

Univerzita Pardubice  
Dopravní fakulta Jana Pernera

Zvýšení konkurenceschopnosti České pošty, s.p. na bankovním trhu - účty pro fyzické osoby

Bc. Zdenka Priatková

Diplomová práce

2010

Univerzita Pardubice  
Dopravní fakulta Jana Pernera  
Akademický rok: 2009/2010

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Zdenka PRIATKOVÁ**  
Osobní číslo: **D08805**  
Studijní program: **N3708 Dopravní inženýrství a spoje**  
Studijní obor: **Dopravní management, marketing a logistika**  
Název tématu: **Zvýšení konkurenceschopnosti České pošty, s. p.  
na bankovním trhu - účty pro fyzické osoby**  
Zadávací katedra: **Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky**

### Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Úvod

1. Charakteristika bankovního trhu ČR
2. Analýza nabídky a zhodnocení běžných účtů poskytovaných bankovními společnostmi a Českou poštou, s. p.
3. Návrh na zvýšení konkurenceschopnosti České pošty, s. p.
4. Ekonomické zhodnocení navrhovaného řešení

Závěr

Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucího**  
Rozsah pracovní zprávy: **50 - 60 stran**  
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**  
Seznam odborné literatury:  
**dle pokynů vedoucího práce**

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Libor Švadlenka, Ph.D.**  
Katedra dopravního managementu, marketingu  
a logistiky

Datum zadání diplomové práce: **30. listopadu 2009**

Termín odevzdání diplomové práce: **24. května 2010**



prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.  
děkan

L.S.



prof. Ing. Vlastimil Melichar, CSc.  
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 30. listopadu 2009

Prohlašuji:

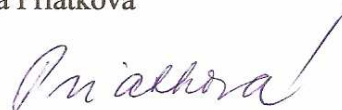
Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, 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.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 20. 5. 2010

Zdenka Priatková



*Poděkování.*

*Ráda bych poděkovala vedoucímu bakalářské práce doc. Ing. Liborovi Švadlenkovi, Ph.D., za odborné vedení, rady, připomínky a ochotu. Dále patří mé poděkování paní Ing. Jitce Slavíkové, která mi poskytla spoustu důležitých informací, tipů a zdrojů literatury k tématu.*

## **ANOTACE**

Práce se zaměřuje na nabídku běžných účtů na českém bankovním trhu. Zabývá se podrobnou analýzou současných nabídek běžných účtů pro fyzické osoby. Z této analýzy vychází návrhy řešení pro Českou poštu, s.p. pro přizpůsobení se aktuálnímu vývoji v uvedené oblasti.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

analýza; bankovní společnosti; běžné účty; Česká pošta, s.p.; Poštovní spořitelna

## **TITLE**

Improving competitiveness of Česká pošta, s.p. on the banking market – current accounts for individuals

## **ANNOTATION**

The thesis is oriented on the offer of current accounts on the Czech banking market. The main aim of the thesis is to provide comprehensive analysis of current accounts for individuals currently being offered. The analysis shall be used to propose solutions for Česká pošta, s.p. in order to adapt to latest developments in this market segment.

## **KEYWORDS**

analyses; banking companies; current accounts; Czech post, state enterprise; Postal Savings Bank Post

# OBSAH

ÚVOD.....	9
1 CHARAKTERISTIKA BANKOVNÍHO TRHU ČR .....	11
1.1 Vývoj bankovníctví v České republice po druhé světové válce.....	13
1.2 Role komerčních (obchodních) bank.....	14
1.3 Vývoj běžného účtu .....	16
1.3.1 Dělení běžných účtů .....	17
1.3.2 Elektronické bankovníctví.....	17
1.3.3 Platební karta .....	20
1.3.4 Služba Cashback.....	24
2 ANALÝZA NABÍDKY A ZHODNOCENÍ BĚŽNÝCH ÚČTŮ POSKYTOVANÝCH BANKOVNÍMI SPOLEČNOSTMI A ČESKOU POŠTOU, S.P.....	25
2.1 Charakteristika bankovních společností a jejich nabídka.....	25
2.1.1 Poštovní spořitelna .....	26
2.1.2 Československá obchodní banka.....	28
2.1.3 Komerční banka.....	32
2.1.4 Česká spořitelna.....	37
2.1.5 GE Money Bank .....	39
2.1.6 mBank.....	43
2.2 Průzkum vnímání motivů respondentů.....	46
2.3 Zhodnocení .....	48
3 NÁVRH NA ZVÝŠENÍ KONKURENCESCHOPNOSTI ČESKÉ POŠTY, S.P.....	51
3.1 Návrh na zavedení služby sběrné boxy .....	51
3.2 Návrh na zřízení terminálu s přístupem na internet.....	53
3.3 Návrh na vybavení poštovních doručovatelů PDA .....	55
4 EKONOMICKÉ ZHODNOCENÍ NAVRHOVANÉHO ŘEŠENÍ.....	58
4.1 Ekonomické zhodnocení návrhu A.....	58
4.2 Ekonomické zhodnocení návrhu B.....	61
4.3 Ekonomické zhodnocení návrhu C.....	63

ZÁVĚR.....	69
POUŽITÁ LITERATURA.....	71
SEZNAM TABULEK.....	73
SEZNAM OBRÁZKŮ.....	75
SEZNAM ZKRATEK.....	76
SEZNAM PŘÍLOH.....	77



# ÚVOD

Práce se zabývá běžnými účty pro soukromé osoby, které Česká pošta, s.p. (dále jen ČP, s.p.) poskytuje ve spolupráci s Poštovní spořitelnou v rámci svých běžných činností.

ČP, s.p. je držitelem poštovní licence podle zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, v platném znění. ČP, s.p. je tradičním poštovním operátorem s celonárodní působností. Jménem státu vykonává funkci zakladatele Ministerstvo vnitra ČR. Regulátorem základních poštovních služeb je Český telekomunikační úřad. V současné době prochází ČP, s.p. procesem změny na moderní obchodní a logistickou společnost s významným postavením na trhu přenosu informací, zboží a peněžních prostředků.

Kromě přijímání, přepravy, doručování adresných a neadresných zásilek a peněžních služeb, ČP, s.p. zajišťuje smluvní služby pro jiné podnikatelské subjekty či úřady, jako jsou Česká správa sociálního zabezpečení, Česká pojišťovna, a.s., Československá obchodní banka, a.s. (dále jen ČSOB), SAZKA a Poštovní spořitelna. Úspěch ČP, s.p. v konkurenčním prostředí závisí na kvalitě poskytovaných služeb. Jedním z předpokladů pro poskytování kvalitních služeb je efektivně organizovaná a fungující síť kontaktních míst a jejich dostupnost pro veřejnost.

Nabídka finančních služeb ČP, s.p. vychází z dohody s aliančním partnerem Poštovní spořitelnou, jednou z obchodních značek ČSOB, která využívá pro služby své spořitelny především distribuční síť České pošty. ČP, s.p. a ČSOB podepsaly smlouvu o poskytování bankovních služeb na přepážkách České pošty do roku 2017 a znamená pro obě společnosti obchodní vztah, založený na společném strategickém projektu a výkonnostně definovaných odměnách. ČP, s.p. tak získává významný obchodní zdroj příjmů, který umožňuje při demonopolizaci jejího hlavního podnikání ziskové hospodaření. ČSOB vnáší do vztahu bankovní know-how a zajišťuje si tím distribuční síť pro značku Poštovní spořitelna prostřednictvím poštovních přepážek.

V České republice působí velké množství bank, které nabízí svým klientům běžné účty určené pro fyzické a právnické osoby, vedené v českých korunách nebo ve vybraných zahraničních měnách. Bankovní společnosti si jsou vědomy, že silná základna klientů – fyzických osob, pomáhá posilovat jejich dlouhodobou stabilitu. Každá instituce se proto usilovně snaží získat z retailového segmentu co největší díl. Jak ale přimět klienty, aby si vybrali právě služby Poštovní spořitelny?

Poštovní spořitelna je svou nabídkou orientovaná na venkovské obyvatelstvo a navrhovanými variantami řešení se může ještě více venkovu přiblížit. Cílem této diplomové

práce je analýza nabízených produktů na bankovním trhu se zaměřením na běžný účet pro fyzické osoby ve vybraných společnostech – Poštovní spořitelně, Československé obchodní bance, Komerční bance, České spořitelně, mBank a navrhnout řešení pro posílení konkurenčního postavení České pošty, s.p.

# 1 CHARAKTERISTIKA BANKOVNÍHO TRHU ČR

Historie bank sahá až do 18. století př. n. l., kdy jako banky sloužily chrámy. V nich lidé spatřovali jistotu, a proto si své peníze ukládali u kněží. K velkému rozvoji došlo poté především ve starověkém Římě. Naopak ve středověké Evropě křesťanství považovalo úrok za hřích, a tak se finančnictví ujali Židé. Banky v dnešní podobě vznikly v období průmyslové revoluce, které si žádalo sofistikovanější přístup k bankovním službám. Banky jsou finanční instituce, které se zabývají shromažďováním, zhodnocováním, poskytováním a správou peněz. Banky soustředí volné finanční prostředky, se kterými buď sama obchoduje, nebo je poskytuje dalším osobám ve formě úvěru. Úrok z úvěrů znamená pro banku zisk. Činnost bank je regulována státem prostřednictvím centrálních bank, které rovněž udělují bankovní licence. Stabilní finanční systém je nosným pilířem ekonomiky. Finanční a bankovní systém je pro dobré fungování hospodářství podstatný, což si uvědomoval již za Rakouska Uherska František Cyril Kampelík. Kampelík se stal šířitelem myšlenky lidového peněžnictví, tedy zakládání lidových záložen, které začaly být nazývány kampeličky. [7]

Svou podstatou patří bankovníctví do sféry služeb. Jednotlivé služby, které banky nabízejí svým klientům, se označují jako bankovní produkty. I když se jednotlivé produkty mohou výrazně odlišovat, je možno za jejich společné rysy považovat:

- Nemateriální charakter – což znamená, že pro hodnotu bankovního produktu jsou rozhodující nemateriální faktory. Nejsou skladovatelné, to znamená, že není možné jejich předzásobení ze strany banky. Jsou abstraktní, což znamená, že jsou neviditelné a nejsou patentovatelné, to znamená, že bankovní produkty nelze patentově chránit.
- Duální – jejich podstatou je to, že jednotlivé produkty jsou spojením hodnotové a věcné stránky. Hodnotová stránka produktu je dána jeho finančním objemem, kdežto věcnou stránku můžeme vyjadřovat počtem jednotlivých produktů. Rozlišování obou složek je důležité pro vyjádření ziskovosti jednotlivých produktů.
- Vzájemnou propojenost a podmíněnost bankovních produktů - ta vyplývá z vlastní podstaty některých produktů, kdy jeden nemůže fungovat bez druhého. Tento rys zejména spočívá ve vědomém propojování některých produktů s cílem nabídnout klientovi lepší služby (např. automatické uložení prostředků na běžném účtu do výnosných forem, pokud stav na účtu přesáhne dohodnutou výši a podobně).

Moderní přístupy k systematizaci bankovních služeb se do značné míry odklánějí od klasického principu, který vychází primárně z pohledu banky a jehož podstatou je bilanční

odraz daného produktu. Důvodem těchto změn je snaha bank orientovat se stále více na potřeby trhu resp. na potřeby svých klientů. Z tohoto pohledu se přistupuje i k členění bankovních služeb a to zejména z hlediska funkce (účelu), jakou plní daný bankovní produkt pro klienta banky. Podle tohoto přístupu je můžeme rozdělit do tří základních skupin:

- bankovně finanční úvěrové služby – ty umožňují klientům získat finanční prostředky od banky,
- depozitní (vkladové) bankovní služby – ty představují pro klienty možnost finančního investování,
- platebně zúčtovací bankovní služby – ty umožňují klientům provádět platební a zúčtovací styk prostřednictvím banky.

V rámci těchto tří základních skupin jsou obsaženy i bankovní služby, které s uvedenými funkcemi určitým způsobem souvisejí, popřípadě je doplňují. Z hlediska banky představují depozitní produkty formy získávání cizího kapitálu. Z hlediska poskytovaných služeb se jedná o nabídku klientům k uložení volné finanční hotovosti v bance, kdy banka vystupuje v pozici dlužníka a tyto produkty se odrážejí na straně pasív banky.

### **Přijímání vkladů**

Je jedním z hlavních zdrojů získávání volných finančních zdrojů. Klienti předávají své volné prostředky bankám za předem stanovených podmínek. Ukládání finančních prostředků má mnoho různých forem, ať už se jedná o vklady na viděnou nebo o různé druhy dluhopisů, které klienti odkupují od banky.

**Vklady na viděnou** – jsou běžné účty, které jsou bez jakékoliv výpovědní lhůty. Vzhledem k možnosti klienta disponovat s vkladem kdykoli a v celé jeho výši je u těchto účtů relativně nízká úroková sazba. Z hlediska banky představují důležitý zdroj financování, který je výhodný v tom směru, že v bance za nízké úroky vyplácené klientům zůstává určitá část vkladů k dispozici, jelikož klienti si zpravidla nevyčerpají veškeré prostředky, na druhé straně však banka musí vynakládat nemalé náklady na provádění platebního styku. Velmi často banky v rámci poskytování služeb a udržení klientů nabízejí, pokud dochází k pravidelnému zůstatku na běžném účtu, výhodnější formy uložení.

**Termínované vklady** – jsou vklady na pevnou a zpravidla větší částku, kterou klient složí u banky z důvodu dosažení lepšího úrokového výnosu, avšak za cenu, že se dobrovolně

vzdává možnosti s vkladem disponovat. Z hlediska časového omezení nabízejí banky dva druhy termínovaných vkladů, a to:

- vklady s pevnou lhůtou – jsou uloženy v bance na předem sjednanou lhůtu, zpravidla v rozmezí týdne až několika měsíců, popřípadě na přesně vymezený den,
- vklady s výpovědní lhůtou – u těchto vkladů je možnost využití vkladu vázaná na předem sjednanou výpovědní lhůtu.

**Úsporné vklady** – jsou účty vedené na úsporných vkladových účtech, kdy je bankou vystaven o účtu doklad, zpravidla ve formě vkladní knížky. Úročení nabízené bankami je obdobné jako u termínovaných vkladů, ale s nesrovnatelně většími náklady na vedení účtů. Tyto účty slouží pouze k depozitu finančních prostředků v bance a nelze s nimi provádět běžný platební styk.

Platebně zúčtovací služby jsou jedním z nejvýznamnějších úkolů, které banky plní. Jsou klientům nabízeny v různých formách za předem stanovených a dohodnutých podmínek. Platební styk provádějí jak prostřednictvím hotových peněz, tak i bezhotovostními převody. Byť v nabídkách bank začínají převažovat zejména bezhotovostní platby, nelze nijak podceňovat hotovostní styk. Tuzemský platební styk je prováděn obvykle prostřednictvím bank a to tak, že jednotlivé banky mají svůj účet u clearingového centra ČNB a prostřednictvím svých účtů jsou zúčtovány jednotlivé platby klientů. K provádění plateb nabízejí banky v rámci svých služeb klientům celou řadu různých produktů. [1]

## **1.1 Vývoj bankovníctví v České republice po druhé světové válce**

Po druhé světové válce byla v Československé republice centrálně řízená ekonomika. Byla založena Státní banka československá jako centrální a emisní banka pro fungování jednostupňového bankovního systému a všechny dosud působící banky byly znárodněny. Činnost Státní banky československé postupně doplnily specializované banky direktivně řízené Státní bankou československou, a to Československá obchodní banka pro zahraniční obchod, Česká a Slovenská státní spořitelna pro poskytování finančních služeb občanům, Živnostenská banka pro zajišťování směnářského a platebního styku soukromé klientely s cizinou a Investiční banka. Měnová politika byla řízena na základě systému plánování s různými stupni vývoje.

Po roce 1990 se dočkala realizace dlouho připravovaná reforma s cílem vytvořit dvoustupňový bankovní systém, charakteristickým pro tržní ekonomiku. Bylo odstraněno direktivní řízení a do bankovního sektoru mohly vstupovat podnikatelské subjekty. Po složitých politických jednáních bylo rozhodnuto o rozdělení České a Slovenské Federativní Republiky k 1. lednu 1993. K tomuto datu vznikla na základě zákona č. 6/1993 Sb. Česká národní banka, která v plné míře navázala na činnost bývalé Státní banky československé, vykonávající podle zákona z prosince 1991 všechny standardní funkce centrální banky. [2]

Postupně docházelo ke zkvalitnění bankovních pravidel, k jejich standardizaci a k harmonizaci se zeměmi Evropské unie v souvislosti s přípravou vstupu České republiky. Došlo k novelizaci zákonů, k přijetí opatření proti praní špinavých peněz a vznikl Fond pojištění vkladů. Proběhla privatizace velkých obchodních bank a došlo ke stabilizaci bankovního sektoru, ke vstupu zahraničních vlastníků a ke zvýšení konkurenčního tlaku v bankovním sektoru, a tím i k postupnému zkvalitňování bankovních služeb.

Bankovníctví je dnes moderní, technicky velmi dobře vybavené odvětví, které je propojeno s mezinárodními finančními toky. Je to i odvětví, které se v rozhodující míře spoléhá na zázemí, know-how a nepřerušenu tradici kvalitního poskytování služeb představovanou silnými zahraničními partnery, jejichž obchodní jména mají vysokou prestiž.

## **1.2 Role komerčních (obchodních) bank**

Banky jsou buď univerzální, tzn. poskytující širokou paletu služeb, nebo specializované. Banky se mohou specializovat na služby občanům (spořitelny), nebo jde o investiční banky, které poskytují servis firmám. Dále existují exportní banky či rozvojové banky. V poslední době na trh vstoupilo mnoho hypotečních bank. Aby mohly domácnost a firmy v moderní ekonomice uskutečňovat každodenní platební styk, musí využívat služeb komerčních (obchodních) bank. Komerční banky v návaznosti na spolupráci s centrální bankou poskytují celou řadu služeb:

- Přijímání hotovostních vkladů od jednotlivců a podniků (např. vložení tržby na účet, hotovostní vklad na účet).
- Vedení účtů umožňujících vkládání peněz a realizaci platebního styku (např. běžný účet, spořicí účet).
- Používání vkladů (depozit) k poskytování půjček (např. konkokorentní úvěry, hypotéky, kreditní karty).

- Zajišťování přesunu peněz a realizace platebního styku (např. placení debetní kartou, úhrada faktur, platba inkasem).
- Směna peněz jedné měny na měnu jinou.

Díky poskytování úvěrů a systému částečných rezerv banky úvěrováním vytvářejí komerční banky dodatečné, tzv. depozitní či žirové peníze. Pokud by existoval systém úplného krytí, musely by mít komerční banky všechny peníze z vkladů deponovány na účtech centrální banky, popřípadě je mít uschovány v trezorech a sejfech. V systému částečných rezerv tomu tak není. Systém využívá skutečnosti, že většina vkladatelů své peníze v bance deponuje dlouhodobě. Za běžné situace, kdy není narušena důvěra ve schopnost banky dostát svým závazkům, mohou banky pro případné výběry udržovat jako rezervu jen část všech vkladů. Stávající bankovní systémy ve světě jsou v převažující podobě systémy částečných rezerv. V čele daného peněžního systému stojí centrální banka, která dohlíží nad bankami komerčními. Skutečnou hodnotu peněz udává inflace a směnný kurz. Inflace odráží, nakolik případné zvětšování peněžní zásoby (množství peněz) vede k růstu cen, a směnný kurz udává, kolik zahraničních výrobků, služeb či jiných aktiv si držitel dané měny může pořídit. [5]

Dříve byl pro bankovní sektor typický pasivní přístup. Bankovní služby byly omezené a banky neměly potřebu inovovat své produkty. Klienti se rozhodovali na základě omezeného výběru a to ze spořirového účtu nebo vkladní knížky. Vliv na rozhodování měla hlavně tradice. V současné době je konkurence bank značná a nabídka bankovních služeb rozsáhlá. Banky své produkty neustále inovují a snaží se nabízet co nejkvalitnější služby, aby získaly nové klienty nebo nabídly nové služby a tím si udržely klienty stávající. Do standardní nabídky produktů zahrnuly i služby dříve poskytované specializovanými společnostmi.

Činnost bank byla dříve omezena na přijímání vkladů a poskytování úvěrů. Nyní do své činnosti zahrnuly i další služby jako například:

- investice do cenných papírů,
- leasing,
- poskytování záruk,
- pojištění,
- směnářskou činností,
- elektronické bankovníctví a další.

Bankovní služby jsou nehmotné povahy, nelze je patentovat a po jejich poskytnutí nelze zabránit jejich rozšíření do nabídek jiných bank. I z tohoto důvodu se banky snaží své produkty dále inovovat a získat tak, alespoň na čas, výhodu před konkurencí. [4]

### 1.3 Vývoj běžného účtu

Běžný účet je základním a výchozím bankovním produktem pro správu financí. Je to chronologicky vedený záznam o vzájemných peněžních pohledávkách a závazcích mezi klientem a bankou. Za základní bankovní produkt je považován proto, že je výchozím kontaktem klienta a banky. Je na něj vázáno poskytnutí dalších bankovních služeb. Jeho primárním účelem je zabezpečit hotovostní a bezhotovostní platební styk. [4]

Běžný účet je jedním ze základních produktů banky. Ale i tento produkt prošel značným vývojem. Banky jej dříve nabízely jako samostatný produkt určený k provádění platebního styku. Nyní je poskytován ve formě balíčků služeb, které banky k účtu poskytují a klient na něj může navázat i další.

Mezi bankovní služby poskytované v rámci balíčků služeb k běžnému účtu patří:

- platební karty,
- elektronické bankovníctví,
- povolené přečerpání účtu – kontokorent,
- pojištění,
- asistenční služba,
- spořicí účet,
- devizový účet a další.

V současné době se banky snaží zdokonalovat služby přímého bankovníctví tak, aby klient nemusel navštěvovat pobočku a mohl svůj účet touto formou plně ovládat. Běžné účty jsou klasickým produktem sloužícím nejen k platbám, ale i k rychlému výběru hotovosti. Jsou využívány pro naprostou většinu transakcí, převody mezd, platby nájemného, splátek a usnadňují různé pravidelné platby. Banky většinou nabízí ucelené balíčky služeb, spojují běžné účty se svými dalšími produkty do cenově výhodnějších celků. V praxi to vypadá tak, že klient si k běžnému účtu může zakládat různé termínované vklady nebo spořicí účty, mít záporný zůstatek na účtu, řídit své peníze na dálku přes telefon či internet či získat zdarma platební kartu. Prostředky z běžného účtu jsou kdykoliv k dispozici díky platební kartě. Druhou možností, jak se dostat k zůstatku, je výběr peněz na přepážce banky. Výběr hotovosti z bankomatu banky, která vede váš účet, je vždy levnější, než návštěva pobočky. V případě bankomatů ostatních bank bývá účtován vyšší poplatek. Nespornou výhodou bankomatů je jejich otevírací doba 24 hodin denně a jejich nezávislost na obsluze. [12]



### **1.3.1 Dělení běžných účtů**

Nabídka běžných účtů je odlišná pro občany a firmy. Pod pojmem občan náleží fyzická osoba, která nepodniká. Nezřídka si však běžný účet z této kategorie pořizují i drobnější podnikatelé. Pod kategorií firmy patří podnikatelé, samotné firmy (často odlišované podle velikosti), municipality, neziskové organizace, bytová družstva, společenství vlastníků jednotek a rovněž různé další instituce či korporace. [6]

Segmentaci zákazníků dnes využívá každá významnější společnost pro roztřídění zákazníků do podskupin, pro které se sjednocují obchodní a marketingové postupy. Příkladem jednoduchého členění zákazníků banky je jejich rozdělení na VIP klientelu, realizující nejvyšší obraty a zisky a na masový trh, členěný dále na malé/střední podniky a fyzické osoby. K rozhodnutí, že nejcennější VIP klientela bude obsluhována individuálně bankéři a masový trh bude cenovou politikou veden k využití obchodních balíčků, nejsou jistě nutné pokročilé datové analýzy. Jestliže je ale zvažován právě návrh jednotlivých balíčků, může být užitečné rozdělení zákazníků podle více než jedné charakteristiky, která se týká způsobu obsluhy. Například porovnání zákazníků podle průměrné výše zůstatku na běžných účtech a průměrné výše obratu.

Běžný účet často nese u různých bank různý název - „obchodní označení“, zahrnující slova -žiro, -konto, -účet nebo prostě jen běžný účet.

### **1.3.2 Elektronické bankovníctví**

Charakteristickým rysem a největší výhodou služeb elektronického bankovníctví je nepřetržitý celodenní přístup klienta ke svému účtu, tedy nezávislost ve vztahu k otevíracím hodinám banky, pohodlná a rychlá výměna informací mezi bankou a klientem, možnost vykonávat domácí a zahraniční platební styk bez ohledu na to, zda jste doma, v práci, na služební cestě nebo dovolené – zkrátka z jakéhokoli místa na světě vybaveného příslušnou technologií. Takováto komunikace je pro klienta velmi zajímavá, protože se výrazně šetří čas a samozřejmě i peníze – banky si totiž účtují za všechny operace realizované elektronickou cestou nižší (v některých případech žádné) poplatky, než při klasických „příhrádkových“ transakcích. Navíc pro firmy je výhodné, že údaje o transakcích je možné přímo přenášet „z“ a „do“ účetnictví podniku.

Elektronické bankovníctví představuje poskytování bankovních produktů a služeb nižších hodnot široké klientele prostřednictvím elektronických cest. Produkty a služby mohou zahrnovat přijímání vkladů, poskytování půjček, vedení účtů, finanční poradenství,

elektronické proplácení účtů a poskytování dalších elektronických platebních produktů a služeb jako jsou např. elektronické peníze.

V rámci elektronického bankovníctví je možné uvažovat o dvou základních aspektech:

- **charakter dodavatelských cest**, prostřednictvím kterých jsou realizovány všechny aktivity elektronického bankovníctví,
- **prostředky**, kterými klienti získávají k těmto cestám přístup.

Klient komunikuje s bankou na dálku prostřednictvím různých komunikačních médií – jednotnou telefonní sítí, veřejnou datovou sítí, GSM sítí a samozřejmě také přes internetovou síť. Nejčastěji používaná zařízení, pomocí kterých se elektronické bankovní produkty a služby poskytují klientům, jsou prodejní terminály, peněžní automaty, telefony a PC.

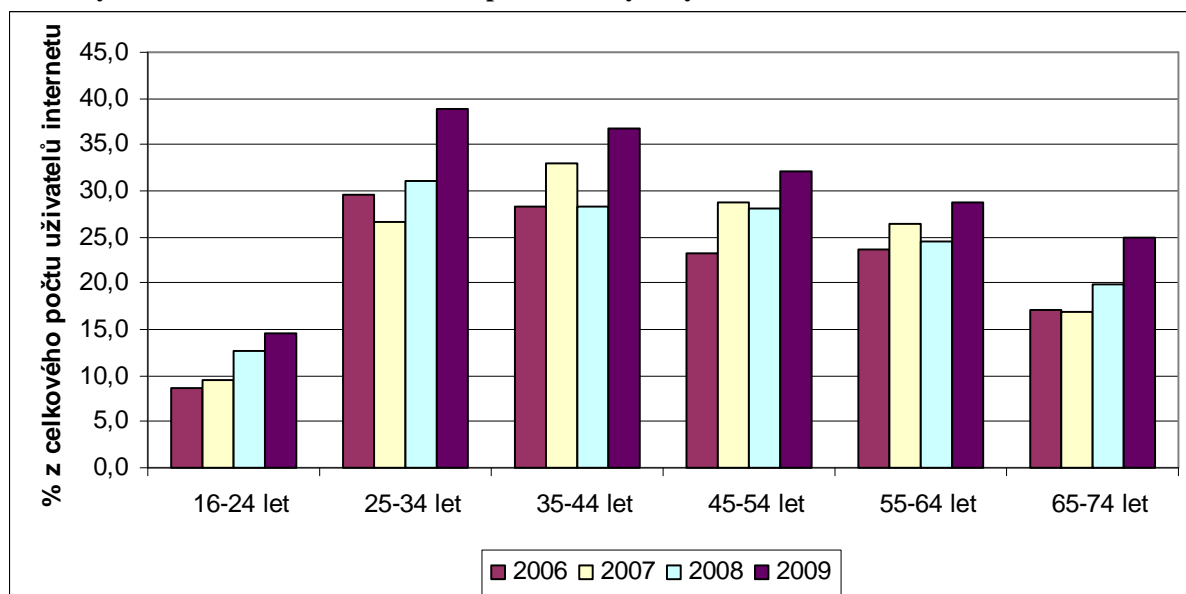
Z hlediska použitých prostředků a charakteru dodavatelských cest lze identifikovat následující formy elektronického bankovníctví:

- Home banking,
- Internet banking,
- Telebanking,
- GSM banking,
- WAP banking,
- PDA banking,
- ostatní (mail banking, fax banking, SMS banking, mobil banking, TV banking apod.).

Elektronická forma bankovníctví samozřejmě přináší kromě již zmiňovaných výhod pro klienta (úspora času, celodenní kontakt s bankou atd.) také výhodou pro banku, neboť část pracovní náplně jejich zaměstnanců je přenesena na klienty, čímž šetří jejich čas pro jiné aktivity (zvyšuje se tak efektivita). [3]

Pro představu uvádím rozdělení podle věku uživatelů internetového bankovníctví v letech 2006 až 2009. Hodnota je procentem z celkového počtu uživatelů internetu v dané socio-demografické skupině v ČR. (obrázek 1)

**Obrázek 1** Využití internetového bankovníctví podle věku fyzických osob v ČR



*Zdroj: [21]*

Nejvíce početná skupina se ukazuje skupina ve věku 25-34 let, druhé místo zaujímá skupina 35-44 let a na třetím místě se nachází klienti ve věku 45-54 let. Poslední místo obsadila skupina ve věku 16-24 let.

Nabídka služeb, které internetové bankovníctví umožňuje, se výrazně liší podle banky. Některé banky mají internetové bankovníctví pouze s nabídkou základních služeb, tj. přehled stavu a pohybů na účtu, příkaz k úhradě. Jiné umějí i zadávat, měnit a rušit trvalé příkazy či zahraniční platby. A v poslední řadě jsou zde i důmyslné systémy internetového bankovníctví, které umějí plně nahradit přístup do banky a lze přes ně udělat téměř jakoukoli bankovní operaci.

V tabulce 1 je přehled uživatelů internetového bankovníctví podle hustoty obyvatel. Lokalita s vysokou hustotou populace - více než 500 obyvatel na km<sup>2</sup> a celkovým počtem obyvatel nejméně 50 000. Lokalita se střední hustotou populace - více než 100 obyvatel na km<sup>2</sup> a celkovým počtem obyvatel nejméně 50 000. Lokalita s nízkou hustotou populace - lokalita, která nepatří ani k lokalitě s vysokou, ani k lokalitě se střední hustotou populace. Hodnota je procentem z celkového počtu uživatelů internetu v ČR a EU.

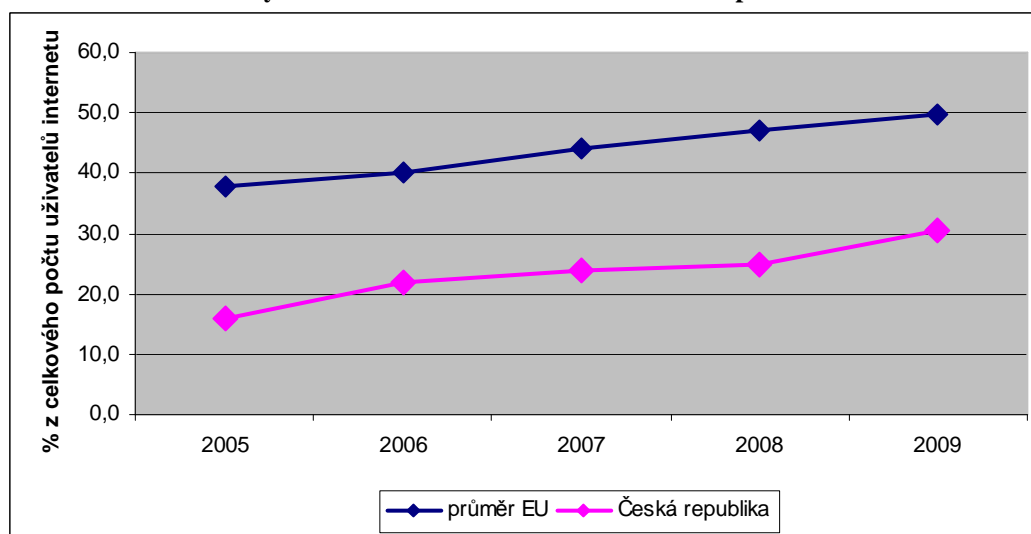
**Tabulka 1 Srovnání využití internetového bankovníctví v ČR s průměrem EU v %**

Rok	vysoká hustota populace		střední hustota populace		nízká hustota populace	
	ČR	průměr EU	ČR	průměr EU	ČR	průměr EU
2005	16,4	39,1	16,3	37,1	15,5	35,9
2006	26,5	40,8	21,5	39,5	17,8	38,9
2007	31,2	45	21,7	44,1	17,5	41,8
2008	29,2	48,9	24,2	46,9	21,1	43,5
2009	35	52	27,9	48,9	28,2	46,2

Zdroj: [18]

Na obrázku 2 je znázorněno, jak se vyvíjí využívání internetového bankovníctví u nás ve srovnání s evropským průměrem v jednotlivých letech.

**Obrázek 2 Porovnání využití internetového bankovníctví v ČR s průměrem EU**



Zdroj: [18]

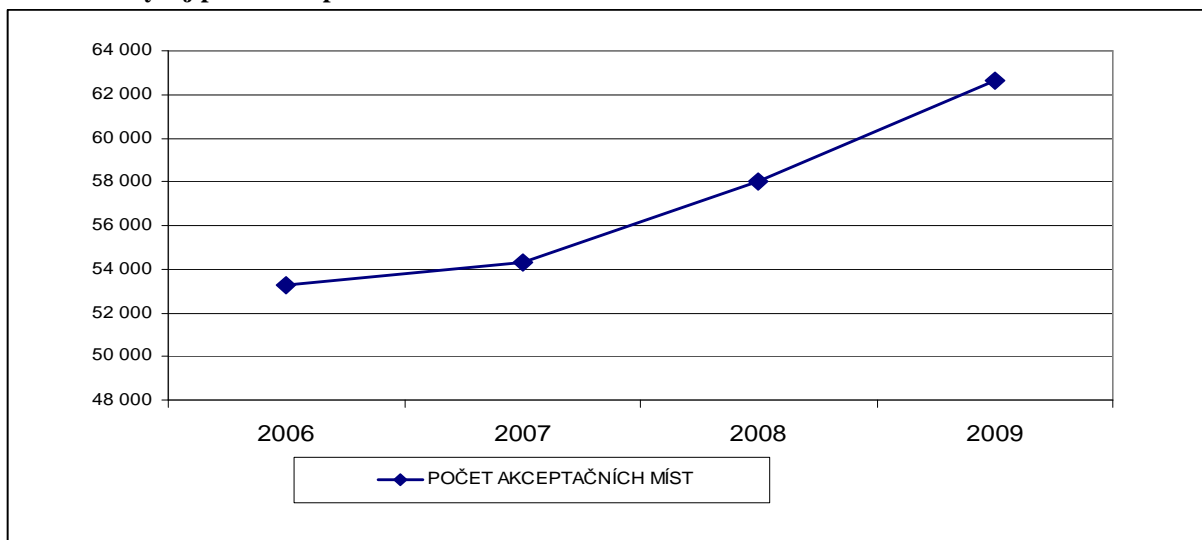
Hodnota je procentem z celkového počtu uživatelů internetu v ČR ve srovnání s průměrem EU v jednotlivých letech.

### 1.3.3 Platební karta

Jedna z nejčastěji používaných forem elektronických platebních systémů. Termín, který označuje malou obvykle plastovou kartu s údaji identifikujícími jejího majitele. V nejširším pojetí se může jednat o jméno, příjmení, fotografii, podpis, magnetický proužek,

ale i čip nebo třeba otisk palce. Pomocí karty je prováděna identifikace držitele karty a jeho autorizace ke vstupu, úhradě služeb či zboží a podobně.

**Obrázek 3 Vývoj počtu akceptačních míst v ČR**

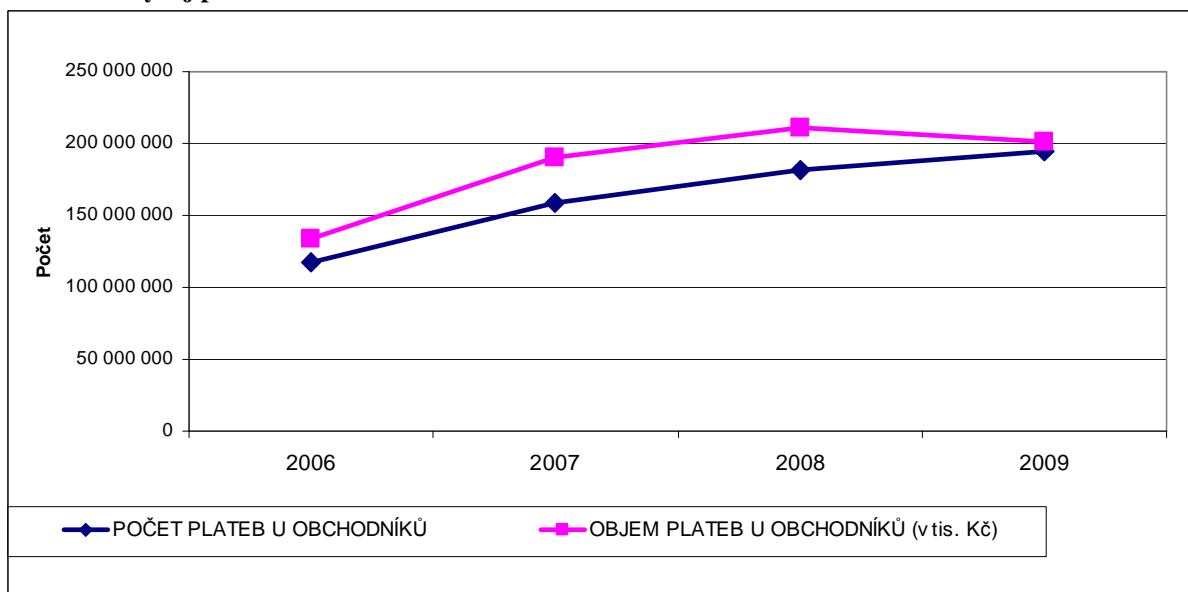


*Zdroj: [20]*

Obrázek 3 znázorňuje, jak se počet akceptačních míst neustále zvyšuje a je předpoklad, že tento trend bude pokračovat i v budoucnosti. Bankovní společnosti uzavírají smlouvy s různými organizacemi, kde je možné platit zboží platebními kartami a umožnit tím klientům bezhotovostní úhrady.

Platební karty jsou takřka nezbytnou součástí běžného účtu. Umožňují pohodlné placení za zboží a výběr hotovosti z bankomatů. Používáním platební karty je eliminováno nebezpečí odcizení hotovosti. Samotná karta je proti zneužití chráněna osobním identifikačním číslem (PIN) a podpisovým vzorem. V případě odcizení platební karty se může zablokovat a karta tak bude zneplatněna. Zablokování se provádí přes zvláštní telefonní čísla banky, pro případ výběru z bankomatu je blokáce provedena okamžitě, pro platby u obchodníků je účinná většinou až od následujícího dne. Platba kartou není zatížena žádným poplatkem. Bezhotovostní forma provádění plateb má také další výhody - snadnost a rychlost. Síť obchodů, které přijímají platební karty, se neustále rozrůstá (viz. obrázek 8). Při platbě v obchodech klient hradí jen výši nákupu - banka mu nestrhává žádné další poplatky. Pro klienta má bezhotovostní forma provádění plateb také další výhody - snadnost a rychlost. Když potřebuje hotovost, nemusí se omezovat jen na pobočky své banky nebo na území státu, všechny banky již mezi svými službami poskytují také mezinárodní platební karty, nicméně výběr z cizího ATM je zpoplatněn vysokými poplatky. [8]

Obrázek 4 Vývoj plateb kartou v ČR



Zdroj: [20]

Na obrázku 4 je vývoj počtu plateb u obchodníků platebními kartami a v jakém finančním objemu.

Platební karty lze dělit z mnoha různých hledisek podle:

- způsobu zúčtování,
- způsobu provedení,
- vydávající asociace,
- použitelnosti,
- technologie.

V případě členění podle asociace, která kartu vydává, mezi nejznámější karetní společnosti patří *Eurocard / Mastercard*, *Maestro* a *VISA*. Dále karty emitují společnosti *American Express*, *Japan Credit Bureau* či *Diners' Club International*.

Základním kritériem při členění karet je tzv. **způsob zúčtování**, podle kterého můžeme platební karty rozdělit na:

- **Debetní** - jedná se o kartu, kterou lze platit u obchodníka nebo vybírat z bankomatu, pokud je na účtu, ke kterému byla karta vydána, dostatek peněz. K zúčtování dochází většinou chvíli po provedené transakci maximálně několik dní či týden. Banka odečte danou sumu přímo z účtu klienta.

- **Kreditní** - kartou můžete nakupovat zboží nebo služby na úvěr. K zúčtování dochází až po určité bankou stanovené době. Úvěr se čerpá prostřednictvím revolvingového (opakujícího se) úvěrového limitu, který se obnovuje automaticky po splacení dlužné částky. Banky stanovují minimální výši splátky úvěru (obvykle 5 - 10 % z dlužné částky) a úvěrový limit (podle bonity klienta).
- **Charge** – fungují obdobně jaké kreditní karty. Charge kartou se však nenakupuje na úvěr. Při zúčtování, které je také stanovené k určitému datu (obvykle 14 - 30 dní), musí být splacena jednorázově celá dlužná suma. Z čerpané částky není účtován žádný úrok.
- **Nákupní úvěrové** – jedná se o kreditní karty, které však vydávají nebankovní instituce.

Dále lze platební karty členit **podle použitelnosti**:

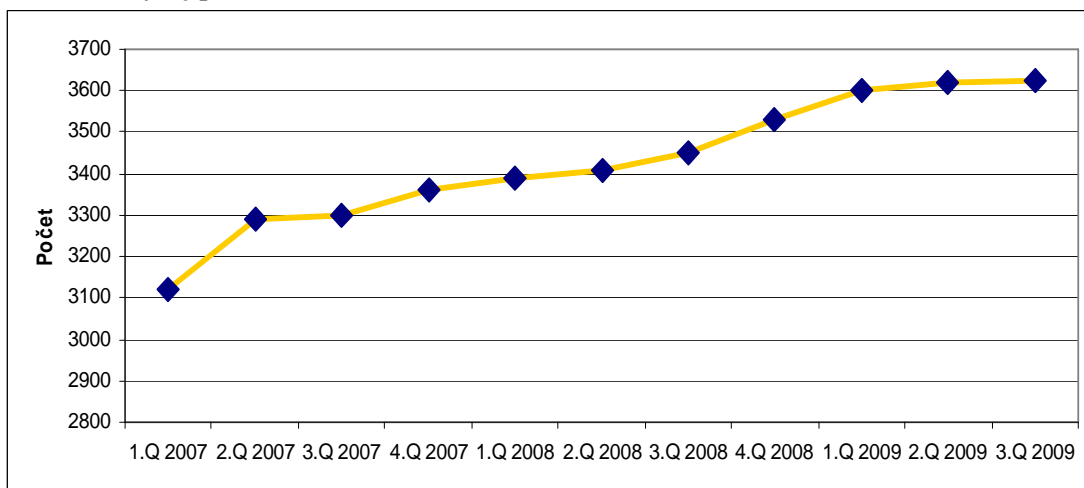
- **Domácí (tuzemské) karty** - pro výběr v bankomatech a platbu v obchodech na území domácí země. Banky však od jejich vydávání v posledních letech již upouštějí.
- **Mezinárodní karty** - rozšířená platnost karty nejen pro tuzemsko, ale i pro zahraničí.

**Podle způsobu provedení** se karty dělí na:

- **Embosované** – jedná se o platební karty s tzv. reliéfním (plastickým) písmem. Karty umožňují nakupovat i v prodejnách, které nejsou vybaveny elektronickým terminálem. Obchodník používá tzv. žehličku (imprinter - mechanický snímač), který sejme otisk všech údajů vyražených na kartě a zákazník údaje potvrdí svým podpisem. Na základě toho pak obchodník zúčtuje platbu. Embosované karty lze používat na více místech než karty elektronické.
- **Elektronické** – nejčastěji používané karty. Banky je většinou vydávají k účtu zdarma. Jsou určeny především k výběrům z bankomatu a pro platby u obchodníků, kteří mají elektronický platební terminál. Nevýhodou je jejich zatím omezená použitelnost u plateb v prodejnách. [8]

Na obrázku 5 je znázorněn vývoj počtu bankomatů v ČR po čtvrtletích od roku 2007, ze kterého je patrný stálý nárůst.

Obrázek 5 Vývoj počtu bankomatů v ČR



Zdroj: [19]

Společnosti se předhánějí v nabídkách běžných účtů s cílem získání potenciálních klientů. Podle čeho se klient rozhoduje, když nabídek je tolik a orientace v nich zabere hodně času. Celkově se dá říct, že se nabídky liší nepatrně. Rozdíl může být v ceně, v dostupnosti, v kvalitě obsluhy a v poskytovaných službách pro klienta.

### 1.3.4 Služba Cashback



Cashback je služba, která nahrazuje výběry z bankomatu. Pokud banka, u které je zřízen účet ke kartě, podporuje službu Cashback, lze současně vybírat i hotovost z účtu. Služba Cashback umožňuje výběr hotovosti na pokladnách během platby za zboží kartou u vybraných obchodníků. Cashback umožňuje vybírat hotovost i v oblastech, kde není k dispozici bankomat.



## 2 ANALÝZA NABÍDKY A ZHODNOCENÍ BĚŽNÝCH ÚČTŮ POSKYTOVANÝCH BANKOVNÍMI SPOLEČNOSTMI A ČESKOU POŠTOU, S.P.

Tato část obsahuje nabízené produkty běžných účtů vybraných společností. Pro účely porovnání byly vybrány největší a nejznámější společnosti na českém trhu: Poštovní spořitelna, Československá obchodní banka, Komerční banka, Česká spořitelna a mBank.

Součástí zhodnocení je průzkum, který byl proveden ve spolupráci s poštou Žďár nad Sázavou. Dotazníkem byli osloveni senioři v menších obcích, kterým je doručován důchod v hotovosti. V průzkumu jsem se zaměřila na zjištění, co je v souvislosti s běžnými účty pro tyto klienty z jejich pohledu nejdůležitější.

### 2.1 Charakteristika bankovních společností a jejich nabídka

V následující části je uvedena stručná charakteristika, historie a vznik výše uvedených společností včetně nabídky produktů, služeb a výhod se zaměřením na produkty pro běžné fyzické osoby. Produkty jsou nabízeny pro různé skupiny fyzických osob: např. pro studenty, děti, handicapované osoby a seniory.

Při rozhodování, jakou banku a jaký konkrétní bankovní produkt si klient vybere, hraje roli velká spousta aspektů a je důležité zohlednit, jaké konkrétní služby a produkty chce využívat. Pro porovnání nabídek jednotlivých společností jsem použila marketingový mix z hlediska klienta. Marketingový mix obsahuje:

- **zákaznickou hodnotu** (Customer Value),
- **náklady zákazníka** (Cost to the Customer),
- **zákaznické pohodlí** (Convenience),
- **komunikaci se zákazníkem** (Communication).

Díky tomu zjistíme, že zákazník požaduje hodnotu, nízkou cenu, velké pohodlí a komunikaci, nikoliv propagaci. V rámci analýzy je zhodnocení silných a slabých stránek konkrétní společnosti z těchto hledisek:

- výše bankovních poplatků a jejich struktury,
- dostupnosti v souvislosti s pohodlím klienta,
- poskytovaných služeb souvisejících s běžným účtem.

## 2.1.1 Poštovní spořitelna



Poštovní spořitelna byla založena v roce 1991 pod názvem Poštovní banka. Svůj současný název užívá až od roku 1995 kdy přešla pod Investiční a poštovní banku. V roce 2000 se stala součástí skupiny Československé obchodní banky, a.s., která je z pohledu celkové hodnoty aktiv největší bankou se sídlem v České republice, i v celé střední Evropě. Z pohledu bankovního dohledu je Poštovní spořitelna jednou z obchodních značek ČSOB, která využívá pro služby své spořitelny především distribuční síť České pošty s.p. Poštovní spořitelna má velkou výhodu v tom, že se její pracoviště neomezují jen na města, neboť pošta se nachází i v malých vesnicích, kde tak může působit a poskytovat své služby a díky tomu má Poštovní spořitelna velmi stabilní pozici mezi ostatními peněžními ústavami. U Osobního účtu jsou poskytovány i některé další služby, jako je možnost přečerpání úvěru - kontokorent, dálková obsluha přes internet (internetové bankovníctví), televizi (TV Banka) či telefon (mobilní bankovníctví nebo telefonní bankovníctví), spořicí účet Červené konto. Klienti jsou obsluhováni prostřednictvím Finančních center Poštovní spořitelny a obchodních míst České pošty. [9]

**Tabulka 2 Základní ukazatele Poštovní spořitelny k 31. 12. 2009**

<b>Základní ukazatele obchodní činnosti</b>	
Počet obchodních míst České pošty, s.p.	3 320
Počet klientů	2 miliony
Počet bankomatů (ČSOB a PS)	734
Počet finančních center PS	52
CashBack	4360 Albert, COOP, ČeproEuroOil

*Zdroj: [10]*

### **Základní informace**

- osobní účet si může založit každý od 10 let věku,
- může mít 3 další disponenty starší 15 let,
- obsluhovat Osobní účet je možné:
  - osobně na poštách a finančních centrech Poštovní spořitelny,
  - platební kartou v bankomatech, u obchodníků, na internetu,

- dálkově službami elektronického bankovníctví – přes internet (internetové bankovníctví), televizi (TV Banka), či telefon (mobilní bankovníctví nebo telefonní bankovníctví).

### **Osobní účet**

Osobní účet je určen fyzickým osobám od 10 let věku.

- tuzemská příchozí platba není zpoplatněna,
- elektronický výpis z účtu je zdarma,
- elektronická platba stojí jednu korunu.

### **Výhody pro mladé**

- osobní účet je za snížený poplatek,
- každý měsíc dva výběry hotovosti v bankomatech ČSOB/Poštovní spořitelny v ČR zdarma
- slevové karty typu ISIC SCHOLAR (10-15 let) nebo EURO <26 (15-26 let).

### **Výhody pro seniory či handicapované**

- osobní účet je za snížený poplatek,
- každý měsíc jeden výběr na obchodních místech Poštovní spořitelny zdarma.

### **Další výhody**

- tuzemská příchozí platba není zpoplatněna,
- pokud se platí základní poplatek za vedení a je proveden alespoň jeden příkaz k úhradě v měsíci přes elektronické bankovníctví, klient získá v daném měsíci bonus 8 Kč,
- elektronický výpis z účtu zdarma,
- elektronická platba stojí jednu korunu,
- k účtu zdarma mezinárodní platební karta – Maxkarta, kterou lze platit u obchodníků a na internetu, vybírat peníze z bankomatu, v obchodech (CashBack) či na obchodních místech Poštovní spořitelny,
- při použití Maxkarty výhody (Věrnostní program, slevy na pohonné hmoty apod.),
- bezplatně zřízeny služby internetového a telefonního bankovníctví i bankovníctví přes televizi nebo mobilního bankovníctví.
- lze otevřít Červené konto – spořicí účet,
- lze požádat o otevření Kontokorentu.

Poštovní spořitelna zvyhodňuje mladé klienty a seniory nižšími poplatky (tabulka 3) za vedení účtu.

**Tabulka 3 Poplatky Poštovní spořitelny**

Konto	Poplatek
Osobní účet	34Kč/měsíc
Osobní účet pro mladé	26Kč/měsíc
Osobní účet pro seniory či handicapované	26Kč/měsíc
CashBack	zdarma

*Zdroj: [23]*

Po uvedení nových podmínek a sjednocení více druhů produktů do jednoho od 1. 4. 2010 lze považovat Osobní účet za přehledný a konkurenceschopný. Před tímto datem byl výběr z účtů zbytečně rozsáhlý a složitý.

**Tabulka 4 Silné a slabé stránky Poštovní spořitelny**

Silné stránky	Slabé stránky
Velká síť poboček, obsluha na 524 poštách v sobotu, 21 pošt v neděli	Obsluha na pobočkách společně se zákazníky ČP
Zaměření na klienta na venkově	Výše poplatků
Bonusy, věrnostní program	
Vysoký počet klientů	

## 2.1.2 Československá obchodní banka



Československá obchodní banka je komplexní a zavedenou značkou na českém bankovním trhu, kde působí již od roku 1964 jako banka pro poskytování služeb v rámci zahraničního obchodu a obchodu v cizích měnách. V roce 1999 prošel tento ústav privatizací, a tak se vlastníkem ČSOB stala KBC bank, původem z Belgie. V roce 2000 ČSOB převzala

Investiční a poštovní banku. Do konce roku 2007 působila ČSOB na českém i slovenském trhu, slovenská pobočka byla oddělena k 1. lednu 2008. ČSOB nabízí služby jednotlivcům i firmám, což zahrnuje podnikatele i malé či střední podniky, dále bytová družstva a společenství vlastníků jednotek, municipality a neziskové organizace a v neposlední řadě také korporace a instituce. Ve svém profilu se banka odvolává na to, že nenabízí jen produkty, ale hledá vždy pro své klienty nejvhodnější řešení. K dispozici jsou konta pro běžné občany, mladistvé i pro náročnou klientelu nebo firmy. Samozřejmostí ke zřízenému účtu je platební karta a v dnešní době i možnost nepřetržitého přístupu ke svému účtu, jeho kontrole a ovládání. A to prostřednictvím např. služby internetbanking 24, mobil 25, linka 24 či info 24. Skupina ČSOB na českém trhu působí prostřednictvím svých dceřiných společností a čtyř hlavních obchodních značek, konkrétně ČSOB, Poštovní spořitelna, Hypoteční banka a ČMSS. V retailovém bankovníctví v ČR společnost působí pod dvěma obchodními značkami – ČSOB a Poštovní spořitelna. ČSOB nabízí současně se svými produkty a službami i ucelenou nabídku produktů a služeb celé skupiny ČSOB. [10]

**Tabulka 5 Základní ukazatele ČSOB k 31. 12. 2009**

<b>Základní ukazatele obchodní činnosti</b>	
Průměrný přepočtený počet zaměstnanců	8 018
Počet obchodních míst	237 SME, 11 korporátních poboček
Počet klientů	950 061
Počet bankomatů	734
CashBack	4360 Albert, COOP, ČeproEuroOil

*Zdroj: [10]*

## **Konto**

Konto je určené klientům starším 18 let, kteří využívají základní bankovní služby, mají jednu příchozí platbu a z bankomatu vybírají maximálně dvakrát měsíčně.

Balíček obsahuje:

- platební kartu VISA Electron pro majitele účtu i disponenta,
- elektronické bankovníctví,
- možnost povoleného přečerpání účtu,
- jednu příchozí platbu a dva výběry z bankomatů ČSOB zdarma,
- informace o transakcích na účtu prostřednictvím e-mailu nebo SMS,
- spořicí účet ke zhodnocení volných finančních prostředků – elektronické převody mezi běžným a spořicí účet zdarma.

### **ČSOB Aktivní konto**

Konto je určeno pro klienty starší 18 let, aktivně využívající účet, kteří mají měsíčně více než jednu příchozí platbu a tři odchozí, vybírající z bankomatů více než dvakrát měsíčně, platby provádí přes elektronické kanály a využívají platební kartu pojištěnou proti ztrátě a krádeži.

Balíček obsahuje:

- embosovanou platební kartu pro majitele a disponenta – mezinárodní platební kartu VISA Classic,
- elektronické bankovníctví,
- pět příchozích a deset elektronických odchozích transakcí zdarma,
- pět výběrů z bankomatů ČSOB zdarma,
- zřízení trvalých příkazů a svolení k inkasu zdarma,
- možnost povoleného přečerpání účtu,
- informace o transakcích na účtu prostřednictvím e-mailu nebo SMS,
- spořicí účet ke zhodnocení volných finančních prostředků – elektronické převody mezi běžným a spořicí účetem zdarma.

### **ČSOB Exklusivní konto**

Konto je určeno pro klienty starší 18 let požadující náročnější bankovní služby.

Balíček obsahuje:

- libovolné množství trvalých příkazů a svolení k inkasu zdarma,
- měsíčně deset odchozích elektronických plateb a pět příchozích plateb zdarma,
- pět výběrů z bankomatů ČSOB zdarma,
- elektronické bankovníctví,
- možnost povoleného přečerpání účtu,
- platební karta VISA Gold pro majitele účtu,
- cestovní pojištění Gold k platební kartě,
- platební kartu VISA Classic pro disponenta,
- kreditní kartu MasterCard,
- informace o transakcích na účtu prostřednictvím e-mailu nebo SMS,
- spořicí účet ke zhodnocení volných finančních prostředků – elektronické převody mezi běžným a spořicí účetem zdarma,
- běžný účet v EUR.

### ČSOB Studentské konto plus

Konto určené mladým lidem ve věku od 15 do 28 let. Oproti běžným účtům a standardním kontům s ním nemusíte platit za výběry platební kartou z bankomatů ČSOB, za příchozí či odeslané platby, stejně jako za vybrané služby spojené s vedením účtu. Po dovršení věku 28 let je automatický přechod na některé ze standardních kont ČSOB.

Balíček obsahuje:

- čtvrtletní výpisy zasílané poštou (popř. měsíční výpis zasílaný elektronicky),
- platební kartu VISA Classic Student,
- elektronické bankovníctví,
- neomezený počet výběrů z bankomatů ČSOB v České republice,
- příchozí platby v rámci tuzemského korunového platebního styku,
- odeslané korunové platby zadané přes elektronické bankovníctví.

### ČSOB Dětské konto Slůně

Konto určené dětem od narození do 15 let věku. Prostředky uložené na kontě jsou k dispozici bez výpovědní lhůty.

Balíček obsahuje:

- založení a vedení účtu se čtvrtletními výpisy,
- vklady na konto zdarma,
- zřízení elektronického bankovníctví k nahlížení na účet,
- možnost vydání platební karty VISA Electron Baby od 8 let věku dítěte pro výběry z bankomatu (4 výběry měsíčně zdarma).

ČSOB zvýhodňuje studenty a děti nulovými poplatky (tabulka 6) za vedení účtu.

**Tabulka 6 Poplatky ČSOB**

<b>Konto</b>	<b>Poplatek</b>
ČSOB Konto	40Kč/měsíc
ČSOB Aktivní konto	90Kč/měsíc
ČSOB Exklusivní konto	400Kč/měsíc
ČSOB Studentské konto plus	0Kč
ČSOB Dětské konto Slůně	0Kč
CashBack	zdarma

*Zdroj: [10]*

Na jednu stranu vyšší poplatky za vedení účtu pro dospělé, na druhou stranu pro studenty a děti účet bez poplatku. Příplatek 115Kč pouze v případě zaslání výpisu z účtu poštou.

**Tabulka 7 Silné a slabé stránky ČSOB**

Silné stránky	Slabé stránky
Zvýhodnění účtů pro studenty a děti	Výše poplatků za vedení účtu

### 2.1.3 Komerční banka



Komerční banka byla založena v lednu roku 1990 vyčleněním obchodní činnosti z bývalé Státní banky československé. O dva roky později byla banka transformována na akciovou společnost a její akcie spadly pod správu Fondu národního majetku ČR a SR, která je uvolnila do kuponové privatizace. Od června 2001 patří do finanční skupiny Sociétés Générales představující čtvrtou nejsilnější finanční skupinu v Evropě. Komerční banka patří mezi přední bankovní instituce v České republice a v regionu střední a východní Evropy. KB je univerzální bankou se širokou nabídkou služeb v oblasti retailového, podnikového a investičního bankovníctví. Společnosti finanční skupiny Komerční banky nabízejí další specializované služby, mezi které patří penzijní připojištění, stavební spoření, faktoring, spotřebitelské úvěry a pojištění, dostupné prostřednictvím sítě poboček KB, přímého bankovníctví a vlastní distribuční sítě. V rámci pobočkové sítě Banka vybudovala 20 specializovaných business center pro střední podniky a municipality a 4 centra pro velké podniky. [11]



**Tabulka 8 Základní ukazatele Komerční banky k 31. 12.2009**

<b>Základní ukazatele obchodní činnosti</b>	
Průměrný přepočtený počet zaměstnanců	7 958
Počet obchodních míst	398
Počet klientů	1 620 000
Počet bankomatů	685
CashBack	Cca 1 600 smluvních obchodníků

*Zdroj: [11]*

### **Ideál konto**

Ideál konto je základní balíček bankovních produktů, který pokrývá základní škálu bankovních potřeb a je určeno všem fyzickým osobám - občanům.

Zahrnuje:

- běžný účet,
- platební kartu Bankokarta VISA Electron zdarma po celou dobu vedení účtu,
- jeden bezplatný výběr z bankomatů Komerční banky každý měsíc,
- možnost čerpat povolený debet ihned po otevření účtu až do výše 10 000 Kč,
- zadání trvalých příkazů a povolení inkasa včetně SIPO do tří měsíců od založení účtu zdarma.

### **Perfekt konto**

Je určeno fyzickým osobám – občanům od 18 let.

Perfekt konto obsahuje:

- běžný účet s měsíčním elektronickým výpisem,
- povolený debet až do výše 10 000 Kč,
- mezinárodní platební kartu,
- službu telefonického bankovníctví Expresní linky KB, internetového bankovníctví Mojebanka,
- dva bezplatné výběry z bankomatů Komerční banky každý měsíc,
- měsíčně dvě bezplatné transakce provedené přes internetové bankovníctví,
- možnost zasílání e-mailových zpráv při každé změně zůstatku,
- Perfekt karta zdarma po celou dobu vedení účtu,

### **Extra konto**

Je určeno fyzickým osobám – občanům od 18 let pro náročnější klienty.

Obsahuje:

- běžný účet,
- dvě mezinárodní platební karty s cestovním pojištěním,
- virtuální platební kartu pro internetové platby,
- kontokorent,
- běžný účet v EUR,
- všechny transakce prostřednictvím internetového a mobilního bankovníctví bez poplatku za účetní položku,
- došlé platby bez poplatku za účetní položku,
- dvě mezinárodní platební karty,
- cestovní pojištění i pro rodinné příslušníky,
- všechny výběry z bankomatů Komerční banky embosovanou kartou zdarma,
- jeden bezplatný výběr z bankomatu Komerční banky měsíčně elektronickou kartou,
- virtuální platební karta pro platby na internetu,
- zadání trvalých příkazů a povolení inkasa včetně SIPO do 3 měsíců od založení účtu zdarma.

### **Premium konto**

Je určeno fyzickým osobám – občanům od 18 let určený pro náročnější klienty. Zahrnuje:

- běžný účet s nadstandardním úročením,
- všechny běžné příkazy k úhradě zadané přes internet i mobilní telefon zdarma,
- dvě mezinárodní platební karty s cestovním pojištěním,
- virtuální platební kartu pro bezpečné internetové platby,
- kontokorent,
- zlatou platební kartu – MasterCard nebo VISA dle výběru,
- cestovní pojištění a doplňkové asistenční programy,
- zdarma všechny výběry z bankomatů Komerční banky,
- ovládání účtu prostřednictvím telefonu a internetu,
- všechny běžné platební příkazy v Kč prostřednictvím internetového a mobilního bankovníctví bez poplatku za účetní položku,
- zdarma příchozí platby a platby z trvalých příkazů a inkas i z jiných bank,
- virtuální platební kartu pro bezpečné platby na internetu,

- běžný účet v EUR,
- zadání trvalých příkazů a povolení inkasa vč. SIPO do tří měsíců od založení účtu zdarma.

### **Modré konto**

Je určeno fyzickým osobám – občanům od 18 let. Modré konto je balíček bankovních produktů, který pokrývá základní bankovní potřeby klienta za výhodnější cenu. Základní podmínkou pro zřízení Modrého konta je existence aktivní smlouvy na jakýkoliv produkt Modré pyramidy stavební spořitelny, a.s. Balíček zahrnuje:

- běžný účet v Kč,
- platební kartu,
- platební kartu Modrá karta VISA Electron,
- jeden výběr z bankomatu Komerční banky měsíčně zdarma,
- telefonní bankovníctví nebo internetové bankovníctví Mojebanka,
- zasílání měsíčního elektronického výpisu z účtu zdarma.

### **G2**

Konto G2 je určeno mladým od 15 do 19 let včetně studentů od 20 do 30 let, pokud jsou studenty řádného studia. Nabízí se ve dvou variantách, základní verze je zdarma, nadstandardní verze za poplatek 20 Kč měsíčně.

Základní balíček zahrnuje:

- běžný účet v Kč s možností kontokorentu do výše 20 000 Kč,
- mezinárodní elektronickou platební kartu Maestro,
- jeden výběr z bankomatu Komerční banky měsíčně zdarma,
- všechny příchozí transakce v Kč zdarma,
- telefonní a internetové bankovníctví,
- zasílání e-mailu o zůstatcích na účtu,
- zasílání výpisů s měsíční četností elektronicky nebo poštou,
- možnost získat roční bonus 333 Kč pro aktivní uživatele konta,
- při založení konta bonus 200 Kč za platnou ISIC kartu.

Nadstandardní balíček zahrnuje všechny produkty a služby základního balíčku a navíc:

- mezinárodní kartu MasterCard,
- cestovní pojištění zdarma,
- výběry z bankomatů Komerční banky zdarma,
- internetové bankovníctví Mojebanka,
- virtuální platební kartu e-Card pro bezpečné platby na internetu,
- EUR účet s mezinárodní kartou Maestro.

### Dětské konto

Dětské konto je určeno dětem od narození do 15 let.

Balíček zahrnuje:

- založení a vedení účtu,
- mezinárodní platební kartu Maestro se všemi výběry z bankomatů Komerční banky zdarma,
- vklady a výběry hotovosti zdarma,
- zasílání čtvrtletních, pololetních a ročních výpisů poštou zdarma.

**Tabulka 9 Poplatky Komerční banky**

Konto	Poplatky
Ideal konto	22Kč/měsíc
Perfekt konto	49Kč/měsíc
Extra konto	125Kč/měsíc
Premium konto	325Kč/měsíc
Modré konto	zdarma k účtu Stavebního spoření
Dětské konto	zdarma
G2 základní balíček	zdarma
G2 balíček nadstandard	20Kč/měsíc
CashBack	zdarma

*Zdroj: [11]*

Komerční banka zvyhodňuje studenty a děti (tabulka 9) nulovými poplatky za vedení účtu. U produktu Ideal konto má nízký poplatek za vedení účtu, pozitivním je vedení účtu zdarma jako věrnostní bonus k účtu Stavebního spoření.

**Tabulka 10 Silné a slabé stránky Komerční banky**

Silné stránky	Slabé stránky
Zaměření na podnikatelský sektor	Poplatek za zjištění zůstatku přes bankomat
	Dražší poplatky

## 2.1.4 Česká spořitelna



Kořeny České spořitelny sahají do roku 1825, kdy zahájila činnost Spořitelna česká, nejstarší právní předchůdce České spořitelny. Na tradici českého a později československého spořitelnictví navázala v roce 1992 Česká spořitelna jako akciová společnost. Od roku 2000 je Česká spořitelna členem silné středoevropské Erste Group. V červenci roku 2001 úspěšně dokončila svou transformaci, která se zaměřila na zlepšení všech klíčových součástí banky. Česká spořitelna se zaměřuje především na drobné klienty, jejichž počet dosahuje 5,3 milionů., na malé a střední firmy, na města a obce. Nezastupitelnou roli hraje také ve financování velkých korporací a v poskytování služeb v oblasti finančních trhů. Na českém kapitálovém trhu patří Česká spořitelna mezi významné obchodníky s cennými papíry. [13]

**Tabulka 11 Základní ukazatele České spořitelny k 31. 12. 2009**

Základní ukazatele obchodní činnosti	
Počet poboček České spořitelny	660
Počet klientů	5 272 785
Počet bankomatů	1 218
CashBack	V obchodech s označením Visa Cashback (Globus, Interspar a další).

*Zdroj: [24]*

## **Osobní účet**

Osobní účet je určen pro:

- fyzické osoby, občany České republiky starší 18 let,
- fyzické osoby, cizí státní příslušníky starší 18 let.

Produkty a služby poskytované k Osobnímu účtu jsou rozděleny na:

- standard,
- plus,
- speciál.

## **Produkty a služby Standard**

V rámci balíčku lze zvolit:

- debetní karty: mezinárodní embosované karty: VISA Classic Partner, MasterCard Standard Partner, elektronické debetní karty: Maestro, VISA Electron,
- výběry z bankomatu České spořitelny zdarma,
- SERVIS 24 - Telebanking, Internetbanking, GSM banking,
- platby v rámci České spořitelny zdarma,
- kontokorent až do 20 000Kč,
- zůstatkové SMS.

## **Produkty a služby Plus**

- mezinárodní embosované debetní karty Gold Partner: VISA Gold Partner, MasterCard Gold Partner,
- platby v rámci České Republiky zdarma.

## **Produkty a služby Speciál**

- pojištění schopnosti platit pravidelné výdaje, které se vážou na finanční služby bankovních domů, splátkových a leasingových společností,
- cestovní pojištění pro cesty do zahraničí s trvalou platností po celém světě a pojistným krytím léčebných výloh,
- úrazové pojištění s odškodným v případě trvalých následků úrazu,
- pojištění platební karty,
- asistenční služba pro motoristy a domácnosti.

**Tabulka 12 Poplatky České spořitelny**

Konto	Poplatky
Osobní účet služba Standard	od 29Kč/měsíc
Osobní účet služba Plus	od 159Kč/měsíc
CashBack - za transakci	4Kč

*Zdroj: [24]*

Klient si na základě služeb, které chce využívat zvolí produkt, který mu vyhovuje. Nastavení účtu může kdykoliv změnit.

**Tabulka 13 Silné a slabé stránky České spořitelny**

Silné stránky	Slabé stránky
Vysoký počet bankomatů – výběry zdarma	Nepřehlednost programů
Tradice	Složité produktové sady
Vysoký počet retailových klientů	Zpoplatnění služby CashBack
Poplatkové prázdniny (odpuštěné poplatky na určité období)	

## 2.1.5 GE Money Bank



General Electric (GE) Money Bank je součástí společnosti, u jejíhož zrodu stál před sto lety zakladatel, americký vynálezce Thomas Edison, který přišel s geniální myšlenkou spojení několika podniků pod jednu společnost, která bude vystupovat navenek jednotně. Takto ve skutečnosti pracuje GE dodnes. Samotná činnost General Electric zasahuje do mnoha nejrůznějších oblastí jako například stavebnictví, doprava, zdravotnictví, telekomunikace nebo média. Jedinečnost této banky je především v tom, že se stále snaží inovovat svou nabídku. Nové možnosti, které jsou stále nabízeny, poskytují běžným občanům stejné

možnosti, jaké mají kupříkladu střední podniky. V České republice působícími tři sekce, které spadají do působnosti GE Money - GE Money Bank, GE Money Multiservis a GE Money Auto. GE Money Bank nabízí svým zákazníkům možnost založení účtu, spoření, půjčky, hypotéky a investování. Silná a dlouhá tradice dává této bance to, co každý klient očekává, jistotu, že se o své peníze nemusí obávat. [14]

**Tabulka 14 Základní ukazatele Ge Money Bank k 31. 12.2009**

<b>Základní ukazatele obchodní činnosti</b>	
Počet obchodních míst	225
Počet klientů	1 048 892
Počet bankomatů	625
CashBack	V obchodech s označením Visa Cashback (Globus, Interspar a další).

*Zdroj: [15]*

## **Genius Active**

K účtu Genius Active za 119 Kč měsíčně zdarma:

- veškeré výběry ze sítě bankomatů GE Money Bank v ČR,
- služby přímého bankovníctví a jejich využívání – Internet Banka, Mobil Banka, Telefon Banka,
- veškeré příchozí a odchozí transakce realizované elektronicky,
- odměna až 5 % z plateb kartou u vybraných partnerů věrnostního programu bene+,
- operace s trvalými příkazy, inkasy a SIPO,
- vedení a využívání 2 debetních platebních karet (Maestro, MasterCard) a karty pro internetové nakupování,
- zasílání měsíčního eVýpisu,
- služba Infolimit, se kterou klient ví, kolik si může půjčit,
- vedení služby Flexikredit – kontokorent s možností přečerpat účet do mínusu,
- vedení a využívání Spořicího účtu,
- využívání služby SMS servis, včetně 50 zaslaných SMS měsíčně zdarma,
- 1 vklad hotovosti na pobočce měsíčně.



## **Genius Gold**

Konto Genius Gold určené nejnáročnějším klientům, kteří ocení množství výhod, jako jsou:

- jednu zlatou platební kartu MasterCard Gold,
- jednu platební kartu Maestro nebo MasterCard,
- kartu pro nákupy na internetu,
- příchozí platby zdarma,
- odchozí transakce zadané elektronicky zdarma,
- 1 vklad hotovosti měsíčně na obchodním místě zdarma,
- všechny výběry z bankomatů GE Money Bank zdarma,
- služby přímého bankovníctví – Internet Banka, Mobil Banka, Telefon Banka,
- 50 SMS zdarma v rámci SMS servisu,
- měsíční e-Výpis,
- založení a vedení Flexikreditu – kontokorentního úvěru.

## **Konto Genius**

Základem je běžný účet, ke kterému lze vybrat z nabídky až dvě bankovní služby zdarma. Takto složené konto na míru vyjde levněji, než si jednotlivé služby zřídit samostatně. Konto Genius obsahuje:

- 2 debetní platební karty (MasterCard, Maestro) a karty pro internetové nakupování,
- zdarma první dva výběry v měsíci ze sítě bankomatů GE Money Bank v ČR,
- zdarma kdykoliv zařadit novou službu či vypustit nevyužívanou službu, např. vedení platební karty, Flexikredit (kontokorent), služby přímého bankovníctví Internet Banka, Mobil Banka nebo Telefon Banka apod.,
- zdarma zadávat trvalé platební příkazy a SIPO (s přímým bankovníctvím navíc zdarma platební příkazy měnit a rušit),
- zasílání měsíčního elektronického e-Výpisu zdarma,
- získávat informace o pohybech na běžném účtu na mobilní telefon prostřednictvím služby sms servis.

## **Dětský účet**

Účet Dětský Genius je určen pro děti do 15 let. Od 8 let věku si děti mohou vybírat z bankomatu kapesné.

- pro založení účtu není nutná osobní přítomnost dítěte,
- zdarma založení, vedení a zrušení účtu,
- zdarma jeden vklad a jeden výběr hotovosti na pobočce v měsíci,
- s peněžními prostředky mohou nakládat oba rodiče, a to buď společně, nebo každý samostatně,
- zdarma platební karta Dětské Maestro určená pouze pro výběr hotovosti z bankomatů
- zdarma 2 výběry z bankomatů sítě GE Money Bank měsíčně,
- zdarma standardní měsíční výpis nebo elektronický eVýpis,
- všechny příchozí platby na účet bez poplatku,
- zdarma pojistný program Dětské pojištění – pojištění trvalých následků úrazu (200 000 Kč) – pojistné hradí GE Money Bank,
- pojistný program Dětské pojištění Plus – pojištění pro případ trvalé invalidity následkem úrazu dítěte s pojistnou částkou dalších 250 000 Kč (celkem tedy 450 000 Kč) a měsíční renta pro dítě v případě úmrtí následkem úrazu zákonného zástupce dítěte až do 18 let věku dítěte, a to ve výši až 2 700 Kč za měsíc.

## **Genius student**

Jedná se o běžný účet vedený v Kč určený studentům od 15 do 27 let s těmito výhodami:

- zřízení, vedení a zrušení účtu zdarma,
- zdarma veškeré výběry z bankomatů sítě GE Money Bank,
- zdarma měsíční elektronické výpisy (eVýpis),
- kompletní přehled o dění na účtu prostřednictvím SMS zpráv,
- zdarma všechny příchozí platby na účet,
- zdarma zadávání trvalých platebních příkazů a ostatních pravidelných plateb,
- klient může získat až 900,- Kč v případě, že doporučí až 3 kamarády, kteří si u Ge Money Bank také založí účet.

**Tabulka 15 Poplatky Ge Money Bank**

Konto	Poplatek
Genius Activ	119 Kč/měsíc
Genius Gold	499 Kč/měsíc
Konto Genius	89 Kč/měsíc
Dětský Genius	zdarma
Genius Student	zdarma
CashBack – za transakci	5Kč

*Zdroj: [15]*

Komerční banka v případě Ideal konta má nízký poplatek za vedení účtu a pozitivní je věrnostní bonus vedení účtu zdarma k účtu Stavebního spoření.

**Tabulka 16 Silné a slabé stránky Ge Money Bank**

Silné stránky	Slabé stránky
Nízké bankovní poplatky	Zpoplatnění služby CashBack
Bonus za získání nového klienta	

## 2.1.6 mBank



mBank je dceřinnou společností polské banky BRE Bank, která je vlastněná německou Commerzbank a vstoupila na český trh v listopadu 2007. Nabídka produktů a služeb zahrnuje v první fázi osobní a spořicí účty a platební karty, dále pak hypoteční úvěry, spotřebitelské půjčky a kreditní karty s charakteristickým delfínem. Jedná se o banku osvobozenou od zbytečných poplatků. Klienti jsou obsluhováni prostřednictvím Finančních center ve větších městech a mKiosky v největších obchodních centrech. Klient v nich má k dispozici

terminál se stálým přístupem na internet k obsluze svých účtů, telefony s přímým spojením na call centrum banky a finanční poradce. Hlavním distribučním kanálem zůstává internet a telefon - pomocí nich může mít klient nepřetržitý přehled o svých financích. mBank je otevřená banka, která chce znát názory svých klientů. Na svých webových stránkách používá nástroje komunikace – mFórum a mBlog. Zde mohou stávající i potencionální klienti pohodlně a aktivně diskutovat mezi sebou i se specialisty či běžnými zaměstnanci mBank. [16]

Banka klade důraz zejména na cenu, kvalitu služeb a pohodlí, dále na jednoduchost poskytovaných služeb a otevřené jednání. Co se týče cen za poskytované služby a produkty, snaží se mBanka o to, aby klient platil jen za to, co je doopravdy nutné. U osobních účtů se neplatí za příchozí a odchozí platby, za vedení účtu, k dispozici je určitý počet výběrů z bankomatu v měsíci zdarma apod. Krédem banky také není zavádět všechny inovace, které se ve světě bankovníctví objeví. V oblasti inovací je pro klienty mBanky samozřejmý přehled o stavu na účtu bez návštěvy banky samotné. Vše se může jednoduše dít díky telefonu či internetového bankovníctví. Průvodním jevem je jednoduchost.

**Tabulka 17 Základní ukazatele mBank**

<b>Základní ukazatele obchodní činnosti</b>	
Počet obchodních míst	10 finančních center, 17 mKiosků
Počet bankomatů	Žádný
Počet klientů	Cca 182 000
CashBack	V obchodech s označením Visa Cashback (Globus, Interspar a další).

*Zdroj: [16]*

### **Produkt: m Konto**

- bezplatný přístup ke kontu pomocí internetu a telefonu,
- založení a správa účtu zdarma,
- embosovaná platební karta Visa Classic zdarma,
- tři výběry měsíčně z jakéhokoliv bankomatu zdarma,
- výběry z bankomatů v zahraničí zdarma,
- odchozí i příchozí platby zdarma,
- možnost nastavení trvalých příkazů a předdefinovaných příjemců zdarma,

**Tabulka 18 Silné a slabé stránky mBank**

Silné stránky	Slabé stránky
Nulové poplatky	Počet poboček
Tři výběry z jakéhokoliv bankomatu zdarma	Nelze provádět hotovostní operace
Nástroje komunikace – mFórum a mBlog	Nenabízí kontokorentní účet
Terminál se stálým přístupem na internet	
Jednoduchost	

## 2.2 Průzkum vnímání motivů respondentů

Průzkum byl proveden ve spolupráci s poštou Žďár nad Sázavou 1. Dotazníkem byli osloveni respondenti (senioři) v menších obcích, kterým je doručován důchod v hotovosti, i těm, kterým se důchod nedoručuje. Ve svém průzkumu jsem se zaměřila na zjištění, co je v souvislosti s běžnými účty pro tyto klienty z jejich pohledu nejdůležitější. Dotazník, který je přílohou č. 2, byl distribuován do 120 domácností s návratností 63 dotazníků, což představuje 52,5% návratnost.

### Vyhodnocení dotazníku

Smyslem otázek v dotazníku bylo zjistit, jak velkou důležitost mají pro respondenty tato kritéria: nízké poplatky, dostupnost, vysoké úroky a důvěryhodnost banky v souvislosti s běžným účtem. Respondenti, kteří mají běžný účet byli dotázáni, jak často a kde vybírají hotovost ze svého běžného účtu.

*Otázka č. 1 – Co považujete při založení běžného účtu za důležité?*

Na tuto otázku měli respondenti označit důležitost u každého kritéria ohodnocením: velmi důležité, méně důležité a nedůležité.

Pro účely vyhodnocení této otázky byly přiřazeny k uvedeným kvalitativním odpovědím tyto hodnoty:

**Tabulka 19 Bodovací stupnice**

velmi důležité	1
méně důležité	0
nedůležité	-1

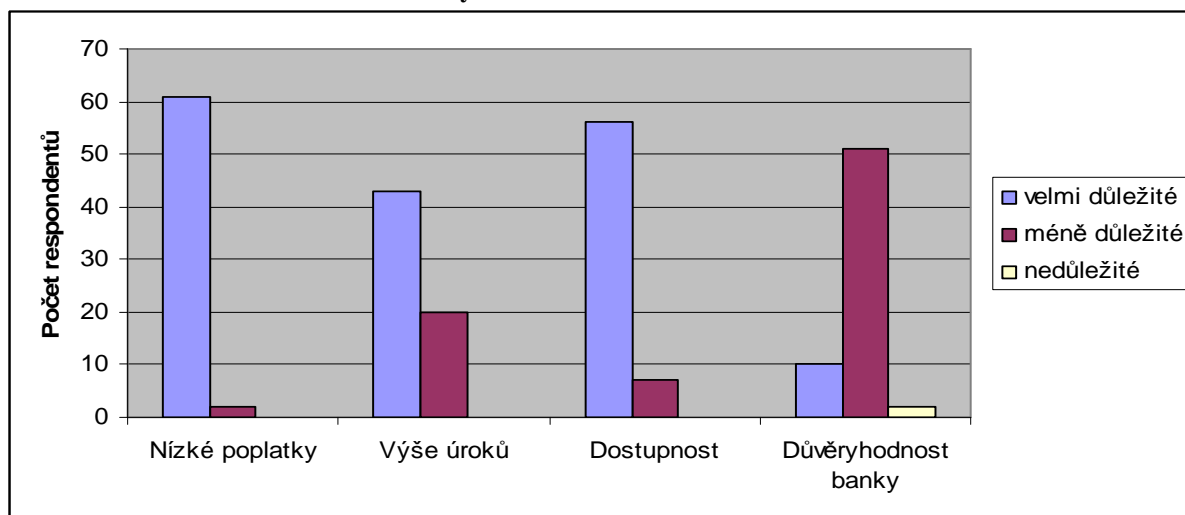
**Tabulka 20 Četnosti dle jednotlivých kritérií**

	Četnost			Relativní četnost [%]		
	1	0	-1	1	0	-1
<i>Nízké poplatky</i>	61	2		35,88	2,5	
<i>Výše úroků</i>	43	20		25,29	25	
<i>Dostupnost</i>	56	7		32,94	8,75	
<i>Důvěryhodnost banky</i>	10	51	2	5,882	63,75	100
<b>Σ</b>	170	80	2	100	100	100

Nejčtetnější označení respondentů „velmi důležité“ jsou v kritériu nízké poplatky (vedení účtu, platby, výběr hotovosti), na druhém místě dostupnost (výběr hotovosti, podání platebních příkazů), na třetím místě výše úroků a za nejméně důležité považují důvěryhodnost banky.

Na obrázku č. 6 jsou pro větší vypovídající schopnost odpovědi respondentů znázorněny.

**Obrázek 6 Důležitost v souvislosti s běžným účtem**



Zdroj: výsledky dotazníků

Další otázka byla zaměřena na respondenty, kteří běžný účet již mají a zjistit, jak často a kde vybírají hotovost z účtu.

*Otázka č. 2 – Kde vybíráte hotovost z běžného účtu?*

**Tabulka 21 Výběry respondentů v hotovosti**

	<i>Cash back</i>	<i>Bankomat</i>	<i>Pobočka</i>
<i>K výběru hotovosti využívá</i>	25	48	7

*Otázka č. 3 – Jak často vybíráte hotovost z běžného účtu?*

**Tabulka 22 Četnost výběrů hotovosti**

<i>Jak často měsíčně</i>	<i>Četnosti</i>			
	<i>1x</i>	<i>2x</i>	<i>3x</i>	<i>4x</i>
<i>Počet respondentů</i>	15	20	15	5
	<i>Ø 3x</i>			

Z 63 dotázaných vlastní účet 55 respondentů, 8 respondentů běžný účet nevlastní. Z tabulek č. 21 a 22 je zřejmé, že respondenti, kteří běžný účet mají, dávají přednost výběru hotovosti v bankomatech před výběrem na pobočce banky. Respondenti vlastníci běžný účet, vybírají hotovost průměrně třikrát za měsíc. Službu Cash Back využívá 40% respondentů.

## 2.3 Zhodnocení

Na základě zjištěných informací o produktech jednotlivých společností a zjištění názorů respondentů je v následující části provedeno srovnání z pohledu zákazníka.

### **Cena spojená s běžným účtem – náklady klienta**

S bankovními službami jsou spojené poplatky, které si banka účtuje. Ty mají při rozhodování klienta nemalý vliv a je třeba se s nimi seznámit ještě před založením účtu. Může jít o poplatky za:

- založení, vedení a zrušení běžného účtu,
- vklad nebo výběr na přepážce,
- výběr z bankomatu vlastní banky,
- výběr z bankomatu cizí banky nebo z bankomatu v zahraničí,
- poplatek za příchozí a odchozí platby v bance nebo do/z jiné banky,
- za zřízení, změnu nebo zrušení trvalého příkazu a jiné.

Na druhé straně má nezanedbatelný vliv i to, jakou částku klient dostane za to, že dá k dispozici své peníze bance (kolik mu peníze na účtu vydělají).

- výše úroků

Pro lepší vypovídající schopnost jsou v příloze 1 uvedeny poplatky za bankovní služby a výše úročení jednotlivých produktů. Samotná cena není ovšem neměnná, společnosti aktualizují své sazebníky a snižují či zvyšují poplatky za své služby. Např. Komerční banka chystá změnu sazebníku k 1. 7. 2010. Z porovnání jsem záměrně vynechala mBank, jelikož má nulové poplatky, což je dáno tím, že klienti mBank mohou využívat pouze elektronické bankovníctví a dále tím, že mBank nemá kamenné pobočky.

- Úroky se pohybují podle zvoleného produktu od 0,01% do 1,5% p.a., nejvyšší úročení má produkt Genius Gold Ge Money bank, (Poštovní spořitelna 0,05%).
- Nejvyšší poplatek Genius Gold Ge Money bank za vedení účtu (499Kč) v souvislosti s využívanými službami, nejnižší Ideal konto Komerční banky 22Kč (Poštovní spořitelna 34Kč).
- Poplatek za vklad na přepážce pobočky:
  - Komerční banka zdarma,
  - ČSOB a Ge Money Bank - 6Kč,
  - Poštovní spořitelna a Česká spořitelna 8Kč.



- Výběr na přepážce pobočky má nejdražší Komerční banka a Ge Money bank 60Kč, nejlevnější Osobní účet České spořitelny 23Kč, (Poštovní spořitelna 26Kč).
- Výběry z vlastního bankomatu se velice těžko porovnávají, některé produkty v sobě zahrnují určitý počet výběrů zdarma, ať již z vlastního, či z cizího bankomatu. Nevyšší poplatek Konto Genius Ge Money bank výběr 15Kč (zdarma 2 výběry v měsíci, Activ a Gold zdarma), nejnižší 5Kč Poštovní spořitelna (2 výběry v měsíci zdarma) a Komerční banka (Premium a Extra konto zdarma). mBanka poskytuje 3 výběry zdarma, 4. a další výběr za 35Kč.
- Výběr z cizího bankomatu Ge Money bank a Komerční banka 35Kč, ČSOB zpoplatňuje výběr z cizího bankomatu 30Kč, Česká spořitelna 25Kč a Poštovní spořitelna 26Kč.

### **Dostupnost – klientovo pohodlí**

Důvodem, proč se klient rozhodne pro konkrétní banku (mimo rozsahu nabízených služeb, výší poplatků a úroků), může být počet bankomatů banky a dostupnost poboček (tabulka 23).

**Tabulka 23 Počet obchodních míst a bankomatů k 31.12.2009**

<b>Banka</b>	<b>Počet obchodních míst</b>	<b>Počet bankomatů 2009</b>
Poštovní spořitelna a	3 320	734
Československá obchodní banka	237	
Komerční banka	398	685
Česká spořitelna	660	1 218
Ge money bank	225	625
m Bank	27	x

*Zdroj: jednotlivé společnosti*

Největším počtem bankomatů disponuje Česká spořitelna, nejvíce obchodních míst má Poštovní spořitelna díky distribuční síti České pošty. Každá společnost se snaží neustále navyšovat počet vlastních bankomatů, a to z důvodu udržení svých klientů. Na posledním místě je mBank, bez vlastních bankomatů s pouze 27 obchodními místy.

V porovnání výše ceny za poplatky s ostatními bankami vychází nejlépe Česká spořitelna, která má poplatky oproti Poštovní spořitelně nižší. Klient Poštovní spořitelny má o 0,04% vyšší zhodnocení než klient České spořitelny, což nepovažuji za výhodu, jelikož běžný účet k uchování vyšších částek není určen.

Při srovnání počtu obchodních míst má největší počet poboček Poštovní spořitelna 3 320, nejmenší počet mBank 27 a 225 Ge Money bank, vlastních bankomatů má nejvíce Česká spořitelna, nejméně 625 Ge money bank.

Současné produkty Poštovní spořitelny jsou srovnatelné s ostatními společnostmi, jako nevýhodu považují vyšší poplatky než u mBank a České spořitelny, jelikož respondenti považují nízké poplatky za nejvíce důležité. Na druhém místě důležitosti je dostupnost, a proto doporučuji zaměřit se ještě více na obyvatelstvo žijící na venkově. Jelikož průzkum mínění byl mířen na seniory a z jejich odpovědí vyplývá, že k výběru hotovosti nejvíce využívají bankomaty ve městě, doporučuji zvýšit komfort pro tyto klienty a umožnit jim výběr hotovosti jiným způsobem.

Nevýhoda pro Poštovní spořitelnu může být i obsluha na velkých poštách, kdy klient bývá obsloužen společně se zákazníky České pošty. Proto navrhuji využití nových technologií na velkých poštách, aby klient Poštovní spořitelny mohl být rychleji a kvalitně odbaven bez účasti přepážkových pracovníků.

Na základě uvedených zjištění navrhuji v další části řešení pro posílení konkurenčního postavení České pošty, s.p. se zaměřením na dostupnost výběru hotovosti v obcích a dostupnost bezhotovostních plateb.

### 3 NÁVRH NA ZVÝŠENÍ KONKURENCESCHOPNOSTI ČESKÉ POŠTY, S.P.

Konkurence v bankovních službách pro občany je velká a dá se očekávat příliv nových společností. Na bankovní trh vstupují nové společnosti, které se chystají převést klienty zavedeným ústavům. K udržení na trhu je nutné zvyšování kvality stávajících a zavádění nových služeb, které klienti vyžadují. Cenu bankovních služeb může převážit dostupnost poboček a bankomatů, šíře služeb nabízených bankou - zejména těch, které klient využívá nebo administrativní náročnost změny. Důvodem, proč jsem se zaměřila na venkovské obyvatelstvo, je především vyšší potenciál vůči městu. Ten je dán počtem důchodců. Jednak se jejich počet zvyšuje tím, že lidé odcházející do důchodu se stěhují na venkov, ale především tím, že již nedojíždí za prací a nemají tudíž stejné možnosti, jaké poskytuje město. Poštovní spořitelna je svou nabídkou orientovaná na venkovské obyvatelstvo a navrhovaným řešením se může ještě více venkovu přiblížit. Důchodce zmiňuji hlavně proto, že je omezena jejich mobilita. Zvýšení dostupnosti v čase i v místě je velkou příležitostí a šancí pro získání klientů, kteří mají účet u jiných bank.

Na základě zhodnocení v předchozí části a z výše uvedených důvodů doporučuji pro zvýšení konkurenceschopnosti České pošty, s.p.v oblasti poskytování účtů pro fyzické osoby přijmout tyto návrhy:

- 1 Návrh na zavedení služby sběrné boxy
- 2 Návrh na zřízení terminálu s přístupem na internet
- 3 Návrh na dostupnost finanční hotovosti na vesnicích - Návrh na vybavení poštovních doručovatelů PDA

#### **3.1 Návrh na zavedení služby sběrné boxy**

Jednou z cest, jak zvýšit komfort pro klienta a ušetřit jeho čas i peníze, navrhuji zavedení služby sběrného boxu, se kterou již mají dobré zkušenosti některé z konkurenčních společností. Služba sběrného boxu - jeden z kanálů, který by mohli klienti využít pro zadávání platebních příkazů. Pokud by klient nechtěl podávání příkazů prostřednictvím služby sběrného boxu využít, mohl by tuto službu u svého účtu zakázat. Nový klient se už při zakládání účtu rozhodne, zda chce tuto službu využívat. Ovšem požádat o zablokování této služby by bylo možné i kdykoliv později a bezplatně. Schránka sběrného boxu by byla

umístěna na těchto poštách v prostoru pro veřejnost, kam klient vhodí kupříkladu příkaz k úhradě, který chce zaplatit ze svého účtu.

Princip fungování služby sběrných boxů: Do předepsaného formuláře klient vyplní veškeré požadované údaje o platbě, podepíše se, formulář si orazítkuje razítkem, originál vhodí do sběrného boxu a kopii si ponechá. Vše by probíhalo bez součinnosti s kýmkoliv u přepážky pošty, bez čekání a rychleji. Určená pracovníce ve stanovenou hodinu nashromážděné příkazy z boxu vyjme a následně zpracuje.

Aby vše proběhlo úspěšně, musí být na účtu v první řadě dostatek peněz. Dále pak je třeba správně vyplnit příkaz a jeho povinné náležitosti. Převáděná částka také nesmí překračovat bezpečnostní limit služby. Zásadní roli hraje rovněž podpis. Ten by měl dokonale odpovídat podpisovému vzoru účtu plátce. V případě, že by nebylo cokoli z toho splněno, příkaz nebude proveden. O neprovedení příkazu bude klient informován písemně. Rychlost zpracování, a tedy následného převodu peněz z účtu by byla samozřejmě stejná jako při podání u přepážky.

**Tabulka 24 Výhody a rizika návrhu služby sběrného boxu**

	Výhody		Rizika
<b>Sběrné boxy</b>	<b>Pro Českou poštu</b>	Úspora pracovníků Využití pro připomínky a náměty klientů	Nižší bezpečnost spočívající v možnosti zfalšování podpisu klienta
	<b>Pro klienta</b>	Zvýšení komfortu poskytovaných bankovních služeb - rychlost, dostupnost	

Transakce, které by bylo možné službou Sběrného boxu využít:

- jednorázový příkaz k úhradě/převodu,
- jednorázový příkaz k inkasu,
- hromadný příkaz k úhradě/převodu,
- hromadný příkaz k inkasu,
- trvalý příkaz k úhradě/převodu,
- trvalý příkaz k inkasu,
- svolení k inkasu,
- objednávka tiskopisů.

Služba sběrných boxů zajistí větší nezávislost na přepážkách. Díky ní klient může své bankovní operace provádět mnohem rychleji a pružněji. Nemusí čekat na jeho vyplnění pracovníkem u přepážky. Je na klientovi, zda jej vyplní doma, v kanceláři nebo na poště. Stačí vyplněný příkaz vhodit do sběrného boxu a určený pracovník pošty zajistí jeho standardní zpracování.

### 3.2 Návrh na zřízení terminálu s přístupem na internet

Alternativním řešením služby sběrného boxu je samoobslužné zařízení. Toto samoobslužné zařízení umožní držitelům karet naskenovat a následně uhradit složenky typu A a příkazy k úhradě. U dokladů SIPO, které mají čárový kód, klient pouze přiloží kód ke speciální čtečce, údaje se načtou a poté je provedena platba. Díky tomu je zadání platebního příkazu velmi rychlé a pohodlné. Čtečka čárových kódů ve tvaru krabičky se na bankomatu nachází přímo pod vstupem pro platební kartu. Při volbě platby SIPO v bankomatu je klient dotázán, zda má u sebe originální doklad. Pokud zvolí ANO, rozsvítí se čtečka (červený paprsek) a na obrazovce se objeví výzva k přiložení čárového kódu na dokladu do prostoru paprsku. Takto se načte částka a variabilní symbol, klient poté ještě přes klávesnici doplní spojovací číslo (není obsaženo v čárovém kódu), celé zadání potvrdí, a tím odešle ke zpracování. Klient může detaily platebního příkazu také zadat přímo přes klávesnici. Číslo účtu příkazce klient zadávat nemusí, automaticky se totiž předvyplní číslo účtu vázané k platební kartě, kterou se klient v bankomatu identifikoval. Jako doklad o úhradě se vytiskne potvrzení – viz. obrázek 7.

Obrázek 7 Potvrzení o transakci



Zdroj: [25]

Transakce, které by bylo možné terminálem provádět:

- platba jednorázového příkazu k úhradě/převodu,
- platba poštovních poukázek typu A,
- úhrada platebních dokladů SIPO.

Terminál navrhuji umístit na velkých poštách, kde je počet bezhotovostních transakcí vysoký. V okrese Žďár nad Sázavou navrhuji pouze poštu Žďár nad Sázavou 1. Toto zařízení by zvýšilo efektivnost pošty, přepážkové pracovníce by získaly více časového prostoru k prodeji ostatních produktů. Podmínkou ale je, že si jednoduché transakce bude víc klientů dělat samo, a na přepážkách se budou moci víc věnovat složitějším službám.

**Tabulka 25 Výhody a rizika návrhu na samoobslužný terminál**

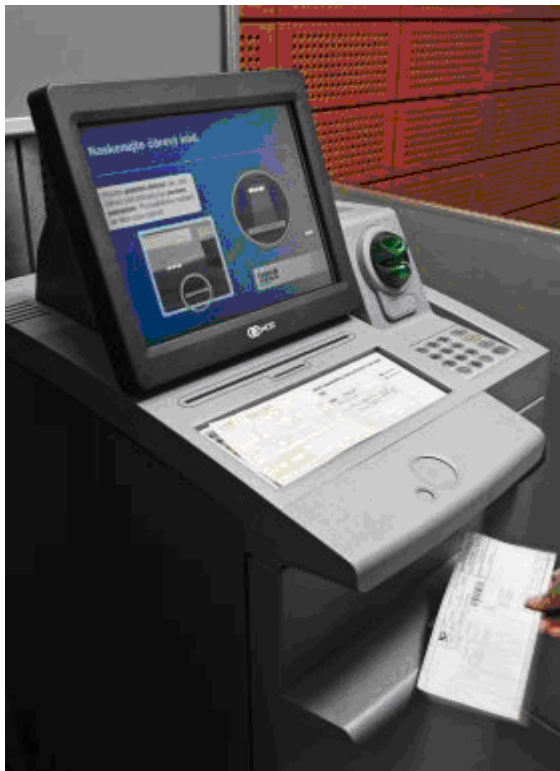
	Výhody		Rizika
Terminál s přístupem na internet	Pro Českou poštu	Samoobslužné, bezpečné Úspora pracovníků Prestiž - zařízení odpovídající technickému pokroku	Vysoké pořizovací náklady
	Pro klienta	Úspora času Přístup k internetovému bankovníctví Nezávislost na přepážkové obsluze	

Vybavení a výhody transakčního terminálu:

- obsahuje GPRS modem, který umožňuje bezdrátové připojení,
- obsahuje programovatelný router určený pro malé a střední velikosti integrovaných platebních sítí,
- umožňuje přenášet data těmito druhy připojení: ISDN, GPRS, CDMA, WiFi,
- zařízení lze připojit k POS různými vstupy: USB, sériové, Ethernet, Bluetooth,
- díky síti procesorů (Intel Xscale), má vysoký výkon a umožňuje flexibilní řešení k implementaci nových rentabilních služeb,
- používá bezpečnostní protokoly, které umožňují bezpečně přenášet data přes všechny druhy sítí. [27]

Transakční terminály (na obrázku 8) představují novou generaci bezhotovostního placení. A to jednak díky rychlému vyřízení platby, a dále také z hlediska bezpečnosti, protože klient se před provedením transakce identifikuje platební kartou a zadáním PIN.

**Obrázek 8 Samoobslužné zařízení**



*Zdroj: [26]*

Transakční terminály mají ještě dalších osm funkcí, obdobných těm, které nabízejí bankomaty. Jde například o dobítí kreditu mobilního telefonu či zjištění zůstatku na účtu. Zařízení však na rozdíl od bankomatů neumožňuje výběr hotovosti.

### **3.3 Návrh na vybavení poštovních doručovatelů PDA**

Z důvodu zvýšení dostupnosti finanční hotovosti a nezávislosti klienta spojené s jeho mobilitou, navrhuji zvýšit dostupnost finanční hotovosti na vesnicích. Ve městě je zcela běžné, že si klient vyzvedne své finance v kamenné pobočce nebo v bankomatu. Cena za výběr je závislá na tom, zda je výběr uskutečněn z bankomatu společnosti, kde je účet veden, nebo z bankomatu jiné bankovní společnosti. Jaké však má možnosti člověk bydlící na vesnici, kde není pošta ani bankomat? V případě Poštovní spořitelny klient musí k nejbližší

poště. Tím se může stát závislým na dopravním spojení z místa bydliště, které pro něj může být omezující.

Tento návrh je využitím příležitosti v každodenní návštěvě poštovního doručovatele v obci. Pro obsluhu klientů při běžné doručovací pochůzce navrhuji vybavit přespolní doručovatele PDA (osobním digitálním zařízením) iPA 280 firmy Ingenico.

**Tabulka 26 Výhody a rizika návrhu na vybavení doručovatelů PDA**

	<b>Výhody</b>		<b>Rizika</b>
<b>Vybavení poštovních doručovatelů PDA</b>	<b>Pro Českou poštu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Získání nových klientů v obci (důchodci, ženy v domácnosti, místní živnostníci)</li> <li>Zvýšení firemní prestiže</li> <li>Možnost potenciálního využití k novým službám</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vysoké pořizovací náklady</li> <li>Zvýšená potřeba finanční hotovosti u doručovatelů</li> <li>Větší časová náročnost pro doručovatele</li> </ul>
	<b>Pro klienta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Úspora času</li> <li>Zvýšení konkurenceschopnosti oproti jiným bankám</li> <li>Možnost bezhotovostních úhrad</li> <li>Zvýšení dostupnosti bankovních služeb</li> <li>Zvýšení komfortu obsluhy poštovních služeb</li> </ul>	

Univerzální platební PDA iPA280 (na obrázku 9) je navržen pro mobilní použití. Je kompaktní, elegantní a lehké i odolné, aby se vypořádalo i s takovým pracovním prostředím, jako je náročná práce poštovního doručovatele. Umožňuje okamžitý přístup ke stále dostupným aplikacím, od databázových a webových firemních aplikací. Sada bezdrátových komunikačních rozhraní, zahrnující Bluetooth, WiFi a GPRS zaručuje flexibilní mobilní provoz. iPA 280 je ideálním řešením pro poštu, kde mobilita, platba, bezpečnost, flexibilita, pohodlí a služby pro zákazníky jsou klíčovými prvky. [17]

Postup při žádosti klienta o výběr hotovosti u přespolního doručovatele: Klient vloží kartu do platebního modulu, zadá PIN a potvrdí výši částky, kterou chce vybírat. Poté následuje autorizace na serveru, po úspěšné autorizaci bude vytištěna stvrzenka ve dvojnásobném vyhotovení, originál klient podepíše a průpis si ponechá. Doručovatel uschová podepsanou stvrzenku a provede výplatu hotovosti. K vyúčtování transakcí po skončení pochůzky se na



poště terminál připojí pomocí USB k počítači a data budou přenesena do systému APOST. Následně se provede klasické vyúčtování.

**Obrázek 9 PDA iPA280**



*Zdroj: [22]*

Vybavení a výhody zařízení:

- dotykový displej, klávesnice, podporuje snímání čárových kódů,
- rozsáhlý výběr připojení - včetně GSM, GPRS, EDGE, WiFi, Bluetooth a USB,
- zpracování plateb a provádění on-line operací.
- umožňuje bezdrátovou datovou komunikaci GSM / GPRS,
- operační systém Windows,
- čtečka magnetických karet,
- PDA je vybaveno integrovanou tiskárnou, s výkonem 18 řádků za sekundu.
- minimální životnost 100 vložení, minimálně 30 transakcí za den po dobu 5 let. [22]

**Sestava mobilního PDA terminálu pro doručovatele bude obsahovat:**

- ✓ jednotku s displejem včetně integrované tiskárny, klávesnici, platební terminál,
- ✓ pouzdro,
- ✓ nabíjecí stanici,
- ✓ bezpečnostní box,
- ✓ držák do auta,
- ✓ SIM kartu T-Mobile s povolenými datovými přenosy,
- ✓ papír do tiskárny.

## 4 EKONOMICKÉ ZHODNOCENÍ NAVRHOVANÉHO ŘEŠENÍ

V předchozí části jsou popsány tři návrhy řešení, které by měla Česká pošta přijmout. Ekonomické zhodnocení a následné posouzení bylo provedeno na realizaci uvedených návrhů pro okresní poštu Žďár nad Sázavou.

A - Návrh na zavedení služby sběrné boxy

B - Návrh na zřízení terminálu s přístupem na internet

C - Návrh na vybavení poštovních doručovatelů PDA

### 4.1 Ekonomické zhodnocení návrhu A

Pro zavedení služby sběrných boxů bylo zvoleno pět pošt v okrese Žďár nad Sázavou. Jedná se o pošty Žďár nad Sázavou 1, Velké Meziříčí, Nové Město na Moravě, Velká Bíteš a Bystřice nad Pernštejnem.

#### Požadavky k uvedení do provozu:

1. zajistit výrobu Sběrného boxu dle požadavků,
2. zajistit razítka k orážení formulářů,
3. tisk formulářů, které budou volně dostupné u sběrného boxu,
4. stanovit pracovníka zodpovědného za výběr dokladů vhozených do boxu,
5. stanovit čas výběru boxu,
6. nastavit procesy při nesplnění podmínek (viz. část 3.1),
7. stanovit poplatek za uskutečnění transakce.

#### Rozpočet nákladů na návrh A

V tabulce 27 jsou vyčísleny náklady na navrhované řešení.

Tabulka 27 Náklady na řešení návrhu A

Název položky a popis	Orientační částka
Náklady na 5 sběrných boxů á 4 850Kč	24 250Kč
5 x časové samobarvící razítka á 300Kč	1 500Kč
<b>Celkem</b>	<b>25 750Kč</b>

*Zdroj: expertní odhady*

## Odhad přínosů návrhu A

Bezhotovostní transakce, které by bylo možné službou Sběrného boxu využít, jsou uvedeny v tabulce 28, kde jsou uvedeny i celkové počty transakcí za rok 2009 na uvedených poštách. Údaje mi byly poskytnuty z oddělení controllingu Regionu JČ.

**Tabulka 28 Časové normy a počet transakcí za rok**

Název transakce	Počet transakcí/rok	Normominuty
Příkaz k inkasu	2	2,359
Trvalý příkaz k úhradě	3438	0,7864
Trvalý příkaz k převodu	2	1,9602
Hromadný příkaz k úhradě	752	1,0385
Hromadný příkaz k inkasu	172	1,498
Inkaso - SIPO	188	0,7864
Inkaso	370	2,359
Příkaz	0	0,7864
Objednávka tiskopisů	382	1,3016
Příkaz k úhradě	14549	0,7864

*Zdroj: interní údaje ČP*

V tabulce 29 jsou uvedeny počty transakcí za rok 2009 s údaji za jednotlivé pošty.

**Tabulka 29 Počet transakcí za rok 2009 dle pošt**

Transakce \ Pošta	Žďár n. S.1	Bystřice n.P.	Nové Město n.M.	Velké Meziříčí	Velká Bíteš	celkem
Příkaz k inkasu			2			2
Trvalý příkaz k úhradě	1040	482	536	932	448	3438
Trvalý příkaz k převodu	2					2
Hromadný příkaz k úhradě	112	30	402	130	78	752
Hromadný příkaz k inkasu			172			172
Inkaso - SIPO	82	10	54	34	8	188
Inkaso	150	36	60	92	32	370
Objednávka tiskopisů	148	46	80	68	40	382
Příkaz k úhradě	4320	960	3400	3960	1909	14549

*Zdroj: interní údaje ČP*

Z důvodu požadavku stanovení poplatku za uskutečnění transakce navrhuji poplatek ve výši 7Kč.

Zaúčtování odchozí položky (příkaz jednorázový, hromadný, trvalý; na základě svolení k inkasu) přes Sběrný box	7Kč
--	-----

S tímto poplatkem ve výpočtu výnosů dále nekalkuluji, jelikož tento poplatek náleží Poštovní spořitelně. Výpočet je zaměřen na úsporu pracovníků.

Tabulka 30 uvádí spotřebu normominut za rok u jednotlivých pošt na zpracování bezhotovostních dokladů. Spotřeba normominut byla zjištěna vynásobením normy na transakci, počtem transakcí za rok každé pošty.

**Tabulka 30 Transakce v normominutách dle pošt**

Pošta	Celkem normominut/rok
Žďár nad Sázavou 1	4946,308
Velké Meziříčí	1317,805
Nové Město na Moravě	4063,255
Velká Bíteš	4314,348
Bystřice nad Pern.	2068,391
Σ	33420,21

Ze sumy celkových normominut za rok a okres vychází další výpočet. Vypočtená úspora může být vyčíslena buď jako absolutní úspora v osobních nákladech, nebo bude využita ke kompenzaci nadprůměrně vytížených pracovišť. Pokud bych zvolila první variantu, tedy absolutní úsporu osobních nákladů, pak v podmínkách okresu Žďár nad Sázavou by to znamenalo (tabulka 31):

**Tabulka 31 Výpočet úspory návrhu A**

Uspořené normominuty/rok/okres	16 710	minut
Uspořené čas/rok/okres	278,5	hodin
Uspořené čas/okres	23,2	hodin/měsíc
Fond pracovní doby/měsíc	157,5	hodin
Podíl hodinové úspory/měsíc	6,79%	
Kalkulační hodnota měsíční mzdy přepážkového pracovníka	17 100 Kč	

Úspora tarifní mzdy přepážkového pracovníka za měsíc 17 100/6,79	2 518Kč
Superhrubá mzda	+34,56% tarifní mzdy
Úspora superhrubé mzdy = 3 375Kč/měsíc,	<b>tj. 40 500Kč/rok</b>

Pokud bych zvolila druhou variantu, tzn. nezkracoval by se pracovní úvazek, ale vytvořená kapacita by se využila ke kompenzaci nadprůměrně vytižených pracovišť, navrhuji uspořený čas využít k další obchodní nabídce produktů ČP. Podmínkou ale je, že si jednoduché transakce bude více klientů dělat samostatně a na přepážkách se budou moci víc věnovat složitějším službám.

Náklady na pořízení sběrných boxů včetně samobarvícího razítka ve výši 25 750Kč při měsíční úspoře osobních nákladů 3 375Kč se vrátí cca za 7,5 měsíce, což považuji za rychlou návratnost investice.

## 4.2 Ekonomické zhodnocení návrhu B

Hlavním cílem tohoto návrhu je zvýšit komfort pro klienty prostřednictvím terminálu, který umožní držitelům karet naskenovat a následně uhradit složenky typu A a příkazy k úhradě. K transakci je potřeba debetní karta k účtu a po zadání PIN dochází k ověření (na rozdíl od hůře zabezpečeného sběrného boxu).

### Požadavky k uvedení do provozu:

1. zajistit přidělení vyhrazené datové linky.  $\Rightarrow$  od terminálu zavedení ADSL (digital subscriber line) digitální účastnické přípojky přes zašifrovaný kanál k serveru Poštovní spořitelny, který by s tímto zařízením komunikoval,
2. stanovit poplatek za uskutečnění transakce.

## Rozpočet nákladů na návrh B

Vstupní jednorázové náklady jsou vyčísleny v tabulce 32.

**Tabulka 32 Náklady na řešení návrhu B**

Název položky a popis	Orientační částka
Náklady na terminál, instalace	295 000Kč
Marketingové náklady – propagace, interní a externí komunikace	26 000Kč
<b>Σ</b>	<b>321 000Kč</b>

*Zdroj: [27] a expertní odhady*

Měsíční fixní náklady jsou obsaženy v tabulce 33.

**Tabulka 33 Fixní náklady na návrh B**

Název položky a popis	Orientační částka
Měsíční paušál za použití vyhrazené linky 2Mb/s	550Kč/měsíc
Náklady na spotřebu elektřiny	1 500Kč/měsíc
<b>Σ</b>	<b>2 050Kč/měsíc</b>

*Zdroj: expertní odhady*

## Odhad přínosů návrhu B

Z důvodu požadavku stanovení poplatku za uskutečnění transakce navrhuji poplatek ve výši 8Kč.

Příkaz k úhradě zadaný přes transakční terminál (zaúčtování odchozí položky - příkaz k úhradě jednorázový, hromadný, trvalý)	8Kč
--	-----

S tímto poplatkem ve výpočtu výnosů dále nekalkuluji, jelikož se jedná o výnos Poštovní spořitelny.

Umístění těchto terminálů doporučuji umístit do oblastí, kde hustota zalidnění se pohybuje nad 20 000 obyvatel. V okrese Žďár nad Sázavou bylo vybráno město Žďár nad Sázavou, kde žije cca 21 000 obyvatel. Jelikož terminál bude on-line napojen na zpracovatelské centrum Poštovní spořitelny, tzn., že transakce půjdou mimo poštu, navrhuji, aby vstupní náklady uhradila Poštovní spořitelna. V takovém případě by potom byla ziskem pro Českou poštu částka za pronájem prostor od Poštovní spořitelny.

Vzhledem k tomu, že tato varianta počítá s úbytkem podaných platebních dokladů u přepážky, je částka, o kterou by se snížily výnosy pro poštu, v tomto případě považována za náklad České pošty.

Navrhovaná varianta je sice přínosem pro Poštovní spořitelnu, ale České poště sníží výnosy (bezhotovostním převodem přijde ČP o poplatky za poukazečné, poplatky za úhradu SIPA a úhradu od PS za realizované transakce), proto tento návrh nedoporučuji.

### **4.3 Ekonomické zhodnocení návrhu C**

Hlavním cílem je podpora akvizice běžných účtů Poštovní spořitelny vybavením přespolních doručovatelů PDA terminálem, zautomatizování některých procesů a jejich zefektivnění. PDA pro přespolní doručovatele se týkají činností souvisejících zejména s výběrem hotovosti z běžných účtů na přespolním okrsku.

Další možné využití v budoucnu: převzetí zásilek na pochůzku, doručování, možnost úhrady dobírek přes terminál, předání nedoručených zásilek, vyúčtování zásilek z pochůzky.

#### **Požadavky k uvedení do provozu**

##### Vstupní údaje za okres Žďár nad Sázavou:

Počet aut pro listovní motorizované doručovatele	41
Počet listovních motorizovaných doručovatelů	92

Služby v bankovním prostředí se vyznačují velmi vysokými požadavky na kvalitu. Pokud nelze zajistit dostupnost (kontinuální poskytování), důvěryhodnost (ochranu informací) a integritu (zabránění nežádoucím modifikacím) služeb, nelze takovou službu začít provozovat.

Z důvodu nižších nákladů je PDA terminál určen na jeden motorizovaný okrsek, tzn. na jedno vozidlo. Pokud by se PDA terminály osvědčily, předpokládám, že by se terminálem vybavil každý doručovatel. V tomto návrhu je třeba zabezpečit:

1. výběr GPRS mobilního operátora,
2. 41 kusů SIM karet T-Mobile s povolenými datovými přenosy,
3. vybavení pracoviště: stanice APOST s USB vstupem,
4. zajistit 41 bezpečnostních boxů pro uchování bezpečnosti na pochůzce,
5. zajistit 41 držáků do auta a 41 obalů na zařízení,
6. stanovit poplatky za uskutečnění transakce,
7. informovanost klientů - Rozeslání direct mailu s nabídkou vytvořenou pro specifickou cílovou skupinu seniorů s výplatou důchodu v hotovosti. Prostřednictvím direct mailu nabídnout Osobní konto Senior (osobní konto se zvýhodněnými podmínkami a konkrétními benefity pro seniory). Direct mail by sloužil jako příbal výplatního dokladu složenky distribuovaných seniorům, nebo samostatně.

## Rozpočet nákladů na návrh C

Na řešení návrhu C je nutno vynaložit prvotní náklady, které se skládají z nákladů na nákup zařízení a dalších nákladů potřebných k realizaci návrhu – tabulka 35 a dále je třeba zahrnout pravidelné měsíční náklady, které přijetím tohoto návrhu vzniknou – tabulka 34.

**Tabulka 34 Fixní náklady na návrh C**

Název položky a popis	Orientační částka
Měsíční paušál za použití 41 SIM karet á 500Kč	20 500Kč/měsíc
	<b>20 500Kč/měsíc</b>

*Zdroj: expertní odhady*



V tabulce 35 je uvedena předpokládaná výše prvotních nákladů k řešení pro poštu Žďár nad Sázavou. Jedná se většinou o částky z expertních odhadů.

**Tabulka 35 Náklady na řešení návrhu C**

<b>Název položky a popis</b>	<b>Orientační částka</b>
41 zařízení (skládá se z PDA, platebního terminálu a integrované tiskárny) á 40 000Kč	1 640 000Kč
41 kusů SIM karet T mobile s povolenými datovými přenosy á 50Kč	2 050Kč
Úprava SW APOST (parciální náklady na jednu poštu)	10 000Kč
Marketingové náklady – propagace, interní a externí komunikace	50 000Kč
41 bezpečnostních boxů á 10 000Kč	410 000Kč
41 držáků do auta a 41 obalů	25 000Kč
Provozně-administrativní náklady režijního charakteru – školení 92 přespolních doručovatelů, 15 vedoucích pošt, implementace do provozu, apod	150 000Kč
<b>Σ</b>	<b>2 287 050Kč</b>

*Zdroj: expertní odhady*

Pořízení terminálů je možné řešit speciální smlouvou, ve které je ujednáno pronajímání za těchto podmínek:

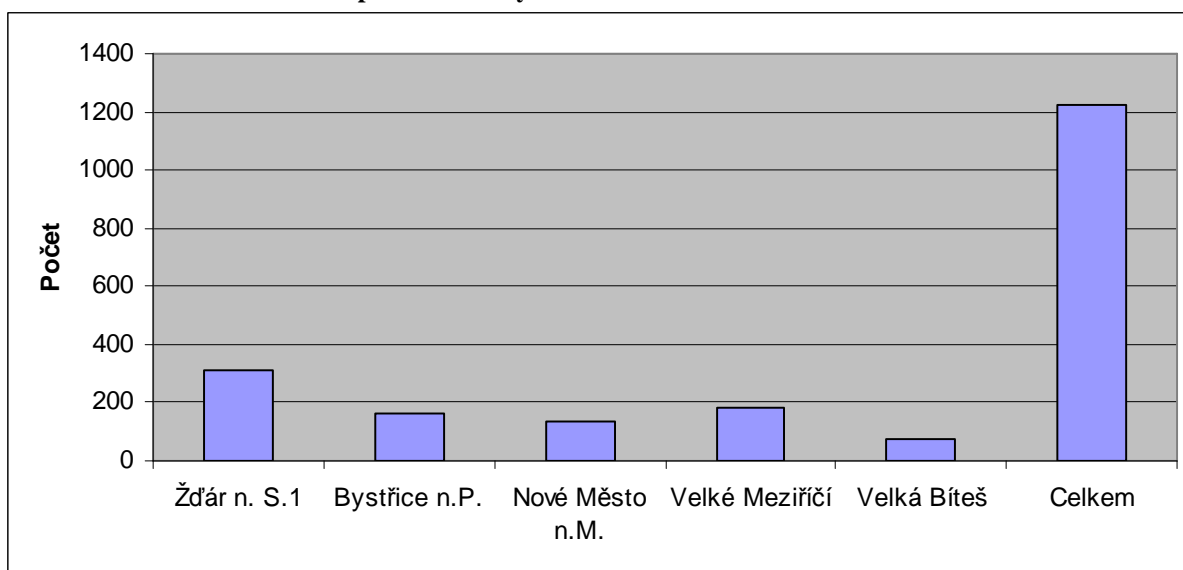
- při objemu transakcí do 30 000Kč měsíčně cca 400Kč/měsíc,
- při objemu transakcí nad 30 000Kč měsíčně zdarma.

V případě využití této možnosti by z celkových nákladů odpadly náklady ve výši 1 640 000Kč.

## Odhad přínosů návrhu C

Aby mohl být proveden ekonomický přínos tohoto návrhu, je třeba vědět, z jakých údajů bude výpočet proveden. Kalkulace vychází z plánovaného počtu uzavřených osobních účtů a z výnosů z poplatků za uskutečněnou transakci - výběr hotovosti. Na obrázku 10 je znázorněn plán na počet uzavřených osobních účtů Poštovní spořitelny pro pošty okresu Žďár nad Sázavou na rok 2010.

Obrázek 10 Plán na rok 2010 – počet uzavřených osobních účtů



Zdroj: interní údaje ČP

Z důvodu požadavku stanovení poplatků za uskutečnění transakce k dalšímu výpočtu, navrhuji poplatek ve výši 25Kč pro klienty PS a poplatek 30Kč pro klienty ostatních společností.

Zpoplatněný výběr zvýhodněný pro klienty PS	25Kč
Zpoplatněný výběr pro klienty ostatních bank	30Kč

Odhad výnosů za předpokladu:

- získání 1200 nových klientů (vychází z plánu na rok), za něž dostane ČP od Poštovní spořitelny odměnu 500 Kč za jeden založený účet,
- že každý klient učiní 3 výběry v měsíci (viz tabulka 22 četnost výběrů v hotovosti),
- že tuto službu použije 1000 klientů PS,
- že použije tuto službu 1000 klientů ostatních společností.

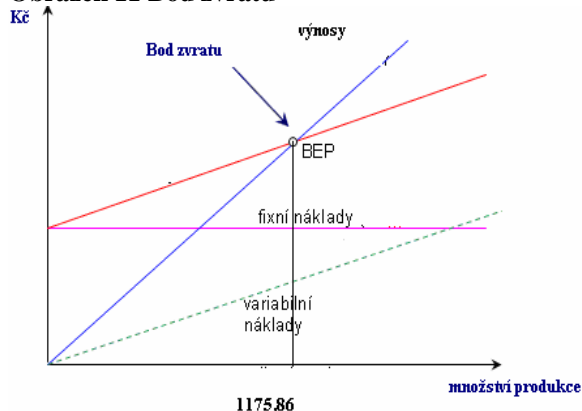
Při odhadu 6 000 výběrů za měsíc vychází na jedno zařízení průměrně 6,6 transakcí na den.

Odměna za založení 1200 ks x 500Kč	600 000Kč
Klient 3 x 1000 x 12 x 25Kč	900 000Kč
Ostatní klienti 3 x 1000 x 12 x 30Kč	1 080 000Kč
<b>Σ Výnosy</b>	<b>2 580 000Kč</b>

Požizovací náklady	2 287 050Kč
Měsíční paušální náklady	20 500Kč

Pro zjištění, za jak dlouho pokryjí výnosy náklady byl proveden výpočet bodu zvratu, tj. takové množství produkce pošty, při kterém nevzniká žádný zisk ani ztráta. Dosáhne-li pošta této produkce, pak se výnosy rovnají nákladům.

Obrázek 11 Bod zvratu



Zdroj: autor

Rentabilita investice  $RI = Z/IN$

$$2\,287\,050 \cdot x = (2\,580\,000 - 12 \cdot 20\,500)$$

$$x = 1,02$$

$$\text{Bod zvratu} = 2\,287\,050/1945$$

$$\text{Bod zvratu} = 1\,175,86$$

Z uvedeného výpočtu vyplývá, že navrhovaná varianta bude zisková při dosažení produkce 1175 uzavřených účtů za necelých 12 měsíců.

Návrh řeší zvýšení konkurenceschopnosti společnosti, při zachování stávajícího počtu zaměstnanců při předpokládaném zvýšení objemu servisní činnosti.

### Zhodnocení

- U prvního návrhu A - zavedení sběrných boxů na 5 poštách by náklady činily 25 750Kč. V souvislosti s měsíční úsporou osobních nákladů 3 375Kč by návratnost byla cca 7,5 měsíce, což považuji za efektivní a návrh doporučuji přijmout.
- U druhého návrhu B – jako alternativa k návrhu A, bylo navrženo samoobslužné zařízení, kde prvotní náklady činí 321 000Kč. Tento návrh by mohl způsobit úbytek klientů, které může ČP vytěžit v souvislosti s nabízením dalších poštovních produktů. Právě z tohoto důvodu, že by navrhovaná varianta snížila výnosy České pošty, i když by byla přínosem pro Poštovní spořitelnu, uvedený návrh nedoporučuji.
- Třetí návrh je zaměřen na prostředí listovního motorizovaného doručovatele, který pomocí PDA obsluhuje každého klienta, vlastního běžný účet. Z výpočtu vyplývá, že při nákladu 2 287 050Kč a předpokladu splnění podmínek bude navrhovaná varianta zisková za necelých 12 měsíců, proto tento návrh doporučuji přijmout.

# ZÁVĚR

Cílem této diplomové práce byla analýza nabídek běžných účtů vybraných společností – Poštovní spořitelny, Československé obchodní banky, Komerční banky, České spořitelny a mBank se zaměřením na fyzické osoby. Na základě analýzy bylo provedeno vyhodnocení stávajícího portfolia nabízených produktů s cílem posílit konkurenční postavení ČP, s.p. na trhu běžných účtů.

První část této diplomové práce popisuje charakteristiku bankovního trhu včetně jeho historie, spolupráci mezi ČP, s.p. v oblasti bankovních služeb s ČSOB, a.s., která je již od roku 1997. Smlouva upravující tuto spolupráci je platná do roku 2017. Nejdůležitějším obsahem teoretické části byl popis funkce běžných účtů a jejich dělení, možnosti poskytující elektronické bankovníctví včetně platebních karet a internetového bankovníctví. Tyto teoretické základy jsem dále využila v praktické části mé diplomové práce.

Druhá část práce obsahuje vlastní analýzu nabídek běžných účtů vybraných společností. Obsahuje stručnou charakteristiku, historii a vznik výše uvedených společností včetně nabídky produktů, služeb a výhod se zaměřením na produkty pro běžné fyzické osoby. Pomocí dotazníku byl proveden průzkum ve spolupráci s poštou Žďár nad Sázavou 1 v obcích a měl poskytnout informace domácnostím, které považují za důležité při výběru běžného účtu. V období měsíce dubna 2010 bylo rozesláno 120 dotazníků s návratností 63 vyplněných dotazníků, což je 52,5%. Ve svém průzkumu jsem se zaměřila na zjištění, co je v souvislosti s běžnými účty pro respondenty z jejich pohledu nejdůležitější. Z výsledků dotazníků vyplývá, že za důležité je mimo jiné považována dostupnost a proto je ještě větší přiblížení se venkovu nadále žádoucí.

Třetí část diplomové práce navrhuje takové změny, aby ČP mohla působit jako prostředník ve finančních transakcích pro veřejnost s vysokým podílem na trhu. V návrhu jsou doporučení, jak se ještě více přizpůsobit klientům a zvýšit konkurenceschopnost. Vzhledem k současnému stavu dostupnosti finanční hotovosti v obcích a možnosti využití internetového bankovníctví, bylo navrženo zavedení nových technologií pro zvýšení komfortu klientů Poštovní spořitelny.

Čtvrtá část práce se zabývá ekonomickým zhodnocením navrhovaných řešení. Tyto dva návrhy podávám z důvodu strategického partnerství mezi Českou poštou, s.p. a ČSOB.

Cíl této diplomové práce uvedený v úvodu byl naplněn. Na tuto diplomovou práci lze dále navázat a řešit v oblasti běžných účtů další zkvalitnění.

Mezi další postupy navrhuji:

- Zavést věrnostní bonusy – v případě využití i jiných produktů Poštovní spořitelny výhody kumulovat.
- Provést analýzu provozních a technických podmínek pošt, zda prostor odpovídá klientskému přístupu.
- Zvolit nový distribuční kanál ve spolupráci se sítí finančních poradců.

## POUŽITÁ LITERATURA

- [1] KAMPF, Rudolf Vybrané bankovní služby: Členění bankovních služeb. In *Financování a bankovníctví I. pro kombinovanou formu studia*. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2006. s. 79. ISBN 80-7194-913-2.
- [2] VALOVÁ, Ivana; PÁNEK, Dalibor Vývoj bankovníctví v České republice. In *Bankovní regulace a dohled*. Brno : Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2008. s. 104. ISBN 978-80-210-4726-6.
- [3] ŠVADLENKA, Libor; MADLEŇÁK, Radovan Elektronické bankovníctví : Formy elektronického bankovníctví. In *Elektronické obchodování*. Pardubice : Institut Jana Pernera, 2007. s. 164. ISBN 80-86530-40-X.
- [4] ŠENKÝŘOVÁ, Bohuslava Vývoj bankovníctví. In *Bankovníctví I*. Praha : Bankovní akademie, 2002. s. 199. ISBN 80-238-9271-1.
- [5] NOVOTNÝ, Radovan. Investujeme.cz [online]. 29.8.2008 [cit. 2010-04-16]. Jsou peníze jen čísla v systému ? . Dostupné z WWW : <<http://www.investujeme.cz/clanky/jsou-penize-jen-cisly-v-systemu/>>. ISSN 1802-5900.
- [6] *Finance.cz* [online]. 2009 [cit. 2010-03-12]. Co je to běžný účet. Dostupné z WWW : <<http://www.finance.cz/bankovnictvi/informace/bezne-ucty/co-to-je/>>. ISSN 1213-4325.
- [7] *A-banky.cz* [online]. 2009 [cit. 2010-04-10]. Banky na českém trhu. Dostupné z WWW : <<http://www.a-banky.cz/>>.
- [8] *Finance.cz* [online]. 2009 [cit. 2010-04-26]. Druhy platebních karet. Dostupné z WWW : <<http://www.finance.cz/bankovnictvi/informace/platebni-karty/druhy-karet/>>. ISSN 1213-4325,.
- [9] *Banky.cz* [online]. 2010 [cit. 2010-05-16]. Dostupné z WWW : <<http://www.banky.cz/postovni-sporitelna>>.
- [10] *ČSOB* [online]. 2010 [cit. 2010-04-21]. Dostupné z WWW: <<http://www.csob.cz/cz/Stranky/default.aspx>>.
- [11] *Komerční banka* [online]. 2010 [cit. 2010-05-21]. Dostupné z WWW: <<http://kb.cz/>>.
- [12] *sfinance.cz* [online]. 2010 [cit. 2010-04-09]. Osobní finance. Dostupné z WWW : <<http://www.sfinance.cz/osobni-finance/informace/bezne-ucty/co-to-je/>>.

- [13] *Banky.cz* [online]. 2010 [cit. 2010-05-16]. Dostupné z WWW : <<http://www.banky.cz/ceska-sporitelna>>.
- [14] *Banky.cz* [online]. 2010 [cit. 2010-05-16]. Dostupné z WWW : <<http://www.banky.cz/ge-money>>.
- [15] *GE Money* [online]. 2001-2010 [cit. 2010-04-21]. Dostupné z WWW: <<http://www.gemoney.cz/ge/cz/1>>.
- [16] *mbank.*[online]. 2009 [cit. 2010-04-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.mbank.cz/mbank/>>.
- [17] Ingenico představuje nejvyspělejší. *Cardmag* [online]. 2009, 4, [cit. 2010-05-01]. Dostupný z WWW : <<http://cardmag.cardzone.cz/aktual/pages/archiv.html>>.
- [18] *Eurostat* [online]. 2010 [cit. 2010-04-21]. Dostupné z WWW: <<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/>>.
- [19] *CardMag* [online]. 4/2009. 2008-2010 [cit. 2010-03-21]. Dostupné z WWW: <<http://cardmag.cardzone.cz/aktual/pages/archiv.html>>.
- [20] *Bankovníkarty* [online]. 4/2009. 2010 [cit. 2010-05-10]. Dostupné z WWW: <[http://www.bankovnikarty.cz/pages/czech/profil\\_statistiky.html](http://www.bankovnikarty.cz/pages/czech/profil_statistiky.html)>.
- [21] *Český statistický úřad* [online]. 2010 [cit. 2010-03-21]. Dostupné z WWW: <<http://www.czso.cz/>>.
- [22] *Paypda.com* [online]. 2010 [cit. 2010-03-21]. Dostupné z WWW: <<http://www.paypda.com/>>.
- [23] *Poštovní spořitelna* [online]. 2010 [cit. 2010-04-21]. Dostupné z WWW: <<http://www.postovnisporitelna.cz/Fyzicke-osoby/Ucty/Stranky/Osobni-ucet.aspx>>.
- [24] *Česká spořitelna* [online]. 2010 [cit. 2010-04-21]. Dostupné z WWW: <<http://www.csas.cz/banka/appmanager/portal/banka>>.
- [25] *Měšec* [online]. 2010 [cit. 2010-04-21]. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/bankovni-ucty/>>.
- [26] *IHNed.cz* [online]. 1996-2010 [cit. 2010-04-21]. Dostupné z WWW: <<http://ihned.cz/>>.
- [27] *Ingenico* [online]. 2010 [cit. 2010-03-21]. Dostupné z WWW: <[http://www.ingenico.com/cs/řešení\\_pro\\_platby/platebni\\_terminaly/bezoobslužne\\_terminaly/i9550\\_fm4onkaa.html](http://www.ingenico.com/cs/řešení_pro_platby/platebni_terminaly/bezoobslužne_terminaly/i9550_fm4onkaa.html)>.



## SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Srovnání využití internetového bankovníctví v ČR s průměrem EU v %.....	20
Tabulka 2 Základní ukazatele Poštovní spořitelny k 31. 12. 2009.....	26
Tabulka 3 Poplatky Poštovní spořitelny .....	28
Tabulka 4 Silné a slabé stránky Poštovní spořitelny .....	28
Tabulka 5 Základní ukazatele ČSOB k 31. 12. 2009 .....	29
Tabulka 6 Poplatky ČSOB .....	31
Tabulka 7 Silné a slabé stránky ČSOB.....	32
Tabulka 8 Základní ukazatele Komerční banky k 31. 12.2009.....	33
Tabulka 9 Poplatky Komerční banky .....	36
Tabulka 10 Silné a slabé stránky Komerční banky .....	37
Tabulka 11 Základní ukazatele České spořitelny k 31. 12. 2009.....	37
Tabulka 12 Poplatky České spořitelny .....	39
Tabulka 13 Silné a slabé stránky České spořitelny .....	39
Tabulka 14 Základní ukazatele Ge Money Bank k 31. 12.2009 .....	40
Tabulka 15 Poplatky Ge Money Bank .....	43
Tabulka 16 Silné a slabé stránky Ge Money Bank .....	43
Tabulka 17 Základní ukazatele mBank .....	44
Tabulka 18 Silné a slabé stránky mBank.....	45
Tabulka 19 Bodovací stupnice .....	46
Tabulka 20 Četnosti dle jednotlivých kritérií.....	46
Tabulka 21 Výběry respondentů v hotovosti.....	47
Tabulka 22 Četnost výběrů hotovosti.....	47
Tabulka 23 Počet obchodních míst a bankomatů k 31.12.2009 .....	49
Tabulka 24 Výhody a rizika návrhu služby sběrného boxu .....	52
Tabulka 25 Výhody a rizika návrhu na samoobslužný terminál .....	54
Tabulka 26 Výhody a rizika návrhu na vybavení doručovatelů PDA.....	56
Tabulka 27 Náklady na řešení návrhu A .....	58
Tabulka 28 Časové normy a počet transakcí za rok .....	59
Tabulka 29 Počet transakcí za rok 2009 dle pošt .....	59
Tabulka 30 Transakce v normominutách dle pošt.....	60

Tabulka 31 Výpočet úspory návrhu A.....	60
Tabulka 32 Náklady na řešení návrhu B .....	62
Tabulka 33 Fixní náklady na návrh B .....	62
Tabulka 34 Fixní náklady na návrh C .....	64
Tabulka 35 Náklady na řešení návrhu C .....	65

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Využití internetového bankovníctví podle věku fyzických osob v ČR .....	19
Obrázek 2 Porovnání využití internetového bankovníctví v ČR s průměrem EU.....	20
Obrázek 3 Vývoj počtu akceptačních míst v ČR.....	21
Obrázek 4 Vývoj plateb kartou v ČR .....	22
Obrázek 5 Vývoj počtu bankomatů v ČR.....	24
Obrázek 6 Důležitost v souvislosti s běžným účtem .....	47
Obrázek 7 Potvrzení o transakci .....	53
Obrázek 8 Samoobslužné zařízení.....	55
Obrázek 9 PDA iPA280 .....	57
Obrázek 10 Plán na rok 2010 – počet uzavřených osobních účtů.....	66
Obrázek 11 Bod zvratu .....	67

## SEZNAM ZKRATEK

ADSL = Asymmetric Digital Subscriber Line

APOST = automatický poštovní systém

ATM = Automated Teller Machine – mezinárodní označení pro bankomat

BEP = Bod zvratu (Break Even Point)

ČMSS = Českomoravská stavební spořitelna, a.s.

ČP = Česká pošta, s.p.

EDGE = vylepšená propustnost pro globální evoluci (Enhanced Data Rates for Global Evolution)

EU = Evropská unie

GPRS = paketový přenos dat (General Packet Radio Services)

GSM = Globální systém pro mobilní komunikaci (z franc. „Groupe Spécial Mobile“)

PDA = malý kapesní počítač (Personal Digital Assistant)

PIN = osobní identifikační číslo (Personal Identification Number)

POS = prodejní zařízení (Point of sale)

PS = Poštovní spořitelna a.s.

SMS = krátká textová zpráva (Short Message Service)

SW = software

USB = univerzální sériová sběrnice (Universal Serial Bus)

VIP = velmi důležitá osoba (very important person)

WAP = protokol pro mobilní připojení k internetu (Wireless Application Protocol)

Wi-Fi = standard pro lokální bezdrátové sítě (Wireless LAN, WLAN)

ČNB = Česká národní banka

# SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1 Ceny jednotlivých produktů

Příloha 2 Dotazník



**Příloha I Ceny jednotlivých produktů**

Název účtu	Banka	Úročení účtu v % p. a.	Měsíční vedení	Vklad v méně účtu	Výběr na přepážce v méně účtu	Výběr z vlastního bankomatu	Výběr z cizího bankomatu	Výběr z bankomatu v zahraničí	Příchozí poločka z vlastní banky	Příchozí poločka z cizí banky	Odechozí poločka do vlastní banky	Odechozí poločka do cizí banky	Zřízení/změna/zrušení trvalého příkazu
mKonto	mBank	0,30%	zdarma	zdarma	x	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma
Osobní účet	Česká spořitelna	0,01%	29 Kč	8 Kč	23 Kč	6 Kč	25 Kč + 0,5 %	100 Kč + 0,5 %	5 Kč	7 Kč	8 Kč	10 Kč	zdarma/30/30
Konto	ČSOB	0,05%	60 Kč	6 Kč	30 Kč	6 Kč	30 Kč	ČSOB Slovensko 6 Kč jiné banky 80 Kč + 0,5 %	6 Kč	6 Kč	0 Kč	0 Kč	zdarma/40/40
Aktivní konto	ČSOB	0,05%	90 Kč	6 Kč	30 Kč	6 Kč	30 Kč	ČSOB Slovensko 6 Kč jiné banky 80 Kč + 0,5 %	6 Kč	6 Kč	0 Kč	0 Kč	zdarma/40/40
ČSOB Exkluzivní konto	ČSOB	0,05%	400 Kč	6 Kč	30 Kč	6 Kč	30 Kč	ČSOB Slovensko 6 Kč jiné banky 80 Kč + 0,5 %	6 Kč	6 Kč	0 Kč	0 Kč	zdarma/40/40
Genius Active	GE Money Bank	0,10%	119 Kč	6 Kč	60 Kč	zdarma	35 Kč	100 Kč + 0,5 %	zdarma	zdarma	39 Kč	39 Kč	zdarma/zdarma/49
Genius Gold	GE Money Bank	1,50%	499 Kč	6 Kč	60 Kč	zdarma	35 Kč	0,5 % + 100 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč	zdarma/zdarma/49
Konto Genius	GE Money Bank	0,01%	89 Kč	6 Kč	60 Kč	15 Kč	35 Kč	100 Kč + 0,5 %	5 Kč	5 Kč	4 Kč	4 Kč	zdarma/zdarma/49
Perfekt konto	Komerční banka	0,10%	49 Kč	zdarma	60 Kč	5 Kč	35 Kč	1%, min. 100 Kč	5 Kč	5 Kč	22 Kč	22 Kč	39/39/zdarma
Premium konto	Komerční banka	0,25 - 1,25 dle pásem	325 Kč	zdarma	60 Kč	zdarma	35 Kč	1 %, min. 100 Kč	zdarma	zdarma	0 Kč	0 Kč	zdarma/45/zdarma
Extra konto	Komerční banka	0,10%	125 Kč	zdarma	60 Kč	zdarma	35 Kč	1 %, min. 100 Kč	zdarma	zdarma	0 Kč	0 Kč	zdarma/45/zdarma
Ideal konto	Komerční banka	0,01%	22 Kč	zdarma	60 Kč	5 Kč	35 Kč	1 %, min. 100 Kč	5 Kč	5 Kč	zdarma	zdarma	39/39/zdarma
Osobní účet	Poštovní spořitelna	0,05%	34 Kč	8 Kč	26 Kč	5 Kč	26 Kč	80 Kč + 1,5 % z vybírané částky	0 Kč	0 Kč	8 Kč	8 Kč	zdarma/26/26

Zdroj: autor

## Příloha 2 Dotazník

### Dotazník

Dovolují si Vás požádat o vyplnění krátkého dotazníku týkající se Vašeho názoru na využití běžného účtu. Dotazník je anonymní a všechna data budou využita pouze jako podklad pro mou diplomovou práci.  
Děkuji Vám za Vaši ochotu a spolupráci.

Bc. Zdenka Priatková, studentka 5. ročníku Dopravního marketingu, managementu a logistiky, Univerzity Pardubice, Fakulta dopravní.

**Při založení běžného účtu je (event. by bylo) pro Vás důležité:**

každý řádek ohodnotte číslem:

**1 - velmi důležité, 2 - méně důležité, 3 - nedůležité**

- nízké poplatky (za vedení účtu, výběr hotovosti, platby)  výše úroků (zhodnocení zůstatku)
- dostupnost (výběr hotovosti, příkazy apod.)  důvěryhodnost banky, tradice
- jiná důležitost (dopíšte) .....

#### 1) Vlastníte běžný účet\*

Ano

Ne

*Tento sloupec vyplňte v případě, že jste odpověděli **Ano**:*

*Tento sloupec vyplňte v případě, že jste odpověděli **Ne**:*

#### 2) Kde vybíráte hotovost

- bankomat  pobočka  při platbě nákupu kartou
- ve městě  v místě pracoviště

#### 2) Uvažujete, nebo jste někdy uvažovali o založení účtu?

- Ano Z jakého důvodu? (dopíšte) .....
- Ne Z jakého důvodu? (dopíšte) .....

#### 3) Jak často

- 1x měsíčně  častěji (jak často) .....

#### 3) Platíte pravidelně platby (inkaso, poštovní poukázky)

- Ano  měsíčně  čtvrtletně  ročně  nepravidelně
- Ne

Prosím o vyplnění dotazníku nejlépe ihned a odevzdejte Vaši doručovací schránku, nebo vhodte do poštovní schránky. Děkuji za pochopení.

\* vybrané odpovědi na otázky č. 1 – 3 označte křížkem