

Univerzita Pardubice

Fakulta ekonomicko-správní

Česká pošta jako poskytovatel finančních služeb

Bakalářská práce

2023

Karolína Marinoffová

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Akademický rok: 2022/2023

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Karolína Marinoffová**
Osobní číslo: **E19387**
Studijní program: **B0413A050008 Ekonomika a management**
Specializace: **Management finančních institucí**
Téma práce: **Česká pošta jako poskytovatel finančních služeb**
Zadávající katedra: **Ústav ekonomických věd**

Zásady pro vypracování

Cílem práce je zhodnotit nabídku finančních služeb České pošty, s. p., analyzovat segment zákazníků využívající dané služby a zhodnotit vývojové tendence ve strategii České pošty ve snaze zkvalitňovat a modernizovat oblast finančních služeb.

Osnova:

- Vývoj aktivit v oblasti poštovních služeb v českých zemích.
- Analýza segmentu finančních služeb.
- Charakteristika České pošty, s. p. jako poskytovatele poštovních a finančních služeb.
- Analýza poskytovaných finančních služeb Českou poštou a hodnocení jejich kvality.
- Zhodnocení současného stavu v oblasti poskytování finančních služeb a návrh možných kroků ke zvýšení kvality daných služeb.

Rozsah pracovní zprávy: **cca 35 stran**
Rozsah grafických prací: **–**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

BUZEK, L. Zákon o poštovních službách. Komentář. Praha: Wolters Kluwer, 2018. ISBN 978-80-7598-065-6.
ČERNOHORSKÝ, J. Finance: od teorie k realitě. Praha: GRADA, 2020. ISBN 978-80-271-2215-8.
ČTVRTNÍK, P., GALUŠKA, J., TOŠNEROVÁ, P. Poštovnictví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku. Liberec: Knihy 555, 2008. ISBN 978-80-86660-23-3.
DĚDIČ, J. a kol. Zákon o státním podniku. Komentář. Praha: Wolters Kluwer, 2018. ISBN 978-80-7598-084-7.
ŠVADLENKA, L., SALAVA, D. Teoretické principy regulace plně liberalizovaného poštovního trhu. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2014. ISBN 978-80-7395-774-2.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Lucie Sobotková, Ph.D.**
Ústav ekonomických věd

Datum zadání bakalářské práce: **1. září 2022**
Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2023**

prof. Ing. Jan Stejskal, Ph.D. v.r.
děkan

L.S.

doc. Ing. Jan Černohorský, Ph.D. v.r.
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 1. září 2022

Prohlašuji:

Práci s názvem Česká pošta jako poskytovatel finančních služeb jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 30. 6. 2023

Karolína Marinoffová

Poděkování

Ráda bych touto formou poděkovala paní Ing. Lucii Sobotkové, Ph.D. za pevné nervy, trpělivost a vedení bakalářské práce. Další poděkování patří panu doc. Ing. Janu Černoorskému, Ph.D. za konzultaci a nasměrování analytické části mé práce. V neposlední řadě si velké poděkování zaslouží vedoucí pracovnice České pošty, s.p., která se mi ochotně věnovala, navzdory pracovní vytíženosti.

Abstrakt

Bakalářská práce se zaměřuje na Českou poštu jako poskytovatele finančních služeb. V prvních částech práce je zmíněn pojem finance a jejich funkce, dále běžně využívané bankovní a pojistné produkty. V práci je zkráceně uveden vývoj aktivit v oblasti poštovníctví od šestnáctého století po vznik moderní pošty. Je představena Česká pošta jak z hlediska právního a organizační struktury, tak vývoje počtu zaměstnanců a hospodářského výsledku za posledních pět let. Další část je věnována nabízeným finančním službám, jak poštovním, tak bankovním a pojistným přes spolupráci s ČSOB. Finanční produkty jsou dále porovnány s produkty nabízenými Českou spořitelnou ke zhodnocení kvality nabídky. K práci se váže i dotazníkové šetření, které sloužilo k analýze segmentu zákazníků a hodnocení kvality poskytovaných služeb Českou poštou. Po vyhodnocení dat z dotazníku je provedeno shrnutí zjištěných dat, jak z dotazníku, tak komparace produktů. V závěru práce jsou zkráceně shrnuta zjištění a doplněny možné kroky ke zvýšení kvality finančních služeb.

Klíčová slova

Česká pošta, finanční služby, ČSOB, běžný účet, poštovní poukázka, SIPO, stavební spoření, doplňkové penzijní spoření, pojištění.

Title

Czech Post as a provider of financial services.

Abstract

The bachelor thesis focuses on the Czech Post as a provider of financial services. In the first parts of the thesis the concept of finance and its functions are mentioned, as well as commonly used banking and insurance products. The development of postal activities from the sixteenth century to the establishment of the modern post office is briefly presented in the thesis. The Czech Post is presented in terms of its legal and organizational structure, as well as the development of the number of employees and the economic result over the last five years. Another part is devoted to the financial services offered, both postal, banking and insurance services through cooperation with ČSOB. Financial products are further compared with those offered by Česká spořitelna to assess the quality of the offer. The thesis is also linked to a questionnaire survey used to analyse the customer segment and evaluate the quality of services provided by the Czech Post. After the evaluation of the data from the questionnaire, a summary of the findings, both from the questionnaire and the comparison of the products, is made. In the conclusion of the paper, the findings are briefly summarized and possible ways to improve the quality of financial services are included.

Key words

Czech post, financial services, ČSOB, current account, postal order, SIPO, building saving, supplementary pension saving, insurance.

Obsah

1	Úvod.....	8
2	Charakteristika segmentu finančních služeb	9
2.1	Pojem finance	9
2.2	Funkce financí	9
2.3	Finanční sektor	9
2.4	Bankovní produkty	10
2.5	Pojistné produkty.....	12
3	Vývoj aktivit v oblasti poštovních služeb v českých zemích.....	16
3.1	1526-1918.....	16
3.2	1918-1945.....	17
4	Charakteristika České pošty, s. p. jako poskytovatele poštovních a finančních služeb ...	19
4.1	Představení společnosti.....	19
4.1.1	Právní vymezení podniku.....	19
4.1.2	Organizační struktura	20
4.1.3	Zaměstnanci České pošty	21
4.1.4	Hospodářský výsledek.....	22
4.2	Finanční služby České pošty	23
4.2.1	Modernizace finančních služeb	25
5	Představení ČSOB.....	26
5.1	Spolupráce ČSOB a ČP	26
5.2	Finanční produkty nabízené díky spolupráci.....	26
6	Metodika práce.....	30
7	Komparace finančních produktů ČSOB a České spořitelny	31
7.1	Běžný účet	32
7.2	Úvěr	33
7.3	Investice.....	37
7.4	Stavební spoření	40
7.5	Doplňkové penzijní spoření.....	41
7.6	Pojištění	44
8	Vyhodnocení dotazníku.....	47
9	Shrnutí a diskuse	62
10	Závěr.....	64
11	Seznam použité literatury.....	66

Seznam obrázků

Obrázek 1: Organizační struktura České pošty	20
Obrázek 2: Podíl činností na výnosech České pošty 2022	23
Obrázek 3: Porovnání podílových fondů České spořitelny a ČSOB	39
Obrázek 4: Využíváte některé z poskytovaných finančních služeb ČP, vlastní zpracování	47
Obrázek 5: Zastoupení využívání finančních služeb ČP, vlastní zpracování	48
Obrázek 6: Využíváte některou z finančních služeb ČP, vlastní zpracování	49
Obrázek 7: Z jakého důvodu již finanční službu nevyužíváte, vlastní zpracování	49
Obrázek 8: Co by Vás motivovalo k opětovnému využívání finančních služeb ČP, vlastní zpracování	50
Obrázek 9: Spokojenost zákazníků ČP s finančními službami, vlastní zpracování	51
Obrázek 10: Jak Vám vyhovuje nabídka finančních služeb ČP, vlastní zpracování	53
Obrázek 11: Chtěl/a byste rozšířit nabídku finančních služeb ČP, vlastní zpracování	53
Obrázek 12: O jakou finanční službu byste rád/a doplnil/a nabídku, vlastní zpracování	54
Obrázek 13: Jak vnímáte ČP jako poskytovatele finančních služeb, vlastní zpracování	54
Obrázek 14: Patří podle Vás bankovní služby na pobočky ČP, vlastní zpracování	55
Obrázek 15: Čí pobočku upřednostníte, pokud potřebujete využít bankovních služeb, vlastní zpracování	56
Obrázek 16: Z jakého důvodu byste upřednostnil/a ČSOB, vlastní zpracování	56
Obrázek 17: Z jakého důvodu byste upřednostnil/a Českou poštu, vlastní zpracování	57
Obrázek 18: Rozdělení respondentů dle pohlaví, vlastní zpracování	58
Obrázek 19: Rozdělení respondentů dle věku, vlastní zpracování	58
Obrázek 20: Rozdělení respondentů dle dosaženého vzdělání, vlastní zpracování	59
Obrázek 21: Rozdělení respondentů dle statusu, vlastní zpracování	59
Obrázek 22: Rozdělení respondentů dle výše čistého měsíčního výdělku, vlastní zpracování	60
Obrázek 23: Rozdělení respondentů dle kraje, vlastní zpracování	61

Seznam tabulek

Tabulka 1: Vývoj počtu zaměstnanců České pošty.....	21
Tabulka 2: Vývoj hospodářského výsledku České pošty.....	22
Tabulka 3: Srovnání základních údajů České spořitelny, ČSOB a České pošty.....	31
Tabulka 4: Běžné účty České spořitelny, ČSOB a České pošty	32
Tabulka 5: Porovnání běžných účtů	32
Tabulka 6: Úvěry České spořitelny, ČSOB a České pošty	33
Tabulka 7: Úvěry nabízené Českou spořitelnou.....	34
Tabulka 8: Úvěry od ČSOB	34
Tabulka 9: Porovnání úvěrů České spořitelny, ČSOB a České pošty.....	35
Tabulka 10: Modelový příklad č. 1	36
Tabulka 11: Maximální poskytnutá výše úvěru	36
Tabulka 12: Investice nabízené Českou spořitelnou, ČSOB a Českou poštou	37
Tabulka 13: Srovnání poplatků a nákladů podílových fondů České spořitelny a ČSOB	38
Tabulka 14: Porovnání roční výkonnosti fondu České spořitelny a ČSOB.....	38
Tabulka 15: Porovnání stavebních spoření České spořitelny, ČSOB a České pošty.....	40
Tabulka 16: Přehled státních příspěvků na doplňkové penzijní spoření.....	41
Tabulka 17: Nabídka doplňkového penzijního spoření České spořitelny, ČSOB a České pošty	41
Tabulka 18: Porovnání vyvážených fondů České spořitelny a ČSOB.....	43
Tabulka 19: Nabídka pojištění České spořitelny, ČSOB a České pošty	44
Tabulka 20: Srovnání pojištění schopnosti splácet úvěr Česká spořitelna a ČSOB	45
Tabulka 21: Tabulka četností, střední hodnoty, modu a mediánu spokojenosti finančních služeb.....	52

1 Úvod

Bakalářská práce se zabývá Českou poštou, jakožto důležitým poskytovatelem poštovních a finančních služeb na území České republiky. V práci je zkráceně zachycen vývoj České pošty od počátků poštovníctví, po moderní poštu a její finanční služby nabízené, jak čistě státním podnikem, tak spoluprací s významnou bankou na českém trhu. Představení obou organizací a vzniku jejich oboustranně benefiční spolupráce, která napomáhá k lepší dostupnosti finančních služeb na území naší země.

Cílem bakalářské práce je zhodnotit nabídku finančních služeb České pošty, s. p., analyzovat segment zákazníků využívající dané služby a zhodnotit vývojové tendence ve strategii České pošty ve snaze zkvalitňovat a modernizovat oblast finančních služeb. Česká pošta, s.p., je jediným podnikem v České republice s platnou poštovní licencí a určité finanční služby, které poskytuje, u jiné organizace poskytnout nelze. Ke zhodnocení nabídky finančních služeb České pošty a jejich kvality byla zvolena metoda dotazníku, ze kterého vyplyne spokojenost s finančními službami a poskytne informace potřebné k analýze segmentu zákazníků využívající její služby. Finanční produkty Československé obchodní banky nabízené na pobočkách České pošty jsou porovnány s nabídkou České spořitelny, která zaujímá na českém bankovním trhu prvenství v počtu klientů i mnohých oceněních.

V rámci zhodnocení vývojových tendencí a zkvalitňování služeb, práce nabídne pohled na dění v organizaci od roku 2018 až polovinu roku 2023. V závěru bakalářské práce jsou navrženy možné kroky ke zvýšení kvality poskytovaných služeb.

2 Charakteristika segmentu finančních služeb

V první kapitole své práce zkráceně představím pojem finance a jaké zastávají v ekonomice funkce. Dále zmíním strukturu financí, a hlavně jaké máme v rámci finančního sektoru nejvyužívanější bankovní a pojistné produkty.

2.1 Pojem finance

Finance jsou obor zabývající se správou peněz a finančními prostředky. Tyto prostředky mohou být využívány k investicím, získávání zisku a zabezpečení budoucích potřeb.

Význam financí spočívá v tom, že poskytují nástroje a techniky, jak spravovat peníze a zajišťovat finanční stabilitu. Finanční systémy, jako jsou banky, pojišťovny a trhy s cennými papíry, umožňují využít peníze k různým investičním či úsporným účelům.

V současné době jsou finance klíčovou součástí všech ekonomických systémů a jsou nezbytné pro podniky i jednotlivce. V každodenním životě se můžeme setkat s mnoha aspekty financí, jako jsou úvěry, hypotéky, investice do akcií a dluhopisů, penzijní plány a pojistné produkty. (Černohorský, 2020, s. 11, 12)

2.2 Funkce financí

Finance plní v rámci ekonomiky několik základních funkcí, které jsou propojené a navzájem se ovlivňují. Těmito funkcemi jsou distribuční, alokační, stimulační, regulační a emisní.

Distribuční funkce je charakterizována přerozdělováním bohatství mezi ekonomickými subjekty napříč skupinami ve společnosti. Zahrnuje to příjem z úspor, investic a dalších finančních aktivit, které jsou zdrojem příjmů pro jednotlivce a podniky.

Alokační funkce znamená přerozdělení zdrojů z těch, kteří je mají, na ty, kteří je potřebují. Investoři a věřitelé vloží své finanční prostředky do projektů, podniků nebo státních rozpočtů, které jsou důležité pro hospodářský růst a rozvoj. Tato funkce je důležitá pro efektivní využití zdrojů v ekonomice.

Pomocí stimulační funkce lze ekonomický subjekt motivovat k investici, rozvoji a inovaci. Například vysokou návratností investic nebo nízkou úrokovou sazbou můžeme jednotlivce i podniky motivovat k další investici.

Regulační funkce pomáhá udržovat stabilitu a kontrolovat rizika v různých oblastech. Centrální banka sleduje finanční transakce a přijímá potřebná opatření ke stabilizaci ekonomiky. Dalším regulátorem trhu může být i ministerstvo financí, které rozhodne o poskytnutí dotace.

Poslední funkcí financí je emisní, která je specifická pro bankovníctví. Tato funkce je uplatňována především poskytováním úvěrů ekonomickým subjektům, čímž se dostanou do oběhu nové peníze. (Černohorský, 2020, s. 13)

2.3 Finanční sektor

Do finančního sektoru nám spadají kromě finančních institucí a jejich dokumentů i finanční trhy, které společně vytváří finanční systém. (Polouček a kol., 2006, s. 1) Služby poskytované finančním sektorem lze rozdělit do 4 základních oblastí a jsou jimi:

- transakční služby,
- zprostředkovatelské služby,

- pojišťovací služby,
- služby spojené s obchodováním s cennými papíry a investicemi do nich.

Transakční služby jsou součástí bankovních služeb a zahrnují různé způsoby převádění peněz mezi účty a bankami. Tyto služby jsou důležité pro hospodářskou aktivitu a umožňují rychlé a efektivní zpracování finančních transakcí.

Zprostředkovatelské služby jsou zase typické převodem zdrojů od spořicíh subjektů ke investujícím, čímž umožňují růst úspor i investic. Tyto služby zahrnují nákup a prodej finančních produktů, jako jsou akcie, dluhopisy, cenné papíry, devizy a další. Zprostředkovatelské služby umožňují klientům získat přístup k širokému spektru finančních produktů a služeb, které by jinak byly obtížné získat samostatně. (Polouček a kol., 2009, s. 21)

Pojišťovací služby jsou důležitou součástí finančního sektoru, neboť pomáhají klientům minimalizovat rizika a zajistit si finanční ochranu proti nejistotám. Poskytují také důležité investiční nástroje, jako jsou pojistné smlouvy s výhodnými sazbami návratnosti a daňovými úlevami. Typické dělení pojistných smluv je na životní a neživotní. (Polouček a kol., 2009, s. 310)

Posledním dělením jsou služby spojené s obchodováním a investicemi, kde byly banky vždy omezovány regulacemi a na trhu v této oblasti dominovaly nedepozitní finanční instituce. Pomocí obchodování a investování mohou klienti získat peníze ze svých finančních prostředků, a to přes investiční fondy nebo například obchodování s cennými papíry. (Polouček a kol., 2009, s. 34)

2.4 Bankovní produkty

Díváme-li se na bankovní produkty z pohledu banky lze je rozdělit do tří skupin, podle pozice, do které se banka jejich poskytnutím dostane na:

- aktivní,
- pasivní,
- neutrální.

Aktivní bankovní produkty jsou navrženy tak, aby banka vydělávala z úrokových sazeb a poplatků. Typicky je zde tedy banka v roli věřitele a možné nabízené produkty jsou spotřebitelské úvěry, hypoteční úvěry a poskytování kreditních karet.

U pasivních bankovních produktů jsou role věřitele a dlužníka obrácené a dlužníkem se zde stává banka. Pasivní produkty bývají bez poplatků a zahrnují běžné účty v bance, spořicí účty, termínované vklady a další.

Neutrálních produktů není mnoho, a to i z důvodu, že zde není nikdo v roli dlužníka či věřitele. Tyto produkty jsou vytvořeny tak, aby nevydělávaly ani neztrácely pro banku nebo zákazníka. Mezi neutrální produkty spadá bankovní garance nebo inkasní služby.

Z pohledu klienta je však dělení podle účelu, na který klient bankovní produkt využije, dělení se uvádí následující:

- zajištění financování (úvěrové produkty),
- finanční investování (vkladové produkty),
- realizace platebního styku. (Půlpánová, 2007, s. 213)

V jiných zdrojích můžeme najít rozšíření těchto dělení ještě o obchody investičního bankovníctví a pokladní a směnářenské obchody. (Černohorský, 2020, s. 357)

Běžný účet

Běžný účet je základním produktem obchodních bank, bez kterého bychom se jako klienti neobešli, protože se na něj váže velké množství dalších bankou poskytovaných služeb.

Někdy se o běžném účtu mluví také jako o účtu platebního styku, Šenkýřová a kol. ve své knize (Bankovníctví I, 1997, s. 92) uvádí, že lze tato označení zaměnit, jelikož běžný účet klientům neslouží jako místo pro ukládání úspor, ale k uložení dočasně volných peněžních prostředků s očekáváním, že mohou být kdykoliv využity.

Za situace, kdy není k běžnému účtu sjednán kontokorentní úvěr, má účet znaky vkladového produktu a slouží převážně k realizaci platebního styku.

Prostředky držené na běžném účtu se jinak také nazývají vklady na viděnou. Lze je takto pojmenovat právě díky vysoké likviditě, což značí, že jsou kdykoliv přístupné.

Běžný účet je určen jak pro osoby fyzické, právnické tak podnikatele a vedený může být v českých korunách, ale i měnách zahraničních. (Půlpánová, 2007, s. 217)

Spořicí účet

Spořicí účet je produktem běžně sjednávaným spolu s běžným účtem, lze jej ale zřídit i jako nezávislý bankovní produkt.

Nechcete-li investovat volné finanční prostředky do rizikových obchodů jako jedna z možností se nabízí právě spořicí účet. Máte zde své peníze uloženy s vyšším úrokem, než byste dosáhli na běžném účtu a v případě potřeby je můžete ihned převést zpět na běžný účet.

Momentálně se úrokové sazby spořicího účtů pohybují až kolem 5 % p.a. (csob, moneta, csas), některé banky však mají vyšší úrokovou sazbu podmíněnou např. vedením běžného účtu u dané banky, pravidelným přísunem vkladů nebo minimálním zůstatkem na účtu.

Kontokorentní úvěr

Možnost sjednání kontokorentního úvěru je navázáno na vedení běžného účtu, v rámci, kterého se úvěr sjednává. Podstatou tohoto úvěru je možnost jít na svém běžném účtu do mínusu. V situaci, kdy má klient banky na svém běžném účtu kladný zůstatek na účtu je zde banka v roli dlužníka. S možností dostat se na účtu do mínusu, se ale dlužníkem stává klient banky, za což je velmi často účtován poplatek a je potřeba chybějící prostředky na účtu rychle vyrovnat.

Spotřebitelský úvěr

Spotřebitelský úvěr je směřován čistě fyzickým osobám a slouží k pokrytí nákladů předmětů dlouhodobé potřeby (např. koupě auta, vybavení domácnosti), případně na zaplacení služeb (např. dovolená, školné). Ze své podstaty by se peníze ze spotřebitelského úvěru neměli použít na koupi, opravu nebo údržbu nemovitosti, jelikož k tomu slouží následující druh úvěru a to hypoteční.

Hypoteční úvěr

Hypoteční úvěr se sjednává pro potřeby bydlení, ať už koupí pozemku, bytu, stavbu domu či rekonstrukci. Jedná se o zapůjčení finančních prostředků, k čemuž si banka zajistí emisi hypotečních zástavních listů. Hypoteční zástavní list je cenným papírem, který je provázán s danou nemovitostí a jde tedy o velmi bezpečný instrument na kapitálovém trhu. (Půlpánová, 2007, s. 306-308)

Výše poskytnutého úvěru je vázána na cenu zastavené nemovitosti a výši příjmu žadatele, či celé domácnosti. Minimální výše úvěru je obvykle 200 000 Kč, ale některé banky požadují úvěr alespoň ve výši 300 000 Kč. Velmi často se hypoteční úvěry pohybují v řádech milionů a jedná se tedy o úvěr střednědobý až dlouhodobý. (Hypotecnidomy, 2023)

2.5 Pojistné produkty

Pojistné produkty nám nabízí spektrum možného přenesení rizika a snížení finančního zatížení v případě pojistné události a dle právního hlediska je můžeme dělit na:

- dobrovolné pojištění – sjednání pojištění závisí čistě na rozhodnutí každého ekonomického subjektu;
- povinné pojištění – povinnost sjednání zde upravuje zákon a lze jej dále větvit na:
 - smluvní povinné – zde zákon ukládá ekonomickému subjektu povinnost sjednat pojištění a uzavřít s libovolnou komerční pojišťovnou smlouvu (tzv. povinné ručení);
 - zákonné – opět je v tomto případě povinnost dána zákonem, ale není potřeba sjednat si smlouvu (zdravotní a sociální pojištění).

Dle způsobu financování rozeznáváme:

- sociální pojištění – z pravidla je toto pojištění povinné a platí zde princip solidarity, pojistné platí každý stejným procentem, ale uplatňuje ho pouze osoba postižena sociálním rizikem (zdravotní pojištění, důchodové, nemocenské a další);
- komerční pojištění – tento typ pojištění bývá dobrovolný a uplatňuje se zde zásada ekvivalence, jinými slovy, velikost příspěvku je přímo úměrná výši rizika;

Komerční pojištění jde dělit i dále, ale jako nejdůležitější členění zde uvedu pouze dle druhu krytých rizik.

- životní pojištění – jak název napovídá, jedná se o krytí rizik ohrožujících na životě. Vyplacení proběhne v případě dožití se stanoveného věku, smrti ale i pro potřeby dožití pojistníka;
- neživotní pojištění – slouží ke krytí rizik jiných než spojených s úmrtím, mezi nejvýznamnější patří majetková pojištění, pojištění odpovědnosti, úrazové či cestovní pojištění. (Černohorský, 2020, s. 381-384)

Pro každý druh pojištění by šlo uvést hned několik případů pojištění, která do něj spadají, zaměřím se ale jen na ty, které jsou dle pojišťovacího agenta (Michaela Kopecká, Generali Česká pojišťovna) z největší pojišťovny v České republice nejvyužívanější.

Pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla

Běžně používaným názvem je povinné ručení a je z pohledu komerčních pojišťoven nejrozšířenějším typem pojištění, jelikož spadá do smluvního povinného druhu. Minimální pojistná částka, na kterou jej lze sjednat je 35/35 milionů korun (35 milionů korun na škodu na majetku a 35 milionů korun na škodu na zdraví). Nicméně pojišťovny doporučují jej sjednat na částku mnohem vyšší, jelikož největší podíl má na vyplacení této částky správa sociálního zabezpečení pro výplatu dočasné pracovní neschopnosti, invalidního důchodu, částečné invalidity atd., kdy tyto částky při doživotním vyplacení mohou hranici 35 milionů korun českých snadno přesáhnout.

U tohoto typ pojištění jsou běžně používané pojmy bonus a malus, které patří mezi hlavní faktory ovlivňující cenu pojistného. Bonus neboli sleva na pojistném je pojistníkovi poskytnut za bezškodní průběh pojištění, každá pojišťovna si však výši slevy či délku bezškodního průběhu vypočítává po svém, nicméně se uvádí, že bonus může snížit cenu pojistného až o 50 či 60 %. Na druhou stranu malus je tedy označením pro přírůstek na ceně pojistného z důvodu nahlášení a vyplacení pojistné události. Obecně je dáno, že jedna nahlášená škoda odečte pojistníkovi 36 měsíců bonusů.

Největší vliv na cenu pojistného zde má kromě bonusu a malusu, také věk pojistníka (každá pojišťovna má tzv. rizikový věk nastavený jinak, ale pohybuje se kolem 25 let věku), bydliště (město nebo vesnice), kategorie vozidla (osobní, nákladní, veterán, taxi), značka vozu a v neposlední řadě stáří vozu.

Do základního balíčku služeb od pojišťoven spadá právní asistence, asistenční služba (odtah automobilu, dotankování paliva, nabití baterie a další), základní úrazové pojištění. Je možné připlatit si za další služby jako je například repatriace neboli odtah automobilu ze zahraničí do místa pobytu, poskytnutí náhradního automobilu nebo vyproštění.

Cestovní pojištění

Ačkoliv je nejčastějším využitím cestovního pojištění rekreace v zahraničí, běžně jej využívají i zaměstnavatelé, když posílají své zaměstnance na služební cestu.

Do cestovního pojištění patří velmi rozsáhlé služby jako pojištění léčebných výloh pro případy nutného ošetření v zahraničí, zásah horské služby, repatriace nemocného, těla či ostatků, služby překladatele

Velmi obsáhlé jsou i služby týkající se pojištění zavazadel, spadá sem i ztráta zavazadla či jeho zničení vlivem živlů. V situaci, kdy je potřeba zrušit cestu jsou možnými pomocníky doplňkové služby přerušení nastoupené cesty, které zajistí vrácení peněz za letenky a ubytování, nebo storno cesty nastane-li zdravotní překážka a není možné odjet, například nemoc či úmrtí v rodině.

Cena cestovního pojištění se odvíjí na množství doplňkových služeb ale i cílové destinaci, nebo účelu cesty. Cestujete-li do rizikové destinace nebo vyjíždíte do zahraničí z důvodu organizovaného sportu, bude vaše pojištění jistě navýšeno o poplatky. Pojišťovny v České republice rozlišují cestování vně Evropy a do zbytku světa, zajímavostí je, že pro potřeby pojišťoven spadají oblíbené turistické destinace jako je Egypt, Tunis a další do „Evropy“.

Pojištění majetku

Pojištění majetku existuje velké množství druhů, nejvyužívanějším je však pojištění nemovitosti, a to i jelikož je jeho sjednání povinností při sjednaném hypotečním úvěru.

Základní povinnou složkou pojištění nemovitosti jsou živelní pohromy, např. požár, vichřice a od roku 2021 pro Česko nově přidané i tornádo. Další složkou pojištění je poškození vodou, ale pouze v případě prasknutí potrubí, a nikoliv ve formě povodní, pro ty je v pojištění samostatná složka. Chcete-li se pojistit na toto riziko, bude zohledněno, v jaké povodňové oblasti se nemovitost nachází, protože na základě těchto údajů může pojišťovna z důvodu vysokého rizika dokonce rozhodnout o nepojistitelnosti nemovitosti.

Kromě živelních pohrom je možné svou nemovitost chránit pojištěním proti vandalismu, poškození zvířetem a dalšími riziky.

Součástí pojištění domácnosti je běžně i sjednání pojištění odpovědnosti občana.

Pojištění odpovědnosti

Mezi nejvyužívanější pojištění jej jistě řadí skutečnost, že obsahuje již zmiňované „povinné ručení“ a zároveň je sjednané spolu s pojištěním domácnosti a chrání tak všechny osoby, které jsou zde vedené s trvalým bydlištěm. Dalším důvodem vysoké četnosti sjednání jsou také požadavky pronajímatelů bytů, kteří uzavření pojištění odpovědnosti nájemců často vyžadují, jelikož se z něj hradí škody vzniklé třetím stranám (např. vytopení bytu způsobí škodu na sousedově majetku aj.)

Pojištění odpovědnosti existuje spoustu druhů, kromě odpovědnosti z provozu vozidla, občanské odpovědnosti nám sem spadá i pojištění odpovědnosti z vlastnictví nemovitosti, podnikatelské či profesní.

Životní pojištění

Ke sjednání životního pojištění se snaží povzbudit klienty jak pojišťovny, tak banky, například zvýhodněním úrokových sazeb hypotečních úvěrů v případě neschopnosti splácet (ztráta zaměstnání, dočasná pracovní neschopnost, trvalé následky, invalidita, smrt), součástí životního pojištění bývá i základní pojištění úrazové. Pojišťovny doporučují, aby základem životního pojištění byla sjednána rizika, která zajistí dorovnání příjmu při pracovní neschopnosti a zabezpečení pozůstalých v případě smrti.

Mezi hlavní rizika, na která se životní pojištění sjednává patří pracovní neschopnost, denní odškodné („bolestné“), hospitalizace, invalidita, ztráta soběstačnosti, trvalé následky a smrt.

Největšími faktory ovlivňujícími cenu pojistného je zde věk klienta, povolání a zdravotní stav, přičemž za zdravý životní styl (dobré hodnoty BMI, nekuřák, nízká konzumace alkoholu) je možné získat výhodnější cenu. Naopak se cena nemůže vyvíjet na základě rodinné anamnézy.

Havarijní pojištění

Poslední pojištění, kterému se budu věnovat je pojištění havarijní. Jako první bych ráda vytyčila rozdíly mezi tímto pojištěním a povinným ručením. Ačkoliv se obě uplatňují nejčastěji při autonehodě, z povinného ručení je vyplacena škoda na autě druhé strany a nikoliv naše, k pokrytí škod na našem vozidle je potřeba mít sjednané právě havarijní pojištění.

Kromě škod na vozidle způsobených autonehodou se z havarijního pojištění vyplácejí i škody způsobené zvířetem, živly (povodeň, úder blesku, pád stromu...), vandalismem či přímo krádež vozidla. Mimo těchto běžných rizik lze navýšit pojištění o doplňkové pojištění skel či zavazadel. Specifickým doplňkem u tohoto pojištění je GAP (garantovaná ochrana hodnoty majetku, v tomto případě vozidla), slouží k dorovnání fakturační ceny v případě totální škody a likvidace. Tohoto doplňku se využije převyší-li náklady na opravu cenu vozidla, sjednat a využít jej lze pouze v případě není-li vozidlo starší šesti let.

Na cenu pojištění má největší vliv opět bonus, malus, cena vozidla, zabezpečení, spoluúčast, značka a stáří vozidla.

Při srážce vozidel se obecně uvádí, že škoda do 10 000 Kč nestojí za to hlásit, jelikož „zbytečně“ navýší cenu pojistného. Toto platí pouze pro střet vozidel, zbylá rizika nemají na navýšení pojistného vliv. (rozhovor se zaměstnancem Generali České pojišťovny)

3 Vývoj aktivit v oblasti poštovních služeb v českých zemích

Tato kapitola pojednává o vzniku a vývoji poštovního spojení na území Čech od roku 1526 až do konce druhé světové války. Začíná se zmínkou o prvním poštovním spojení sloužícím k úřední korespondenci. Postupně se pošta rozšířila na osobní přepravu a studijní cesty, a vznikaly poštovní tratě a stanice. Následovaly další reformy včetně modernizace přepravy a personálních politik. Díky těmto reformám vznikla hustá síť poštovních tratí a moderní pošta, která funguje dodnes.

3.1 1526-1918

První poštovní spojení na našem území vzniklo v roce 1526 k usnadnění komunikace mezi arciknížetem Ferdinandem a rakouskými vyjednavací, ohledně otázky nastoupení na český královský trůn. Zájemců o nahrazení Ludvíka Jagellonského na našem trůnu bylo mnoho, a proto české stavy vyžadovaly po Ferdinandovi mnoho závazků, které bylo potřeba schválit přímo jím.

Velmi krátce po zvolení Ferdinanda I. Habsburského se objevily jeho snahy o oslabení české kanceláře. „V roce 1527 ustavil ve Vídni dvorskou komoru jako ústřední finanční, správní a politický úřad pro celé středoevropské habsburské soustátí, tedy pro rakouské dědičné země, země Koruny české a země Koruny svatoštěpánské.“ Stejněho roku zvolil nově založenou českou komoru v Praze jako aparát pro kontrolu příjmů a výdajů královské pokladny, které se musela podřídit dříve samostatná česká kancelář. Těmto novým útvarům bylo potřeba zařídit pravidelné poštovní spojení, které sloužilo k přepravě úřední korespondence. Poštovní trať mezi Vídní a Prahou měla několik zastávek, určených k výměně koně po náročné cestě, tyto zastávky vedly k založení prvních poštovních stanic, které vznikaly na malých vesnicích s dostatkem píce pro koně. (Čtvrtník a kol., 2008, s. 22)

Pošta přestala sloužit pouze k zasílání korespondence ale nově i k osobní přepravě díky povolení od císaře Rudolfa II. Využití v ní nyní nacházeli diplomati, šlechtici, umělci či obchodníci se zbožím. Populárním se staly tzv. studijní cesty synů z bohatých rodin, kteří si odjížděli rozšířit obzory do zahraničních univerzit. (Čtvrtník a kol., 2008, s. 30-31)

Jelikož byly poštovní služby primárně určeny pro úřední korespondenci mezi panovníkem a dvorskou administrativou, byly placeny ze státní pokladny. Přesto se dostaly k císaři stížnosti od české komory o využívání posílů pro jiné účely, a to především pražským poštmistrem. Mezi českou komorou a poštmistry často docházelo ke sporům, ale výrazné vyostření nastalo, když se Janu Kryštofovi, svobodnému pánu Paar, podařilo získat úřad nejvyššího dvorského poštmistra pro rakouské, uherské a české země do dědičného držení. Od této chvíle byli Paarové schopni personálně obsazovat všechny významné poštovní úřady, a dokonce si i určovat svůj podíl z vybraného poštovního. „Zvláště v Čechách Paarové obratně využili situaci k vlastnímu prospěchu a do jejich soukromé pokladny plynul téměř veškerý zisk z provozu zemské pošty, přestože všechny řádné i mimořádné spoje nadále platila česká komora.“ (Čtvrtník a kol., 2008, s.23) V průběhu let docházelo k nárůstu počtu poštovních tratí a stanic, které samozřejmě financovala česká komora a takto u nás Paarové profitovali a plnili své pokladny až do roku 1722.

V již zmíněném roce 1722 došlo k velké reformě, díky níž se pošta dostala alespoň částečně pod státní správu a poprvé začala větší část zisku plynout do státní pokladny. V prvních letech však stále náklady hrazené ze státní pokladny převyšovaly zisky a bylo potřeba radikálních zásahů do jejího řízení, než dosavadní dohoda s Paary umožňovala. Císařovna Marie Terezie v roce 1743 odebrala Paarům zbylé pravomoci, ačkoliv se rodina nadále účastnila na správě poštovníctví, nyní již jako státem placení úředníci. (Čtvrtník a kol., 2008, s. 36)

Pro lepší přehled nad financemi pošty bylo potřeba, aby každá stanice vedla evidenci příjmů a nákladů, podle již bylo vypočítáno kolik bude jaký poštmistr a správce odvádět do státní pokladny. Díky zlepšení komunikace a vyslyšení požadavků krajů se nově dostaly poštovní služby i na dosud neobsluhovaná území. Od roku 1722 byly stanoveny pro českou poštu stanoveny dva cíle, za hlavní byl považován prosazení pošty jako monopolu na přepravu zásilek a osob, díky čemuž tekly do státní pokladny nemalé peníze. Dále měla pošta sloužit ke komunikaci nejen pro potřeby státní správy, ale zejména pro veřejnost z ekonomického a finančního kruhu, která poštu nezbytně potřebovala ke svému podnikání. *„Myšlenka, že bohatství státu je odvislé od bohatství jeho hospodářských kruhů, začala být v é době určujícím pravidlem, kterému státní správa podřídila veškeré reformní kroky v řemeslné a manufakturní výrobě, finančnictví, celní a obchodní politice, zemědělství a v řadě dalších oblastí.“* (Čtvrtník a kol., 2008, s. 37)

Do roku 1850 prošlo poštovníctví dalšími reformami, jelikož změna jednoho často vyvolala potřebu další úpravy. Následující reformy se týkaly metodiky výpočtu poštovního, dále modernizace jak listovní přepravy, tak také poštovní přepravy osob, kontrolními mechanismy listovní pošty, nové personální politiky a pokrytí celého území poštovními službami. V následku těchto reforem byla vybudována hustá síť poštovních tratí a po mnoha letech snah o vytvoření monopolu byla pošta schopna uspokojit tehdejší nároky na komunikaci obyvatelstva. Dovedení všech reforem k úspěchu ale nebylo snadné, byla zde další nařízení, provozní a právní úpravy a kladení vysokých nároků na každého zaměstnance. *„Během jednoho století ale vznikla moderní pošta, která na principech nastavených v 18. století funguje dodnes.“* (Čtvrtník a kol., 2008, s. 38)

3.2 1918-1945

Začátky bývají náročné a výjimkou nebylo ani nově vzniklé samostatné Československo, které bylo nejen poškozené válkou, ale nebylo okolními státy respektováno jakožto samostatné. Ačkoliv se poštovníctví od roku 1918 v českých zemích vyznačovalo významným rozvojem a modernizací bylo nejdříve potřeba ve všech částech země zajistit pořádek. Největší nepokoje probíhaly v oblasti Podkarpatské Rusi, kterou rumunská vojska opustila až v průběhu roku 1920.

Již od roku 1918 však probíhala obnova infrastruktury, především modernizace telegrafních sítí, zavedení letecké pošty a výstavba poštovních kolejových tratí. Další snahy o sjednocení poštovního systému jsou patrné v zavedení jednotného poštovního tarifu, nových poštovních známek a celkovou inventarizací majetku.

Naději pro ozdravení poválečného hospodářství představovala odluka československé koruny od rakousko-uherské měny a následné okolkování všech starých bankovek, čímž byla pověřena Československá pošta. Ve snaze snížit státní rozpočet z něj byly vyřazeny rozpočty státních podniků a od roku 1925 se Československá pošta dostala pod vedení ministerstva pošt a telegrafů. (Čtvrtník a kol., 2008, s.116)

V 30. letech 20. století pokračoval rozvoj poštovní infrastruktury a výstavba nových poštovních úřadů. V té době se také zlepšila kvalita služeb pro veřejnost, například bylo zavedeno doručování doporučených zásilek a zavedeno nové typy poštovních plateb.

Kromě rozvoje infrastruktury bylo zapotřebí rychle vybudovat i vlastní nezávislé finanční instituce. Hned v počátcích existence nového státu začala poštovní správa přemýšlet, jak zařídit peněžní služby pro obyvatele i podniky. Poštovní spořitelna byla založena jako státní instituce, která měla za úkol umožnit lidem ukládat své úspory a zároveň poskytovat úvěry pro financování bydlení a podnikání. Poštovní spořitelna se tak stala důležitým nástrojem pro rozvoj hospodářství a financování stavebnictví v nově vzniklém státě. Již v počátcích byla velmi úspěšná a rychle se rozrůstala. V roce 1921 měla již více než 300 poboček po celém území Československa a v roce 1938 se stala největší spořitelnou v zemi.

Československá pošta v průběhu druhé světové války byla pod silným vlivem německé okupace a většina jejích aktivit byla omezena. V roce 1939 byla činnost poštovního systému na nějaký čas zcela pozastavena, ale brzy byla obnovena a přizpůsobena potřebám okupačních sil. Okupační mocnosti používaly poštovní systém k cenzuře, kontrole komunikace a k propagandě.

Německé úřady také využívaly poštovní síť k odesílání svých zpráv a materiálů. Mnoho poštovních pracovníků bylo nuceno spolupracovat s okupačními silami a podílet se na špionážních aktivitách. Tyto aktivity se vztahovaly nejen na interní poštovní zásilky, ale také na mezinárodní poštovní služby.

Navzdory omezením se československá pošta snažila zachovat některé základní služby, zejména doručování zásilek a komunikaci mezi obyvateli. V rámci odboje vznikly také různé ilegální poštovní služby, které umožnily komunikaci mezi odbojovými skupinami a jejich spojenci.

Po skončení války se československá pošta rychle obnovila a pokračovala ve svém rozvoji a modernizaci. (Čtvrtník a kol., 2008, s.141-148)

4 Charakteristika České pošty, s. p. jako poskytovatele poštovních a finančních služeb

Česká pošta je státním podnikem, který poskytuje služby v oblasti poštovních, logistických a finančních služeb v České republice. Byla založena v roce 1993 a je řízena Ministerstvem vnitra České republiky. Síť poboček České pošty je velmi rozsáhlá, činí 3 200 pošt po celé zemi. Česká pošta nabízí široké spektrum služeb, jako jsou doručování dopisů a balíků, bankovní služby, poštovní spojení, sázkové a loterijní služby, pojišťovací služby a mnoho dalších. (ceskaposta, 2023)

4.1 Představení společnosti

Následující podkapitoly definují Českou poštu z několika hledisek. První pojednává o právním řádu, kterým se pošta musí řídit. Další přibližuje organizační strukturu, vývoj počtu zaměstnanců v průběhu let a poslední se zaměřuje na vývoj hospodářského výsledku a postupné prohlubování ztrátovosti podniku.

4.1.1 Právní vymezení podniku

Jak již vychází z názvu státní podnik, jedná se o právnickou osobu, kterou může založit jen a pouze stát. Dvěma povinnými orgány podniku je ředitel a dozorčí rada, stát jakožto zakladatel není považován za orgán podniku, ale náleží mu právo jmenovat či odvolat téměř všechny členy orgánů podniku. Statutárním orgánem je zde ředitel, který podnik zastupuje ve všech záležitostech a má povinnost jednat jako řádný hospodář. Práci ředitele kontroluje a přezkoumává dozorčí rada, která je oprávněna nahlížet do všech dokladů. Jakožto státní podnik vznikla Česká pošta za účelem plnění významných strategických, hospodářských a společenských zájmů státu. (Dědič, 2018, s. 2-4)

Česká pošta vykonává svou činnost na základě zákona č. 29/2000 Sb. zákon o poštovních službách. Tato novela změnila podmínky, jakým fungoval sektor poštovních služeb v České republice a od roku 2013 došlo k otevření poštovního trhu možné konkurenci. (Švadlenka a Salava, 2014, s. 127). Česká pošta však nadále zůstává jediným podnikem, který o poštovní licenci žádá a v roce 2022 jí byla ČTÚ opět udělena až do konce roku 2024. (ceskaposta, 2022)

Jako provozovatel poštovních služeb je Česká pošta povinna poskytnout své služby každému, kdo je požaduje a uzavřít s ním poštovní smlouvu. K uzavření poštovní smlouvy dojde převzetím zásilky nebo poukázané peněžní částky k poskytnutí poštovní služby. (Buzek, 2018, s. 85)

Od ledna 2013 vstoupila v platnost vyhláška č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, která mimo jiné upravuje kritéria dostupnosti poštovních provozoven. Tato vyhláška upravuje i postup, který je potřeba při rušení provozoven dodržet. (mpo, 2013) Na základě zmocnění v paragrafu 3 odst. 2 písm. A) ZPS vydala vláda nařízení 178/2015 Sb., o stanovení minimálního počtu provozoven pro poskytování základních služeb, kterým byl stanoven počet na 3 200 poboček. (Buzek, 2018, s. 5) Tyto dokumenty nyní komplikují snižování počtu poboček na léto 2023, kdy se z momentálně 3 200 funkčních poboček ČP počet sníží na 2 900. (ceskaposta, 2023)

4.1.2 Organizační struktura

Česká pošta využívá hierarchickou organizační strukturu, to znamená, že existuje centrální vedení, které řídí celý podnik, a regionální pobočky, které jsou podřízeny centrálnímu vedení. Na každé úrovni existují různá oddělení, týmy a skupiny, které se specializují na určité oblasti podnikání. Tato hierarchizace umožňuje centralizaci a koordinaci různých aspektů podnikání, jako jsou například marketing, finance a logistika. Nicméně i Česká pošta se snaží být přizpůsobivá, což vede k určitým změnám v organizační struktuře. Například, v posledních letech se objevily iniciativy k vytváření týmů se specifickými úkoly, aby byla zlepšena spolupráce a inovace. (ceskaposta, 2023)



Obrázek 1: Organizační struktura České pošty

Zdroj: zaměstnanecký intranet

Od června roku 2018 stál ve vedení České pošty Ing. Roman Knap, ale po necelých pěti letech byl na základě rozhodnutí ministra vnitra Víta Rakušana, od března roku 2023 nahrazen dosavadním ředitelem poštovní služby podnikem panem Ing. Miroslavem Štěpánem. (ceskaposta, 2023)

Ing. Miroslav Štěpán však Českou poštu povede pouze dočasně, dokud se pomocí druhého kola výběrového řízení nenajde vhodnější kandidát. Zda bude druhé kolo výběrového řízení úspěšné však jisté není a před novým dočasným ředitelem tak stojí několik úkolů. Mezi nejpodstatnější jistě patří snižování nákladů a stabilizace podniku, v ideálním případě i zvýšení tržního podílu na trhu. Ministr vnitra Vít Rakušan letos slibuje rozsáhlou transformaci České pošty s cílem na modernizaci jejích služeb. (irozhlas, 2023)

4.1.3 Zaměstnanci České pošty

V následující podkapitole se zaměřuji na vývoj počtu zaměstnanců podniku v letech 2018 až 2022. Rok 2018 sice neodstartoval klesající tendenci počtu zaměstnanců, ale byl prvním rokem, ve kterém ČP vykázala jako výsledek hospodaření ztrátu.

Tabulka 1: Vývoj počtu zaměstnanců České pošty

Rok	2018	2019	2020	2021	2022
Průměrný evidenční počet zaměstnanců	28 994	28 927	28 050	25 675	23 432
Meziroční změna	-618	-67	-877	-2 375	-2 243

Zdroj: Výroční zprávy České pošty z let 2018 až 2022, vlastní zpracování

Do roku 2018 se ČP navyšování mezd bránila a její výše tak byla pod úrovní trhu, což zapříčinilo výrazný nárůst fluktuace zaměstnanců. Vedení zaznamenalo, že neobsazenost pracovních pozic již negativně dopadá na kvalitu poskytovaných služeb a ke stabilizaci zaměstnanců je potřeba mzdy zvýšit výrazněji. (ceskaposta, 2019) Tímto krokem se podařilo počet zaměstnanců poměrně ustálit, a proto v roce 2019 klesl počet o pouhých 67 zaměstnanců. (ceskaposta, 2020)

V roce 2020 se situace zhoršila a navýšení mezd bylo pouze tříprocentní, ačkoliv se s odborovými organizacemi dohodli procentu vyšším. Jako odůvodnění zde byl vysoký nárůst nemocnosti spojený s pandemií koronaviru a také související úprava otevírací doby určitých poboček, kdy se z provozu dvousměnného stal jednosměnný. (ceskaposta, 2021)

V roce 2021 došlo k rekordnímu odchodu zaměstnanců, meziroční pokles činil 2 375 lidí. Z výroční zprávy vyplývá, že hlavními důvody odchodu takového množství pracovníků bylo nedostatečné navýšení mezd, které bylo ještě nižší než v předešlém roce a nedosahovalo ani hodnoty tří procent. Takto nízké navýšení je způsobeno vysokou nemocností, které za rok 2021 dosahovalo 9,6 %. Dalším podstatným důvodem byl jistě následek zavedení jednosměnného provozu z minulého roku, které s sebou neslo ztrátu jednoho z benefitů pro zaměstnance, a to zkrácení pracovní doby o 2,5 hodiny týdně. (ceskaposta, 2022)

Rok 2022 přinesl z hlediska zaměstnanosti podobné výsledky jako předcházející rok. Snížení počtu zaměstnanců nepatrně pokleslo a činilo tak změnu v počtu 2 243 zaměstnanců. V tomto roce však Česká pošta vyhodnotila jako hlavní důvody organizační a racionalizační změny v administrativě spolu s nákupem služeb v dopravě nad 3,5 tuny. Charakter práce na České poště je vedením posuzován jako vysoce fyzicky namáhavý s nižším finančním ohodnocením. (ceskaposta, 2023) Česká pošta prokázala čisté náklady, které pro ni představují nepřiměřenou finanční zátěž a má tedy nárok na proplacení těchto nákladů z kompenzačního fondu. (Švadlenka a Salava, 2014, s. 128) Proto se těšila z uhrazení dlužné platby státem za poskytování univerzální služby, na kterou čekala od roku 2018 a mohla tak vyplatit všem zaměstnancům mimořádné odměny. (ceskaposta, 2023)

4.1.4 Hospodářský výsledek

Hospodářské výsledky zveřejňuje Česká pošta na svých webových stránkách v rámci výročních zpráv, které jsou dostupné v elektronické verzi od roku 2003, ale pro potřeby své práce se zaměřím pouze na posledních pět let. Rok 2018 byl totiž pro Českou poštu důležitým nejen kvůli změně ředitele, ale také podpisu rámcové smlouvy s Československou obchodní bankou.

Tabulka 2: Vývoj hospodářského výsledku České pošty

Rok	2018	2019	2020	2021	2022
Hospodářský výsledek před zdaněním v mil Kč	-250	-363	-1 369	- 681	-1 725
Meziroční změna v mil Kč	- 360	- 113	-1 006	688	-1 044

Zdroj: Výroční zprávy České pošty z let 2018 až 2022, vlastní zpracování

Jak bylo již zmíněno na předchozí straně, rok 2018 byl historicky prvním, ve kterém vykázala Česká pošta jako hospodářský výsledek ztrátu. Česká pošta jako hlavní příčinu uvedla nespravedlivé finanční ohodnocení ze strany státu, za poskytování univerzálních poštovních služeb. Česká pošta byla povinna vést 3 200 poboček, doručovat dopisy každý pracovní den na všechny adresy v České republice a každý pracovní den vybírat dopisy z husté sítě poštovních schránek. Vláda omezila výši roční kompenzace na 500 mil Kč, které byly v roce 2018 pouhou čtvrtinou vynaložených nákladů Českou poštou ke splnění svých povinností, na základě poštovní licence. Pošta proto apelovala na razantní zvýšení tohoto limitu s vědomím, že bez jeho navýšení bude v následujících letech prohlubovat ztrátu. U řady finančních služeb došlo k poklesu výnosů, které se pošta snažila kompenzovat zdražením cen. Výnosy z poštovních poukázek se snížily o 55 milionů korun a o SIPO klesl zájem v hodnotě 11 milionů Kč. (ceskaposta, 2019)

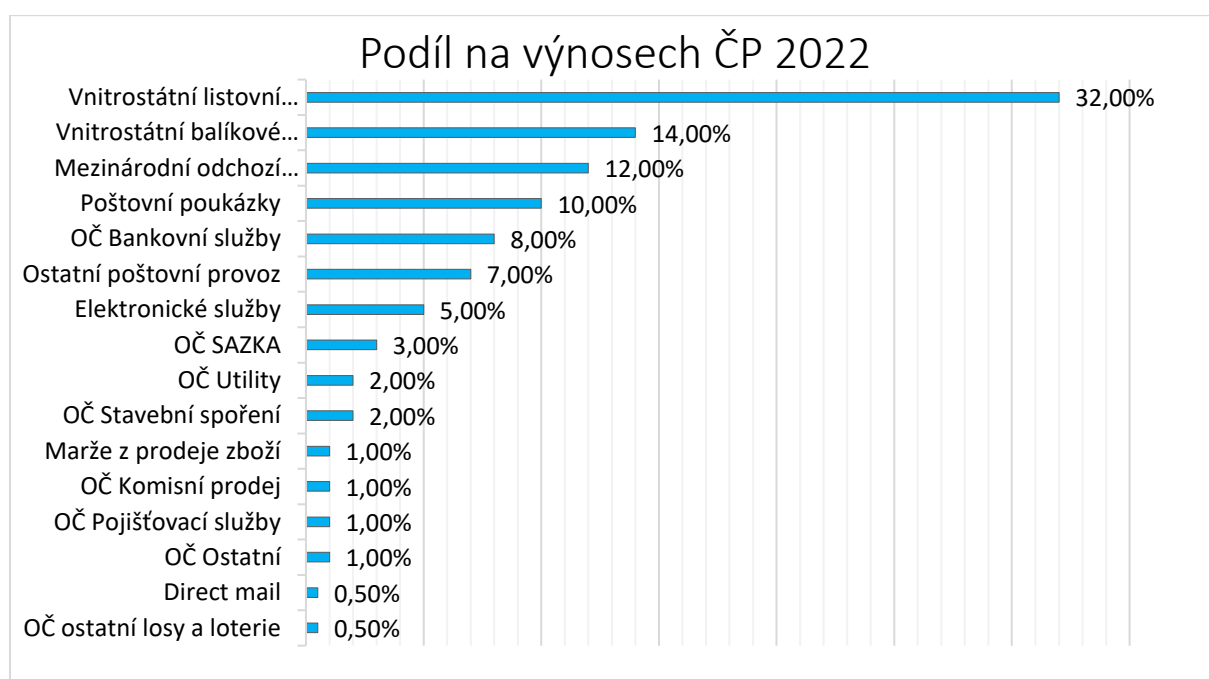
V roce 2019 bylo hospodaření České pošty velmi ovlivněno požadovaným navýšením limitu odměny za poskytování poštovních služeb z 500 na 1 500 mil Kč. Díky tomuto navýšení vzrostly meziročně provozní výnosy o 663 mil Kč, ale o ještě větší hodnotu vzrostly i celkové provozní náklady. Ani toto výrazné zvýšení odměny stejně nestačí k pokrytí nákladů, které jsou na poskytování služby potřeba vynaložit. U řady tradičních finančních služeb pokračoval klesající trend z výnosů. Poštovní poukázka typu A se snažila vykompenzovat snížení výnosu zdražením o 3 Kč za kus a oproti předchozímu roku tak klesly výnosy „pouze“ o 32 milionů Kč a u služby SIPO o 30 milionů. (ceskaposta, 2020)

2020 je rokem, kdy Česká pošta prohloubila ztrátu o rekordní miliardu Kč. Hlavním důvodem tohoto výrazného zhoršení hospodářského výsledku je fakt, že v předchozím roce byla do výnosů začítována kompenzace od státu nejen za rok 2019, ale i doúčtování kompenzace za rok 2018. Celkové tržby z prodeje služeb se navýšily o 51 milionů Kč, ale finanční služby pokračovaly ve svém propadu a oproti předchozímu roku byl výnos z poštovních poukázek menší o 55 milionů Kč a SIPO o 39 milionů. (ceskaposta, 2021)

V roce 2021 se podařilo navýšit provozní výnosy o 400 milionů a provozní náklady naopak klesly. Tržby z prodeje služeb se nepatrně zvedly, největší vliv na to měly výnosy z projektu

Sčítání lidu, domů a bytů. Výrazný vliv na zvýšení výnosů měl také růst z obstaravatelské činnosti pro skupinu ČSOB o 121 milionů Kč, protože na rozdíl od minulého roku došlo ke splnění podmínek pro získání odměny za obchodní úspěch. Poštovní poukázky a SIPO nadále klesali rekordním tempem, u poukázek spadly výnosy o dalších 62 milionů a SIPO se výnosy zmenšily o 44 mil Kč. (ceskaposta, 2022)

Rok 2022 znamenal extrémní zhoršení hospodářského výsledku a propad provozních výnosů, zatímco provozní náklady dvojnásobně rychle rostly. Tržby z prodeje služeb klesly meziročně o téměř miliardu korun a největší podíl na tom měl projekt Sčítání lidu, domů a bytů, který v předchozím roce přinesl značné výnosy. Výnos z poštovních poukázek zaznamenal další pokles o 88 milionů korun, ale na druhou stranu se podařilo dosáhnout vyšších odměn z Poštovní spořitelny a SIPA. Výnosy za Poštovní spořitelnu se zvedly o 44 milionů korun a SIPO mělo kladný vývoj díky zdražení jeho služeb, které přineslo vyšší výnosy o 57 milionů. (ceskaposta, 2023)



Obrázek 2: Podíl činností na výnosech České pošty 2022

Zdroj: Spolupráce s vedoucím pracovníkem pošty, vlastní zpracování

Z obrázku číslo dva, přepracovaného z materiálů České pošty je vidět, že ačkoliv výnosy z poštovních poukázek rok od roku výrazně klesají, stále zaujímají silný podíl z výnosů finančních služeb České pošty. Výnosy za obstaravatelskou činnost od ČSOB získáme sečtením bankovních služeb (8 %), stavebního spoření (2 %) a pojišťovacích služeb (1 %). Dohromady tedy měly výnosy za zprostředkování služeb ČSOB v roce 2022 11% podíl na jejích výnosech.

4.2 Finanční služby České pošty

Tyto podkapitoly se zaměřují na konkrétní aspekty finančních služeb poskytovaných Českou poštou, a přináší informace o tom, jak dané služby fungují a jak mohou lidé využívat těchto služeb pro své potřeby.

Poštovní poukázky

Jedná se o tištěný papírový doklad, který slouží k převodu peněz mezi dvěma osobami. Poštovní poukázky se dělí podle způsobu, jakým je poukázaná částka uhrazena a v jaké podobě se dostane k adresátovi. Česká pošta nabízí celkem šest typů poštovních poukázek, čtyři z nich lze použít k převodu peněz po České republice a dvě slouží jako mezinárodní platební styk se zahraničím.

Prvním typem je poštovní poukázka typu A, u tohoto typu poukázky je nutné, aby odesílatel uhradil poukázanou částku v hotovosti. Pošta poté poukázku zpracuje a zašle bezhotovostně částku bance, která ji následně připíše na účet adresáta.

Druhý nabízený typ poukázky je s označením B, dalo by se říct, že je opakem typu A, jelikož se zde poukázaná částka zaplatí bezhotovostně z bankovního účtu a příjemci se vyplatí hotově.

Dalšími tuzemskými typy poštovních poukázek jsou C a D, kdy se částka uhradí i vyplatí stejným způsobem, poukázka typu C v hotovosti a D bezhotovostně.

První ze zahraničních poukázek je typu Z/A, kdy se v hotovosti zaplatí poukázaná částka a příjemci se připíše na bankovní účet. Tuto službu lze využít pouze v případě těchto tří zemí: Bělorusko, Bulharsko a Polsko.

Druhou nabízenou zahraniční poukázkou je Z/C, tato služba je určena pro zaslání peněžní částky k vyplacení v hotovosti. Poukázaná částka se zaplatí před odesláním v hotovosti a příjemce si ji vyzvedne v zahraniční poště v národní měně dané země. Tuto službu lze využít v následujících devíti zemích: Bělorusko, Bulharsko, Itálie, Litva, Lotyšsko, Monako, Polsko, Rumunsko, Vietnam.

DINO

DINO je zkratka pro dluhové inkaso obyvatelstva, jedná se o službu, která je poskytována s cílem pomoci lidem, kteří se z různých důvodů dostali do finančních potíží a mají peněžní závazek. Informace o existenci dluhu jsou občanům doručovány v obálce s fialovým pruhem, která obsahuje nabídku pro včasné řešení jejich dluhu. Díky této službě mohou občané včas navštívit poštovní přepážku a bez dalších nákladů vyřešit svůj závazek.

Služba DINO České pošty je rovněž určena věřitelům, jako nástroj pro řešení jejich finančních pohledávek prostřednictvím jak mimosoudního oslovení dlužníků, tak i v případě potřeby prostřednictvím soudního nebo exekučního řízení.

SIPO

SIPO neboli soustředěné inkaso plateb obyvatelstva, je obstaravatelská činnost, která zahrnuje inkaso plateb od fyzických osob ve prospěch právnických a jiných subjektů, se kterými Česká pošta uzavřela smlouvu o poskytování služeb SIPO. Jedná se o sloučení pravidelných plateb, nejčastěji platba nájemného, elektřiny, vody, pojistného a dalších, do jedné jediné platby. Každý měsíc zákazník obdrží přehled soustředěných plateb, a tak si udrží přehled nad svými závazky.

Důchodová služba

Česká pošta je na základě Mandátní smlouvy o výkonu důchodové služby pověřena vládou a Českou správou sociálního zabezpečení zprostředkovávat hotovostní výplaty důchodů a dalších sociálních dávek. Důchodová služba je jistě jedna z nejvýznamnějších finančních služeb poskytovaných Českou poštou.

Příjemci důchodu mají možnost zvolit si způsob výplaty, buď převodem na bankovní účet nebo v hotovosti na poště. Mnoho seniorů upřednostňuje výplatu prostřednictvím České pošty, protože mají snadný přístup k výplatním místům a možnost osobního převzetí peněz. Rozhodne-li se příjemce důchodu o hotovostní vyplacení má na výběr ze dvou možností, buď důchod doručný, nebo odnosný. (ceskaposta, 2023)

4.2.1 Modernizace finančních služeb

Pro téma modernizace finančních služeb České pošty je vycházeno z rozhovoru ředitele divize finančních služeb a prodeje Martina Vránka s Kryštofem Čerovským. Rozhovor na podobné téma proběhl i v roce 2021 s bývalým ředitelem divize, ve kterém zmínil možnost nových finančních produktů a služeb České pošty jako je vlastní platební brána a mikroúvěry na přepravované zboží hrazené dobírkou. Reakce nynějšího ředitele divize Martina Vránka ohledně mikroúvěrů je následující: *„otázka mikroúvěrů mi přijde velice zajímavá a myslím si, že by do budoucna mohla být zajímavým zdrojem příjmů pro Českou poštu. Ročně doručíme více než 22 milionů kusů balíků s dobírkou, a to je velmi zajímavý segment pro oslovení s mikroúvěrem. Zjednodušeně řečeno bychom rádi klientům nabídli možnost splácet dobírku v několika splátkách.“* (Poštoviny, 2022, s. 5) Dále by se rád věnoval zatraktivnění poštovních poukázek a produktu SIPO. Je důležité pracovat na tom, aby byl produkt dostupný pro nové klienty prostřednictvím elektronizace a rozšířením přidaných služeb.

Další otázka pana Čerovského směřovala na alianční partnery České pošty a možnou spolupráci s novým partnerem. Dlouhodobá spolupráce s ČSOB je pro Českou poštu velmi přínosná a rádi by tímto směrem do budoucna pokračovali. Momentálně se nová spolupráce nechystá, ale do budoucna by velkým aliančním partnerem mohl být stát. (Poštoviny, 2022, s. 5)

5 Představení ČSOB

ČSOB, zkratka pro Československou obchodní banku, a.s., je univerzální bankou v České republice, která byla založena státem v roce 1964. Původně se zaměřovala na financování zahraničního obchodu a volnoměnové operace na československém trhu. V roce 1999 byla privatizována a od té doby je majoritním vlastníkem belgická KBC Bank, která je kompletně dceřinou společností mezinárodní bankovní a pojišťovací skupiny KBC Group.

ČSOB poskytuje své služby všem druhům klientů, včetně fyzických osob, malých a středních podniků a korporátních a institucionálních klientů. V oblasti retailového bankovníctví působí pod základními obchodními značkami ČSOB a ČSOB Poštovní spořitelna v pobočkách a obchodních místech České pošty.

Kromě standardních bankovních produktů a služeb nabízí ČSOB svým zákazníkům širokou škálu finančních služeb, včetně produktů a služeb dalších společností z finanční skupiny ČSOB. Tato skupina zahrnuje Hypoteční banku, ČSOB Pojišťovnu, ČSOB Stavební spořitelnu, ČSOB Penzijní společnost, ČSOB Leasing, ČSOB Factoring a Patria Finance.

Produktové portfolio skupiny ČSOB v České republice zahrnuje mimo standardní bankovní služby také financování bydlení formou hypoték a půjček ze stavebního spoření, pojistné produkty, penzijní fondy, kolektivní financování a správu aktiv, specializované služby jako leasing a factoring a služby spojené s obchodováním na finančních trzích. (csob, 2023)

5.1 Spolupráce ČSOB a ČP

Československá obchodní banka a Česká pošta spolupracují již řadu let. Spolupráce mezi těmito dvěma společnostmi začala v roce 1997, kdy ČP podepsala rámcovou smlouvu s ČSOB o zajišťování a obstarávání bankovních služeb. (csob, 2015) ČSOB poskytuje České poště produkty a služby pro účely rozšíření a posílení nabídky finančních služeb, které nabízí Česká pošta svým zákazníkům.

Jedním z hlavních produktů, které Česká pošta a ČSOB společně nabízejí, je poštovní spoření. ČSOB zajišťuje správu a investice prostředků na těchto účtech, zatímco ČP zajistí obsluhu a dostupnost služeb na svých pobočkách. Tato spolupráce umožňuje zákazníkům ČP získat přístup k finančním produktům, které by jinak nebyly k dispozici, a zároveň posiluje pozici ČSOB na trhu. (ceskaposta, 2017)

5.2 Finanční produkty nabízené díky spolupráci

V těchto podkapitolách jsou popsány všechny finanční produkty, které jsou dostupné, díky kooperaci mezi těmito subjekty. O každé službě jsou zde podrobné informace o jejím fungování, a jaké výhody nebo nevýhody z nich plynou, pokud je uzavřeme na pobočce České pošty.

Plus Konto a Poštovní účet

V obou případech se jedná o běžný bankovní účet, který se liší názvem kvůli odlišnému místu založení. V případě založení na pobočce ČSOB nebo online se jedná o Plus Konto a při založení na pobočce České pošty jde o Poštovní účet. Vedení účtu a výběry z bankomatu zdarma jsou v dnešní době již samozřejmostí, ale někdo určitě ocení možnost výběru jednou měsíčně bez poplatku i na pobočce České pošty. Mezi největší výhody patří okamžitě odchozí platby a

možnost získání pojištění internetových rizik na rok zdarma. (csob, 2023) Dalším příjemným benefitem je u ČSOB věrnostní program Svět odměn, ve kterém se sbírají body za platbu kartou a mohou být uplatněny na slevové poukázky partnerů, nebo převedeny na peníze a zaslány na stavební spoření, životní nebo penzijní pojištění vedené u ČSOB nebo ČMSS. (csob, 2023)

Půjčka na cokoliv

Při sjednání spotřebitelského úvěru u ČSOB, který je bez poplatku za sjednání i vedení, je možné mít peníze na účtu do 15 minut s výší až 800 000 Kč. Jako součást půjčky je zde Flexi balíček, díky kterému lze zdarma provést mimořádnou splátku nebo předčasně splatit úvěr. Výše úrokové sazby je stanovena individuálně na základě několika faktorů, mezi nejdůležitější patří výše úvěru a délka splácení. ČSOB uvádí, že za celý rok 2022 dosáhlo 64 % klientů u půjčky nad 150 000 Kč úroku do 8,9 % p.a., ale výše sazby se může vyšplhat až do 22,4 % p.a., kterou ČSOB stanovilo jako strop. Při bezproblémovém splácení úvěru po dobu alespoň půl roku klient získá nárok na snížení, zvýšení nebo odložení splátky zdarma.

Ačkoliv je i v rámci zájmu ČSOB sjednávat úvěry klientům na pobočkách České pošty, vynechaly v tomto případě výhodu tzv. 90 dní na zkoušku. Jde o benefit, díky kterému může klient do 90 dní od čerpání půjčky peníze vrátit nebo úvěr kompletně splatit a nebude muset hradit žádné pokuty. Pokud již klient začal splácet, ČSOB na účet vrátí i zaplacené úroky. (csob, 2023)

Poštovní investiční program

Pokud má klient zájem o investování, může se na vybraných pobočkách české pošty rozhodnout, jestli investovat do fondu ČSOB Bohatství nebo fondu NaMíru. Přes investiční portál, do kterého je možné vstoupit pomocí internetového nebo mobilního bankovníctví, může zákazník denně dohlížet na vývoj vložených prostředků. Je možné zasílat pět set korun měsíčně po dobu 5 let, nebo zaplatit jednorázově 5 000 Kč. (csob, 2023) Každý investiční ČSOB produkt má spočítané produktové skóre, díky kterému se řadí do skupin PS1-PS7. (csob, 2023) Toto rozřazení udává míru rizika, kterou s sebou investice nese, kdy PS1 je nejméně rizikové a PS7 nejrizikovější. Pro využívání investičního programu je nutné mít založené Plus Konto nebo poštovní účet.

ČSOB Bohatství je smíšený fond určený pro neprofesionální klienty, kteří však mají základní znalosti ohledně investování a jsou ochotni svěřit své finanční prostředky s vědomím rizik, která investice přináší. Tento fond investuje převážně do dluhopisů, které tvoří přibližně 60 % aktiv a zaměřují se na české státní dluhopisy. Většina zbylých prostředků putuje do akcií velkých nadnárodních společností jako je Apple, Microsoft, Visa, Mastercard a mnoho dalších. Přibližně 1 % je vloženo do depozit a peněžního trhu, které zahrnuje dluhopisy se splatností do jednoho roku. Tento fond ČSOB zařadila do skupiny PS3, která je určena pro opatrné investory. Je to dáno především vysokým podílem dluhopisů, které obecně snižují rizikovost investice. Se sjednáním tohoto fondu se váže povinnost zaplatit jednorázově vstupní poplatek a také každoročně poplatek za obhospodařování, oba ve výši 1,5 %. (csob, 2023)

Druhou možností investice je fond NaMíru, jehož název naznačuje, že vám sestaví investiční nabídku na základě individuálního investičního vkusu. Tento fond je vhodný jak pro začátečníky, tak pokročilé investory. Nejprve dojde ke sjednání investiční smlouvy a poté vyplnění investičního dotazníku, ze kterého ČSOB získá představu o znalostech a zkušenostech s investicemi a mimo jiné vyplyne jaký typ investora zákazník nejspíše je.

Po vyhodnocení profilu klienta vyjde kombinace investic složená z depozit, dluhopisů i akcií v takovém poměru, aby splnil dané investiční očekávání. U fondu NaMíru je možné vyhnout se vstupnímu poplatku, pokud si jej klient sjedná online v internetovém bankovníctví. Při sjednání osobně, či po telefonu, bude vstupní poplatek stejný jako u ČSOB Bohatství, a to ve výši 1,5 % z investované částky. Každoročně se zde však platí poplatek za správu fondu opět v hodnotě 1,5 %. (csob, 2023)

Stavební spoření

Stavební spoření je možné sjednat bez vstupního poplatku a až do maximální výše 5 milionů korun. Vklady jsou však pojištěny do výše 100 000 eur což odpovídá přibližně 2,5 milionům Kč. Pro stavební spoření není podmínkou mít u ČSOB běžný účet. Pokud se tedy nejedná o klienta ČSOB, je možné spoření sjednat jak online, tak na pobočce České pošty i ČSOB. Pokud si stavební spoření sjednává klient, nejjednodušší cestou je sjednání přímo v internetovém nebo nově i mobilním bankovníctví. Výhodou je u stavebního spoření, kromě úroku, nárok na státní podporu, na dosažení nejvyššího příspěvku od státu je potřeba na spoření zasílat měsíčně alespoň 1 700 Kč. Ročně tak může zákazník získat až 2 000 Kč státní podpory, o kterou však přijde, pokud si stavební spoření vybere dříve než po šesti letech. (csob, 2023)

Stavební spoření nabízí ČSOB pod svou ČSOB stavební spořitelnou, která dříve bývala Českomoravskou stavební spořitelnou (ČMSS). V roce 2019 se skupina ČSOB rozhodla pro odkup ČMSS, aby tak mohla nabízet klientům veškeré finanční služby spojené s bydlením tzv. „pod jednou střechou“. (csob, 2021)

Doplňkové penzijní spoření

Pomocí penzijního spoření se měsíčně ukládá částka do penzijního fondu, kterou si klient vybere v 60 letech nebo i dříve. U penzijního spoření s ČSOB se neplatí žádné poplatky za sjednání, vedení či změnu smlouvy. Při sjednání smlouvy je potřeba vyplnit penzijní dotazník, na jehož základě se zvolí strategie pro klientovo spoření. Na výběr je zde z pěti fondů, které se liší portfoliem, mírou rizika i očekávaného výnosu. Je možné se rozhodnout mezi dvěma konzervativními, jedním vyváženým a dvěma dynamickými styly fondů (csob, 2023). Při spoření po delší dobu jak pět let, lze využít tzv. strategie životního cyklu. Strategie životního cyklu automaticky přesouvá naspořenou částku do různých fondů na základě klientova věku. V mladším věku se úspory investují do dynamických fondů, kde je možný vyšší růst ale i riziko kolísání investice, a s přibývajícím věkem se úspory investují čím dál více konzervativněji.

Pojištění

ČSOB nabízí různé typy pojištění od povinného ručení, pojištění domácnosti, cestovní pojištění až po životní pojištění a pojištění schopnosti splácet. Své služby nabízí přes ČSOB Pojišťovnu, která sídlí v Pardubicích.

Prvním velkým typem pojištění, které ČSOB nabízí je pojištění vozidel. Spadá sem povinné ručení, havarijní pojištění, komplexní pojištění vozidla, úrazové pojištění řidiče – RENTO a havarijní pojištění dronů. Povinné ručení, havarijní a komplexní pojištění vozidla je možné nyní sjednat s 20% slevou, pokud dojde ke sjednání online. U těchto tří pojištění je na výběr ze tří variant, od kterých se odvíjí cena pojistného ale i výše krytí, těmito variantami jsou Standard, Dominant a Premiant. Komplexní pojištění vozidla je spojením povinného ručení a havarijního pojištění. Výhodou mít tato pojištění v jedné smlouvě je, že bonusy z povinného ručení se

převědou i na havarijní pojištění a sčítají se asistenční služby i částky na případný defekt vozidla.

Dalším běžným pojištěním je pojištění majetku, a to konkrétně domácnosti nebo stavby (nemovitosti). ČSOB k těmto dvěma pojištěním přidalo i komplexní pojištění majetku, které je spojením pojištěním domácnosti a nemovitosti. Obsahuje asistenční služby z obou pojištění jako oprava elektrospotřebičů, oprava tepelného čerpadla, odstranění havarijního stavu, odemknutí dveří a mnoho dalšího. U pojištění nemovitosti a komplexního pojištění je možné využít takzvaného ekologického zvýhodnění. V případě škody větší než 50 % z pojistné částky, pojišťovna klientovi uhradí kromě pojistné částky i příspěvek na ekologickou modernizaci domu. Příspěvek činí až 10 % z pojistné částky, maximálně však 200 000 Kč, které lze využít k zateplení domu, systému na zadržování vody či fotovoltaickou elektrárnu. U všech pojištění je opět na výběr z variant Standard, Dominant a Premiant. Při sjednání těchto pojištění online získá zákazník slevu 10 %.

ČSOB nabízí v rámci pojištění odpovědnosti pojištění pro zaměstnance a občanské, u obou platí sleva 10 % při sjednání online. Pojištění občanské odpovědnosti kryje celou rodinu, domácí mazlíčky a vztahuje se i na půjčené věci, limit je možný stanovit od dvou do padesáti milionů korun.

Dalším typem pojištění je životní a úrazové, v této skupině ČSOB nabízí pro každé jedno, pojištěními jsou NÁŠ ŽIVOT a skupinové úrazové pojištění. Náš život je jednoduché životní pojištění, které finančně kryje pro případy smrti, invalidity, vážné nemoci, pracovní neschopnosti, úrazu a hospitalizace. S životním pojištěním od ČSOB se získávají slevy za zdravý životní styl, například pokud klient nekouří, pravidelně sportuje nebo je dárce krve. Stejně jako spoustu dalších pojištění i toto lze sjednat online a získat tak 10 % slevu. Skupinové úrazové pojištění se hodí využít v situacích, když je potřeba pojistit své zaměstnance, děti na táborech, studenty ve škole nebo účastníky sportovní akce. Pojistné je stále ve stejné výši bez ohledu na pohlaví či věk pojištěného. Toto pojištění kryje pro případy smrti, trvalých následků a léčby v následku úrazu.

Nabídku cestovních pojištění má ČSOB skutečně obsáhlou, sjednat lze cestovní pojištění pro každého, rodinu, tuzemsko, milovníky adrenalinových sportů, psy a kočky a sjednat lze také roční cestovní karty. Cestovní pojištění pro každého, rodinu, tuzemsko a milovníky adrenalinových sportů lze online sjednat s 20% slevou. Mezi rizikové adrenalinové sporty ČSOB řadí vysokohorskou turistiku v rozmezí nadmořské výšky 3 500-5 000 m, surfing, jízdu na vodním skútru, potápění se samostatnými dýchacími přístroji do hloubky 40 metrů, bojové sporty, bungee jumping a další sporty se srovnatelnou rizikovostí. U všech cestovních pojištění je na výběr z variant Standard, Dominant a Premiant.

Pojištění psů a koček PetExpert je životní a úrazové pojištění, které hradí náklady na léčbu, opatrování zvířete, náklady spojené se ztrátou či odcizením a škody způsobené zvířetem. Pojistit mazlíčka může klient již od osmého týdne věku až po jeho 6-10 let v závislosti na plemeni. V případě zdravotních potíží je nutné se zvířetem navštívit smluvního veterináře, jinak nebudou náklady na jeho léčbu hrazeny z pojištění. Výjimka je v situaci, kdy je zvíře ohroženo na životě a je potřeba vyhledat neodkladně zdravotní péči. Problém najít smluvního veterináře mít klient určitě nebude, jelikož je smluvní síť přibližně 85 % veterinářů v České republice a pokrývá všechny specializace. (csobpoj, 2023)

6 Metodika práce

V bakalářské práci je uplatněna metoda porovnání finančních produktů České spořitelny, ČSOB a České pošty. Údaje pro komparaci jsou získané z oficiálních webových stránek společností a na nich zveřejněných dokumentů, např. výročních zpráv, klíčových sdělení a dalších.

Pro porovnání investičních produktů byl vybrán z každé společnosti jeden smíšený fond. Podílové fondy byly porovnány z hlediska výnosnosti za posledních deset let. Výkonnost fondu je měřena jako procentuální ztráta nebo zisk za rok za posledních 10 let ve srovnání s jeho referenční hodnotou. Oba podílové fondy jsou smíšené, s podobnou strukturou portfolia a stejnou hodnotou rizikovosti.

Jelikož jsou Česká spořitelna a ČSOB primárně bankami, bylo pro komparaci vybráno pojištění schopnosti splácet úvěr.

Dále je ke srovnání obou bank vypracován modelový příklad na úvěr, jednak na hodnotu 20 000 Kč a zároveň na maximální hodnotu, kterou by byla banka ochotna žadateli s uvedenými informacemi půjčit. Informace byly zjištěny přes telefonickou žádost o poskytnutí úvěru od obou bank.

V práci se využívá metody dotazníkového šetření, která slouží k posouzení kvality nabízených finančních služeb Českou poštou a analýze segmentu zákazníků. Ve vyhodnocení dotazníku jsou ke srovnání spokojenosti zákazníků se službami použity statistické metody určení charakteristiky polohy znaku, jako je střední hodnota, modus a medián.

7 Komparace finančních produktů ČSOB a České spořitelny

Finanční produkty nabízené ČSOB a Českou poštou jsou porovnány s produkty České spořitelny, jelikož se jedná o největší banku na českém trhu z hlediska počtu klientů. ČSOB je u nás druhou největší bankou v počtu klientů, ale jistě je pro Českou spořitelnu významným konkurentem i v jiných ohledech. ČSOB se několik let dařilo vyhrávat titul nejziskovější banky, ale ten v roce 2022 neobhájila a získala jej právě Česká spořitelna. (csas, 2023)

Tabulka 3: Srovnání základních údajů České spořitelny, ČSOB a České pošty

	Počet klientů	Zisk v mld	Počet poboček	Počet bankomatů
Česká spořitelna	4,5 mil	20,2	396	1 738
ČSOB	4,34 mil	14,6	201	1 022
Česká pošta		- 1,73	2 900	

Zdroj: csas, csob, ceskaposta, vlastní zpracování

České spořitelně se v roce 2022 podařilo dosáhnout rekordního zisku, díky výraznému zvýšení provozních výnosů. Provozní zisk dosahoval 28,5 mld Kč a oproti předchozímu roku narostl o 30 %. Nejvíce se zvýšil čistý úrokový výnos, který byl ovlivněn růstem klientských úvěrů a vkladů. Druhý nejvyšší nárůst zaznamenaly čisté výnosy z poplatků a provizí. (csas, 2023)

ČSOB vykazuje čistý zisk ve výši 14,6 miliardy korun, což je oproti předchozímu roku snížení o 10 %. (csob, 2023) Banka totiž prohrála soudní spor a musela zaplatit 3,7 miliardy korun jako náhradu škody a smluvní pokutu za porušení smluvních povinností zkrachovalé IPB banky z roku 1999, ačkoliv ji ČSOB odkoupila až o rok déle v roce 2000 (kbc, 2023). Nebýt této pokuty vykazovala by ČSOB čistý zisk 17,5 mld Kč což by značilo růst o 9 % oproti předchozímu roku. ČSOB má svých poboček 201 ale díky spolupráci s Českou poštou nabízí své produkty na přibližně 2 400 pobočkách České pošty, kde je zřízena specializovaná přepážka Poštovní spořitelny a je tak jistě nejdostupnější bankou v České republice. (csob, 2023)

Údaje o počtu poboček jsou pro Českou poštu uvedeny od 1.7.2023, kdy se jejich počet snížil z 3 200 na uvedených 2 900 poboček. (ceskaposta, 2023)

7.1 Běžný účet

Běžný účet patří mezi základní poskytované produkty bank a často je pro poskytnutí dalších služeb podmínkou jeho vedení u dané banky, např. pro poskytnutí úvěru musí mít klient u banky také vedený běžný účet, ze kterého se pravidelně strhává splátka úvěru.

Tabulka 4: Běžné účty České spořitelny, ČSOB a České pošty

Česká spořitelna	ČSOB	Česká pošta
Standard účet	Základní účet	Poštovní účet
Plus účet	Plus Konto	
Dětský účet	Účet pro děti	
Studentský účet	Studentský účet Plus Konto	
Účet pro seniory	Účet pro seniory	
	Premium Konto	
	Podnikatelský účet Online	
	Firemní účet Online	

Zdroj: csas, csob, ceskaposta, vlastní zpracování

Česká spořitelna i ČSOB nabízí řadu běžných účtů pro různé věkové kategorie a skupiny. Účty již nejsou omezeny minimální věkovou hranicí, jelikož lze založit běžný účet pro děti prakticky již od narození, jste-li zákonný zástupce dítěte, stačí mít jen platný důkaz totožnosti, například rodný list.

Účet pro seniory nabízí obě banky, ale u České spořitelny není, kromě podmínky založení až od 70 let, na první pohled patrný žádný rozdíl oproti klasickému běžnému účtu. Až při listování ceníku je vidět, že výhodou účtu pro seniory je osvobození od určitých poplatků, které se k Plus účtu běžně vážou. Například při založení či změně trvalého příkazu na pobočce se pro běžné uživatele Plus účtu hradí poplatek 100 Kč za položku, ale uživatelé nad 70 let ho hradit nemusí. (csas, 2023)

ČSOB svůj účet pro seniory však doplnil o více výhod pro osoby staršího věku. Účet pro seniory si u ČSOB lze založit již od 58 let a jako jedna z výhod je, že na pobočce ČSOB či České pošty klientovi zdarma a bez omezení pomohou s platebními příkazy. Pokud je již klient příjemcem důchodu pomohou i se zařízením jeho odesílání na účet. Když se odeslání důchodu na účet na pobočce sjedná do konce července, je zde bonus v podobě dalších 1 000 Kč na účet od ČSOB. V neposlední řadě je výhodou účtu pro seniory, že pokud zrovna senior potřebuje hotovost, může zavolat do ČSOB a peníze mu jednou za měsíc zdarma dovezou domů, nebo na zvolenou adresu. (csob, 2023)

Tabulka 5: Porovnání běžných účtů

Běžný účet	Sjednání účtu	Vedení účtu	Výběr z bankomatu banky	Výběr z bankomatu jiné banky	Výběr na poště	Výběr v zahraničí
Plus účet	0 Kč	0/100 Kč	0 Kč	40 Kč	Nelze	40 Kč
Plus Konto	0 Kč	0 Kč	0 Kč	40 Kč	0 Kč	40 Kč
Poštovní účet	0 Kč	0 Kč	0 Kč (ČSOB)	40 Kč	0 Kč	40 Kč

Zdroj: csas, csob, vlastní zpracování

Porovnáváné běžné účty se od sebe příliš nemění, všechny je možné sjednat zdarma, za výběr z bankomatu dané banky se neplatí žádné poplatky a když už poplatek je, tak ve stejné výši. Čím se běžné účty liší, je poplatek za vedení účtu a možnost výběru peněz na pobočce České pošty. Vedení Plus účtu u České spořitelny lze mít buď zdarma nebo s poplatkem 100 Kč měsíčně. Záleží na tom, jestli zákazník během měsíce zaplatí alespoň čtyřikrát ze své debetní nebo kreditní karty připojené k Plus účtu. Díky spolupráci ČSOB a České pošty je možný jeden výběr měsíčně na pobočce pošty zdarma, ale za každý další je potřeba uhradit poplatek. Klienti jiných bank kromě ČSOB však možnost výběru hotovosti na pobočce pošty nemají vůbec.

7.2 Úvěr

Úvěr je dalším ze základních bankovních služeb a často provázaný s dalšími produkty (běžný účet, kontokorent...). Banka poskytne klientovi úvěr na uspokojení jeho osobních potřeb a klient se smluvně zaváže k navrácení částky úvěru navýšeného o úroky, které tvoří bance hlavní zdroj příjmu.

Tabulka 6: Úvěry České spořitelny, ČSOB a České pošty

Česká spořitelna	ČSOB	Česká pošta
Půjčka	Půjčka na cokoliv	Půjčka na cokoliv
Peníze na klik	Autopůjčka	
Úvěr na rekonstrukci	Půjčka na bydlení	
Úvěr na družstevní bydlení	Půjčka na úsporné bydlení	
Úvěr od Buřinky pro budoucnost		
Úvěr ze stavebního spoření		

Zdroj: csas, csob, ceskaposta, vlastní zpracování

Nabídka úvěrů České spořitelny je již na první pohled obsáhlejší a zaměřuje se primárně na úvěry za účelem rekonstrukce nebo vlastního bydlení. U každého typu úvěru si Česká spořitelna stanovila jiné rozmezí částky, na kterou úvěr umožní a spolu s tím i maximální počet let, po které lze půjčku splácet.

Tabulka 7: Úvěry nabízené Českou spořitelnou

Česká spořitelna	Minimální výše úvěru	Maximální výše úvěru	Maximální doba splácení	Roční úroková sazba v %	RPSN v %
Půjčka	2 000 Kč	1 200 000 Kč	10 let	individuální	neuveďeno
Peníze na klik	5 000 Kč	50 000 Kč	neurčito	individuální	neuveďeno
Úvěr na rekonstrukci	40 000 Kč	2 500 000 Kč	25 let	7,19	7,39*
Úvěr na družstevní bydlení	40 000 Kč	3 500 000 Kč	25 let	6,89*	7,07*
Úvěr od Buřinky pro budoucnost	100 000 Kč	2 500 000 Kč	25 let	6,89*	7,08*
Úvěr ze stavebního spoření	neuveďeno	Dvojnásobek zůstatku účtu stavebního spoření	13 let	4,5	neuveďeno

Zdroj: csas, vlastní zpracování

*při maximální výši úvěru, maximální délce splatnosti a délce fixace úroku na tři roky

Ve výše uvedené tabulce číslo sedm je možné vidět, že Česká spořitelna nabízí úvěry v rozmezí 2 000 – 3 500 000 Kč s maximální dobou splácení 25 let. Čtyři ze šesti úvěrů se zabývají nemovitostí, ale nejsou hypotečními úvěry, jelikož zde úvěr není krytý nemovitostí. Některé typy úvěrů mají pevnou roční úrokovou sazbu a u některých typů úvěru se může sazba lišit. Například u úvěru ze stavebního spoření je roční úroková sazba 4,5 % stanovena fixně po celou dobu splácení. Úvěr na rekonstrukci s fixací úroku na tři roky má roční úrokovou sazbu také pevně stanovenou na 7,19 % bez ohledu na výši úvěru nebo době splácení, co se na základě těchto proměnných liší je sazba RPSN. Pokud se však nastaví požadavek na fixaci úroku po celou dobu splácení, tak při maximální výši úvěru a době splácení výše úrokové sazby vzroste na 7,69 % a RPSN na 7,93 % (csas, 2023). Úvěr od Buřinky pro budoucnost má minimální výši úvěru nastavenou výše, a to z toho důvodu, že se jedná o úvěr, který se využívá k ekologickému bydlení, kde bývají náklady na materiál a rekonstrukci znatelně vyšší. (csas, 2023)

Tabulka 8: Úvěry od ČSOB

ČSOB	Minimální výše úvěru	Maximální výše úvěru	Maximální doba splácení	Roční úroková sazba v %	RPSN v %
Půjčka na cokoliv	20 000 Kč	800 000 Kč	8 let	individuální	neuveďeno
Autopůjčka	neuveďeno	Není omezeno	8 let	Od 6,89	neuveďeno
Půjčka na bydlení	70 000 Kč	1 000 000 Kč	12 let	individuální	neuveďeno
Půjčka na úsporné bydlení	70 000 Kč	1 000 000 Kč	12 let	6,9	neuveďeno

Zdroj: csob, vlastní zpracování

U ČSOB je na výběr ze čtyř úvěrů, s tím že každý je zamýšlený na jiný účel. Půjčku na cokoli lze skutečně využít na jakýkoliv nákup a omezení je pouze v maximální výši 800 000 Kč. Jaká bude výše úrokové sazby a RPSN se dozví klient až na základě vyplněné žádosti a nabídky úvěrové smlouvy. Dalším úvěrem je Autopůjčka ke koupi nového či ojetého auta. Sjednání i vedení úvěru je zdarma a v rámci půjčky je i pojištění na míru od ČSOB Pojišťovny, ve kterém je povinné ručení i havarijní pojištění. Pokud se klient rozhodne pro koupi auta s čistou energií (elektro, plug-in hybrid, vodík) získá nárok na zvýhodněnou sazbu od 6,89 % ročně. Minimální výše u tohoto úvěru není uvedena a překvapivě zde není ani žádný maximální limit, opět se další informace k úvěru zákazník dozví až po vyplnění žádosti a následné reakci ze strany ČSOB. Půjčka na bydlení a úsporné bydlení je z hlediska smluvních podmínek prakticky totožná, avšak liší se záměrem, k čemu lze půjčené peníze využít. Při sjednání půjčky na úsporné bydlení musí klient doložit, že převažující část z její hodnoty byla využita k nákupu úsporných technologií, například fotovoltaické panely, tepelné čerpadlo, zateplení domu, výstavbu zelené střechy a mnoho dalšího. Zatímco klasickou půjčku na bydlení lze využít na rekonstrukci nemovitosti, vybavení nebo modernizaci domácnosti. (csob, 2023)

Tabulka 9: Porovnání úvěrů České spořitelny, ČSOB a České pošty

Půjčka/Půjčka na cokoli	Česká spořitelna	ČSOB	Česká pošta
Sjednání půjčky online	0 Kč	0 Kč	
Sjednání půjčky na pobočce	1 % z úvěru (max však 5 000 Kč)	0 Kč	Do 19 999,- 500 Kč Nad 19 999,- 0 Kč
Vedení půjčky	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Změna výše splátky	0 Kč	V rámci smluvních podmínek - 0 Kč Nad rámec - 500 Kč	V rámci smluvních podmínek - 0 Kč Nad rámec - 500 Kč
Odklad splátek	0 Kč	V rámci smluvních podmínek - 0 Kč Nad rámec - 500 Kč	V rámci smluvních podmínek - 0 Kč Nad rámec - 500 Kč
Předčasné splacení úvěru	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Výhody	Odpuštění až 15 splátek	90 dní „na zkoušku“	

Zdroj: csas, csob, vlastní zpracování

V tabulce číslo devět je možné vidět porovnání Půjčky od České spořitelny a Půjčky na cokoli od ČSOB a České pošty, z hlediska poplatků a dodatečných výhod. Poplatky se obě banky snaží eliminovat, avšak poplatek za sjednání na pobočce Česká spořitelna stále nezrušila a může dosahovat velmi vysoké částky oproti zbylým poplatkům, které má ČSOB. Ohledně změny výše a odkladu splátky si ČSOB účtuje poplatek v případě, kdy klient nesplácí ještě ani po dobu šesti měsíců, po šesti splátkách již lze výši a odložení sjednat zadarmo. Ačkoliv ČSOB a Česká pošta nabízí stejný finanční produkt jeho sjednání na pobočce pošty je znevýhodněno poplatkem za sjednání úvěru, v případě, kdy je jeho výše pod 20 000 Kč. Další nevýhodou sjednání na pobočce pošty je, že klient přijde o tzv. 90 dní „na zkoušku“, během kterých si sjednání úvěru lze rozmyslet a půjčku v celé výši vrátit, aniž by klient cokoli přepлатil, dokonce i zaplacené úroky se klientovi vrátí na účet.

Modelový příklad úvěru od České spořitelny a ČSOB

Modelový příklad byl vypracován na základě telefonické žádosti o úvěr u obou bank, jak České spořitelny, tak ČSOB. Pro lepší přehled jsou údaje uvedené v tabulce. V obou případech se jedná o neúčelový spotřebitelský úvěr.

Modelace proběhla s předpokladem žadatele o úvěr, který má pracovní smlouvu na dobu neurčitou a zkrácený pracovní úvazek. Bydlí ve společné domácnosti s jedním členem rodiny a průměrný měsíční výdělek žadatele se pohybuje okolo 17 000 Kč. Žadatel nemá sjednané úvěry u jiných bank ani není v exekučním řízení, či pracovní neschopnosti.

Tabulka 10: Modelový příklad č. 1

Modelový příklad č. 1	Česká spořitelna	ČSOB
Hodnota úvěru	20 000 Kč	20 000 Kč
Výše měsíční splátky	540 Kč	538 Kč
Doba splácení	5 let	5 let
Úroková sazba p.a.	19,99 %	20,4 %
RPSN	22,84 %	22,39 %
Celková splatná částka	32 497 Kč	32 240 Kč

Zdroj: telefonická žádost o úvěr u České spořitelny a ČSOB, vlastní zpracování

V tabulce číslo deset jsou uvedeny nezávazné kalkulace úvěru na hodnotu 20 000 Kč. Na první pohled vyjde výhodněji sjednání u ČSOB, díky nižší přeplacené částce. U ČSOB by byl úvěr sjednaný na dobu pěti let, ale kdykoliv může klient úvěr předčasně splatit bez nutnosti hrazení dalších poplatků. Při předčasném splacení by tedy celková splatná částka byla nižší, než je uvedeno v tabulce číslo deset. Česká spořitelna žadateli nabídla úvěr také na pět let, který se při řádném splácení zkrátí o 4 splátky a celková splatná částka by tedy činila 30 440 Kč. V situaci, kdy klient bezproblémově splácí by tedy úvěr vyšel výhodněji u České spořitelny.

Tabulka 11: Maximální poskytnutá výše úvěru

Maximální poskytnutá výše úvěru	Česká spořitelna	ČSOB
Hodnota úvěru	600 611 Kč	200 000 Kč
Výše měsíční splátky	9 098 Kč	4 016 Kč
Doba splácení	10 let	8 let
Úroková sazba p.a.	12,99 %	18,4 %
RPSN	14,24 %	20,01 %
Celková splatná částka	1 096 744 Kč	385 394 Kč

Zdroj: telefonická žádost o úvěr u České spořitelny a ČSOB, vlastní zpracování

Tabulka číslo jedenáct se zaměřuje na maximální hodnotu úvěru, kterou by banky žadateli se stejnými podmínkami poskytli. Česká spořitelna nabídla oproti ČSOB výrazně vyšší hodnotu úvěru. Při telefonické žádosti pracovnice České spořitelny nepožadovala informaci o průměrných měsíčních výdajích, postačující byla pro modelaci pouze informace o průměrném příjmu. Pracovnice v ČSOB potřebovala znát komplexnější informace o rodinném rozpočtu, kvůli kterým hodnota úvěru nad 200 000 Kč nebyla povolena.

7.3 Investice

V rámci investic si obě banky drží širokou nabídku poskytovaných služeb a produktů. Na České poště je možné sice sjednat pouze dva typy investic, ale za to se jedná o velmi žádané fondy. ČSOB Bohatství se v roce 2021 stal nejprodávanějším fondem a se zainvestovaným objemem 43 miliard Kč držel pozici největšího fondu v České republice. (csob, 2022)

Tabulka 12: Investice nabízené Českou spořitelnou, ČSOB a Českou poštou

Česká spořitelna	ČSOB	Česká pošta
Otevřené podílové fondy	ČSOB Drobné	ČSOB Bohatství
Dluhopisy a dluhové CP	Investice NaMíru	Investice NaMíru
Prémiové a strukturované vklady	Poštovní fondy	
Certifikáty	Investiční certifikáty	
Akcie	Dluhopisy	
ETF	Investování s Patria finance	
Zlaté slitky		

Zdroj: csas, csob, ceskaposta, vlastní zpracování

Česká spořitelna nabízí možné investice do všech zaměření a nesoustředí se pouze na jeden typ investic. Na výběr je zde z podílových fondů, které se dále dělí na fondy dluhopisové, smíšené, akciové a nemovitostní. Dále jsou v nabídce dluhopisy, akcie, certifikáty, ETF nebo třeba zlaté slitky. ETF neboli Exchange traded funds jsou fondy, se kterými se obchoduje na burzách stejně jako s akciemi. To samé platí i pro ETC, Exchange traded commodities, kde jsou podkladovým aktivem komodity nebo jejich koš, například ropa, zlato, kovy a další). (csas, 2023)

ČSOB má také širokou nabídku investic, a i když u ní není možné najít například komodity, lze se obrátit přímo Patria Finance, která je součástí koncernu ČSOB a v nabídce má také ETF a ETC fondy jako Česká spořitelna. ČSOB Drobné jsou v nabídce poměrně krátkou dobu a v roce 2021 získaly ocenění Stříbrná koruna za Novinku roku. Fungují tak, že při každé platbě kartou se částka zaokrouhlí na nejbližší vyšší dvacetikorunu a takto klient sbírá z drobných korun postupně částku 300 Kč, kterou ČSOB vloží do fondu ČSOB Bohatství. Pokud tedy zákazník platí kartou 150 korun, strhne se 160 a deset korun jde prozatím bokem, než se nasrádá 300 Kč na vložení do fondu. (csob, 2023)

Z České spořitelny byl pro porovnání vybrán Fond životního cyklu 2030 FF, který byl vytvořen již v roce 2007. Je složený hlavně z dluhopisů, které tvoří přibližně 62 % jeho aktiv. Druhou největší složkou jsou akcie s téměř 34 % a zbytek portfolia jsou komodity se 4 %. Z hlediska rizikového profilu mu byla přidělena hodnota tři z možné škály 1-7, kde jedna značí nejméně rizikový a sedm nejvyšší rizikovost. Doporučená doba držení investice je 5 let a více. (erstegroup, 2023)

Z ČSOB nabídky byl vybrán pro komparaci podílový fond ČSOB Bohatství, který je nabízen i na pobočkách České pošty. Založen byl v roce 2000 a je kombinací investic do dluhopisů a akcií. Dluhopisy jsou zde primárním aktivem a tvoří téměř 62 %, akcie mají podíl 38 % aktiv. Ukazatel rizika je také hodnota tři a řadí se tak mezi nízké až střední riziko. Minimální doporučená doba držení investice je pro tento fond 5 let. (csob, 2023)

Tabulka 13: Srovnání poplatků a nákladů podílových fondů České spořitelny a ČSOB

	Fond Životního cyklu 2030 FF	ČSOB Bohatství
Náklady na vstup	Max 1,5 %	Max 1,5 %
Výstupní poplatek	0 Kč	0 Kč
Náklady hrazené z majetku fondu za zvláštních podmínek	0 Kč	0 Kč
Poplatky za správu	2,16 % hodnoty investice za rok	1,69 % hodnoty investice za rok
Transakční náklady	0,14 % hodnoty investice za rok	0,25 % hodnoty investice za rok
Výkonnostní poplatky	0 Kč	0 Kč
Celková nákladovost, pokud investici ukončíte po 1 roce	3,8 %	3,44 %
Celková nákladovost za rok 2022	2,16 %	2,2 %

Zdroj: erstegroup, csob, vlastní zpracování

Náklady na vstup mají oba fondy ve stejné výši a to maximálně 1,5 % z hodnoty částky, která je do fondu vložena. Výstupní ani výkonnostní poplatky se u fondů platit nemusí, ale ročně bude klienta stát přibližně dvě procenta hodnoty jeho investice poplatky za správu spojený s transakčními náklady. Ukazatel celkové nákladovosti podílového fondu je roven poměru celkové výše nákladů podílového fondu k průměrné měsíční hodnotě fondového kapitálu podílového fondu za předchozí účetní období. Do celkové nákladovosti jsou tedy započítané veškeré poplatky, provize a náklady. Její hodnota je určena za poslední účetní období podílového fondu a výše se tak může rok od roku lehce měnit. Jedná se o náklady, které investorovi nejsou přímo účtovány, ale ovlivňují výkonnost investice. (erstegroup, 2023)

Tabulka 14: Porovnání roční výkonnosti fondu České spořitelny a ČSOB

Výkonnost fondů v průběhu let v %											
Fond	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Fond životního cyklu 2030 FF	13,1	5,6	-1,9	3,3	7	-9	14	2,9	5,5	-8	
ČSOB Bohatství	6,4	10,1	1	-0,1	3,5	-3,7	12,7	5	5,6	-9,1	

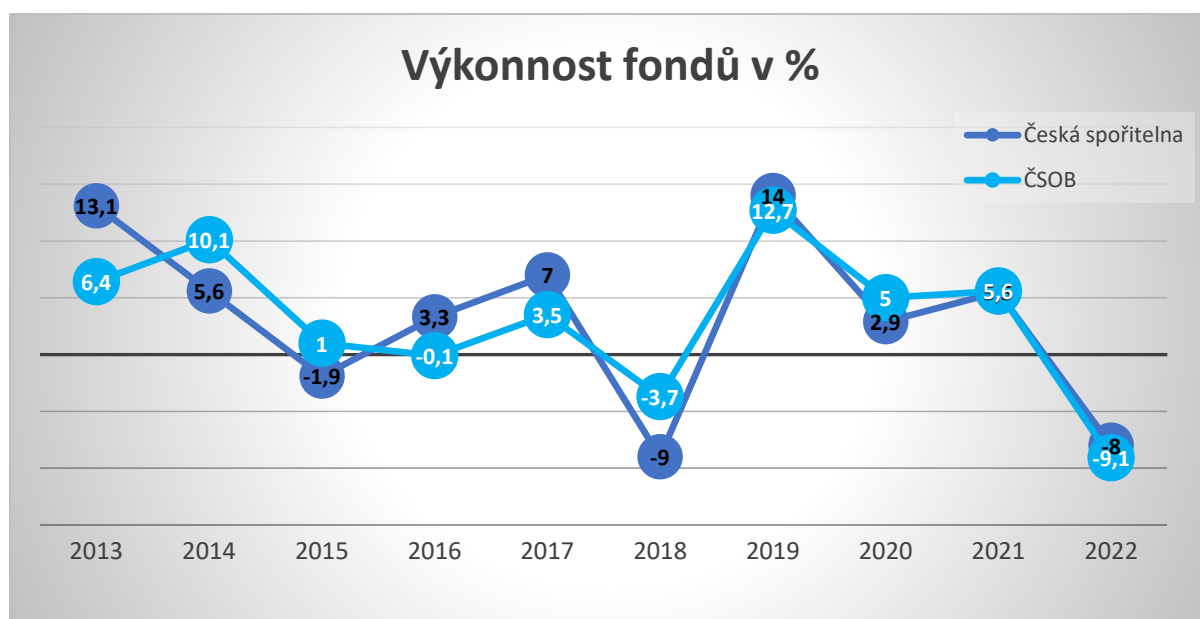
Zdroj: erstegroup, csob, vlastní zpracování

Výkonnost fondu je měřena jako procentuální ztráta nebo zisk za rok za posledních 10 let ve srovnání s jeho referenční hodnotou.

Česká spořitelna má ohledně fondu dostupné pouze výroční zprávy za rok 2019 a 2022. Rok 2018 je hodnocen velmi negativně, jelikož se žádné třídy aktiv nepodařilo překonat inflaci, ale další odůvodnění pro tak veliký propad oproti roku 2017 neuvádějí. Oproti tomu byl ale velmi úspěšný rok 2019, kdy rostla všechna riziková aktiva a nejlépe se vedlo akciovým trhům. I akciové trhy však začaly od května roku 2019 padat kvůli americko-čínskému obchodnímu sporu a dlouhé měsíce se nedařilo trh oživit. Ziskovost firem v USA propadla k hodnotám blízkým nule, jelikož významně poklesly obchodní výměny. Situace se zlepšila až v prosinci, kdy obě strany uzavřeli první fázi dohody a Čína se zavázala k vyššímu odběru amerického zboží (erstegroup, 2020).

Rok 2021 byl pro akcie velmi úspěšný a na rozvinutých trzích dokonce dosahoval historického maxima, navzdory obavám z nové mutace koronaviru. Úspěšnými se stal energetický sektor, finance a technologie. Jedno z historicky nejhorších období zažívaly české dluhopisy, kvůli prudkému zvyšování úrokových sazeb, kterými ČNB bojovala s vysokou inflací. Výnos z českých státních dluhopisů se zvedl v řádu procentních bodů a jejich index pro dluhopisy se splatností 1-10 let klesl o 8,5 %, což je na druhou stranu udělalo potenciálně výnosovějšími do budoucna. (csob, 2022)

V roce 2022 byl prudký pokles hodnot fondu způsoben především válkou na Ukrajině, která s sebou kromě velké nejistoty a obav vedla i vysoké ceny energií jako reakci Ruska na sankce od zbytku světa. Jediné aktivum, které se v roce 2022 zhodnocovalo a převyšovalo inflaci byly komodity především kvůli ropě a plynu. Euro ztratilo vůči dolaru více než deset procent a největší propady akcií zaznamenaly firmy zaměřující se na výrobu aut, módu a média. (erstegroup, 2023)



Obrázek 3: Porovnání podílových fondů České spořitelny a ČSOB

Zdroj: erstegroup, csob, vlastní zpracování

V grafu je vidět, že díky podobnosti složení portfolia se podílové fondy vyvíjely přibližně podobně a byly ovlivněny stejnými skutečnostmi, jak už na trhu akciovém, tak dluhopisovém. Největší propad zažil fond České spořitelny v roce 2018 kdy výnosnost byla na hodnotě minus devět procent. Rok 2019 byl pro oba fondy extrémně výnosným, za posledních deset let

dosahovaly oba fondy svých maxim s hodnotami 12,7 % a 14 %. Důvodem, proč v roce 2022 zvládl fond České spořitelny propad o jednotku lépe je postupné upouštění od akcií a snaha udělat fond s postupem času více konzervativním.

7.4 Stavební spoření

Stavební spoření je běžně nabízený produkt bank a spořitelny, jelikož jde o bezrizikové zhodnocení úspor s nárokem na státní příspěvek. Maximální státní příspěvek na stavební spoření je ve výši 2 000 Kč ročně. Výši státního příspěvku lze spočítat jako 10 % ze zaslané částky na spoření za rok. Pro dosažení maximálního příspěvku je tedy potřeba uložit během roku alespoň 20 000 Kč, což vychází měsíčně na 1 700 Kč. (csob, 2023)

Tabulka 15: Porovnání stavebních spoření České spořitelny, ČSOB a České pošty

Stavební spoření	Stavební spořitelna České spořitelny	ČSOB Stavební spořitelna	Česká pošta
Sjednání online	500 Kč	0 Kč	
Sjednání na pobočce	2 000 Kč	0 Kč	0 Kč
Vedení spoření	325 Kč ročně	360 Kč ročně	360 Kč ročně
Změna cílové částky	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Ukončení smlouvy před uplynutím 6 let	0 Kč	0,5 % z cílové částky, minimálně 2 000 Kč	0,5 % z cílové částky, minimálně 2 000 Kč
Ukončení smlouvy po uplynutí 6 let	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Minimální měsíčně zasílaná částka	100 Kč	500 Kč	500 Kč
Bonus	Při sjednání do 30.6. bonus 2 500 Kč	Při online sjednání prémie 2 500 Kč, platné od 13.2. do odvolání	

Zdroj: csas, csob, vlastní zpracování

Největším rozdílem sjednání stavebního spoření u České spořitelny a ČSOB je výše poplatků a za jakou službu jsou nutné hradit. Česká spořitelna si účtuje poplatek jak za sjednání spoření online, tak i na pobočce. Za vedení účtu stavebního spoření se hradí u obou bank poplatek ve srovnatelné výši a chce-li klient změnit cílovou částku, na které je spoření sjednané, může tak udělat v obou případech zdarma. V případě, kdy je potřeba ukončit smlouvu dříve než 6 let od jejího sjednání se musí u ČSOB uhradit poplatek ve výši 0,5 % z cílové částky, která se běžně sjednává na 500 000 Kč ale mnohdy je i vyšší. I kdyby byla cílová částka stanovena na nižší hodnotu, minimálně se za zrušení smlouvy u ČSOB před uplynutím 6 let zaplatí 2 000 Kč jako poplatek. Česká spořitelna za ukončení smlouvy nebude účtovat žádné poplatky, ať je to méně nebo více než 6 let od jejího sjednání. Každý měsíc si lze na spoření zasílat minimálně 100 Kč v případě České spořitelny, nebo 500 Kč u ČSOB.

Česká spořitelna nabízí akci a při sjednání stavebního spoření do 30.6.2023 klientům na spoření přidá 2 500 Kč (csas, 2023). ČSOB nabízí podobnou akci, ale je zde pár podmínek, které je pro připsání 2 500 Kč na spoření potřeba splnit. Jako první je podmínka sjednání stavebního spoření

online, a nikoliv na pobočce ČSOB nebo České pošty. Druhou podmínkou je nastavení cílové částky alespoň na 500 000 Kč a nevypovědět smlouvu dříve než za 6 let. Pokud tato podmínka nebude nedodržena a během šesti let si klient sníží cílovou částku, nebo vypoví smlouvu, prémie bude ze spoření stržena. Jako poslední je zde podmínka, že ke konci druhého kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém smlouva vznikla, musí být na spoření částka, která odpovídá alespoň 0,5 % cílové částky. Pokud se tedy 1. 7. sjedná u ČSOB stavební spoření s cílovou částkou půl milionu, je nutné do konce září na spoření zaslat alespoň 2 500 Kč. Tuto akci ČSOB spustila 13.2.2023 a je platná až do jejího odvolání. (csob, 2023)

7.5 Doplnkové penzijní spoření

České spořitelna i ČSOB pro klienty se zájmem o doplnkové penzijní spoření nabízí na výběr hned z několika typů fondů. V případech obou bank je na výběr jak z konzervativních fondů, které se zaměřují primárně na investice do státních dluhopisů České republiky, tak na fondy vyvážené až dynamické, kde je skladba investic rozložena do většího množství aktiv a převládají zde investice do akcií. Na doplnkové penzijní spoření může přispívat i zaměstnavatel, hlavně má ale klient nárok na státní příspěvek a pokud si měsíčně zašle více než 1000 Kč lze využít i daňové úspory.

Tabulka 16: Přehled státních příspěvků na doplnkové penzijní spoření

Přehled státních příspěvků na doplnkové penzijní spoření						
Vlastní příspěvek měsíčně	300 Kč	600 Kč	1 000 Kč	1 500 Kč	2 000 Kč	3 000 Kč
Státní příspěvek měsíčně	90 Kč	150 Kč	230 Kč	230 Kč	230 Kč	230 Kč
Daňová úspora ročně	0 Kč	0 Kč	0 Kč	900 Kč	1 800 Kč	3 600 Kč
Celkem ročně získáte	1 080 Kč	1 800 Kč	2 760 Kč	3 660 Kč	4 560 Kč	6 360 Kč

Zdroj: csas, vlastní zpracování

Jak je vidět v tabulce číslo 14, vyššího státního příspěvku, než je 230 Kč měsíčně dosáhnout nelze a klientovi tedy stačí měsíčně zasílat na spoření 1 000 Kč. Pokud by ale chtěl využít i maximální daňové úspory bude potřeba naspořit měsíčně alespoň 3 000 Kč.

Tabulka 17: Nabídka doplnkového penzijního spoření České spořitelny, ČSOB a České pošty

Česká spořitelna – penzijní společnost	ČSOB Penzijní společnost	Česká pošta
Konzervativní fond	ČSOB účastnický povinný konzervativní fond	ČSOB účastnický povinný konzervativní fond
Etický fond	ČSOB pro penzi účastnický fond	ČSOB pro penzi účastnický fond
Vyvážený fond	ČSOB vyvážený účastnický fond	ČSOB vyvážený účastnický fond
Dynamický fond	ČSOB dynamický zodpovědný účastnický fond	ČSOB dynamický zodpovědný účastnický fond
	ČSOB dynamický účastnický fond	ČSOB dynamický účastnický fond

Zdroj: csps, csob, ceskaposta, vlastní zpracování

Konzervativní fond ČSOB se od České spořitelny liší především v tom, že není zaměřen čistě na dluhopisy, ale má téměř 24 % uložených i v bankovních účtech a depozitech. ČSOB tento fond doporučuje buď pro nezkušené investory, nebo krátkodobé investice. (csob-penze, csps, 2023)

Fond ČSOB pro penzi se také řadí mezi konzervativní, má ale velmi odlišné složení aktiv. Téměř polovina peněz je uložena v bankovních účtech a depozitech, dluhopisy jsou zde druhým největším zastoupením ale s pouhými 32 %. Zbývá hodnota je využita do nákupu akcií a podílových listů. (csob-penze, 2023)

Etický fond České spořitelny se zaměřuje na dluhopisy firem, které jednají udržitelně, zelené dluhopisy a také je malá část aktiv použita na nákup akcií (csps, 2023). Zelené dluhopisy jsou emitovány společnostmi za účelem financování zelených projektů ke zlepšení životního prostředí, například výstavba zelených budov, zalesňování krajiny a další. Druhým rozdílem oproti klasickým dluhopisům je u zelených osvobození od daně, a tudíž výhodnější emise pro společnost a vyšší výnos pro investora. (dluhopisy, 2023)

Vyvážený fond Česká spořitelna nabízí pro investory, kteří již mají s investicemi nějaké zkušenosti a očekávají vyšší výnosy než z konzervativních fondů. U tohoto fondu je procentuální složení dluhopisů a akcií téměř rovnoměrně rozložené. Oproti předchozím fondům je zde rozdíl v tom, že jsou úspory investovány i do akcií dalších zahraničních měn, a ne pouze CZK a EUR (csps, 2023). ČSOB má složení vyváženého fondu velmi podobné jako Česká spořitelna, přibližně 45 % je uloženo v dluhopisech a podobná částka v akciích, přibližně 10 % úspor je uloženo v bankovních účtech a depozitech. (csob-penze, 2023)

ČSOB dynamický zodpovědný fond využívá finanční prostředky k investicím primárně do akcií a podílových fondů společensky odpovědných společností. Zastoupení akcií v tomto fondu převyšuje 90 % a je vhodný pro dlouhodobé investice. Necelých 10 % je uloženo v bankovních účtech a depozitech. (csob-penze, 2023)

Dynamické fondy od ČSOB a České spořitelny se sice jmenují téměř totožně, ale jejich složení aktiv se liší velmi výrazně. Zatímco Česká spořitelna nabízí fond, kde akcie zabírají přes 70 %, stále je necelých 30 % prostředků využito do málo rizikových aktiv jako jsou dluhopisy a peníze (csps, 2023). ČSOB však svůj dynamický fond nabízí s poměrem aktiv přes 90 % akcie a podílové listy a zbylá procenta putují do bankovních účtů a depozit. Skladba majetku dynamického fondu je k 31.5.2023 91,12 % akcie a 8,74 bankovní účty. ČSOB však upozorňuje, že akciová složka může nabývat až 100 % aktiv fondu. (csob-penze, 2023)

Tabulka 18: Porovnání vyvážených fondů České spořitelny a ČSOB

Vyvážený fond	Česká spořitelna – penzijní společnost	ČSOB Penzijní společnost	Česká pošta
Sjednání online	0 Kč	0 Kč	
Sjednání na pobočce	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Poplatek za vedení	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Úplata za obhospodařování	1 %*	1 %*	1 %*
Úplata za zhodnocení	15 %**	15 %**	15 %**
Poplatek za odbytné	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Převod prostředků k jiné penzijní společnosti	800/0 Kč	800/0 Kč	800/0 Kč
Výkonnost fondu od 1.1.-31.3.2023	5,73 %	5,33 %	5,33 %
Bonus	Odměna 1 000 Kč do MALL.CZ	Odměna 1 000 Kč při sjednání online	

Zdroj: csps, csob, vlastní zpracování

*počítá se z rozdílu průměrné hodnoty penzijní jednotky fondu v příslušném období a nejvyšší průměrné roční hodnoty penzijní jednotky fondu v letech předcházejících příslušnému období od vzniku účastnického fondu vynásobené průměrným počtem penzijních jednotek v příslušném období

**počítá se z průměrné roční hodnoty fondového vlastního kapitálu

U obou penzijních společností platí stejné poplatky a úplaty za vedení spoření, jelikož jsou doplňková penzijní spoření velmi regulovaná státem. Poplatek za převedení prostředků k jiné penzijní společnosti ve výši 800 Kč je třeba uhradit, pokud se nespoří alespoň po dobu 5 let, jakmile je spoření sjednané déle než 60 měsíců lze prostředky převést zcela zdarma. Výkonnost penzijního vyváženého fondu je počítána za první čtvrtletí roku 2023 a u České spořitelny vychází o čtyři desetiny procenta úspěšněji než u ČSOB. Jak u České spořitelny, tak ČSOB lze založit penzijní spoření a získat jako bonus 1 000 Kč, rozdílné jsou zde jak podmínky odměny, tak kam se tisícikoruna převede.

Česká spořitelna nabízí 1 000 Kč ve formě poukazu na stránku MALL, pokud si klient sjedná doplňkové penzijní spoření mezi 1. květnem až 30. červnem 2023 a zašle na spoření během měsíce od založení alespoň 500 Kč. Spoření může být sjednáno buď online, v aplikaci George, nebo na pobočce České spořitelny či externího partnera. (csps, 2023)

ČSOB má jako podmínky akce založení penzijního spoření online nebo za součinnosti zákaznického call centra v rozmezí 1. dubna až 31. srpna 2023. Další podmínkou je zaslání alespoň 500 Kč na spoření měsíčně po dobu dvou měsíců. Na začátku třetího měsíce od sjednání smlouvy tedy musí být na účtu kumulativně alespoň 1 000 Kč. Odměna 1 000 Kč bude

vyplacena zákazníkovi během dvou měsíců od splnění podmínek přímo na jeho účet penzijního spoření. (csob, 2023)

7.6 Pojištění

Nabídka pojištění České spořitelny a ČSOB je velmi široká, a především v ČSOB Pojišťovně klient jistě najde pojištění pro jakoukoliv životní situaci nebo domácího mazlíčka. Ačkoliv má ČSOB nabídku pojištění oproti České spořitelně obsáhlejší, pojištění, která nabízí na pobočkách České pošty značně omezila pouze na ta nejběžnější.

Tabulka 19: Nabídka pojištění České spořitelny, ČSOB a České pošty

Pojišťovna České spořitelny	ČSOB Pojišťovna	Česká pošta
Pojištění vozidla	Pojištění vozidel	Pojištění vozidel
Pojištění domácnosti a nemovitosti	Pojištění domácnosti a stavby	Pojištění domácnosti a stavby
Pojištění spotřebičů	Pojištění odpovědnosti	Pojištění odpovědnosti
Pojištění z občanského života	Životní pojištění	Životní pojištění
Životní pojištění	Pojištění internetových rizik	Cestovní pojištění
Pojištění osobních věcí a karet	Pojištění ztráty nebo krádeže karty	Pojištění právní ochrany
Cestovní pojištění	Cestovní pojištění	
Pojištění schopnosti splácet	Pojištění úvěrů	
	Pojištění pravidelných plateb	
	Pojištění právní ochrany	
	Pojištění psů a koček	

Zdroj: csas, csob, ceskaposta, vlastní zpracování

Obě pojišťovny nabízí podobný výčet pojištění, v České spořitelně se najdou typy pojištění jako v každé běžné pojišťovně, avšak ČSOB svou nabídku rozšířila i o některá méně typická pojištění. Konkrétně pojištění internetových rizik, které klient získá při založení Plus konta na rok zdarma, a pojištění domácích mazlíčků.

Jelikož jsou Česká spořitelna a ČSOB primárně bankami, bylo namísto porovnání všech typů nabízených pojištění, vybráno pouze porovnání pojištění schopnosti splácet úvěr. Česká spořitelna nabízí pojištění schopnosti splácet úvěr ve třech variantách, kterými jsou Standard, Plus a S. Do těchto skupin je zákazník zařazen na základě věku a dalších kritérií. Pokud je zákazníkovi mezi 18 a 62 lety, není invalidní ani držitelem průkazu těžkého postižení, má na výběr z pojištění Standard a Plus, pro jaké z nich se rozhodne je čistě na zákazníkovi. Jestli je věkem v rozmezí 63 až 69 let může si sjednat pouze variantu S, která nekryje před tolika riziky jako Standard a Plus. Pro variantu S je ale potřeba splnit více podmínek. Kromě věkové hranice je dalšími podmínkami nepobírání příspěvku na péči, nebýt za poslední rok hospitalizován s nemocí ani během posledních deseti let nemít žádné onkologické onemocnění. (csas, 2023)

ČSOB nabízí také tři varianty pojištění, ze kterých si lze libovolně vybrat a klient není rozřazen na základě věku. ČSOB má ovšem také podmínky, které když nejsou naplněny, nemůže být pojištění uzavřeno. Např. klient musí být zletilá svéprávná osoba mladší 64 let, nesmí být v době pojištění s uznanou invaliditou třetího stupně ani pět let před sjednáním v jakémkoliv stupni invalidity. Dále jsou podmínky podle toho, o jakou variantu pojištění má klient zájem,

jedná se o to, že v době sjednání pojištění nesmí ihned získat nárok na jeho vyplacení. Například pokud by si chtěl klient sjednat variantu Pro zdraví nebo Pro všechno, kde je v pracovní neschopnosti nárok na proplacení výše splátky úvěru, nesmí být v době sjednání pojištění ani v době 12 měsíců před sjednáním v pracovní neschopnosti. (csobpoj, 2023)

Tabulka 20: Srovnání pojištění schopnosti splácet úvěr Česká spořitelna a ČSOB

Varianta pojištění	Smrt/ invalidita 3. stupně (S+I)	Pracovní neschopnost (PN)	Ztráta příjmu/ ztráta zaměstnání (ZP/ZZ)	Maximální pojistné plnění pro S+I	Maximální pojistné plnění pro PN, ZP a ZZ	Poplatek za pojištění
Standard (Česká spoř.)	ano	ano	ne	100 % dlužné částky*	Splátka úvěru a pojištění	8,8 %
Plus (Česká spoř.)	ano	ano	ano	100 % dlužné částky*	Splátka úvěru a pojištění	11,3 %
S (Česká spoř.)	S ano I ne	ne	ne	100 % dlužné částky*	Splátka úvěru a pojištění	7 %
Pro zdraví (ČSOB)	ano	ano	ne	102 % zůstatku jistiny, max. 1 200 000 Kč	PN 35 000 Kč na splátku	6,6 %
Pro práci (ČSOB)	ano	ne	ano	102 % zůstatku jistiny, max. 1 200 000 Kč	ZP 35 000 Kč na splátku	6,6 %
Pro všechno (ČSOB)	ano	ano	ano	102 % zůstatku jistiny, max. 1 200 000 Kč	PN a ZZ 35 000 Kč na splátku	8,8 %

Zdroj: csas, csobpoj, vlastní zpracování

*maximálně však do výše pojistné částky dle úvěrové smlouvy.

Pokud dojde v průběhu trvání pojištění k úmrtí nebo invaliditě 2. či 3. stupně, Česká spořitelna nabízí, bez ohledu na variantu pojištění, úhradu aktuální nesplacené částky úvěru. Pokud dojde u varianty Standard nebo Plus k pracovní neschopnosti, která trvá déle než 30 dní, bude za klienta pojišťovna hradit splátky úvěru, včetně částky za pojištění, za každý měsíc trvání neschopnosti, ale nejdéle po dobu 12 měsíců. V situaci, kdy pojištěný přijde o zaměstnání a má sjednané pojištění Plus, získá po 30 dnech od registrace na pracovním úřadu nárok na měsíční úhradu splátek úvěru včetně pojištění. Pojišťovna uhradí celkem až 12 splátek při jedné ztrátě zaměstnání. Pokud vyplatí maximální počet splátek, nárok na další úhrady vznikne až po roce od posledního plnění pojišťovnou. Poplatek za pojištění se hradí každý měsíc a stanoví se jako určité procento (dle varianty pojištění) z pravidelné splátky úvěru. (csas, 2023)

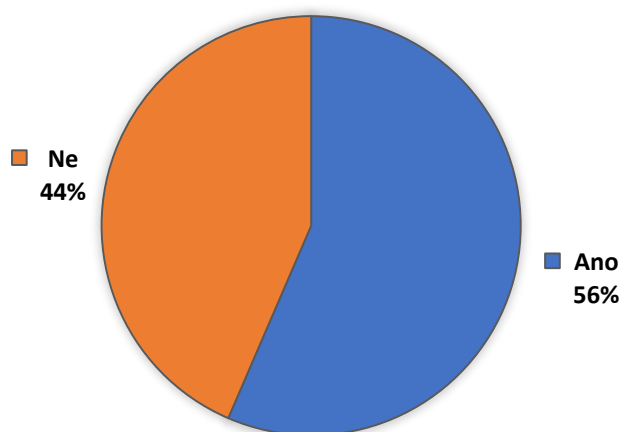
Pokud si klient sjedná pojištění u ČSOB a dojde v jeho průběhu ke smrti či se dostane do třetího stupně invalidity, zaplatí pojišťovna 102 % zůstatku jistiny úvěru, maximálně však do výše 1 200 000 Kč. Dvě procenta nad výši jistiny jsou zde z důvodu pokrytí co největší části úroku. Dojde-li u pojištěného k pracovní neschopnosti, která trvá alespoň 40 kalendářních dní, získá nárok na měsíční hrazení úvěru pojišťovnou, avšak měsíční splátka nesmí přesáhnout hranici 35 000 Kč. Tyto splátky bude pojišťovna hradit nejdéle po dobu 12 měsíců stejně jako v případě České spořitelny. Poplatek za pojištění hradí pojištěný každý měsíc buď ve výši 6,6 % nebo 8,8 % z měsíční pravidelné splátky úvěru. (csobpoj, 2023)

8 Vyhodnocení dotazníku

Splnění části cíle práce bylo zvoleno metodou dotazníkového šetření, kde respondenti odpovídali na 20 otázek týkajících se finančních služeb České pošty. Dotazník byl zveřejněn na stránce vyplnto, kde během 11 dnů získal 193 respondentů. Otázek bylo celkem 20, ale mnoho z nich bylo rozřazovacích, takže respondent neodpovídal na všechny.

Otázka č. 1: Využíváte nebo jste v posledních 5 letech využil/a některé z poskytovaných finančních služeb České pošty? (poštovní poukázka, SIPO, účet, spoření, pojištění...)

Již první otázka dotazníku byla rozřazovací a měla za cíl vyloučit z vyplňování dotazníku osoby, které finančních služeb České pošty nevyužívají. Pokud respondent odpověděl ano, pokračoval k otázce číslo dva, pokud se nejednalo o zákazníka finančních služeb České pošty dotazník byl ukončen.

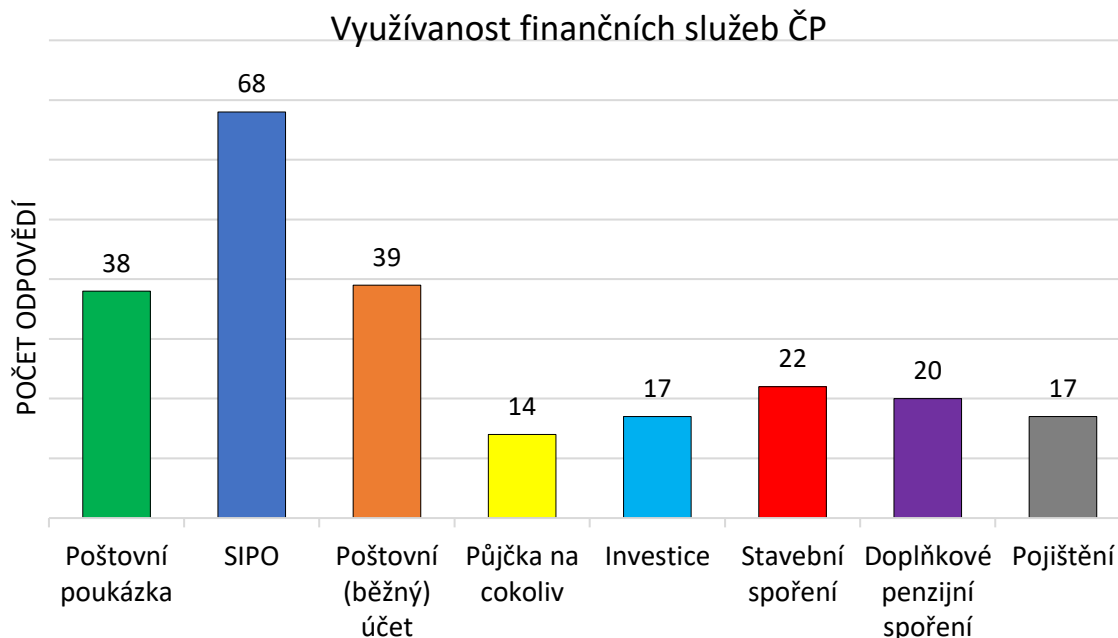


Obrázek 4: Využíváte některé z poskytovaných finančních služeb ČP, vlastní zpracování

V obrázku číslo dva je vidět, že 56 %, neboli 109 respondentů odpovědělo na otázku, že využívá, nebo alespoň v posledních pěti letech využili některé z finančních služeb České pošty. Dále jsou v dotazníku zkoumány odpovědi pouze těchto respondentů, jakožto zákazníků finančních služeb České pošty a jejich odpovědi jsou použity k analýze segmentu zákazníků.

Otázka č. 2: Vyberte finanční služby, které od České pošty nejčastěji využíváte nebo byste využili.

Cíl této otázky byl zjistit, o jaké finanční služby České pošty je největší zájem, a jaké služby by bylo možné zatraktivnit k vyšší využívanosti. Respondenti zde mohli vybrat více odpovědí, jelikož bylo zamýšleno, aby vybrali všechny služby, které využívají nebo by měli zájem využít.

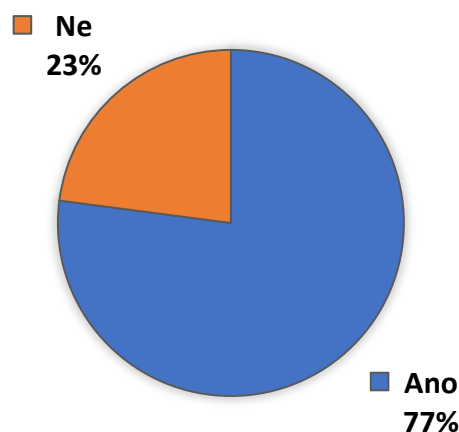


Obrázek 5: Zastoupení využívanosti finančních služeb ČP, vlastní zpracování

Nejčastěji odpovídanou finanční službou zde bylo jednoznačně SIPO, které vybralo 68 respondentů ze 109. Dalšími velmi využívanými službami je poštovní poukázka a běžný účet s téměř totožnou četností odpovědí. Nejméně využívanou službou se stala půjčka na cokoliv s pouhými 14 body a dále investice a pojištění. Nejmenší zastoupení využívanosti u půjčky na cokoliv není příliš překvapivé. Jednak je v této době velmi jednoduché sjednání online, a za druhé je její sjednání na pobočce pošty poměrně znevýhodněno ztrátou bonusu 90 dní na zkoušku. Další nevýhodou sjednání úvěru na poště je oproti pobočce ČSOB nastavení poplatku při nižší výši půjčky, než je 20 000 Kč. U Poštovního účtu by mohl být potenciál pro růst na úkor poštovních poukázek, u kterých se každoročně snižují výnosy z jejich provozování. Přeci jen se jedná o převod finančních prostředků, které lze poslat i přes běžný účet.

Otázka č. 3: Využíváte některou z výše uvedených finančních služeb?

Tato otázka byla opět rozřazovací a respondenti měli na výběr mezi odpověďmi ano a ne. Když respondent odpověděl „ano“ využívám finanční službu, byl přesměrován na otázku číslo šest. Pokud odpověděl, že již finanční službu nevyužívá, odpovídal následně na otázku číslo čtyři.

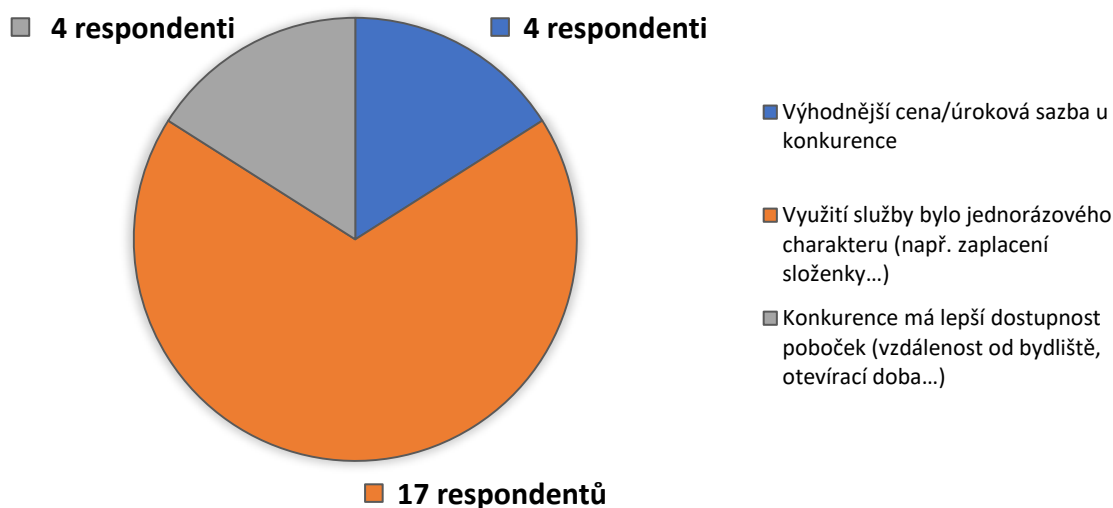


Obrázek 6: Využíváte některou z finančních služeb ČP, vlastní zpracování

Většina respondentů, odpověděla že alespoň jednu tuto finanční službu stále využívá. Tedy 77 % respondentů v tomto případě znamená 84 ze 109.

Otázka č. 4: Z jakého důvodu již finanční službu nevyužíváte?

Zde odpovídají pouze respondenti, kteří v předchozí otázce vybrali jako odpověď „ne“. Cílem otázky zjistit, co vedlo respondenty k upuštění od využívání služby. Respondenti měli na výběr i možnost vlastní odpovědi, kterou žádný z nich nevedl.

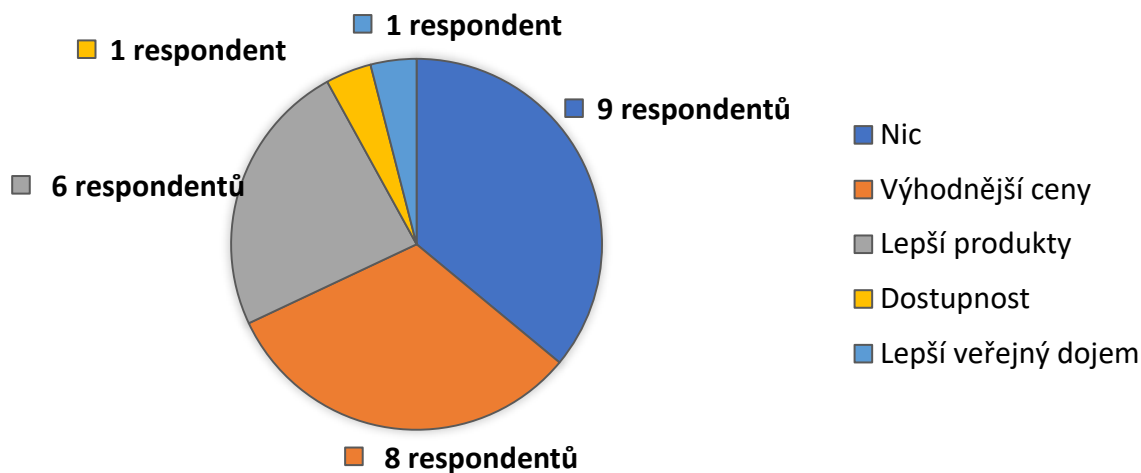


Obrázek 7: Z jakého důvodu již finanční službu nevyužíváte, vlastní zpracování

V tomto případě většina respondentů uvedla, že službu využila pouze jednorázově. Pouze 8 respondentů z 25, kteří již finanční službu nevyužívají, o ni ztratilo zájem z důvodu méně výhodné ceny nebo horší dostupnosti poboček.

Otázka č. 5: Co by vás motivovalo k opětovnému využívání finančních služeb České pošty?

U této otázky se opět pracuje jen s odpověďmi 25 respondentů, kteří uvedli, že již finanční službu České pošty nevyužívají. Byla zde snaha zjistit, jestli je něco, co by je motivovalo k opětovnému využívání služeb.

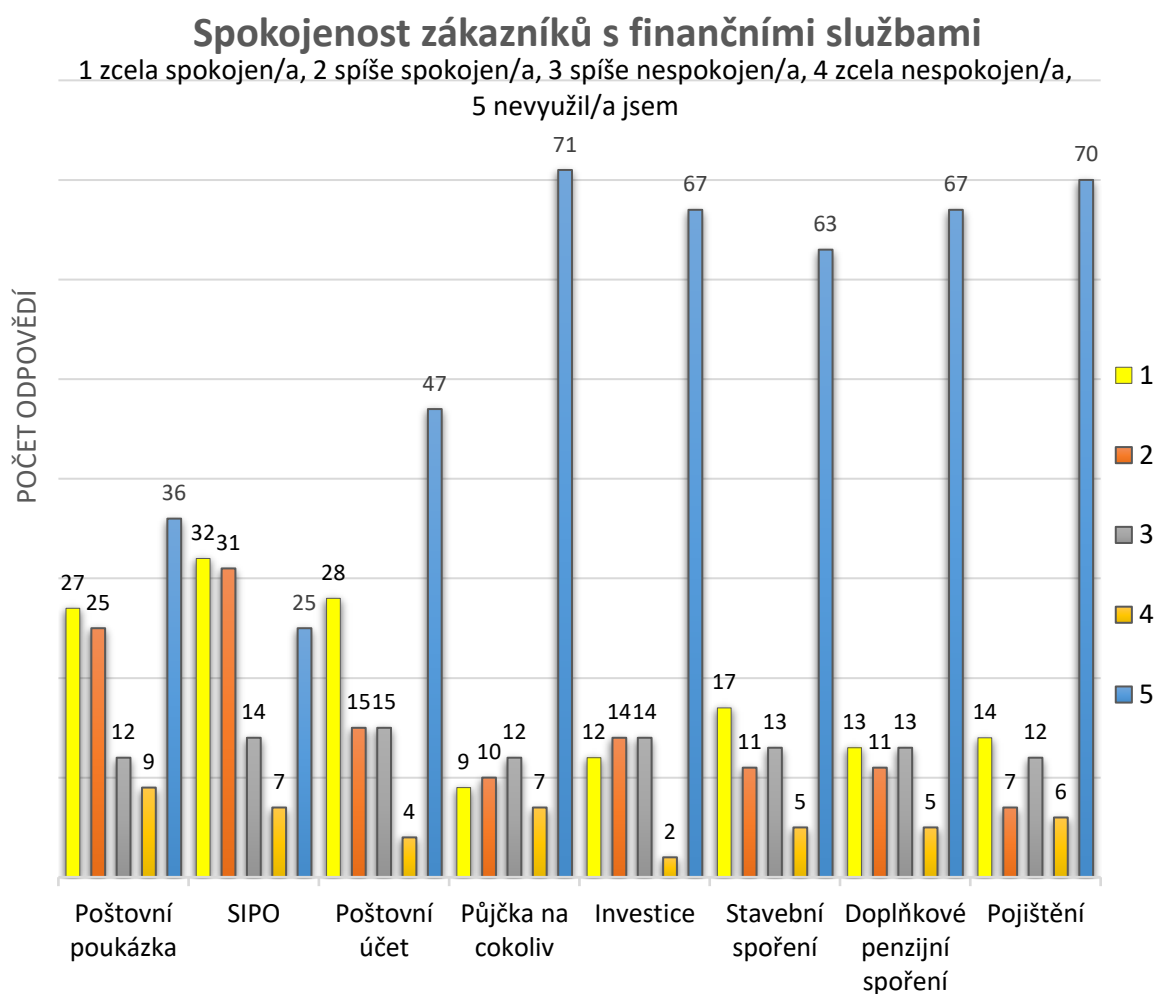


Obrázek 8: Co by Vás motivovalo k opětovnému využívání finančních služeb ČP, vlastní zpracování

Z odpovědí u této otázky vyplývá, že u devíti respondentů z 25 by je nemohlo nic přesvědčit k opětovnému využívání služby u České pošty. Ohledně dostupnosti toho Česká pošta více také nezmůže, ale výhodnějších cen by se dalo dosáhnout alespoň sjednocením bonusů a odměn v případě uzavření finanční služby ČSOB na pobočce pošty. Určitě by to zlepšilo pohled zákazníka nejen na cenu služby, ale i vyšší úroveň integrace České pošty s ČSOB, a tím pádem celkově důvěryhodnějšího finančního produktu. Co se týče finančních služeb poskytovaných čistě poštou, je zde prostor pro modernizaci a zkvalitnění, které si uvědomuje i ředitel finanční divize a svou vizi doufejme dotáhne do zdárného konce.

Otázka č. 6: Jak jste byl/a spokojen/a s danou finanční službou?

Pomocí této otázky je zjišťována spokojenost zákazníků s danými finančními službami a odpovídají na ni již všichni respondenti. Tato otázka je klíčová pro posouzení kvality poskytovaných finančních služeb Českou poštou. Respondenti mají vypsáné dané finanční služby a u každé z nich vybírají na stupnici 1-5, kde 1 značí zcela spokojen/a, 2 spíše spokojen/a, 3 spíše nespokojen/a, 4 zcela nespokojen/a, 5 nevyužil/a jsem.



Obrázek 9: Spokojenost zákazníků ČP s finančními službami, vlastní zpracování

U většiny finančních produktů silně převažuje využití hodnoty 5 nevyužil/a jsem, ale u finančních služeb přímo České pošty je vysoké zastoupení 1 a 2, tudíž zcela spokojen/a a spíše spokojen/a.

K dalšímu porovnání spokojenosti služeb byla vytvořila souhrnná tabulka, ve které nejsou brány v potaz odpovědi 5 nevyužil/a jsem, jelikož nehodnotí kvalitu.

Tabulka 21: Tabulka četností, střední hodnoty, modu a mediánu spokojenosti finančních služeb

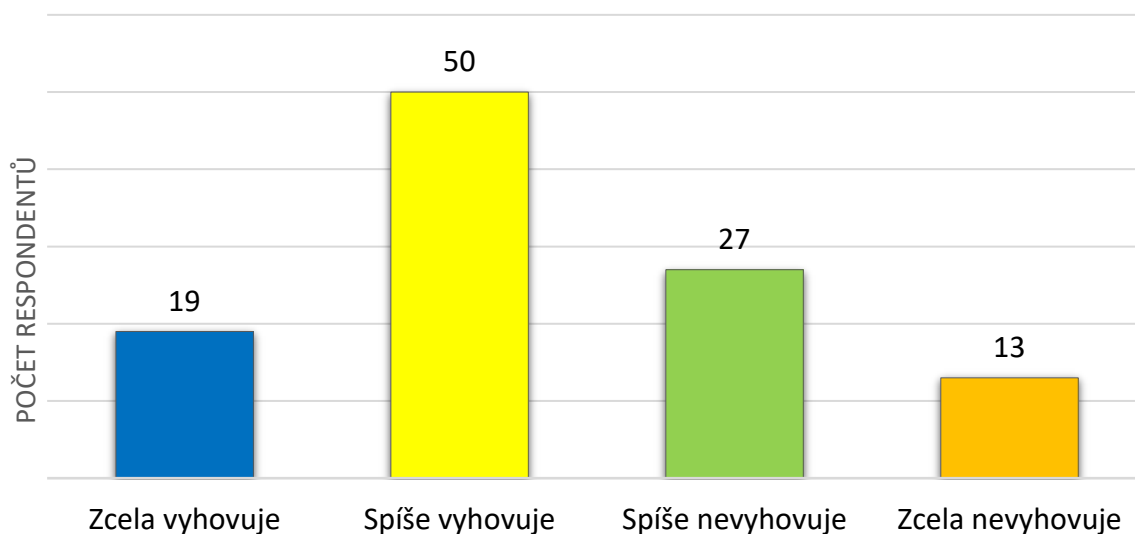
Finanční služba	1	2	3	4	Počet odpovědí	Střední hodnota	Modus	Medián
Poštovní poukázka	27	25	12	9	73	2,04	1	2
SIPO	32	31	14	7	84	1,95	1	2
Poštovní účet	28	15	15	4	62	1,92	1	2
Půjčka na cokoliv	9	10	12	7	38	2,45	3	2,5
Investice	12	14	14	2	42	2,14	2 a 3	2
Stavební spoření	17	11	13	5	46	2,13	1	2
Doplňkové penzijní spoření	13	11	13	5	42	2,24	1 a 3	2
Pojištění	14	7	12	6	39	2,26	1	2

Vlastní zpracování

Z tabulky lze vyčíst, že nejlépe hodnocenou finanční službou se stal Poštovní účet a s pouze o tři setiny horším hodnocením se umístilo SIPO. Obě tyto finanční služby měly hodnotu modu jedna a medián dva. Zároveň se jedná o dva nejvíce využívané produkty České pošty spolu s poštovní poukázkou, která se umístila na třetím místě a má stále velmi kladné hodnocení. Stavební spoření a investice mají téměř totožnou střední hodnotu, ačkoliv jsou jejich mody velmi odlišné. Stavební spoření má nejčetněji zastoupené hodnocení 1 zcela spokojen/a, ale u investic se nejčastěji opakuje 2 spíše spokojen/a a 3 spíše nespokojen/a. Mezi tři nejhůře hodnocené finanční služby se řadí doplňkové penzijní spoření, pojištění a nejhorších hodnot nabývá půjčka na cokoliv. Tyto produkty mají také nejnižší počet odpovědí a nejsou na pobočkách České pošty příliš využívanými.

Otázka č. 7: Jak Vám vyhovuje nabídka finančních služeb České pošty?

Zajímalo mě, jak jsou zákazníci spokojeni s výběrem finančních služeb na pobočkách České pošty.

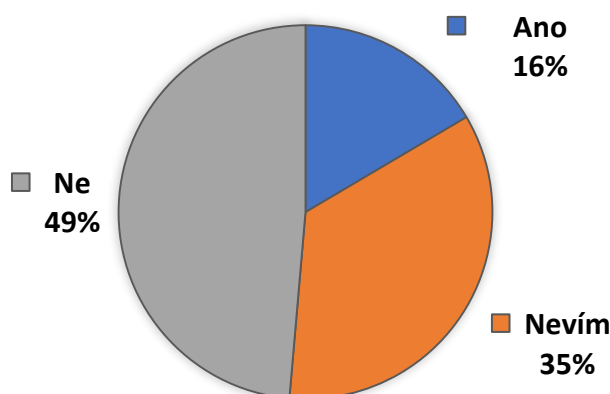


Obrázek 10: Jak Vám vyhovuje nabídka finančních služeb ČP, vlastní zpracování

Téměř polovina respondentů odpověděla, že nabídka finančních služeb na pobočkách České pošty jim spíše vyhovuje a 19 zákazníkům dokonce zcela vyhovuje. Třinácti zákazníkům nabídka finančních služeb pošty zcela nevyhovuje, ale v následující otázce, kde měli možnost vybrat rozšíření nabídky o určité produkty, nikdo z nich o rozšíření nestál.

Otázka č. 8: Chtěl/a byste rozšířit nabídku finančních služeb České pošty?

Otázka číslo osm je opět rozřazovací, ale pouze v situaci, když respondent zvolí možnost „ano“. Zvolí-li respondent odpověď neví, či ne, další zobrazenou otázkou bude číslo deset. Cílem této otázky bylo zjistit, zdali zákazníkům nějaká finanční služba nechybí.

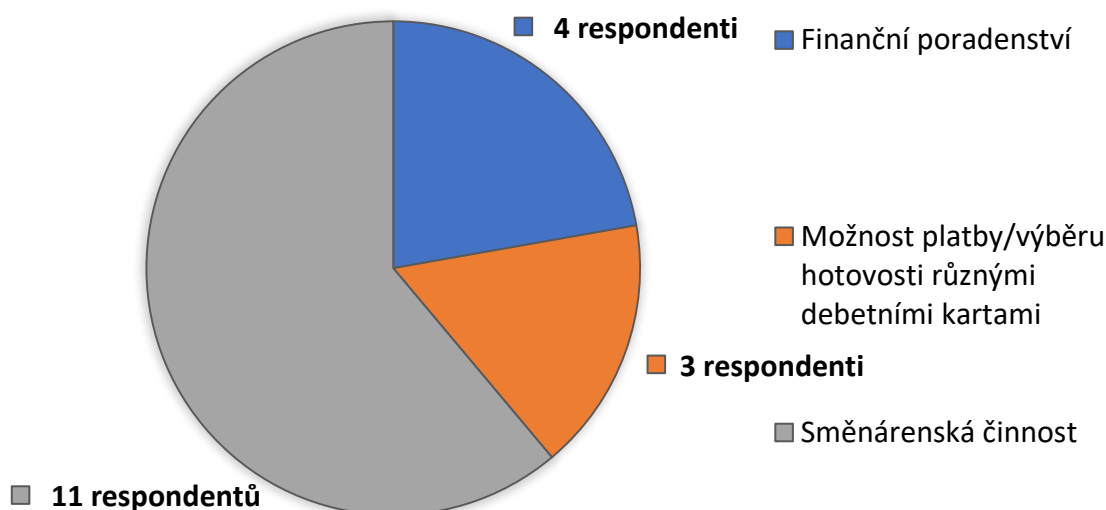


Obrázek 11: Chtěl/a byste rozšířit nabídku finančních služeb ČP, vlastní zpracování

Téměř polovina respondentů uvedla, že by o rozšíření nabídky finančních služeb nestála a 35 % si na otázku názor neudělalo. Ze 109 respondentů si vybralo možnost odpovědi ano pouze 18 zákazníkům.

Otázka č. 9: O jakou finanční službu byste rád/a doplnil/a nabídku?

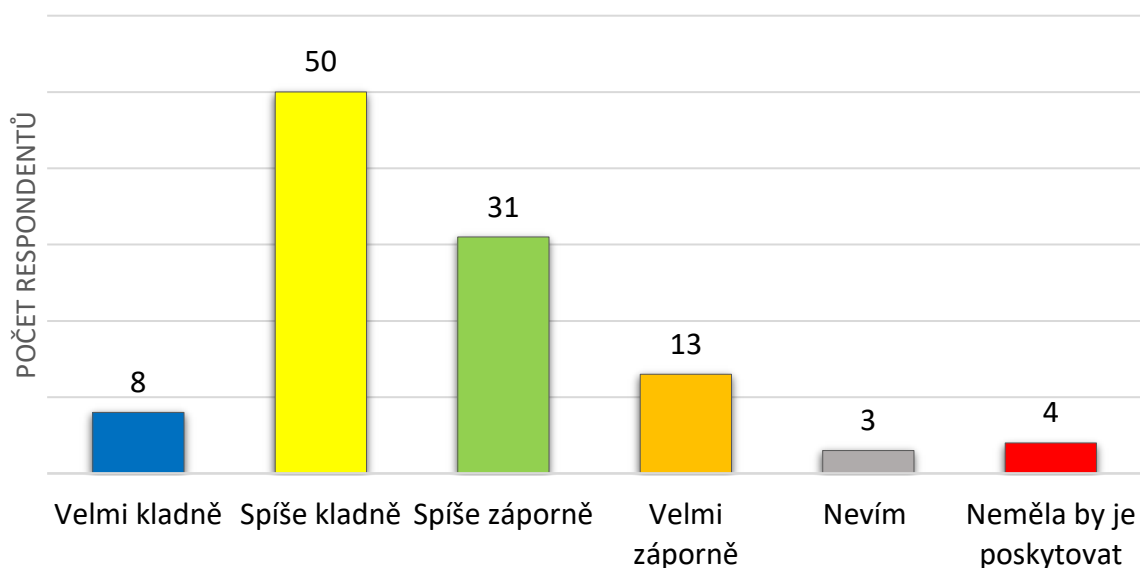
Pokud respondent v předchozí otázce odpověděl, že by rád rozšířil nabídku finančních služeb České pošty, zde měl možnost se vyjádřit, jakou službu by rád viděl na pobočkách nabízet.



Obrázek 12: O jakou finanční službu byste rád/a doplnil/a nabídku, vlastní zpracování

V této otázce odpovídalo pouze 18 respondentů a na výběr odpovědí měli tři předpřipravené finanční služby, nebo možnost zapsat vlastní, pro tuto možnost se však nikdo z nich nerozhodl. Většina respondentů v této otázce uvedla, že by ráda doplnila nabídku finančních služeb o směnárenskou činnost. Dalšími zastoupenými odpověďmi jsou služby finančního poradenství a možnost platby či výběru hotovosti různými debetními kartami.

Otázka č. 10: Jak vnímáte Českou poštu jako poskytovatele finančních služeb?

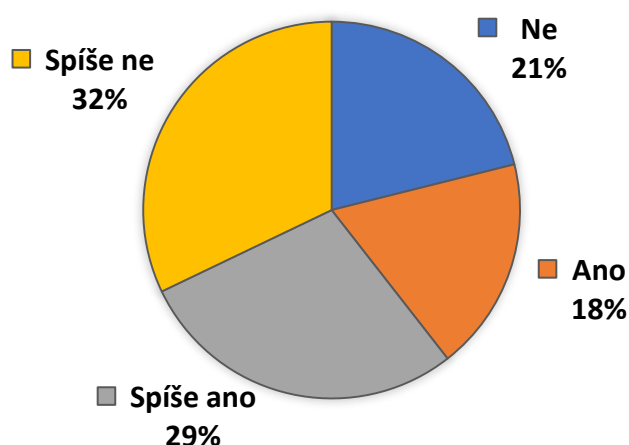


Obrázek 13: Jak vnímáte ČP jako poskytovatele finančních služeb, vlastní zpracování

Přibližně polovina respondentů mého dotazníku vnímá Českou poštu jakožto poskytovatele finančních služeb kladně. Druhá nejčastější odpověď byla spíše záporně a následně velmi záporně. Čtyři respondenti uvádí, že by Česká pošta finanční služby vůbec poskytovat neměla.

Otázka č. 11: Patří podle Vás bankovní služby na pobočky České pošty?

Již několikrát jsem se setkala s názory, že na pobočky České pošty nepatří nic jiného, než poštovní služby a nabídka finančních produktů zákazníky pošty irituje. Zajímalo mě proto názor respondentů mého dotazníku, zdali by byli radši, kdyby se na poště jiné služby, než poštovní nenabízeli, nebo pokud jim to přijde v pořádku.

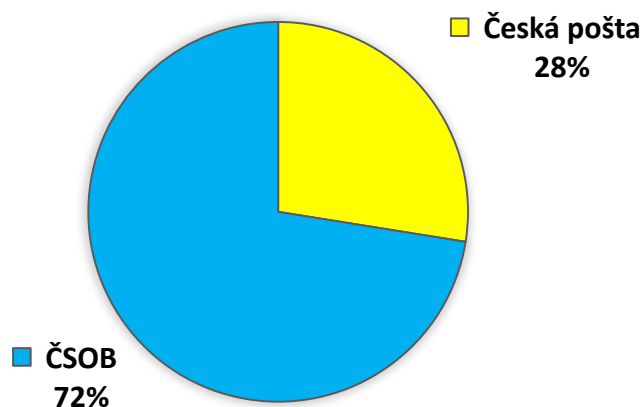


Obrázek 14: Patří podle Vás bankovní služby na pobočky ČP, vlastní zpracování

Více než polovina respondentů se shodla, že bankovní služby na pobočky pošty spíše, nebo vůbec nepatří. Zbýlých 47 % zákazníků s finančními službami na poště problém nemá, nebo je dokonce vítá. Celkem 58 respondentů, kteří uvedli, že tyto služby na poštu nepatří zároveň v předchozí otázce hodnotili poštu jakožto poskytovatele finančních služeb spíše a velmi záporně.

Otázka č. 12: Čí pobočku upřednostníte, pokud potřebujete využít bankovních služeb?

U této otázky jsem se snažila zjistit, jestli vidí zákazníci Českou poštu jako rovnocenného partnera ČSOB, či mají určité preference. Jedná se o otázku rozřazovací a dotazník vás automaticky přesune k otázce, podle toho, u koho byste využití finančních služeb upřednostnili.

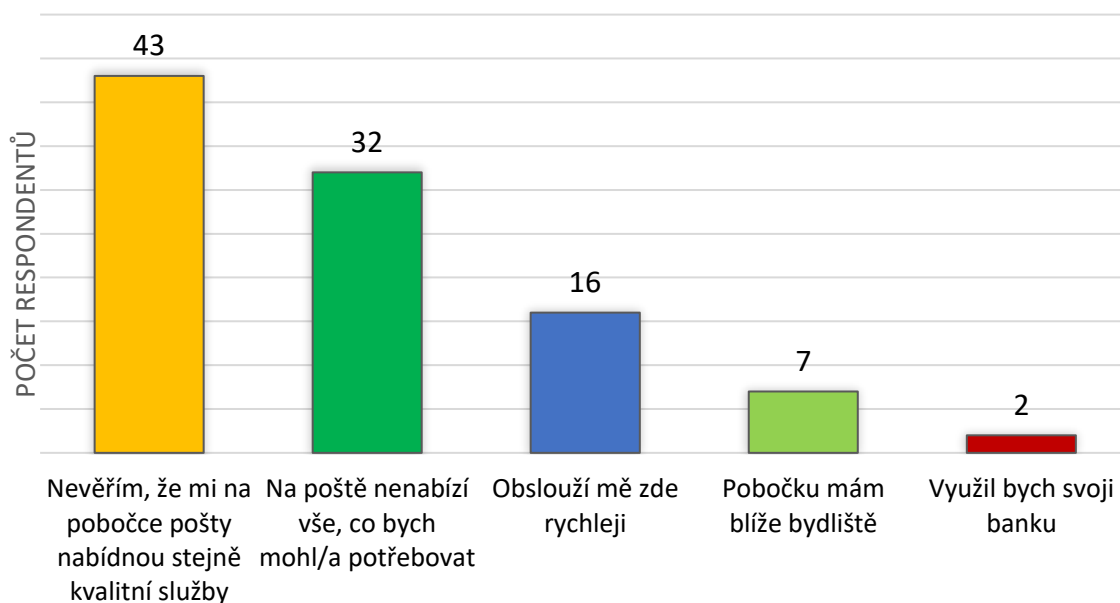


Obrázek 15: Čí pobočku upřednostníte, pokud potřebujete využít bankovních služeb, vlastní zpracování

Z celkových 109 respondentů by se jich 79 rozhodlo navštívit raději pobočku ČSOB, oproti České poště

Otázka č. 13: Z jakého důvodu byste upřednostnil/a ČSOB?

Na tuto otázku odpovídá 79 respondentů, kteří se v předchozí otázce rozhodli raději pro navštívení pobočky ČSOB v případě, kdy potřebují využít bankovní služby. Respondenti zde mohli označit více odpovědí, abych tak znala všechny možné důvody, proč preferují ČSOB.

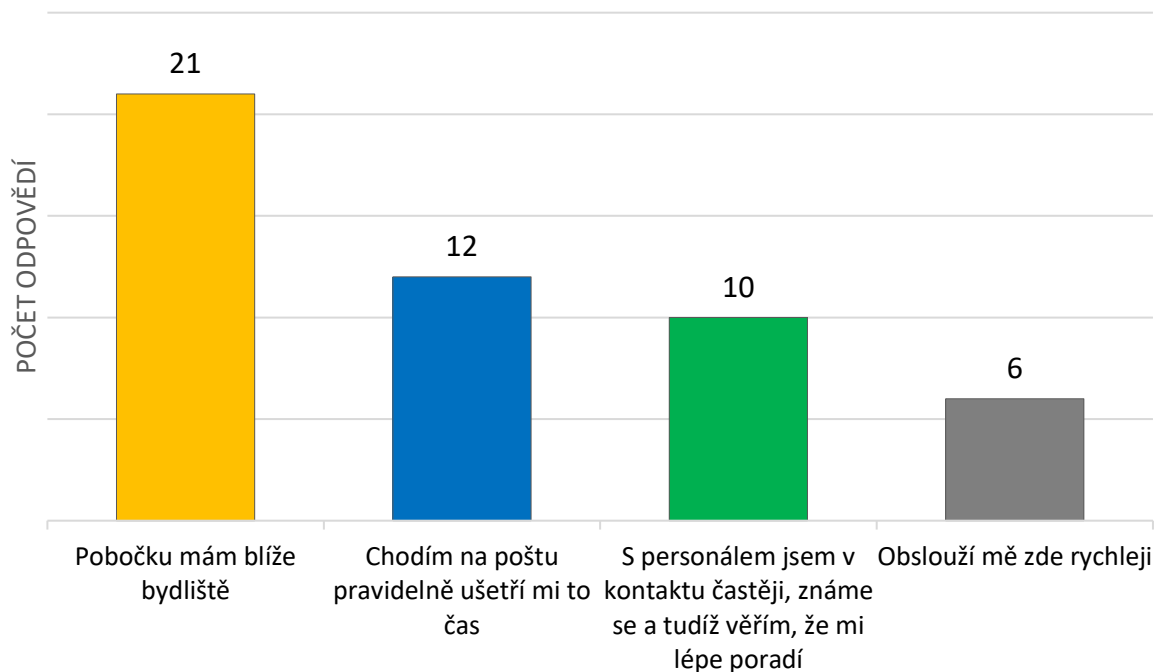


Obrázek 16: Z jakého důvodu byste upřednostnil/a ČSOB, vlastní zpracování

Velmi negativním zjištěním je, že nejčastější odpovědí, proč si nesjednat finanční službu ČSOB na poště je, protože respondenti nevěří, že by se jim na poště dostalo stejně kvalitní služby. Druhou nejčastější odpovědí je nedostatečná nabídka finančních služeb na pobočkách pošt, kdy zákazník stejně bude muset navštívit banku, aby si sjednal vše, co potřebuje.

Otázka č. 14: Z jakého důvodu byste upřednostnil/a Českou poštu?

Pokud respondent uvedl, že by upřednostnil pobočku České pošty, přeskočil tak předchozí otázku a dotazník ho posunul k dotazu, proč by upřednostnil právě pobočku pošty. Na tuto otázku tedy odpovídalo pouze 30 zákazníků, kteří mohli vybrat více variant odpovědí.

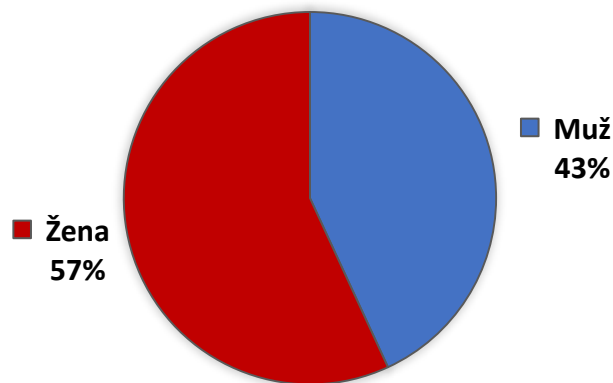


Obrázek 17: Z jakého důvodu byste upřednostnil/a Českou poštu, vlastní zpracování

Hlavním důvodem pro preferenci České pošty oproti ČSOB je zde přívětivá vzdálenost a otevírací doba pobočky pošty. Široká síť poboček pošty byl taky hlavní důvod, proč uzavřít rámcovou smlouvu a je to určitě hlavním benefitem, který Česká pošta ČSOB nabízí. V porovnání s předchozí otázkou, kde respondenti preferovali navštívení pobočky banky, byl důvod blízkosti k bydlišti až čtvrtým důvodem k upřednostnění ČSOB. Dále byla čteně zastoupena i odpověď, kdy zákazník využívá poštu pro jiné služby a sjednání bankovní služby na poště mu ušetří čas, jelikož nemusí chodit do banky. Deset zákazníků zde uvedlo, že důvod pro preferenci pošty je i v tom, že jsou s personálem v kontaktu častěji a věří tedy, že jim zákazník na poště poradí lépe než cizí člověk v bance.

Otázka č. 15: Vyberte Vaše pohlaví

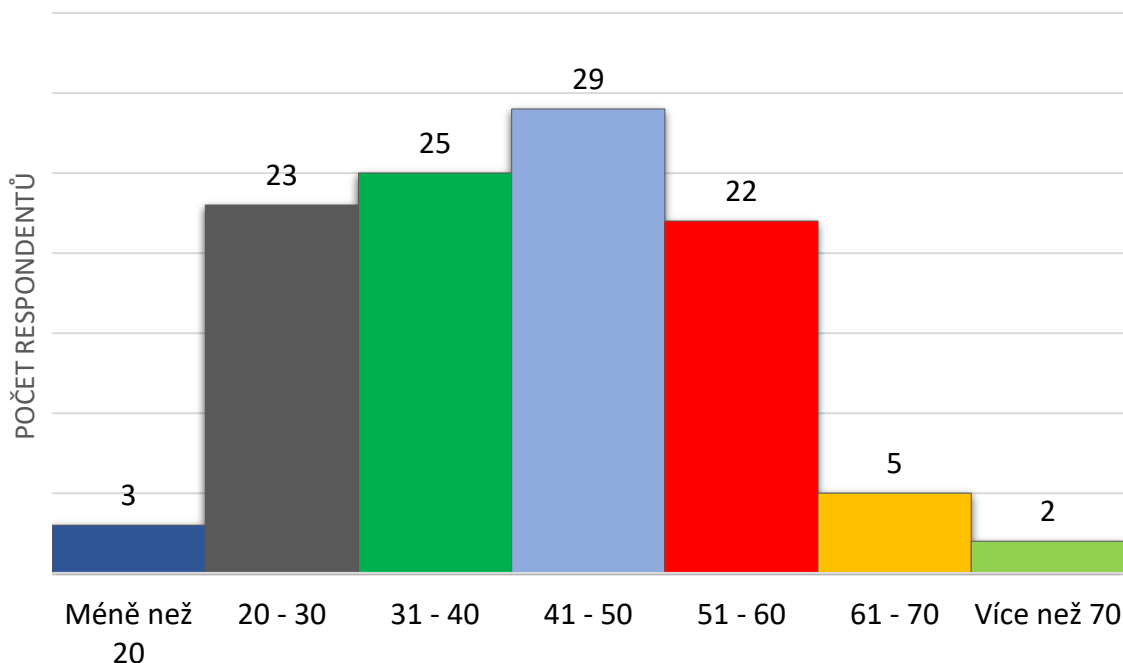
Od této otázky již začínám sbírat odpovědi k analýze segmentu zákazníků, a tudíž se budou všechny týkat rozdělením respondentů do určitých kategorií.



Obrázek 18: Rozdělení respondentů dle pohlaví, vlastní zpracování

Zastoupení obou pohlaví bylo v dotazníku poměrně vyvážené a ze 109 respondentů bylo 62 žen a 47 mužů. Jelikož nejsou finanční služby pošty ani ČSOB cílené na určité pohlaví, je vyvážené zastoupení obou zcela přirozené.

Otázka č. 16: Vyberte Váš věk

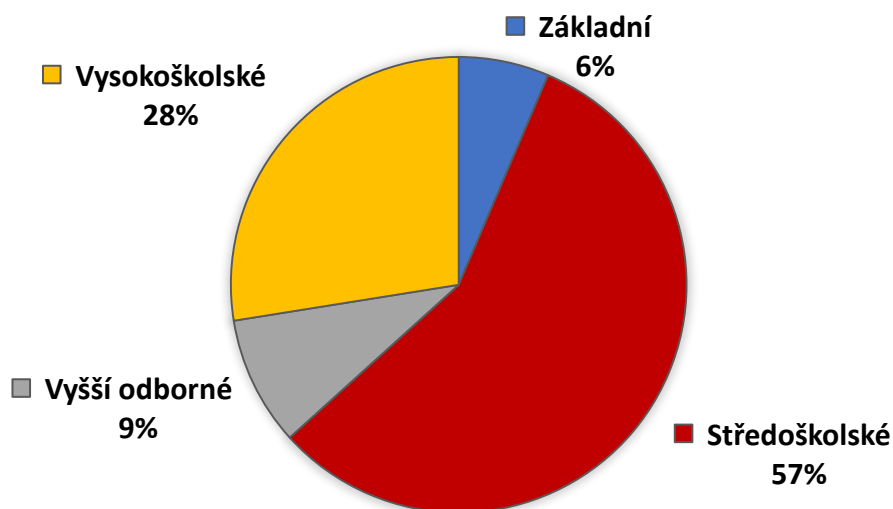


Obrázek 19: Rozdělení respondentů dle věku, vlastní zpracování

Nejčetněji zastoupenou věkovou kategorií byla v mém dotazníku 41-50 let, další tři skupiny se silným zastoupením jsou 31-40, 20-30 a 51-60. Respondentů pod dvacet let věku a poté nad 60

bylo pouze deset. Dává smysl, že finanční služby a produkty využívají nejvíce ekonomicky aktivní lidé.

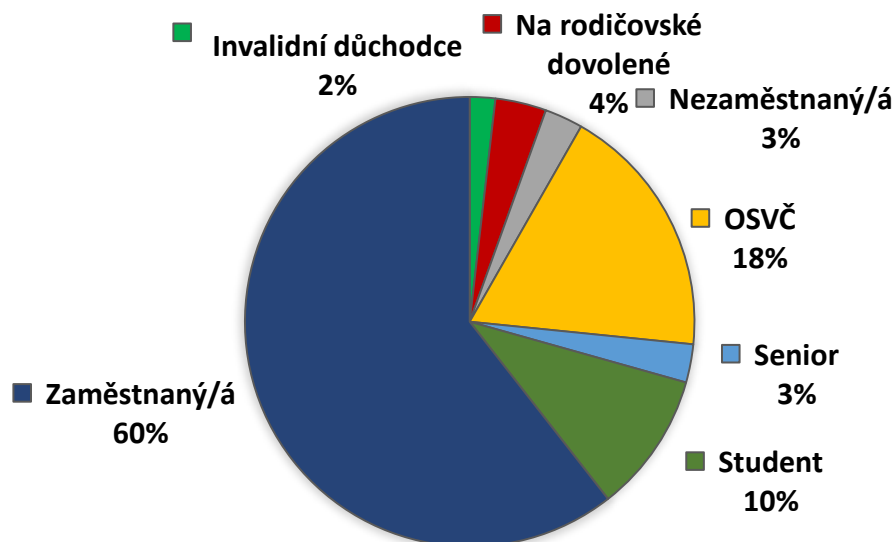
Otázka č. 17: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?



Obrázek 20: Rozdělení respondentů dle dosaženého vzdělání, vlastní zpracování

Nejsilnější zastoupení mělo u respondentů dosažení středoškolského vzdělání a druhým nejčastějším se stalo vzdělání vysokoškolské. Vzdělání na jiné úrovni dosáhlo pouze 17 respondentů ze 109.

Otázka č. 18: Jsem:

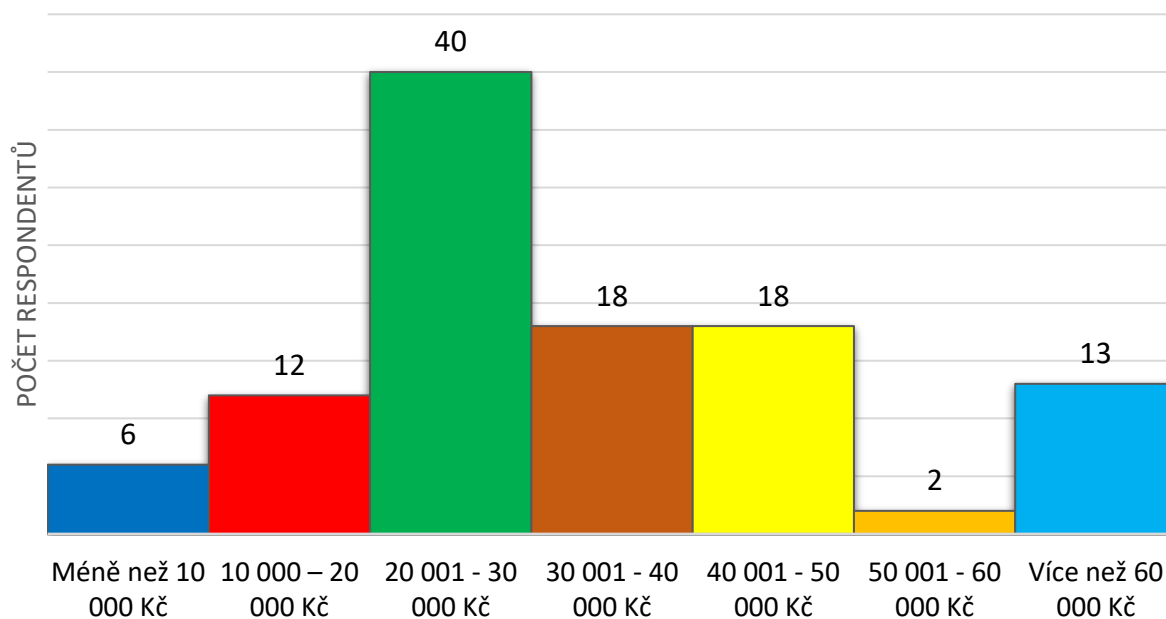


Obrázek 21: Rozdělení respondentů dle statusu, vlastní zpracování

V této otázce jsem zkoumala, jaký status má daný respondent. Nejčetněji zastoupenou skupinou se stal zaměstnaný/á a po něm OSVČ. Z mého dotazníku využívá finančních služeb pošty pouze

11 studentů. Čtyři zákazníci jsou momentálně na rodičovské dovolené, tři senioři, tři nezaměstnaní a dva invalidní důchodci.

Otázka č. 19: Jaký je průměrně Váš čistý měsíční výdělek?

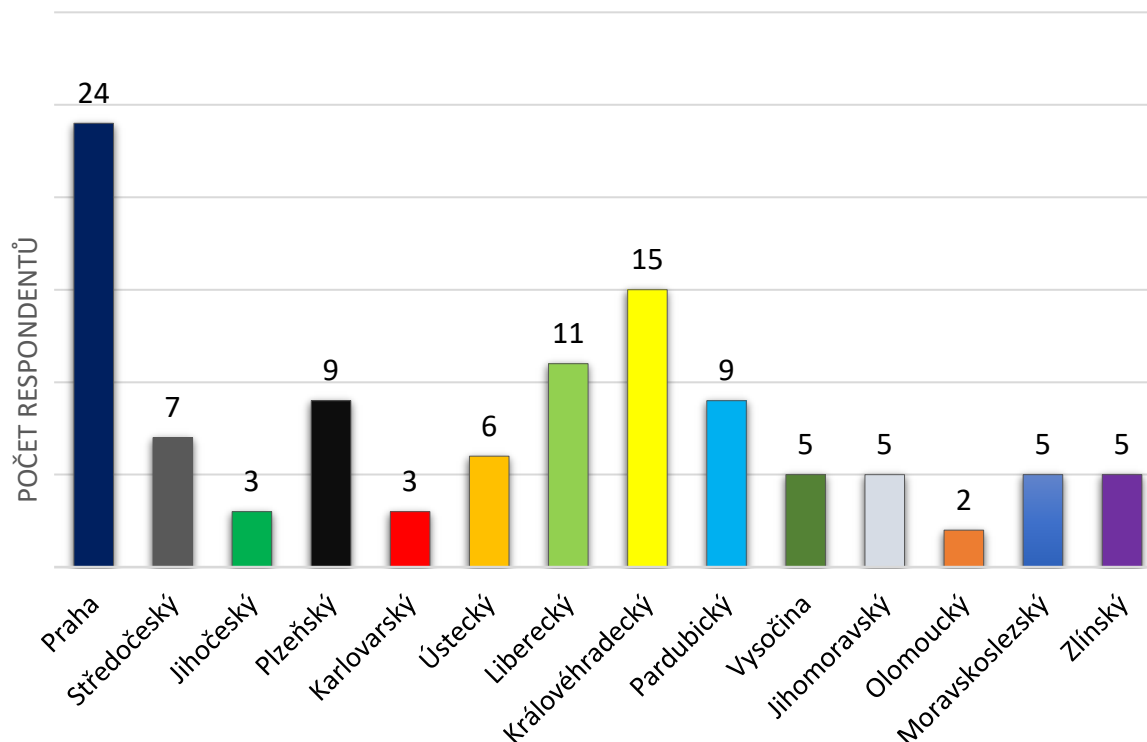


Obrázek 22: Rozdělení respondentů dle výše čistého měsíčního výdělku, vlastní zpracování

V této otázce je na první pohled vidět, že s převahou zvítězilo zastoupení příjmu od 20 do 30 tisíc korun. Další velmi časté intervaly příjmu byly 30-40 a 40-50 tisíc korun. Když jsem se podívala na odpovědi skupin s různými příjmy všimla jsem si, že využívanost poštovních poukázek a SIPA je silně zastoupena bez ohledu na příjem respondenta.

Otázka č. 20: V jakém kraji bydlíte?

V poslední otázce se ptám na místo pobytu respondenta, pro účely geografického členění zákazníků. Již z povahy služeb České pošty, které jsou nabízeny po celé České republice by v případě reprezentativního vzorku respondentů neměly být odpovědi příliš centralizovány do jednotlivých krajů.



Obrázek 23: Rozdělení respondentů dle kraje, vlastní zpracování

Největší počet respondentů mého dotazníku je bezpochyby z okolí Prahy, což by se dalo vysvětlit i nejvyšším počtem obyvatel na kraj. Dotazník má však zastoupené respondenty z každého kraje České republiky, i když v některých pouze pár jedinci.

9 Shrnutí a diskuse

Běžný účet je základním bankovním produktem a Česká spořitelna nabízí na výběr z pěti běžných účtů, nejčastěji dělených dle statusu klienta, například dětský účet, studentský atd. ČSOB ve své nabídce také zahrnuje tyto typy běžných účtů, ale rozšířila svou nabídku i o běžné účty zaměřené pro podnikatele a právnické osoby. Na pobočce České pošty si při založení běžného účtu nelze vybrat, o jaký má klient zájem. Poštovní účet nabízený poštou je totožný produkt jako Plus Konto ČSOB, který je nejvyužívanějším účtem. Dle spokojenosti zákazníků vyšel Poštovní účet jako jeden z nejlépe hodnocených a nejvyužívanějších finančních produktů České pošty.

Nabídka úvěru je rozsáhlejší u České spořitelny, ale ČSOB také pokrývá každou z oblastí, na kterou by klient úvěr mohl potřebovat. Pobočka České pošty nabídne pouze spotřebitelský úvěr „půjčka na cokoliv“, která je omezena maximální výší úvěru 800 000 Kč. Pokud by zákazník potřeboval vyšší částku, je potřeba si úvěr sjednat u banky. V modelovém příkladu na sjednání úvěru v hodnotě 20 000 Kč vyšlo, díky odpuštění čtyř splátek úvěru, jeho sjednání výhodněji u České spořitelny než ČSOB. Česká spořitelna nabízí u nabídky úvěrů při řádném splácení odpuštění až 15 splátek. Z výsledků dotazníku se jeví půjčka na cokoliv jako nejméně využívaný a zároveň nejhůře hodnocený produkt České pošty. Tento závěr není příliš překvapivý, jelikož ČSOB sjednání úvěru na pobočce pošty značně znevýhodnila. Jednak poplatkem při nižší částce úvěru, než je 20 000 Kč a zadruhé ztrátou bonusu v podobě 90 dní na zkoušku, kdy může zákazník úvěr v plné výši vrátit a banka vrátí zpět i zaplacené úroky.

Nabídku investic na pobočkách České pošty nelze srovnávat s nabídkou bank nebo přímo investičních společností. Z hlediska kolektivního investování je ale zastoupena silnými produkty. Fond ČSOB Bohatství, do kterého lze investovat překonal v roce 2021 hranci 30 miliard vlastního kapitálu a stal se největším podílovým fondem na českém trhu. Druhým typem investic nabízeným na poště je investiční fond NaMíru, který sestaví portfolio na základě investičního dotazníku. Jedná se o nový finanční produkt z roku 2021, což svědčí o moderní nabídce investičních produktů na České poště.

Stavební spoření sjednané v průběhu léta letošního roku na pobočce České pošty vyjde za podmínky, kdy klient smlouvu do šesti let neukončí, výhodněji než, kdyby si jej klient sjednal na pobočce České spořitelny. Stavební spoření v dotazníku vyšlo jako čtvrtý nejvyužívanější produkt, ovšem s velmi velkým rozdílem využívanosti oproti třetí pozici. Jedná se o stejný finanční produkt, který nabízí ČSOB i Česká spořitelna. Rozdíl je v nabízených odměnách od bank, které tak stavební spoření sjednané na pobočce pošty činí méně výhodným.

Nabídka doplňkového penzijního spoření je z hlediska podmínek založení téměř stejně výhodná jak na pobočce České spořitelny, tak pošty. Žádný finanční produkt nabízený na poštách díky spolupráci s ČSOB není možné sjednat online, jelikož vás odkaz vždy přesměruje na webové stránky ČSOB. Rozdíl mezi sjednáním na poště a pobočce spořitelny je tedy v odměně, kterou Česká spořitelna nabízí opět při splnění daných podmínek, a to pouze do konce června. Při sjednání doplňkového penzijního připojištění v průběhu léta tak jediný rozdíl najdeme v možnosti sjednat si spoření online. Česká spořitelna klientům nabízí na výběr ze čtyř penzijních fondů, které jsou i v případě dynamického fondu alespoň z části (přibližně 30 %) drženy dluhopisovou složkou k menší rizikovosti. Oproti tomu nabídka ČSOB, kterou Česká pošta zcela převzala a nabízí na svých pobočkách, nabízí dynamický fond, který může být

tvořen akciami i ze 100 %. Při zaměření se na složení všech nabízených penzijních fondů lze vidět, že ČSOB nabízí fondy s vyšším podílem rizikových složek a záleží tedy na preferenci a toleranci rizika zákazníkem, pro kterou z bank se rozhodne. Produkt se řadí k velmi málo využívaným a z celkových 42 zákazníků, kteří uvedli, že produkt využili jich 13 bylo spíše nespokojených s kvalitou služby.

Poslední porovnávanou finanční službou je nabídka pojištění na pobočkách České pošty, s ČSOB a Českou spořitelnou. Nabídka pojistných produktů Českou poštou a spořitelnou je z hlediska rozmanitosti poměrně srovnatelná. Nejširší nabídku pojištění nabízí ČSOB, které však České poště propůjčilo k poskytování pouze běžné pojištění. Jelikož jsou porovnávané společnosti primárně bankami, bylo pro srovnání pojištění vybráno pojištění schopnosti splácet úvěr. V rámci tohoto pojištění vychází výhodněji využití služeb ČSOB. Pokud se u obou pojišťoven zvolí typ pojištění, který kryje před všemi riziky (smrt, invalidita, pracovní neschopnost, ztráta příjmu, ztráta zaměstnání), hradí se u ČSOB měsíčně poplatek za pojištění ve výši 8,8 % z pravidelné měsíční splátky úvěru, zatímco u České spořitelny je poplatek stanoven na výši 11,3 %. Měsíční splátka, kterou pojišťovna při neschopnosti splácet úvěr uhradí je v případě České spořitelny plná výše splátky úvěru navýšena o hodnotu pojištění. ČSOB tuto měsíční splátku ohraničila maximálním limitem 35 000 Kč, kterou je ochotna hradit. V případě úmrtí, či invalidity třetího stupně za klienta obě pojišťovny zbylou výši úvěru doplatí. Česká spořitelna však uhradí částku pouze do maximální výše pojistné částky, která je uvedena v úvěrové smlouvě a pro každého zákazníka tak může být její výše rozdílná. ČSOB na druhou stranu uhradí 102 % zbylé výše úvěru, která by měla pokrýt i náklady na úroky a jako maximální částku stanovila 1 200 000 Kč. Stejně jako doplňkové penzijní spoření i pojištění se u České pošty řadí k nejméně využívané a zároveň nejhůře hodnocené finanční službě.

10 Závěr

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zhodnocení nabídky finančních služeb České pošty, které bylo provedeno formou komparace finančních produktů s Českou spořitelnou. Dalším cílem práce byla analýza segmentu zákazníků využívající finanční služby na pobočkách pošt, k čemuž bylo v práci využito dotazníkové šetření. Posledním cílem práce bylo zhodnocení vývojových tendencí České pošty ve snaze zkvalitňovat a modernizovat oblast finančních služeb, kde bylo k naplnění čerpáno z interních zdrojů na České poště. Pomocí dotazníkového šetření byla sledována i využívanost a kvalita poskytovaných služeb na pobočkách České pošty. Na konci závěru je krátce zhodnocena vývojová tendence pošty v modernizaci služeb a jsou navrženy možné kroky ke zlepšení kvality produktů.

Díky komparaci je vidět nejen, že nabídka finančních služeb České spořitelny a ČSOB jsou často vyrovnané, ale i že na pobočkách České pošty se zákazník setká se zastoupením každého z důležitých bankovních produktů. Ačkoliv má Česká pošta v nabídce pouze jeden typ běžného účtu, z dotazníkového šetření vyšel Poštovní účet jako jeden z nejvyužívanějších a nejlépe hodnocených produktů. Nabídka investic je na pobočkách České pošty reprezentována největším podílovým fondem na trhu České republiky a moderní investiční novinkou z roku 2021. Stavební spoření nabízené na České poště je v rámci podmínek sjednání srovnatelné s nabídkou zmiňovaných bank a při neukončení smlouvy klientem do šesti let od jeho sjednání, vyjde výhodněji na poště než pobočce České spořitelny. Doplnkové penzijní spoření nabízené na poštách je zcela převzaté od ČSOB a oproti České spořitelně má v jednotlivých fondech vyšší zastoupení rizikových složek. Půjčka na cokoli a pojištění jsou pro Českou poštu nejméně využívanými produkty a zároveň dostali od zákazníků nejhorsí hodnocení z hlediska kvality služby. Modelový příklad číslo jedna, určený ke srovnání úvěru na 20 000 Kč u České spořitelny a ČSOB, vyšel v případě řádného splácení výhodněji u České spořitelny, díky odpuštění čtyř splátek.

Výsledky analýzy segmentu zákazníků z dotazníku jsou následující. Česká pošta nenabízí finanční služby se zaměřením na určité pohlaví, a z toho důvodu je zastoupení obou pohlaví ve využívanosti služeb přibližně vyvážené. Věková kategorie zákazníků je z největší části v rozmezí 20 až 60 let, s největším zastoupením skupiny obyvatel 40 až 50 let věku. V nejvyšším dosaženém vzdělání respondentů převažovalo s 57 procenty středoškolské vzdělání a druhé nejčetnější bylo vysokoškolské. Nejčastěji jsou zákazníky finančních služeb České pošty osoby zaměstnané a samostatně výdělečně činné. Tyto dvě skupiny tvořily v dotazníku 78 % respondentů. Průměrná výše čistého měsíčního výdělku je pro největší skupinu zákazníků finančních služeb pošty v rozmezí 20 až 30 tisíce korun. Celkem 70 % respondentů se však pohybuje v rozmezí 20 až 50 tisíce korun měsíčně. Poslední získanou informací k segmentaci zákazníků je jejich geografické rozložení napříč Českou republikou, které zařadilo nejvyšší počet zákazníků do okolí Prahy, Královéhradeckého a Libereckého kraje. Téměř polovina respondentů dotazníku je zahrnuta právě v těchto krajích. Zákazníky finančních služeb České pošty však měl dotazník zastoupeny ve všech krajích České republiky.

Ohledně vývojových tendencí modernizace finančních služeb na poště je třeba podotknout, že článek, kde ředitel divize zmiňuje potřebu zkvalitnit poštovní poukázky a SIPO, je již rok starý a žádné novinky ohledně modernizace zatím nepřišly. Nová finanční služba v podobě

mikroúvěru na zásilky přebírané dobírkou je interně diskutovaným tématem již alespoň dva roky a zatím také nebyla přidána do nabídky poskytovaných služeb.

Nyní k poslední části závěru, a to doporučením na zlepšení finančních služeb České pošty. Co se týče poštovních finančních služeb, jako je poštovní poukázka a SIPO, jedná se o jedny z nejvyužívanějších služeb na pobočkách České pošty. Určitě by, alespoň v případě produktu SIPO, bylo možné umožnit sjednání služby online, a nikoliv pouze na pobočkách. Pokud si v tuto chvíli chce klient sjednat SIPO musí se dostavit na pobočku pošty, kde s ním zaměstnanec pošty vyplní formulář, zkontroluje doklad totožnosti a poté přidá spojovací číslo. Všechny tyto úkony by v dnešní době bylo možné vyřešit i v online prostředí, což by službu pro zákazníky udělalo pohodlnější. Ohledně finančních služeb nabízených na pobočkách díky spolupráci s ČSOB, je jednoznačně doporučením sjednání pro Českou poštu výhodnějších podmínek, které by pro zákazníky zaručily získání stejných odměn při založení služby, jak na pobočce pošty, tak ČSOB. U několika produktů ČSOB pro zákazníky nabízí peněžité odměny za sjednání, které limituje pouze na pobočky banky či online prostředí své stránky. Z dotazníkového šetření vyšlo, že zákazníci si raději sjednají finanční službu na pobočce ČSOB, protože nevěří, že by se jim na poště dostalo stejně kvalitní služby, ačkoliv se jedná o stejný produkt. Kdyby ČSOB nabídlo stejné odměny i při založení na pobočce pošty, jistě by tím zvýšilo zájem o finanční službu a Česká pošta by tím získala u zákazníků vyšší důvěru, díky většímu propojení organizací.

11 Seznam použité literatury

BUZEK, Lukáš. *Zákon o poštovních službách: komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2018. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7598-065-6.

ČERNOHORSKÝ, Jan. *Finance: od teorie k realitě*. Praha: Grada Publishing, 2020. Finance (Grada). ISBN 978-80-271-2215-8.

ČTVRTNÍK, Pavel, Jan GALUŠKA a Patricia TOŠNEROVÁ. *Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku*. Liberec: Knihy 555, 2008. ISBN 978-80-86660-23-3.

DĚDIČ, Jan. *Zákon o státním podniku: komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2018. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7598-084-7.

HRDÝ, Milan a Michaela HOROVÁ. *Finance podniku*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2009. ISBN 978-80-7357-492-5.

POLOUČEK, Stanislav. *Peníze, banky, finanční trhy*. V Praze: C.H. Beck, 2009. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-152-9.

POLOUČEK, Stanislav. *Bankovníctví*. V Praze: C.H. Beck, 2006. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 80-7179-462-7.

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

ŠENKÝŘOVÁ, Bohuslava. *Bankovníctví I*. Praha: Grada, 1997. ISBN 80-7169-464-9.

ŠVADLENKA, Libor a Daniel SALAVA. *Teoretické principy regulace plně liberalizovaného poštovního trhu*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2014. ISBN 978-80-7395-774-2.

Internetové zdroje

25 let obnovy poštovního bankovníctví v ČR. In: *csob.cz [online]*. 2015. [cit. 24.05.2023]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/documents/2664281/3942587/tz151215.pdf>

Aktuality 2017. ČP a ČSOB podepsali desetiletou smlouvu. In: *ceskaposta.cz [online]*. 2017. [cit. 14.04.2023]. Dostupné z: <https://www.ceskaposta.cz/-/ceska-posta-a-csob-podepsaly-desetiletou-smlouvu-o-poskytovani-bankovnich-a-pojistovacich-sluzeb>

Aktuality 2022. In: *ceskaposta.cz [online]*. 2022. [cit. 01.06.2023]. Dostupné z: <https://www.ceskaposta.cz/-/ceska-posta-neprekvapive-ziskala-postovni-licenci>

Aktuality 2023. 300 pošt se ruší. In: *ceskaposta.cz [online]*. 2022. [cit. 22.05.2023]. Dostupné z: <https://www.ceskaposta.cz/-/300-post-se-rusi-u-21-pobocek-doslo-ke-zmene>

Aktuality 2023. Do funkce ředitele české pošty nastoupil Miroslav Štěpán. In: *ceskaposta.cz [online]*. 2023. [cit. 22.04.2023]. Dostupné z: <https://www.ceskaposta.cz/-/do-funkce-reditele-ceske-posty-nastoupil-miroslav-stepan>

Ceník pojištění schopnosti splácet. In: *csas.cz [online]*. 2023. [cit. 22.06.2023]. Dostupné z: https://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/cenik_pojisteni_schopnosti_splacet_r.pdf

Ceník pro Plus účet České spořitelny. In: *csas.cz [online]*. 2023. [cit. 10.06.2023]. Dostupné z: https://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/cenik_plus_ucet.pdf

Česká spořitelna v roce 2022. Tiskové zprávy. In: *csas.cz [online]*. 2023. [cit. 06.06.2023]. Dostupné z: <https://www.csas.cz/cs/o-nas/pro-media/tiskove-zpravy/2023/02/28/ceska-sporitelna-v-roce-2022-potvrdila-svou-odolnost-stabilni-pozici-a-zaznamenala-narust-v-hlavnich-produktovych-kategoriich>

Českomoravská stavební spořitelna se mění na ČSOB stavební spořitelnu. Tiskové zprávy. In: *csob.cz [online]*. 2021. [cit. 29.05.2023]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/-/tz210310>

Článek zelené dluhopisy. In: *dluhopisy.cz [online]*. 2023. [cit. 19.06.2023]. Dostupné z: <https://dluhopisy.cz/clanek-zelene-dluhopisy>

Doplňkové penzijní spoření. In: *csas.cz [online]*. 2023. [cit. 19.06.2023]. Dostupné z: <https://www.csas.cz/cs/osobni-finance/sporeni/doplnekove-penzijni-sporeni>

Doplňkové penzijní spoření. In: *csob.cz [online]*. 2023. [cit. 19.06.2023]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/sporeni/doplnekove-penzijni-sporeni>

Dosavadní výkonnost ČSOB Bohatství. In: *kbcgroup.eu [online]*. 2023. [cit. 23.06.2023]. Dostupné z: https://multimediafiles.kbcgroup.eu/ng/feed/am/funds/PPF/PPF_770000002244_CS.PDF

Hospodářský výsledek České pošty za rok 2022. Aktuality 2023. In: *ceskaposta.cz [online]*. 2023. [cit. 06.06.2023]. Dostupné z: <https://www.ceskaposta.cz/-/hospodarsky-vysledek-ceske-posty-za-rok-2022>

Infolist k pojištění schopnosti splácet spotřebitelský úvěr. In: *csob.cz [online]*. 2023. [cit. 22.06.2023]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/documents/10710/1599957/infolist-k-pojisteni-schopnosti-splacet-spotrebitelsky-uver.pdf>

Informace o nákladech a poplatcích. In: *csob.cz [online]*. 2023. [cit. 23.06.2023]. Dostupné z: https://www.csob.cz/portal/documents/10732/90213/EAC_770000002244.pdf

Investiční produkty. Investice na míru. In: *csob.cz [online]*. 2023. [cit. 26.05.2023]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/investicni-produkty/investice-namiru>

Jak se stanovuje produktové skóre. In: *csob.cz [online]*. 2023. [cit. 26.05.2023]. Dostupné z: https://www.csob.cz/portal/documents/10710/531853/Fondy_produktove_skore.pdf

KBC confirms that ČSOB (Czech Republic) was delivered an arbitral award in the arbitration proceedings against ICEC- Holding. Newsroom. In: *kbc.com [online]*. 2023. [cit. 06.06.2023]. Dostupné z: <https://newsroom.kbc.com/kbc-confirms-that-csob-czech-republic-was-delivered-an-arbitral-award-in-the-arbitration-proceedings-against-icec-holding>

Minimální výše hypotečních úvěrů. In: *hypotecnidomy.cz [online]*. 2023 [cit. 08.07.2022]. Dostupné z: <http://www.hypotecnidomy.cz/cz/minimalni-vyse-hypotecnich-uveru.html>

Novela zákona o poštovních službách. In: *mpo.cz [online]*. 2013. [cit. 10.04.2023]. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/e-komunikace-a-posta/postovni-sluzby/pravni-predpisy/novela-zakona-o-postovnich-sluzbach---zakon-c--212-2013-sb---142643/>

O ČSOB a skupině. In: *csob.cz [online]*. 2023. [cit. 06.06.2023]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/csob/o-csob-a-skupine>

O ČSOB a skupině. In: *csob.cz [online]*. 2023. [cit. 24.05.2023]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/csob/o-csob-a-skupine>

Organizační struktura. In: *ceskaposta.cz [online]*. 2023. [cit. 12.03.2023]. Dostupné z: <https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/profil/organizacni-struktura>

Penzijko s bonusem. In: *csob.cz [online]*. 2023. [cit. 19.06.2023]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/documents/10710/15586942/penzijko-s-bonusem.pdf>

Platební a finanční služby ČP, In: *ceskaposta.cz [online]*. 2023. [cit. 12.05.2023]. Dostupné z: <https://www.ceskaposta.cz/sluzby/platebni-a-financni-sluzby-cr>

Plus Konto a Poštovní účet. In: *csob.cz [online]*. 2023. [cit. 26.05.2023]. Dostupné z: https://www.csob.cz/portal/lide/ucty/plus-konto?ic1=CSOB-PWP~bezny-ucet__prod-dlazdice-03092020~hlavni-produkt#vyhody

Podílové fondy a další investice. ČSOB Bohatství. In: *csob.cz [online]*. 2023. [cit. 26.05.2023]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/investicni-produkty/podilove-fondy/postovni-fondy/detail-fondu~/isin/770000002244/4>

Podmínky akce 2 500 stavebko. In: *csob.cz [online]*. 2023. [cit. 14.06.2023]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/documents/10710/15974740/pravidla-akce-premie-2500-stavebko.pdf>

Poštoviny: Informace pro zaměstnance České pošty. ČR. 2022. Číslo 9 ročník 12.

Pravidla akce poukaz do MALL. In: *erstegroup.com [online]*. 2023. [cit. 19.06.2023]. Dostupné z: https://cdn0.erstegroup.com/content/dam/cz/csas/www_csps_cz/Dokumenty-ke-stazeni/csps_pravidla_akce-poukaz-do-mallcz-v-hodnote-1-000-kc.pdf

Půjčka na cokoliv. In: *csob.cz [online]*. 2023. [cit. 26.05.2023]. Dostupné z: https://www.csob.cz/portal/lide/pujcky/pujcka-na-cokoliv?ic1=CSOB-PWP~pujcka-na-cokoliv__prod-dlazdice-18052022~dlazdice_produk

Půjčky. In: *csas.cz [online]*. 2023. [cit. 11.06.2023]. Dostupné z: <https://www.csas.cz/cs/osobni-finance/pujcky>

Půjčky. In: *csob.cz [online]*. 2023. [cit. 11.06.2023]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/pujcky>

Sazebník ČSOB pro fyzické osoby. In: *csob.cz [online]*. 2023. [cit. 10.06.2023]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/documents/10710/423623/sazebnik-fo-cz.pdf>

Sazebník úhrad ČSOB Stavební spořitelny. In: *csob.cz [online]*. 2023. [cit. 14.06.2023]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/documents/10710/31359/sazebnik-uhrad.pdf>

Sdělení klíčových informací o fondu. In: *erstegroup.com [online]*. 2023. [cit. 22.06.2023]. Dostupné z: https://cz.products.erstegroup.com/Retail/cs/Produkty/Fondy/Factsheety/Fund_general/index.phtml?q=&ISIN=CZ0008472750&ID_NOTATION=

Sdělení klíčových informací. Detail fondu. In: *csob.cz [online]*. 2023. [cit. 23.06.2023]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/investicni-produkty/podilove-fondy/postovni-fondy/detail-fondu/-/isin/770000002244/4>

Spořicí účet. In: *csas.cz [online]*. 2023. [cit. 27.06.2023]. Dostupné z: <https://www.csas.cz/cs/osobni-finance/sporeni/sporici-ucet>

Spořicí účet. In: *csob.cz [online]*. 2023. [cit. 27.06.2023]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/sporeni/sporeni-s-bonusem>

Spořicí účet. In: *moneta.cz [online]*. 2023. [cit. 27.06.2023]. Dostupné z: <https://www.moneta.cz/sporeni-a-investice/sporici-ucet>

Stavební spoření. In: *csas.cz [online]*. 2023. [cit. 14.06.2023]. Dostupné z: <https://www.csas.cz/cs/osobni-finance/sporeni/stavebni-sporeni>

Stavební spoření. In: *csob.cz [online]*. 2023. [cit. 14.06.2023]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/sporeni/stavebni-sporeni>

Stavební spoření. In: *csob.cz [online]*. 2023. [cit. 29.05.2023]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/sporeni/stavebni-sporeni>

Svět odměn. In: *csob.cz [online]*. 2023. [cit. 26.05.2023]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/lide/ucty/svet-odmen?il1=pk-svet-odmen>

Všechna pojištění. In: *csobpoj.cz [online]*. 2023. [cit. 22.06.2023]. Dostupné z: <https://www.csobpoj.cz/pojisteni>

Výroční zpráva 2018. In: *ceskaposta.cz [online]*. 2019. [cit. 18.05.2023]. Dostupné z: <https://www.ceskaposta.cz/documents/10180/282479/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD+zpr%C3%A1va+2018+podepsan%C3%A1.pdf/9e2d3e9e-7537-00dc-b67d-3f9c32075cc3>

Výroční zpráva 2019. In: *ceskaposta.cz [online]*. 2020. [cit. 18.05.2023]. Dostupné z: https://www.ceskaposta.cz/documents/10180/282479/%C4%8Cesk%C3%A1+po%C5%A1ta_VZ_19_CZpdf.pdf/4903e241-ac3a-2713-3792-623be59ad905

Výroční zpráva 2020. In: *ceskaposta.cz [online]*. 2021. [cit. 18.05.2023]. Dostupné z: https://www.ceskaposta.cz/documents/10180/282479/20+cp+annual+report_cz_final.pdf/f3a6c743-a7c6-783a-f201-a215f4c2a44b

Výroční zpráva 2021 ČSOB Asset Management. In: *csob.cz [online]*. 2023. [cit. 23.06.2023]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/documents/10732/343175/vz-csobam-2021.pdf>

Výroční zpráva 2021. In: *ceskaposta.cz [online]*. 2022. [cit. 18.05.2023]. Dostupné z: <https://www.ceskaposta.cz/documents/10180/7274533/Vyrocnizprava+2021+Ceska+posta.pdf/2b68e556-9a6c-be68-26ef-9bdcb9a4d87a>

Výroční zpráva 2022. In: *ceskaposta.cz [online]*. 2023. [cit. 18.05.2023]. Dostupné z: <https://www.ceskaposta.cz/documents/10180/8050378/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD+zpr%C3%A1va+%C4%8CP+2022+podepsan%C3%A9.pdf/5a16b5e2-fa8e-17d4-8b46-f219e0f23ac9>

Výroční zpráva ČSOB 2022. In: *csob.cz [online]*. 2023. [cit. 06.06.2023]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/documents/10710/444804/vz-csob-2022.pdf>

Výroční zprávy 2019 a 2022 ke stažení. In: *erstegroup.com [online]*. 2023. [cit. 23.06.2023]. Dostupné z:

https://cz.products.erstegroup.com/Retail/cs/Produkty/Fondy/Factsheety/Fund_general/index.html?q=&ISIN=CZ0008472750&ID_NOTATION=

Vyvážený fond. In: *csps.cz [online]*. 2023. [cit. 19.06.2023]. Dostupné z:

<https://www.csps.cz/cs/jak-sporit/vyvazeny-fond>

Vyvážený účastnický fond. In: *csob-penze.cz [online]*. 2023. [cit. 19.06.2023]. Dostupné z:

<https://www.csob-penze.cz/nase-penzijni-sporeni/vyvazeny-ucastnicky-fond/>

Základní informace. In: *ceskaposta.cz [online]*. 2022. [cit. 10.03.2023]. Dostupné z:

[https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/profil/zakladni-informace\)](https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/profil/zakladni-informace)

Zprávy z domova. Českou poštu povede dočasně Miroslav Štěpán. In: *irozhlas.cz [online]*.

2023. [cit. 22.04.2023]. Dostupné z: https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/ceska-posta-novy-reditel-sef-miroslav-stepan-roman-knap_2302011040_krp

12 Přílohy

Příloha č. 1 Článek ze zaměstnaneckých Poštovin 09/22, strana 5.



ŠLAPEME NA VEDENÍ



„Jedním z velkých aliančních partnerů by mohl být stát a jeho agentura,“ říká ředitel divize finanční služby a prodej Martin Vránek.

PTAL SE KRYŠTOF ČEROVSKÝ /
FOTO ARCHIV MARTINA VRÁNKY

Pane řediteli, za léta na Poště jste prošel nejrůznějšími obchodními pozicemi. Na začátku srpna jste byl jmenován ředitelem divize a spolu s tím dostal brašnu plnou probíhajících a rozdělaných projektů. Hodláte projekty vaší divize nějak upravovat či usměrňovat a máte již svou konkrétní vizi do budoucna? S vaším předchůdcem jsem vedl před rokem rozhovor, v němž nastínil vizi vlastních finančních produktů a služeb České pošty, jako například vlastní platební brána, mikroúvěry na přepravované zboží. Je z této vize pro Poštu něco reálného?

Po více než 15 letech na Poště si dovoluji tvrdit, že mi Pošta a poštácký život tepe v žilách, že jsem skutečným poštákem a v nové pozici udělám vše pro to, aby byla Pošta mezi klienty vnímána pozitivně. S tím samozřejmě souvisí, jakým směrem se bude ubírat divize finanční služby a prodej, a čemu všemu se do budoucna budeme věnovat.

Nové projekty divize aktuálně společně s kolegy procházíme a poměrně intenzivně zvažujeme co budeme realizovat a co bude mít pro Poštu ten správný užitek. Například otázka mikroúvěrů mi přijde velice zajímavá a myslím si, že by do budoucna mohla být zajímavým zdrojem příjmů pro Českou poštu. Ročně doručíme více než 22 milionů kusů balíků s dobírkou, a to je velmi zajímavý segment pro oslovení s mikroúvěrem. Zjednodušeně řečeno bychom rádi klientům nabídli možnost splácet dobírku v několika splátkách.

Dalším směrem, kam bychom rádi upřeli naši pozornost, je platební styk. Zjednodušení a modernizace poukázek, digitalizace našeho produktu SIPO, je rozhodně něco, čemu se budeme v následujícím období věnovat. Podle mého názoru bylo SIPO v posledních dobách až zbytečně přehlíženo a musíme zapracovat na jeho zpřístupnění pro nové klienty – ať už jeho elektronizací, tak i případně novými přidávanými službami.

Troufám si říct, že nejviditelnějšími aliančními partnery jsou ČSOB a ČEZ Prodej, s nimiž je spolupráce bezesporu úspěšná. Plánujete spolupracovat s další podobnou společností a rozšířit tak komerční využití prostor poboček?

Komerční využití našich přepážek je velké téma a myslím, že se jednoznačně ukazuje, že dlouhodobá spolupráce s aliančními partnery je správný směr. Ať už dlouholetá spolupráce s ČSOB, tak i nově spolupráce s ČEZ jsou velkým přínosem pro ČP. Spolupráce s dalším takto významným partnerem aktuálně není připravována, ale to neznamená, že by do budoucna nemohla být. Myslím, že jedním z velkých aliančních partnerů by mohl být stát a jeho agentura.

Nedávno spuštěný pilot samoobslužného prodeje zboží z regálů na pobočkách vychází z clientských požadavků zjištěných průzkumem. Jak si projekt vede? Dá se už po necelém měsíci předpokládat jeho rozšíření?

Projekt samoobslužného prodeje zboží na pobočkách jsem nosil v hlavě již několik let. Celá myšlenka spočívá v tzv. impulsivním nákupu – clientské chování, kdy klient nakoupí i zboží, které původně nakoupit nechtěl, a to jen díky správnému vystavení zboží. Aktuálně probíhá pilotní provoz na pěti pražských pobočkách, kde dochází k prodeji balených vod a cukrovinek. V rámci pilotního projektu dochází k ověření procesů a do konce roku bychom rádi rozšířili na další pobočky tak, abychom ověřili obchodní potenciál tohoto prodeje.

Do konce roku ještě plánujeme samoobslužný koncept prodeje rozšířit i na SIM karty, audioknihy, vouchery atd.

Kým je Martin Vránek, když odloží brašnu a oblékne civil?

Kým je Martin Vránek, když není poštákem? Poštákem je člověk asi již napořád... ale protože mám čtyři děti, tak jednoznačně otcem na plný úvazek. Je poměrně náročné skloubit aktivity tak, aby byly vhodné jak pro našeho nejmladšího 5letého, tak ale i zajímavé pro nejstaršího, 15letého syna.

Nedílnou součástí mého života je sport. Stále se ještě aktivně věnuji volejbalu, rád plavu a jízda na kole je jedna z činností, kterou se mnou děti neštěstí sdíli.

Příloha č. 2 Dotazník finanční služby České pošty.

1. Využíváte nebo jste v posledních 5 letech využil/a některé z poskytovaných finančních služeb České pošty? (poštovní poukázka, SIPO, účet, spoření, pojištění...)
 a) Ano
 b) Ne

2. Vyberte finanční služby, které od České pošty nejčastěji využíváte nebo byste využili.
 a) Poštovní poukázka
 b) SIPO
 c) Poštovní (běžný) účet
 d) Půjčka na cokoliv
 e) Investice
 f) Stavební spoření
 g) Pojištění
 h) Doplnkové penzijní spoření
 i) Vlastní odpověď

3. Využíváte některou z výše uvedených finančních služeb?
 a) Ano
 b) Ne

4. Z jakého důvodu již finanční službu nevyžíváte?
 a) Využití služby bylo jednorázového charakteru (např. zaplacení složenky...)
 b) Výhodnější cena/úroková sazba u konkurence
 c) Konkurence má lepší dostupnost poboček (vzdálenost od bydliště, otevírací doba...)
 d) Vlastní odpověď

5. Co by vás motivovalo k opětovnému využívání finančních služeb České pošty?
 a) Vlastní odpověď

6. Jak jste byl/a spokojen/a s danou finanční službou?

	1 - Zcela spokojen/a	2 - Spíše spokojen/a	3 - Spíše nespokojen/a	4 - Zcela nespokojen/a	5 - Nevyužil/a jsem
Poštovní poukázka					
SIPO					
Poštovní účet					
Úvěr					
Investice					
Stavební spoření					
Penzijní spoření					
Pojištění					

7. Jak Vám vyhovuje nabídka finančních služeb České pošty?
- Zcela vyhovuje
 - Spíše vyhovuje
 - Spíše nevyhovuje
 - Zcela nevyhovuje
8. Chtěl/a byste rozšířit nabídku finančních služeb České pošty?
- Ano
 - Ne
 - Nevím
9. O jakou finanční službu byste rád/a doplnil/a nabídku?
- Směnárenská činnost
 - Finanční poradenství
 - Možnost platby/výběru hotovosti různými debetními kartami
 - Vlastní odpověď
10. Jak vnímáte Českou poštu jako poskytovatele finančních služeb?
- Velmi kladně
 - Spíše kladně
 - Spíše záporně
 - Velmi záporně
 - Vlastní odpověď
11. Patří podle Vás bankovní služby na pobočky České pošty?
- Ano
 - Spíše ano
 - Spíše ne
 - Ne
12. Čí pobočku upřednostníte, pokud potřebujete využít bankovních služeb?
- ČSOB
 - Česká pošta
13. Z jakého důvodu byste upřednostnil/a ČSOB?
- Pobočku mám blíže bydliště
 - Nevěřím, že mi na pobočce pošty nabídnou stejně kvalitní služby
 - Na poště nenabízí vše, co bych mohl/a potřebovat
 - Obslouží mě zde rychleji
 - Vlastní odpověď
14. Z jakého důvodu byste upřednostnil/a Českou poštu?
- Pobočku mám blíže bydliště
 - Chodím na poštu pravidelně (např. odeslat zásilku vyzvednout důchod atd.), sjednání finanční služby zde mi ušetří čas, protože nemusím do banky
 - S personálem jsem v kontaktu častěji, tudíž věřím, že mi lépe poradí
 - Obslouží mě zde rychleji
 - Vlastní odpověď

15. Vyberte Vaše pohlaví:

- a) Muž
- b) Žena
- c) Jiné

16. Vyberte Váš věk:

- a) Méně než 20
- b) 20 – 30
- c) 31 – 40
- d) 41 – 50
- e) 51 – 60
- f) 61 – 70
- g) Více než 70

17. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) Základní
- b) Středoškolské
- c) Vyšší odborné
- d) Vysokoškolské

18. Jsem:

- a) Student
- b) OSVČ
- c) Zaměstnaný/á
- d) Nezaměstnaný/á
- e) Na rodičovské dovolené
- f) Senior
- g) Vlastní odpověď

19. Jaký je průměrně Váš čistý měsíční výdělek?

- a) Méně než 10 000 Kč
- b) 10 000 – 20 000 Kč
- c) 20 001 – 30 000 Kč
- d) 30 001 – 40 000 Kč
- e) 40 001 – 50 000 Kč
- f) 50 001 – 60 000 Kč
- g) Více než 60 000 Kč

20. V jakém kraji bydlíte?

- a) Praha
- b) Středočeský
- c) Jihočeský
- d) Plzeňský
- e) Karlovarský
- f) Ústecký
- g) Liberecký
- h) Královéhradecký
- i) Pardubický
- j) Vysočina

- k) Jihomoravský
- l) Olomoucký
- m) Moravskoslezský
- n) Zlínský