona a pak se ptala, co bych chtěla upravit nebo úplně odebrat.

Co se mi na rozhovoru líbilo, tak to že jsem si pojistku mohla nastavit podle svého, aby mne to také moc nestálo. Nakonec jsme se domluvili na simulaci pojistky, která byla finančně dostupná, a také aby kryla všechna potřebná rizika, se kterými bych se mohla během svého života setkat.

### 8.2 Celkový dojem z návštěvy

Při příchodu na pobočku jsem byla oslovena zaměstnancem na informační přepážce, zda mi může nějak poradit. Musím říct, že to bylo příjemné, když si mne někdo hned po

příchodu všiml. Sice jsem čekala v prakticky prázdné pobočce asi 10 minut, což mi nepříjde v pořádku, ale poradkyně byla docela sympatická.

Když jsme probírali možnosti zajištění tak jsem měla možnost sama si říct, jaká rizika chci mít v pojistce zahrnuta. Nastavení a dohoda mezi mnou a poradkyní sice trvalo asi hodinu, ale i tak mi bylo vysvětleno vše, co jsem chtěla vědět.

### 8.3 Parametry produktů

Osobní účet je pro nové i stávající klienty nově možné nastavit zdarma, pokud samozřejmě klient splňuje nějaké podmínky. Podmínky pro vedení účtu zdarma jsou, minimální měsíční příjem 7 000 Kč a další aktivně využívaný produkt. Má možnost vybrat si z cca osmi produktů, mezi nimi je např. úvěr, hypotéka, pojištění nebo investice. Pokud klient tyto podmínky nespĺňuje, platí měsíčně za vedení 69,- Kč + ostatní položky.

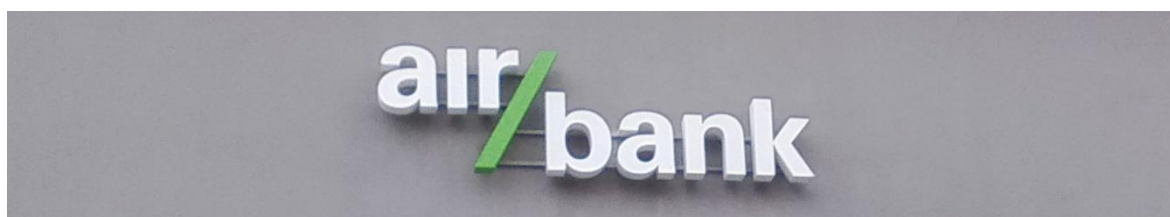
Úvěr lze do ČS dostat v rozmezí od 20 000 Kč do 700 000 Kč bez zajištění a bez dokládání účelu použití finančních prostředků. Úrokové sazby se pohybují od 6,9% ročně do 19% ročně. U ČS se úrokové sazby odvíjí od výše poskytovaného úvěru, čím vyšší úvěr tím také nižší úroková sazba. Kolem úvěru se samozřejmě pohybují i manipulační poplatky, a to, za poskytnutí 1% z výše úvěru, dále pojištění ve dvou variantách a poplatek 1% za mimořádnou splátku. Dříve se objevoval i poplatek za jeho správu, ale to už naštěstí ČS odbourala.

Pokud chcete s ČS spořit, tak nabízí klasický Spořicí účet s úrokem 0,7% ročně nebo investice do podílových fondů, dluhopisů nebo akcií. Jako každá jiná banka má i Penzijní přípojištění, které má stejné podmínky úplně všude nebo Stavební spoření, které také podléhá kontrole z vyšších míst.

## 9 MYSTERY V AIR BANK

Mystery proběhlo na pobočce v Brně Campusu v dopoledních hodinách. Na pobočce v tu dobu nebyl žádný klient a pouze dva poradci. Hned při vstupu ke mně přistoupila poradkyně s dotazem, jak mi může pomoci. Pobočka je velice jednoduše řešena, pouze pár stolů s počítači kam se může klient posadit sám a pracovat tak s přístupem na internet s pomocí bankovního poradce. Air banka pracuje už jen bezpapírově, takže veškeré dokumenty a smlouvy se podepisují elektronicky.

Veškeré pobočky jsou velice jednoduše zařízené, bez zbytečných podporujících reklam a informací o produktech, které banka nabízí. Při vstupu vidíte pouze zelené stoly s dřevěnými schody a počítači, ke kterým má klient přístup, a přes které s pomocí poradce vyřizuje vše potřebné. Má možnost založit nový produkt, provádět jeho správu a spoustu dalších věcí.



Zdroj: vlastní fotografie

*Obr. 3. Logo Air Bank*

### 9.1 Průběh rozhovoru

Probírala jsem s poradkyní možnost poskytnutí úvěru. Vymyslela jsem si historku, že chci pořizovat nové auto a zatím na to vlastní prostředky našetřené nemám. Začala se mě ptát, zda mám stálou práci a jak dlouho v ní jsem. Probíraly jsme i možnost sloučení půjček dohromady, ale jelikož žádnou aktuálně nemám tak jsme tuto oblast uzavřely.

Začala mi vysvětlovat, jaké jsou podmínky poskytnutí a jak dlouho asi trvá schvalovací proces. Když jsem se ptala, co je k tomu potřeba, tak je to samozřejmě Potvrzení o doložení stálého příjmu od zaměstnavatele. Bavily jsme se o podepsání žádosti o úvěr, ale tuto možnost jsem odmítla.

Probírala se mnou i další věci, jako kde mám vedený bankovní účet a zda si už spořím nějaké prostředky.



## 9.2 Celkový dojem z návštěvy

Pobočka byla velice hezká a celá vedená v oficiálních barvách Air banky, připadlo mi to jako bych se ocitla na hokejovém stadionu Komety, taky vše vedené v týmových barvách. Hned při vstupu jsem byla oslovena, takže nějaké čekání než si mne někdo všimne, nepřípadlo v úvahu. Musím říct, že to byla příjemná změna nemuset pro změnu někde čekat.

## 9.3 Parametry produktů

Bankovní účet u Air banky je rozdělený na dva tarify, na malý a velký tarif. Zatímco u malého tarifu za vedení neplatíte nic, jen za pár vybraných položek, tak u velkého tarifu platíte měsíčně 100 Kč, ale všechny ostatní položky nestojí nic.

Možnost úvěru se pohybuje od 5000 Kč do 600 000 Kč se splatností 6 – 96 měsíců. Podmínky jsou v podstatě jednoduché úrok kolem 14% ročně, níž se nový klient nemá šanci dostat. Pokud ovšem splácí v čas a nemá žádné problémy, Air banka nabízí bonusový úrok 9,9% ročně, když se ale klient opozdí se splátkou byť jen o den, tak na bonusovou sazbu nedosáhne. Schvalovací proces trvá přibližně 5 dnů, což je ale výhodou tak nevznikají klientovi žádné poplatky za vyřízení nebo správu. A jako u všech bank se musí splácet z účtu vedeného u Air banky.

Air banka v této době nabízí asi nejlepší úrokové sazby na spořicíh účtech, který se pohybuje okolo 1,10 % ročně. Účet je klientovi kdykoliv k dispozici, a to přes telefonního bankéře a internetové bankovníctví. Lze také převádět peníze kdykoli z běžného účtu na spořicí a naopak.

## 10 MYSTERY VE SBERBANK

Mystery proběhlo na pobočce ve Vaňkovce ve večerních hodinách. Na pobočce byla jedna pokladní, která Nás při vstupu ani nepozdravila. Při postupování hlouběji do pobočky jsme narazili na jednu poradkyni, která Nás vyzvala, ať se posadíme s otázkou „Co si přejete“. Tento Mystery shopping jsem provedla s pomocí partnera, který již ve Sberbank má bankovní účet, a já jsem figurovala pouze jako pozorovatel.



Zdroj: vlastní fotografie

*Obr. 4. Logo Sberbank*

### 10.1 Průběh rozhovoru

Přišli jsme s jednoduchým požadavkem a to se změnou limitů na platební kartě. Poradkyně si vyžádala doklad totožnosti pro ověření osobních údajů. Probírala s klientem jaké má aktuální limity na kartě a na jaký limit to chce zvednout. Podepsala s klientem dodatek o změně a podala informaci, od kdy bude změna platná. Pak se jen zeptala, jestli chce ještě něco vyřešit a tím skončil celý rozhovor.

Ovšem po chvílce co dokončila rozhovor s mým partnerem, jsem se zeptala na možnost úvěru u jejich banky. Musím říct, že najednou ten rozhovor vypadal jinak a poradkyně byla o něco příjemnější. Ptala se mne, o jakou částku by se jednalo a také na co ty peníze potřebuji. Zkoušela se mnou podepsat Žádost, ale tu jsem odmítla, takže mi ukázala jen několik variant na webu.

### 10.2 Celkový dojem z návštěvy

Celkový dojem opravdu zvláštní, při vstupu nebylo vidět žádného poradce, jen klientka, který stál u stolu a s někým mluvil. U vchodových dveří byla pouze jedna pokladní, která ani nepozdravila. Po chvílce čekání jsme šli za poradkyní, která podle mě moc nadšená nebyla, že musí něco dělat. Sice bylo asi šest hodin večer, ale to by snad její práci ovlivňovat nemělo.

Když přišlo na něco zajímavějšího, tak poradkyně začala být poněkud ochotnější a zřejmě si i myslet, že by z toho mohl být nějaký obchod. Je zvláštní, že když klient přijde jen s obyčejnou servisní věcí tak se o něj poradce moc nezajímá, alespoň to na mě tak působilo. Se zájmem se mnou probrala zkoušené simulace a u toho současně povídala i o podmínkách a dalších možnostech.

### **10.3 Parametry produktů**

Nastavené limity na poskytnutí úvěru jsou v rozmezí od 30 000 Kč do 500 000 Kč, se splatností až 8 let. Úrokové sazby se pohybují od 7,99 % ročně až do opravdu otřesné výše a to 24,99 % ročně, a to samozřejmě záleží na výši poskytovaného úvěru. Dále také poskytuje bonus, že při řádném splácení je možnost snížení úroku. Podmínkou je samozřejmě vedení bankovního účtu u Sberbank.

Bankovní účet tzv. FÉR konto se rozděluje na tři varianty a to varianta Start, u které klient nic neplatí za vedení, ale platí za ostatní položky. Další variantou je Plus, ta klienta stojí měsíčně 53 Kč, a další zpoplatněné položky. A poslední je Extra a ta stojí měsíčně 153 Kč, ale už se neplatí za ostatní běžné položky.

Nejvýhodnější spoření poskytuje Sberbanka s úrokem 1,63 % ročně, i s garancí tohoto úroku až do roku 2016. Další možnosti má klient i v oblasti investování, ale tam se úrokové sazby odvíjí podle současného stavu trhu.

## 11 MYSTERY V UNICREDIT BANK

Mystery proběhlo v dopoledních hodinách na pobočce ve Zlíně. Pobočka byla velice malá, jen pro dva poradce, ale za to útulná. Při vstupu do pobočky jsem byla oslovena radcem a vyzvána ať se posadím a chvíli počkám, že se mi za chvíli budou věnovat. Asi po pěti minutách si mne zavolala jiná poradkyně ke svému stolu. Můj dotaz směřoval na produkty zajišťující spoření či zhodnocení finančních prostředků.



Zdroj: vlastní fotografie

*Obr. 5. Logo UniCredit Bank*

### 11.1 Průběh rozhovoru

Poradkyně mne vyzvala, ať se posadím a zeptala se, zda si dám něco k pití. Po té navázala na informace o produktu, na který jsem se ptala. Vytáhla ze skříňky za sebou letáky, pomocí kterých mi začala vysvětlovat možnosti spoření v jejich bance. Představila mi jedinou a výhodnou možnost spoření a tím bylo investování přes externího partnera Pioneer Investments. Investice mi představila i na základě vlastních zkušeností, dále podrobně vysvětlila jakým způsobem se v Pioneer Investments pracuje. Pioneer Investments pracuje prostřednictvím portfolio manažerů, kteří dle klientem zvolené strategie spoření vhodně rozloží poskytnuté finanční prostředky do akcií, dluhopisů a peněžního trhu.

Po domluvené strategii spoření si ode mne poradkyně vyžádala OP, aby mohla moje osobní údaje zanést do systému banky a sepsat smlouvu o investování. Při přípravování smlouvy se mne samozřejmě ptala, kde mám vedený OÚ a nabídla mi otevřít si účet u jejich banky. Vysvětlovala mi parametry a jeho výhody.

### 11.2 Celkový dojem z návštěvy

Při vstupu jsem byla hned oslovena radcem, nemusela jsem čekat, než si mne někdo všimne. Netrvalo ani 5 minut a už jsem seděla u stolečku a povídala si s poradkyní o tom, proč jsem na pobočku přišla.

Poradkyně byla velice sympatická a ochotná, odpověděla mi na veškeré mé dotazy a sdělila veškeré potřebné informace. Výhodou pro mne bylo, že zvládala pracovat a zároveň se mnou udržovat nezávaznou konverzaci. Bylo to rozhodně lepší než koukat do zdi nebo bloumat očima po pobočce. Co se mi velice líbilo tak to, že mi doporučila produkt, který má sama vyzkoušený takže mluvila z vlastní zkušenosti a ne naučené fráze, které by po nic nadřizení mohly chtít.

### 11.3 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 a to 199 Kč, pokud si ovšem klient posílá minimálně 12 000 Kč měsíčně na účet, tak má vedení zcela zdarma. 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.

## 12 MYSTERY V GE MONEY BANK

Mystery proběhlo jako vždy v odpoledních hodinách v jedné z brněnských poboček. Přišla jsem do GE Money bank s historkou, že mám účet u Komerční banky a nejsem spokojena s poplatky za jeho vedení. A zda jsou schopni mi nabídnout něco lepšího, eventuálně i nějakou možnost úvěru jako novému klientovi.

V prázdné pobočce jsem čekala asi 15 minut bez jediného povšimnutí zaměstnanců pobočky. Když už jsem to nemohla vydržet tak jsem zašla za paní na informacích, aby mi vysvětlila jak je možné, že v prázdné pobočce čekám tak dlouho. Řekla na to pouze jen, že poradci asi mají jinou práci. Asi za dalších 10 minut čekání jsem se konečně dostala na řadu.



Zdroj: vlastní fotografie

*Obr. 6. GE Money Bank*

### 12.1 Průběh rozhovoru

Přišla jsem ke stolu za jednou poradkyní, ta bez jediného pozdravu pouze řekla: „Posaďte se, omlouvám se za čekání“. Když jsem poradkyni sdělila, proč jsem přišla, podala mi nějaké letáčky a začala s placeným účtem, že je nejlepší a lépe ho využiju, bohužel o účtu zadarmo vůbec nechtěla mluvit.

Vyplnila se mnou dotazník, ve kterém se ptala na rodinu, úvěry, hypotéku a spoření. Ale navzdory tomu mi žádný produkt nenabídla, ani se o to nepokoušela. Když jsem se zmínila, že bych měla zájem o úvěr tak bez podepsané žádosti mi žádní informace nechtěla podat. Tak jsem poradkyni podepsala nezávaznou žádost o úvěr, abych věděla jaké budou podmínky. No musím říct, že zrovna moc lichotivé nebyli, i po zmínce, že konkurence nabízí nižší úroky, jsem lepší nabídku nedostala.

## 12.2 Celkový dojem z návštěvy

Celkový dojem opravdu nic moc, na to kolik mají klientů, asi si více váží stávajících než nově přichozích klientů. Přišlo mi, že poradkyně v tu chvíli brala svoji práci spíše jako rutinu, a že ji spíše obtěžuje, že musí být v práci. Ovšem jedno pozitivní bych na návštěvě GE Money bank našla, mám pocit, že je to první banka, která se stala bezpapírovou. Veškeré podpisy se provádí pomocí speciální propisky na digitální podklad, na kterém sice podpis není skoro vidět, ale aspoň se ušetří pár papírů.

## 12.3 Parametry produktů

Úvěr, o který jsem žádala, vyšel pro mne velice nezajímavě. Na úvěr s částkou cca 300 000 Kč, úrok kolem 15% s osmiletou splatností. U GE je podmínkou získání úvěru uzavření běžného účtu, ze kterého se bude řádně splácet. Běžný účet je zpoplatněný a měsíčně stojí 149 Kč, ale pokud si tam klient posílá minimálně 10 000 Kč měsíčně, tak vedení účtu nic nestojí.

Co se týká spoření, tak GE má několik typů s rozdílnými úrokovými sazbami. Klient má nárok na lepší úrokové sazby jen s podmínkou využívání běžného účtu. Spořicí účet typu Genius 8 má úrok 0,6 % ročně, v případě aktivně využívaného běžného účtu typu Genius. Další typ spořicí účtu se jmenuje Gold, který má úrok 1,10 % ročně s podmínkou vedení běžného účtu typu Genius Gold.

## 13 MYSTERY V RAIFFEISEN BANK

Mystery proběhlo na pobočce v Brně, která je umístěna na velice frekventovaném místě. Pobočka je malá a hned při vstupu se klient nachází kousek od pokladny, poradci jsou schovaní hlouběji v pobočce. Na pobočce se nacházela jedna pokladní a přibližně 3 poradci.

Pro klienty je k dispozici samoobslužný portál, na kterém se mohou přihlásit na internet a např. se podívat na svůj bankovní účet. Můj primární dotaz směřoval na založení bankovního účtu a jeho možné výhody.



Zdroj: vlastní fotografie

*Obr. 7. Logo Raiffeisen Bank*

### 13.1 Průběh rozhovoru

Přišla jsem za poradkyní s příběhem, že jsem právě dostudovala a hledám si nový bankovní účet, který mi jako studentský končí v Komerční bance. Přivítala mne a vyzvala, ať se posadím. Mluvili jsme o tom, jak bych asi svůj účet využívala, jednalo by se hlavně o nějaké trvalé příkazy, platby kartou a používání internetového bankovníctví.

Poradkyně mi začala vysvětlovat, jaké mají parametry bankovních účtů, bavily jsme se o tom, že musím posílat každý měsíc min. 15 000 Kč a musí se posílat min 3 platby z účtu. Pokud bych tyto podmínky splnila, tak bych mohla mít vedení účtu zdarma. Také mne informovala o probíhající akci, že když doporučím min. dva klienty, kteří si u nich založí účet, mohla bych ten svůj mít zdarma.

### 13.2 Celkový dojem z návštěvy

Doba čekání na obsluhu se pohybovala asi kolem 15 - ti minut, na jedné straně to chápu, protože se na pobočce vyskytovalo více klientů. Poradkyně byla docela sympatická, prakticky mi odpověděla na to, co jsem potřebovala vědět. Podala mi informace ohledně



vedení účtu, jaké mají podmínky a co právě probíhá. Dle mého názoru jsem byla velice dobře informována.

### 13.3 Parametry produktů

Bankovní účet u Raiffeisen bank eKonto SMART je sice pro klienty nastaven dobře, ale pokud nesplňuje podmínky aktivity, což jsou min. 3 odchozí platby a příjem na účet min. 15 000 Kč tak se platí za vedení 99 Kč měsíčně. Další možností je eKonto KOMPLET, který má trošku více služeb a je možná lépe nastavený 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.

Úvěr je od Raiffeisen bank možné získat v rozmezí od 20 000 Kč do 500 000 Kč, se splatností až 8 let. Úrokové sazby se pro klienty pohybují od 8,90 % ročně, ale konečnou hranici, na kterou se klient může dostat, se mi nepodařilo zjistit.

Možností jak si spořit je několik, první se točí kolem klasického Spořicího účtu a dále jsou to investice do Podílových fondů. eKonta neboli spořicí účty jsou úročeny kolem 1,2 % až 1,3 % ročně. Ovšem když se koukneme na úroky na podílových fondech tak jsou určitě lákavější, záleží samozřejmě na klientovi jaké riziko je ochotný podstoupit.

## 14 MYSTERY V ČSOB

Mystery proběhlo v jedné z menších brněnských poboček mimo jeho centrum. Pobočka je malá asi pro 3 poradce, k mému překvapení se na tak malé pobočce nacházela i samostatná kancelář pro vedoucího pobočky. Ve chvíli mé návštěvy se na pobočce nacházel asi jeden klient, jinak bylo prázdné. Na obsluhu jsem čekala zhruba 5 minut, a pak si mne zavolala poradkyně ke svému stolu. Přišla jsem s historkou, že si chci pořídit nové auto, ale nemám na něj prostředky.



Zdroj: vlastní fotografie

*Obr. 8. Logo ČSOB*

### 14.1 Průběh rozhovoru

Poradkyně se mne začala ptát, za jak dlouho bych tyto finanční prostředky potřebovala, jednalo by se asi o 2 měsíce. Chtěla samozřejmě, vědět na co tu půjčku potřebuju, o jakou částku by se jednalo a ostatní základní věci. Vyžádala si občanský průkaz a zajímala se, zda mám u ČSOB nějaké produkty. Produkty u ČSOB žádné nemám, pouze jsem se zajímala o nějaké informace. Řešili jsme samozřejmě i parametry půjčky a její podmínky.

Vyzvíдалa, kde mám vedený bankovní účet, jak jej mám nastavený, zda jsem spokojená a za jakých podmínek byl založen. Dostaly jsme se až k možnosti podepsání Žádosti o úvěr, což jsem odmítla. Protože mne zajímalo, zda se to někde objeví, když si budu o půjčku žádat, na to mi odpověděla, že se to propíše do tzv. Bankovního registru.

### 14.2 Celkový dojem z návštěvy

Pobočka působila docela útulně, ale prázdně. Musím říct, že pobočka je mimo centrum Brna a moc lidí tam zřejmě nechodí. Poradkyně byla docela sympatická a dalo se s ní povídat, vypadalo to, že ji zajímá, na co jsem peníze potřebovala a jakou značku auta bych si chtěla pořídit. Ovšem nějaké prostoje co se týká komunikace tam byli, protože mezitím koukala do počítače a něco si tam psala.

Když jsme se domluvily co a jak, tak byla ochotna poskytnout mi nějaké podklady a letáčky, abych měla možnost si to ještě prostudovat.

### 14.3 Parametry produktů

Úvěrový limit u ČSOB se pohybuje od 20 000 Kč do 600 000 Kč, ovšem úroková sazba se pohybuje od 11% p. a. do 16% p. a.. Úroková sazba se pro klienty pohybuje v té lepší míře až od určité výše půjčky. Právě v ČSOB probíhá akce s názvem „Půjčka. Od půlky bez úroků“, která má následující podmínky:

- minimální splatnost 3 roky
- řádné splácení – nesmí být ani jedna splátka po sjednaném termínu
- pokud se v průběhu změní podmínky smlouvy, nesmí se změnit min. doba splácení

Samozřejmě je potřeba si u ČSOB zřídit bankovní účet, pokud by mi banka půjčku poskytla.

Bankovní účet se u ČSOB rozděluje do tří kategorií. Jedná se o klasické ČSOB Konto, které klienta stojí měsíčně 55 Kč a je spíše vhodnější pro seniory. Další typ je ČSOB Aktivní konto, to stojí měsíčně 95 Kč, pokud nemá další produkt. A poslední je ČSOB Exkluzivní konto a za to klient platí měsíčně 400 Kč, pokud se ovšem zůstatek na účtu pohybuje kolem 1 mil. Kč, v tom případě má vedení účtu zdarma. Další možnosti jsou pro studenty a děti, ČSOB Studentské konto a ČSOB Dětské konto Sluně, načež tyto dva účty jsou vedeny zcela zdarma.

Spoření poskytuje klientům několik typů, např. podílové fondy, spořicí produkty nebo tzv. Plán pro život, který se zabývá investicemi. Další možností je klasický spořicí účet, který má úrokovou sazbu 0,45% p. a..

## 15 MYSTERY V ERA – POŠTOVNÍ SPOŘITELNA

Mystery proběhlo v centru města Brna na jedné z větších poboček. Na pobočce se nacházelo docela dost klientů, a to zřejmě z toho důvodu, že bylo odpoledne a všichni chodí z práce. Čekací doba na obsluhu se pohybovala asi kolem dvaceti minut, což je docela dost. Přišla jsem na pobočku s tím, že často jezdím pryč a chci si pořídit auto, ale nemám na to dostatek peněz.



Zdroj: vlastní fotografie

*Obr. 9. Logo Poštovní spořitelny*

### 15.1 Průběh rozhovoru

Poradkyně mne vyzvala k přepážce a začala se ptát, co bych potřebovala vyřídit. Sdělila jsem jí, proč jsem přišla a co by mne zajímalo. Začali jsme se bavit o možnosti půjčky, jaké má podmínky a co k tomu bude potřeba doložit. Jelikož nemám vedený bankovní účet v jejich bance, tak musím doložit Potvrzení o příjmu od zaměstnavatele a doložit kam mi příjem chodí, min. 3 měsíce zpětně. Bavily jsme se o výši úvěru a době splatnosti, vysvětlovala mi, že když si zvolím tu nejdelší možnou dobu tak mi vyjde i ta nejnižší možná splátka. Bohužel před vyplněním Žádosti o půjčku mi nemohla sdělit podrobnější informace přímo k mému požadavku, ale jen obecné informace.

### 15.2 Celkový dojem z návštěvy

Na pobočce jsem čekala docela dlouho, se spoustou dalších klientů a asi pěti úředníky za přepážkou. Prostředí na pobočce nebylo moc příjemné, pohybovalo se tam hodně lidí a moc dobře jsem se tam necítila. Pokud bych měla zhodnotit i poradkyni, která se mi věnovala, moc dobře bych asi nemluvila. Skoro po celou dobu naší komunikace koukala do počítače a sem tam se na mě podívala, jinak to byla spíše komunikace s obrazovkou než s živou osobou, která před ní seděla.

### 15.3 Parametry produktů

Úvěrový limit se pohybuje od 20 000 Kč do 600 000 Kč, se splatností 7 let. Úrokové sazby jsou pro klienty nastaveny pevně a odvíjí se od výše poskytovaného úvěru. ERA je schopna klientovi poskytnout úvěr i s úrokem kolem 7 % p. a., ale musí se jednat o částku přibližně od 300 000 Kč nahoru. Ovšem s tím nejnižším limitem se lze dostat skoro až na 19% p. a.. Jelikož Era Poštovní spořitelna je pod záštitou ČSOB, tak má úplně stejnou akci a to ve druhé polovině splácení bez úroků.

Bankovní účet u Poštovní spořitelny je zpoplatněný, pro studenty je asi nejvýhodnější protože má vedení do 26 let zdarma. Pro normální klienty je účet zpoplatněn 34 Kč za měsíc a nejvýhodnější je asi pro seniory, který je stojí pouze 8 Kč měsíčně.

ERA nabízí klientům několik druhů spoření a to buď klasický Spořicí účet s úrokem 0,6 % ročně. Další možností jsou investice do podílových fondů, další jsou klasické Vkladní knížky a jedna z posledních možností je Era červené konto, který má úrok 0,7 % ročně od 50 000 Kč do 250 000 Kč. Pokud se jedná o nižší nebo vyšší částku tak se úrok automaticky snižuje.

## 16 HODNOCENÍ NAVŠTÍVENÝCH POBOČEK

Každá pobočka, kterou jsem navštívila má svá pro a proti. Jedná se samozřejmě o můj subjektivní názor na tuto problematiku. Proto jsem se rozhodla i ohodnotit prostředí na pobočkách, chování zaměstnanců zvolených bank a jejich služby.

### 16.1 Prostředí na pobočce

Název banky	Bodové hodnocení 0 – 10 bodů
Komerční banka	6
Česká spořitelna	7
Air Bank	9
Sberbank	5
UniCredit bank	8
GE Money bank	4
Raiffeisen bank	5
ČSOB	6
Era – Poštovní spořitelna	4

Zdroj: vlastní hodnocení

*Tab. 1. Hodnocení poboček*

Do hodnocení prostředí jsem zahrнула několik parametrů a to:

- počet klientů pohybujících se na pobočce
- doba čekání na obsluhu
- upravenost pobočky

Z toho důvodu mi vyšla jako nejlepší pro návštěvu pobočka Air banky, která je velice jednoduše řešena a nenajdete na ní žádné zbytečné reklamy a informace, která by podporovaly prodej. Na někoho by mohla působit trochu studeně, protože je celá vedena pouze ve dvou odstínech barvy.

Další pobočka, která stojí za zmínku je UniCredit banka ve Zlíně. Pobočka je malinká a velice útulná, tady sice najdete spoustu informací o poskytovaných produktech a stojany s letáky, ale působila na mě velice uklidňujícím dojmem. Je tedy pravda, že poradcům za přepážkou moc prostoru neposkytli.

## 16.2 Chování bankovních poradců

Název banky	Bodové hodnocení 0 – 10 bodů
Komerční banka	7
Česká spořitelna	6
Air Bank	8
Sberbank	3
UniCredit bank	8
GE Money bank	4
Raiffeisen bank	6
ČSOB	5
Era – Poštovní spořitelna	3

Zdroj: vlastní hodnocení

*Tab. 2. Hodnocení bankovních poradců*

Do hodnocení chování zaměstnanců jsem zahrнула tyto parametry:

- přivítání na přepážce
- oční kontakt
- ochota sdělit potřebné informace

Rozhodla jsem se nejlépe ohodnotit dvě banky a to Air banku a UniCredit Bank. V UniCredit bank jsem byla ihned při vstupu na pobočku oslovena a za necelých 5 minut už se mi poradkyně věnovala. Sdělila mi opravdu vše do detailu tak abych některé věci dobře pochopila. Po celou dobu se snažila udržovat oční kontakt, takže jsem si nepřipadala, že mluví s počítačem a já naproti nesedím.

V Air bank si mne poradkyně odvedla ke stolu hned při vstupu, ani jsem se nestihla pořádně rozhlédnout po pobočce. Bavili jsme se víceméně přátelsky a k mému překvapení zvládala udržovat oční kontakt lépe než já sama. V tomto případě jsem spíše já komunikovala s obrazovkou.

Nejhůře vyšla Sberbank a Era Poštovní spořitelna. Sberbank se z mého pohledu ke stávajícím klientům zrovna hezky nechová. A Era tam bohužel poradkyně komunikovala většinu času se svým počítačem, nežli se mnou.

## 17 DOPORUČENÍ PRO POTENCIÁLNÍ KLIENTY

Konkurence na českém trhu v dnešní uspěchané době opravdu veliká, a každý její člen se musí rvát a zasloužit si své místo. Když se podíváme x let zpátky, tak se na trhu objevovali sotva 4 až 5 větších bank. Postupně se, ale český trh začal rozrůstat a najednou je banka skoro na každém rohu.

Každý rok přicházejí s jinou a lepší nabídkou, aby mohli, nebo se o to alespoň pokusili, vyřadit své největší konkurenty z trhu. Probíhá neustálý boj o nové klienty, kteří do banky přinesou nějaké finanční prostředky, aby se banka na tomto tvrdém světě udržela. Žádná banka, ani ty nové a ani ty největší, není schopna klientovi poskytnout ty nejlepší podmínky zcela zdarma, vždy to něco stojí. O tom jsem se sama tímto průzkumem přesvědčila.

Pokud bych se já jako potenciální klient bank na českém trhu měla rozhodnout, kterou banku si zvolím, tak to není úplně jednoduché. Protože každá banka, když tam přijdete, se snaží vyzdvihnout své klady, ale už nesdělí ty zápory, které se skrývají pod povrchem.

Nejvíce banky vycházejí vstříc dětem a studentům, protože to pro ně je do budoucna vhodný klient na další obchody, hlavně z toho důvodu, že by se většinou nechtěla měnit banka. Pokud bych měla hodnotit banky jen podle toho, jaké služby a produkty poskytují převážně dětem a studentům, tak by z toho každá vyšla velice dobře. Prakticky každá banka této skupině občanů nabízí to nejlepší a zcela zdarma. Ale to by bylo až moc jednoduché a ta hlavní zdravá soutěživost mezi bankami by nebyla k ničemu.

Pro normální skupinu občanů, s průměrným platem a naprosto jednoduchými nároky, které by od banky mohli chtít, je každá banka svým způsobem vhodná. Ale vždy se najde banka, která je na tom o něco lépe. Řekněme, že průměrný občan v České republice má plat asi okolo 12 000 Kč měsíčně, a chce naprosto jednoduše nastavený účet tak, aby se nemusel o nic starat.

Pro vhodné doporučení určité banky, závisí převážně na povaze a nárocích klienta. Většina se rozhoduje podle dostupnosti a samozřejmě i podle toho kolik má platit za to, že bance poskytne své peníze. Každá banka má své výhody, např. Česká spořitelna má širokou síť bankomatů, ČSOB a Raiffeisen bank má více typů účtů, každý je jinak nastavený a samozřejmě jinak zpoplatněný. Další dobře dostupnou bankou je Komerční banka, ale je velice zatížená na to, aby klienti chodili převážně za svým přiděleným bankovním



poradcem. Vhodnou bankou pro studenty je pro změnu UniCredit bank, protože nevyžaduje dokládat Potvrzení o studiu každý rok, ale není vhodná pro průměrného občana, který nedosáhne na plat min. 15 000 Kč měsíčně, aby mu mohla banka poskytnout vedení účtu zdarma.

Takže mé doporučení pro potenciální klienty obchodních bank na českém trhu je takové:

- pro studenty by mohla být nejvhodnější bankou UniCredit bank, která nevyžaduje doložení Potvrzení o studiu do 26 let, a poskytne naprostou svobodu při výběrech z jakéhokoliv bankomatu v ČR
- pro průměrného občana bych doporučila Českou spořitelnu, která sice má podmínky k vedení účtu zdarma, ale požaduje po klientovi pouze min. příjem 7 000 Kč měsíčně. A je tu tedy i podmínka např. investování min. 300 Kč. Pokud by klient tyto podmínky nesplnil, i tak se vedení účtu pohybuje nízko.
- pro seniory co se týká podmínek, bych doporučila Eru Poštovní spořitelnu. Ta poskytuje účty za opravdu symbolický poplatek

## ZÁVĚR

Mystery shopping ve vybraných obchodních bankách měl za úkol, porovnat a zhodnotit jakým způsobem si banky vedou v současné době na českém trhu. Mystery se uskutečnilo v obchodních bankách, zvolených podle jejich velikosti na trhu a počtu stávajících klientů.

Primárním úkolem bylo postupně navštívit jednotlivé banky a vydávat se za každodenního a průměrného klienta, který má jen základní informace o tom, co by mu mohla banka poskytnout. Vždy jsem šla do banky s nějakým fiktivně vymyšleným příběhem, tak abych se dozvěděla co nejvíce informací a mohla tak zhodnotit poskytované produkty a služby.

Každý kdo ve svém životě měl jistou zkušenost s bankovními službami, má přibližně představu co od své banky očekává a co by od ní chtěl. V dnešní době, kdy člověk musí myslet na spoustu věcí v běžném životě, chce, aby vše okolo jeho financí fungovalo v pořádku a nevznikaly kolem zbytečné problémy. Proto se dnes musí dívat kolem sebe a rozhodovat se, komu své vydělané peníze svěří do péče.

Podstatou bylo zjištění veškerých potřebných parametrů a informací o bankách, abych mohla v tomto případě subjektivně zhodnotit, která banka by mohla rozdílným generacím občanů nejvíce vyhovovat. A vyhotovit tak doporučení pro tyto potenciální klienty, aby se mohly podle těchto informací svobodně rozhodnout, která obchodní banka pro ně bude nejvhodnější.

Doporučení se skládá, jak již bylo uvedeno, ze zjištěných informací a parametrů každé obchodní banky. Je zde zahrnuto i subjektivní hodnocení prostředí na pobočkách a převážně chování a také ochota bankovních poradců sedících za přepážkami.

Z této analýzy vybraných obchodních bank vyšlo několik doporučení. Rozděluje se na tři věkové kategorie a to na děti a studenty, běžné občany v průměrném věku 27 – 55 let a poslední kategorií jsou senioři. Je to z toho důvodu, že každé této věkové kategorii jsou obchodní banky ochotny poskytovat rozdílné nastavení produktů a služeb. Pro každou věkovou kategorii vyšla v doporučení vhodná jiná obchodní banka.

Jsou banky, které se více zaměřují např. na běžné občany, na seniory nebo na korporátní klientelu, ale to už jsou velice rozdílné parametry. Které si každá banka určuje sama a má vždy ve své prioritě něco poněkud jiného.

## 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. *UniCredii Bank*, 2009 [online]. [cit. 2015-04-20]. Dostupné z: <http://www.abc-banky.cz/UniCredit-Bank/>
5. BABOUČEK, Ivan a kolektiv, 2002. *Bankovní regulace a dohled*. 1. vyd. Praha: Bankovní institut, 188 s. ISBN 80-726-5053-X.
6. Bankovní rada ČNB. *Česká národní banka*, 2003 [online]. [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/cs/o\\_cnb/bankovni\\_rada/](http://www.cnb.cz/cs/o_cnb/bankovni_rada/)
7. 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](http://www.cnb.cz/cs/o_cnb/bankovni_rada/co_je_br.html)
8. 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/>
9. Banky v České republice. *Počet bank v České republice*, 2011 [online]. [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: <http://www.bankyvceskerepublice.cz/>
10. 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>
11. Členové současné bankovní rady: Miroslav Singer - guvernér ČNB. *Česká národní banka*, 2003 [online]. [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/cs/o\\_cnb/bankovni\\_rada/clenove\\_bankovni\\_rady/cnb\\_singer.html](http://www.cnb.cz/cs/o_cnb/bankovni_rada/clenove_bankovni_rady/cnb_singer.html)
12. Členové současné bankovní rady: Mojmír Hampl - viceguvernér ČNB. *Česká národní banka*, 2003 [online]. [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/cs/o\\_cnb/bankovni\\_rada/clenove\\_bankovni\\_rady/cnb\\_hamp.html](http://www.cnb.cz/cs/o_cnb/bankovni_rada/clenove_bankovni_rady/cnb_hamp.html)

13. Členové současné bankovní rady: Vladimír Tomšík - viceguvernér ČNB. *Česká národní banka*, 2003 [online]. [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/cs/o\\_cnb/bankovni\\_rada/clenove\\_bankovni\\_rady/cnb\\_tomsi\\_k.html](http://www.cnb.cz/cs/o_cnb/bankovni_rada/clenove_bankovni_rady/cnb_tomsi_k.html)
14. Členové současné bankovní rady: Kamil Janáček - člen bankovní rady ČNB. *Česká národní banka*, 2003 [online]. [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/cs/o\\_cnb/bankovni\\_rada/clenove\\_bankovni\\_rady/cnb\\_janacek.html](http://www.cnb.cz/cs/o_cnb/bankovni_rada/clenove_bankovni_rady/cnb_janacek.html)
15. Členové současné bankovní rady: Lubomír Lízal - člen bankovní rady ČNB. *Česká národní banka*, 2003 [online]. [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/cs/o\\_cnb/bankovni\\_rada/clenove\\_bankovni\\_rady/cnb\\_lizal.html](http://www.cnb.cz/cs/o_cnb/bankovni_rada/clenove_bankovni_rady/cnb_lizal.html)
16. Členové současné bankovní rady: Jiří Rusnok - člen bankovní rady ČNB. *Česká národní banka*, 2003 [online]. [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/cs/o\\_cnb/bankovni\\_rada/clenove\\_bankovni\\_rady/cnb\\_rusnok.html](http://www.cnb.cz/cs/o_cnb/bankovni_rada/clenove_bankovni_rady/cnb_rusnok.html)
17. Členové současné bankovní rady: Pavel Řežábek - člen bankovní rady ČNB. *Česká národní banka*, 2003 [online]. [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/cs/o\\_cnb/bankovni\\_rada/clenove\\_bankovni\\_rady/cnb\\_rezabek.html](http://www.cnb.cz/cs/o_cnb/bankovni_rada/clenove_bankovni_rady/cnb_rezabek.html)
18. 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.
19. KALABIS, Zbyněk, 2005. *Bankovní služby v praxi*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, viii, 148 s. ISBN 80-251-0882-1.
20. KUNERT, Jakub a Jiří NOVOTNÝ, 2008. *Centrální bankovnictví v českých zemích*. Vyd. 1. V Praze: Česká národní banka, 183 s. ISBN 978-80-87225-06-6.
21. Mystery shopping. *Co je Mystery shopping?*, 2010 [online]. [cit. 2015-04-20]. Dostupné z: <http://www.international-service-check.com/cs/11/service-checker/Co-je-Mystery-Shopping>

22. Mystery shopping. *Co dělá Mystery shopper?*, 2010 [online]. [cit. 2015-04-20]. Dostupné z: <http://www.internationalservicecheck.com/cs/10/service-checker/Co-d%C4%9BI%C3%A1-Mystery-Shopper>
23. O ČNB. *Česká národní banka*, 2003 [online]. [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/cs/o\\_cnb/](http://www.cnb.cz/cs/o_cnb/)
24. REVENDA, Zbyněk, 2014. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. 5., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 423 s. ISBN 978-80-7261-279-6.
25. REVENDA, Zbyněk, 2011. *Centrální bankovníctví*. 3. aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 558 s. ISBN 9788072612307.
26. ŠENKÝŘOVÁ, Bohuslava, 2010. *Bankovníctví*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 253 s. ISBN 978-80-7408-029-6.
27. ŠEVČÍK, Aleš, 2002. *Bankovníctví*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 159 s. ISBN 80-210-3019-4.

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

GE General Electric

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obr. 1. Logo Komerční banky .....	36
Obr. 2. Logo České spořitelny .....	38
Obr. 3. Logo Air Bank .....	40
Obr. 4. Logo Sberbank.....	42
Obr. 5. Logo UniCredit Bank .....	44
Obr. 6. GE Money Bank .....	46
Obr. 7. Logo Raiffeisen Bank .....	48
Obr. 8. Logo ČSOB .....	50
Obr. 9. Logo Poštovní spořitelny .....	52

**SEZNAM TABULEK**

Tab. 1. Hodnocení poboček .....	54
Tab. 2. Hodnocení bankovních poradců .....	55