

Porovnání poplatků a služeb spojených s běžným bankovním účtem v ČR a ve VB

Ondřej Filip, BA (Hons)

Bakalářské práce
2010



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

ABSTRAKT

Každá z bank má jinak nastavenou politiku v případě účtování poplatků, které mají spojitost s vedením běžného bankovního účtu. Cílem této bakalářské práce není nalezení této politiky, ale výše těchto poplatků a to konkrétně v České republice a ve Velké Británii.

Bankovní systémy jednotlivých států a profily vybraných bank jsou popsány v teoretické části. Shromážděná data ohledně výše poplatků a názory korespondentů, které byly získány pomocí dotazníků, jsou v této bakalářské práci vyhodnocena a demonstrována v příslušných tabulkách a grafech. Výsledky primárního a sekundárního výzkumu jsou následně diskutovány a porovnány.

Klíčová slova: bankovní poplatky, bankovní systém, centrální banka, běžný bankovní účet, bankovní služby, bankovní sektor, Česká republika, Velká Británie

ABSTRACT

Each bank has different strategy in charging policy which is related to the conducting of basic bank account. The aim of this is not retrieval of this charging policy but in founding of the exact amount of bank charges which are related to the basic current account in the Czech Republic and in the United Kingdom.

The banking systems of each country and profiles of selected banks are described in theoretical part of this dissertation. Collected data about the bank charges and opinions of respondents which were gathered by questionnaires are demonstrated in particular tables and graphs. Results of primary and secondary research are afterwards discussed and compared.

Keywords: bank charges, banking system, central bank, basic current account, bank services, banking sector, Czech Republic, Great Britain

POĎEKOVÁNÍ

V první řadě bych rád z celého srdce poděkoval mojí rodině za neustálou psychickou a finanční pomoc, pochopení a lásku, kterou jsem po celou dobu mého studia ustavičně dostával.

Ve druhé řadě bych rád poděkoval korespondentům, kteří se podíleli na primárním výzkumu mojí bakalářské práce.

A v neposlední řadě bych chtěl také velice poděkovat vedoucí mojí bakalářské práce, paní inženýrce Brázdilové, která mi poskytla rady a doporučení ohledně problematiky týkající se této bakalářské práce.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 BANKOVNÍ SYSTÉM ČESKÉ REPUBLIKY	13
1.1 ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA	13
1.2 KOMERČNÍ BANKOVNICTVÍ V ČR.....	13
1.2.1 Universální banky	13
1.2.2 Stavební spořitelny.....	14
1.2.3 Hypoteční banky	14
1.2.4 Družstevní záložny.....	15
1.3 ANALÝZA KOMERČNÍHO BANKOVNICTVÍ V ČR.....	15
1.4 PROFILY VYBRANÝCH BANK PŮSOBÍCÍCH NA ČESKÉM BANKOVNÍM TRHU	17
1.4.1 Komerční banka, a.s.	17
1.4.2 Československá obchodní banka, a.s.	17
1.4.3 Česká spořitelna, a.s.	18
1.4.4 Raiffeisen bank, a.s.	18
1.4.5 mBank	19
2 BANKOVNÍ SYSTÉM VELKÉ BRITÁNIE	20
2.1 BANK OF ENGLAND	20
2.2 KOMERČNÍ BANKOVNICTVÍ VE VB	20
2.2.1 Komerční banky	20
2.2.2 Building societies	21
2.2.3 Pojišťovací společnosti	21
2.2.4 Penzijní fondy	22
2.2.5 Trustové jednotky.....	22
2.2.6 Investiční trusty	22
2.3 ANALÝZA KOMERČNÍHO BANKOVNICTVÍ VE VB.....	23
2.4 PROFILY VYBRANÝCH BANK PŮSOBÍCÍCH NA BRITSKÉM BANKOVNÍM TRHU	24
2.4.1 Lloyds Banking Group plc	24
2.4.2 HSBC Holdings plc	24
2.4.3 Royal Bank of Scotland group plc	25
2.4.4 Barclays plc	25
3 BANKOVNÍ ÚČTY A ZÁKLADNÍ SLUŽBY S NIMI SPOJENÉ	26
3.1 DRUHY KLIENSKÝCH BANKOVNÍCH ÚČTŮ.....	26
3.2 ZŘÍZENÍ A VEDENÍ BĚŽNÉHO ÚČTU	26
3.3 ZÁKLADNÍ SLUŽBY SPOJENÉ S VEDENÍM BĚŽNÉHO ÚČTU	27
4 SHRUTÍ TEORETICKÉ ČÁSTI	28
II ANALYTICKÁ ČÁST	29
5 VÝSLEDKY PRIMÁRNÍHO VÝZKUMU	30
5.1 PROFIL RESPONDENTŮ	30
5.1.1 Pohlaví a národnost	30
5.1.2 Věk	31
5.1.3 Profese.....	32

5.2	ZASTOUPENÍ JEDNOTLIVÝCH BANK	33
5.3	POROVNÁNÍ VÝSLEDKŮ ČR VS. VB.....	34
5.3.1	Poplatek za vedení běžného účtu	34
5.3.2	Výše poplatku za vedení běžného bankovního účtu v ČR.....	35
5.3.3	Poplatek za výběr z bankomatu vlastní banky	35
5.3.4	Poplatek za výběr z bankomatu cizí banky	36
5.3.5	Poplatek za přijatou platbu na bankovní účet	37
5.3.6	Způsob obsluhy bankovního účtu	38
5.3.7	Poplatky za Internet banking.....	39
5.3.8	Účel využívání Internet banking	39
5.3.9	Pravidelnost využívání Internet banking.....	40
5.3.10	Faktory ovlivňující výběr běžného bankovního účtu.....	41
5.3.11	Adekvátnost poplatků.....	42
5.3.12	Spokojenost s nabídkou běžného bankovního účtu	43
5.3.13	Spokojenost s poplatkovou politikou bank	44
5.3.14	Ochota změny banky v případě účtování nepřiměřených poplatků	45
6	VÝSLEDKY SEKUNDÁRNÍHO VÝKUMU	46
6.1	POPLATKY ZA SLUŽBY SPOJENÉ S VEDENÍM BĚŽNÉHO BANKOVNÍHO ÚČTU VE VELKÉ BRITÁNII	46
6.1.1	Classic account od Lloyds banking group	46
6.1.2	Current account od Roayl Bank of Scotland.....	46
6.1.3	Basic account od HSBC	46
6.1.4	Bank account od Barcleays	46
6.2	POPLATKY ZA SLUŽBY SPOJENÉ S VEDENÍM BĚŽNÉHO BANKOVNÍHO ÚČTU V ČESKÉ REPUBLICCE	47
6.2.1	Perfect Konto od Komerční banky.....	47
6.2.2	ČSOB konto od Československé obchodní banky.....	47
6.2.3	Standart II od České spořitelny	47
6.2.4	eKonto od Raiffeisenbank.....	48
6.2.5	mKonto od mBank	48
7	DISKUZE VÝSLEDKŮ A DOPORUČENÍ.....	49
	ZÁVĚR	53
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	55
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	57
	SEZNAM GRAFŮ	58
	SEZNAM TABULEK.....	59
	SEZNAM PŘÍLOH.....	60

ÚVOD

Každá banka má jinou strategii v nastavování a určování výše poplatků, které jsou spojené s vedením bankovních účtů. Cílem každé banky je spokojený zákazník a i proto se snaží nabízet širokou škálu služeb pro všechny své specifické klienty.

Autor této bakalářské práce se proto rozhodl porovnat poplatky a služby, které jsou spojené s běžným bankovním účtem a to konkrétně od bank, které poskytují své služby na Českém bankovním trhu a bank, které nabízí své služby na bankovním trhu ve Velké Británii. Pro provedení co nejkvalitnější bakalářské práce si autor stanovil 3 hlavní cíle:

- 1.) Zjistit a porovnat poplatky za vedení běžného bankovního účtu v bance, která má sídlo v České republice a ve Velké Británii.
- 2.) Přijít na to, jak nejčastěji uživatelé obsluhují svůj bankovní účet.
- 3.) Porovnat přístupy zákazníků v případě vybírání bankovní instituce a také ochota změny banky v důsledku účtování nepřiměřených bankovních poplatků za vedení běžného bankovního účtu.

Jakožto sekundární cíle si autor stanovil zjištění názorů dotázaných, kteří mají založen běžný bankovní účet v České republice a ve Velké Británii, ohledně těchto poplatků a služeb.

Pro vyhodnocení této bakalářské práce budou použity jak primární tak i sekundární data. Oficiální stránky bank, které poskytují služby na území České Republiky a Velké Británie, budou nástrojem pro získávání sekundárních dat. Primární zdroj pro vyhodnocení této bakalářské práce budou dotazníky, které byly vyplněny dotazovanými korespondenty ve Velké Británii a v České Republice. Bakalářská práce by měla nastínit rozdíly v poplatcích, které jsou spojeny s vedením běžného bankovního účtu v ČR a ve VB, autor by zároveň rád poukázal na tyto rozdíly a doporučil bankám jiné řešení ve strategii ohledně výše těchto poplatků.

Bakalářská práce se bude skládat ze dvou hlavních částí. V první části, která bude převážně teoretická, autor popíše bankovní systémy vybraných zemí. Nedílnou součástí teoretické části bude i stručná analýza bankovního trhu ve VB a v ČR. Autor vytvoří stručné profily bank jednotlivých zemí, které byly vybrány pro tento konkrétní výzkum. Tyto banky nebudou vybrány nahodile, ale bude se jednat o banky, které patří k největším bankovním

institucím ve vybraných zemích. Závěrem teoretické části bude obeznámení o druzích bankovních účtů a základních služeb s nimi spojených.

V analytické části autor pomocí dotazníků porovná výši poplatků, které jsou spojeny s běžným bankovním účtem v České republice a ve Velké Británii, což bude hlavní náplní druhé části této bakalářské práce, která bude čistě analytická. Oficiální webové stránky vybraných bank budou použity pro zkvalitnění a zpřesnění výsledků této bakalářské práce. Jednotlivé poplatky a názory respondentů budou demonstrovány příslušnými grafy a tabulkami.

Na závěr analytické části této bakalářské práce autor zhodnotí výsledky a doporučí českým bankám řešení ohledně problematiky, která se týká výše poplatků za vedení běžného bankovního účtu a služeb s nimi spojených.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 BANKOVNÍ SYSTÉM ČESKÉ REPUBLIKY

V české republice existuje takzvaná dvoustupňová bankovní soustava. První stupeň zastupuje centrální banka, která má ve dvoustupňovém bankovním systému výsadní postavení. Druhý stupeň zaujímají spořitelny, hypoteční banky, některé specializované banky, družstevní záložny a také samozřejmě komerční banky, které mají licenci k činnosti na českém trhu. [1]

1.1 Česká národní banka

V České republice je centrální bankou Česká národní banka, jejíž základní charakteristika je zakotvena v Ústavě české republiky. Česká národní banka vznikla 1. 1. 1993 jakožto nástupce Státní banky československé. Primárním cílem České národní banky je zabezpečovat stabilitu měny. Aby dosáhla tohoto cíle, musí zastávat řadu ekonomických funkcí:

- A.) **Emisní banka** – jako jediná banka v České republice může emitovat hotovostní peníze
- B.) **Banka bank** – reguluje činnost obchodních bank, poskytuje úvěry pro komerční banky, komerční banky mohou ukládat svoje depozita u Centrální banky
- C.) **Banka státu** – vede účty státu, poskytuje úvěr státu, je poradcem vlády v měnových otázkách
- D.) **Banka měny** – určuje měnovou politiku, zajišťuje fungování měnového systému pomocí svých nástrojů (diskontní politika, lombardní politika, regulace povinných minimálních rezerv, refinanční politika, operace na volném trhu) [2]

1.2 Komerční bankovníctví v ČR

1.2.1 Universální banky

Univerzální banky, které nazýváme také komerčními bankami, poskytují velkou škálu svých služeb a produktů na bázi smluvních vztahů, které bývají písemně stvrzeny mezi bankami a jejich zákazníky. V České Republice je banka vymezena v zákoně č. 21/1992 Sb. a ve znění pozdějších novel. Hlavním zdrojem komerčních bank jsou vklady fyzických a právnických osob, kdy pomocí těchto vkladů, které obdrželi od svých klientů, mohou poskytovat úvěry a zhodnocovat tyto finanční prostředky. Majoritní podíl jejich obchodů

zaujímají specializované bankovní produkty, jakožto například: poskytování úvěrů, produkty investičního charakteru, nákup střednědobých a krátkodobých vkladů.

V dnešní době již komerční banky poskytují svoje specializované bankovní produkty a služby pomocí takzvaných dceřiných společností, které se na jednotlivé činnosti specializují, jedná se hlavně o hypoteční úvěry, leasing, pojišťovnictví, ale i o další specializované služby.

1.2.2 Stavební spořitelny

I stavební spořitelny, tak jako komerční banky, podléhají zákonu o bankách, a tudíž se na ně stahuje stejný režim jako na banky komerční, navíc ještě podléhají zákonu o stavebním spoření. Stavební spořitelny jsou vlastně specializované banky, které poskytují jenom stavební spoření.

Kombinace účelového úvěru a spoření za účelem stavby či rekonstrukce objektu za předem stanovených podmínek je v podstatě základní princip stavebního spoření. Tento druh služby je v České republice ze zákona institucionálně odděleno zákonem č. 96/1993 Sb., a proto nemohou tuto specializovanou službu poskytovat komerční banky, ale jenom specializované instituce na tuto činnost.

1.2.3 Hypoteční banky

Dobrovolná specializace na oblast hypotečního bankovníctví, i tak se dá ve zkratce popsat význam a funkce hypotečních bank. Na rozdíl od stavebních spořitelen, kde mají licenci na poskytování stavebního spoření jen stavební spořitelny, v případě hypoték mohou mít licenci na prodej tohoto produktu jak komerční banky, tak specializované hypoteční banky.

Základní princip hypotečního bankovníctví se dá charakterizovat jakožto získávání zdrojů emisí hypotečních zástavních listů s následným poskytnutím v podobě hypotečního úvěru. Pokud získají univerzální komerční banky licenci na poskytování hypoték, tak musí tyto služby poskytovat odděleně od ostatních služeb banky, což znamená, že tyto divize bank se dají de facto považovat za hypoteční banky.

1.2.4 Družstevní záložny

1. ledna 1996 vznikl zákon č. 87/1995 Sb., který umožnil vznik nových družstevních záložen. Tyto specializované instituce, které nepodléhají dohledu České národní banky a neřídí se zákonem o bankách, poskytují svoje služby a produkty výhradně pro svoje členy. Tyto služby a veškerý chod družstevních záložen podléhá dohledu specializovaných institucí, které mají za úkol dohlížet a regulovat vedení družstevních záložen.

Členem družstevní záložny se mohou stát jen fyzické osoby, které ale nemohou převádět ani odkázat práva a povinnosti, které vyplývají ze členství v těchto institucích. Uspokojování potřeb svých členů je hlavním cílem každé družstevní záložny, ale i přesto by samozřejmě měla dosahovat zisku. Tak jako u komerčních bank, tak u družstevních záložen je primárním nákladem a výnosem úrok. Velkou výhodou družstevních záložen je fakt, že úroky a jiné výnosy z vkladů u jiných bank jsou osvobozeny od daně z příjmů. [3]

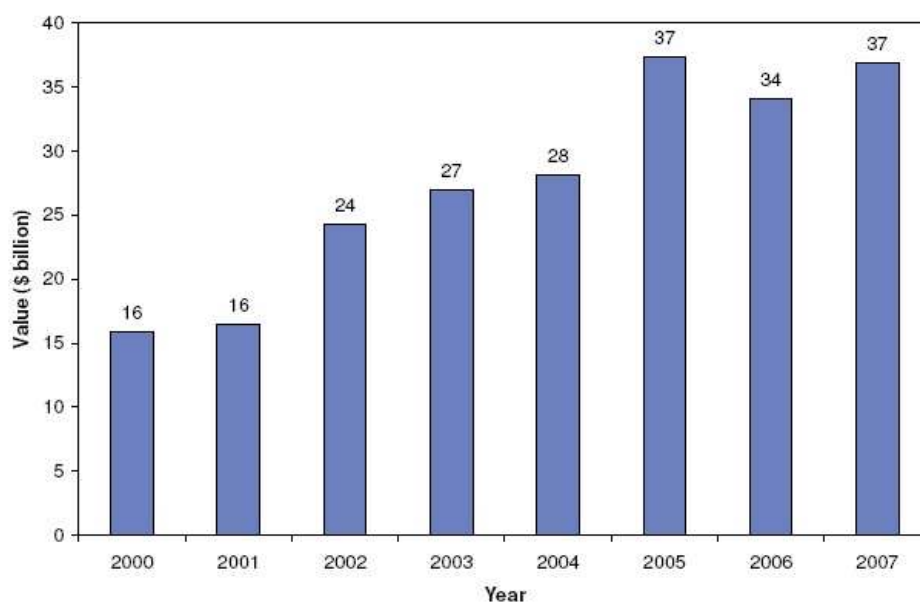
1.3 Analýza Komerčního bankovníctví v ČR

Za posledních 20 let prošel český bankovní sektor mnoha fundamentálními změnami. V období posledního desetiletí se český bankovní sektor stabilizoval, projevoval finanční zdraví a vykazoval velmi slušné zisky. Z dříve jen státních bank, které byly velmi špatně organizovány, se staly konkurence schopné komerční banky, které splňovaly požadavky postkomunistické doby a momentálně splňují i požadavky Evropské unie. V dnešní době je většina bank na českém bankovním trhu vlastněna z velké části zahraničními investory. To je také jedna ze známek, že transformace bank na českém trhu je úspěšně dovršena.

Komerční banka, Česká spořitelna, Československá obchodní banka ale také Raiffeisenbank nebo GE Money bank jsou lídři na českém bankovním trhu. V Listopadu roku 2007 vstoupila na český bankovní trh i Polská banka, která se prezentuje pod jménem mBank. Tato banka se zaměřuje na internetové bankovníctví a láká nové klienty na bezkonkurenční cenu za vedení jejich účtů.

Jak můžete vidět na grafu dole, komerční bankovníctví v České republice mělo stoupající tendenci v intervalu od roku 2000 až do roku 2007. V roce 2007 všechny komerční banky, které provozují činnost na českém bankovním sektoru, disponovali dohromady s 37 miliardami amerických dolarů ve vlastních aktivech. Jednalo se o více jak 100% nárůst oproti roku 2000, kdy objem aktiv všech bank, které poskytovaly svoje služby na českém bankovním trhu, činil 16 miliard amerických dolarů. [4]

Graf 1. Aktiva českých bank v letech 2000 až 2007



Zdroj: Datamonitor

I přes celosvětovou finanční krizi můžeme ale odhadovat, že nárůst bude i nadále pokračovat. Českým bankám se velmi daří a to hlavně z důvodů nepřiměřených poplatků a výše úroků, které si často nesmyslně účtují za svoje operace. [5]

1.4 Profily vybraných bank působících na českém bankovním trhu

Autor vybral pro svůj výzkum z následujících bank, které poskytují svoje služby na českém bankovním trhu: Komerční banka, Československá obchodní banka, Česká spořitelna, Raiffeisenbank a mBank.

1.4.1 Komerční banka, a.s.

V roce 1990 byla založena Komerční banka jakožto státní podnik, ale již o dva roky později byla transformována na akciovou společnost. V roce 2001 se Komerční banka stala součástí francouzské mezinárodní finanční skupiny Sociéte Générale, která je bezpochyby jednou z největších bankovních institucí v celé Evropské Unii.

Komerční banka nabízí svým více jak 1,63 miliónům zákazníků svoje služby pomocí personálu ve 394 pobočkách a také prostřednictvím 673 bankomatů na celém území České Republiky. KB poskytuje svoje služby jak občanům české republiky tak i podnikatelů, kteří si mohou vybrat z velké škály produktů a služeb. Mezi specializované služby KB patří například: stavební spoření, spotřebitelské financování a pojištění, penzijní připojištění a také faktoring.

I v období velké finanční krize se KB dařilo v roce 2008 velmi dobře, což nasvědčuje její vykázaný čistý zisk ve výši 13 233 miliónů korun, což znamená nárůst o skoro 18 % oproti roku 2007. [6]

1.4.2 Československá obchodní banka, a.s.

ČSOB byla založena již v roce 1964, kdy začala poskytovat svoje služby pro Československé občany. Belgická KBC bank privatizovala ČSOB v roce 1999, čímž se zvýšila její konkurenceschopnost nejenom v českém bankovním sektoru. Na českém bankovním trhu vystupuje Československá obchodní banka pod dvěma obchodními značkami, a to: ČSOB a Poštovní spořitelna, která využívá pro zkvalitnění svých služeb rozsáhlé síť České pošty. Penzijní fondy, hypotéky, leasing, životní a neživotní pojištění, factoring a podílové fondy jsou jedny ze služeb, které jsou poskytovány nejen pro klienty ČSOB.

Konsolidovaný čistý zisk v roce 2008 skupiny ČSOB činil 1 034 mil. Kč, což je snížení o 90 % vůči roku 2007. Ale udržitelný zisk vzrostl oproti roku 2007 o 22 % na úctyhodných 12 720 mil. Kč v roce 2008. [7]

1.4.3 Česká spořitelna, a.s.

Historie České spořitelny se začíná počítat již od roku 1825, což dělá z této instituce jednoznačně nejstaršího předchůdce dnešní České spořitelny, která působí na Českém trhu od roku 1992, kdy vznikla jakožto akciová společnost. Dalším významným rokem pro Českou spořitelnu byl rok 2000, kdy se tato společnost stala součástí rakouské Erste bank. V dnešní době Česká spořitelna poskytuje svoje služby více jak 5,3 miliónům klientům. Klienti této instituce si mohou vybrat nejenom z obvyklých bankovních služeb, Česká spořitelna také nabízí za pomoci svých jedenácti dceřiných společností služby jako: stavební spoření, životní pojištění, leasing či smlouvu o kolektivním investování do podílových fondů.

I v dobách finanční krize po celém světě Česká spořitelna, tak jako další banky poskytující svoje služby na českém bankovním trhu, vykázala vyšší zisk než v loňském roce. Čistý zisk za rok 2008 činil 15 771 miliónů korun, jedná se tedy o nárůst 21,5 % oproti roku 2007. [8]

1.4.4 Raiffeisen bank, a.s.

Raiffeisen bank, a.s. je součástí rakouské finanční skupiny Raiffeisen, která poskytuje svoje služby na 17 trzích střední a východní Evropy. V roce 2008 úspěšně proběhla fúze Raiffeisen bank a eBanky, která poskytovala do té doby svoje produkty a služby na českém trhu od roku 1998. Po převzetí konkurenční eBanky se vyšplhali aktiva Raiifeisen až na 182 miliard korun a základná kapitál vzrostl na 6,564 miliardy korun. Tato banka již od svého začátku nabízí širokou škálu služeb se zohledněním na specifické potřeby klientů. Raiffeisen bank v České Republice nabízí svoje služby a produkty pomocí svých divizí: stavební spoření - Raiffeisen stavební spořitelna, pojišťovnictví - UNIQA pojišťovna, leasing - Raiffeisen-Leasing.

Rok 2008 se zcela jistě zařadil mezi nejlepší v celé historii banky, jelikož dosáhla nejvyššího zisku a to konkrétně 1 400 miliónů korun, jedná se tedy o navýšení 79,6 % oproti roku 2007. Důsledkem fúze s konkurenční eBankou nebyl jen zvýšený základní kapitál, ale i rekordní počet nových klientů. [9]

1.4.5 mBank

Polská banka PRE Bank S. A., která vstoupila na český bankovní trh v listopadu roku 2007 pod názvem mBank, má v úmyslu nalákat nové potenciální klienty na skoro bezplatné vedení účtu. Rok po vstupu do českého bankovního sektoru mBanka nabízela svoje služby jen prostřednictvím 10 finančních center, které se nacházejí ve velkých městech a také pomocí 15 kiosků rozmístěných po celé České republice ve velkých nákupních centrech. Banka ale neustále pracuje na zvýšení této neuspokojivé bilance, i přestože její dominantou a hlavním distribučním kanálem je obsluhování pomocí internetu a mobilního telefonu. Velkou výhodou pro tuto novou banku na českém trhu jsou bezesporu velmi nízké poplatky za vedení běžného bankovního účtu a služby s ním spojených, což jistě přiláká nespokojené české klienty. Hlavním cílem této banky je, aby se stala do roku 2012 zisková a mohla tak nadále konkurovat bankám, které poskytují své služby na českém bankovním trhu celou řadu let. [10]

2 BANKOVNÍ SYSTÉM VELKÉ BRITÁNIE

Tak jako Český bankovní systém, i na britských ostrovech je bankovní systém dvoustupňový a podléhá regulaci, kterou vykonává centrální banka - Bank of England. Až na výjimku Building Societies musí každá instituce, která přijímá vklady žádat o bankovní licenci na základě zákona z roku 1987, který se nazývá Banking act. Druhý stupeň zauímají komerční banky, building societies, pojišťovací společnosti, penzijní fondy, trustové jednotky a investiční trusty. [11]

2.1 Bank of England

Staré dámě z Threadneedle Street, jak se britské centrální bance přezdívá, sahají kořeny až do roku 1694, kdy byla založena za účelem stát se vládní bankou. Tak jako jakákoliv jiná centrální banka, tak i Bank of England plní důležitou roli v bankovním systému. Mezi hlavní funkce patří:

- A.) **Měnová politika a Úroková míra** - stabilita cen a důvěra v měnu, reguluje výši úrokové míry
- B.) **Manažer národních dluhů** – poskytuje úvěr státu a radí v určité problematice
- C.) **Emise bankovek** – má výhradní právo na emisi bankovek v Anglii a Walesu (Banky Severního Irska a Skotska mají stále právo emitovat vlastní bankovky, ale musí být deponovány bankovkami stejné hodnoty jako u Bank of England.)
- D.) **Kontrola** - reguluje a kontroluje činnost obchodních bank [12]

2.2 Komerční bankovníctví ve VB

2.2.1 Komerční banky

Na Britských ostrovech se komerční banky dělí na maloobchodní banky, takzvaném retail banks a obchodní banky, kterým se říká merchant banks.

Maloobchodní banky převážně poskytují půjčky a vklady domácnostem, soukromým osobám a také maloobchodníkům. Jedná se o takzvané lokální banky. I přesto, že se jedná převážně o malé banky, tak tyto banky poskytují širokou škálu služeb, od pojištění, přes nákup a prodej cizí měny až po služby exekučního charakteru. V dnešní době se již tolik nevyskytují, jelikož byly skoupeny velkoobchodními bankami.

Velkoobchodní banky mají na britských ostrovech dlouhodobou historii. Banky na britských ostrovech poskytují široké spektrum specializovaných služeb, pomocí kterých se snaží si nejvíce uspokojit svoje zákazníky. V dnešní době velkoobchodní banky na britských ostrovech patří ke světovým gigantům a poskytují svoje služby po celém světě pomocí svých dceřiných společností, které se nachází na území většiny světadílů.

2.2.2 Building societies

Stavební družstva, anglicky řečeno Building societies, je specifický druh instituce přijímající vklady. Stavební družstva vznikla již v 18. století a to z důvodu ukládání peněz za účelem stavby domu. Tato instituce nemusí vlastnit licenci na to, aby mohla provozovat svoji činnost, ale je regulována zákonem o stavebních družstvech. Vznik tohoto zákona, koncem 90. let minulého století, přinesl velké změny v podobě možnosti investovat do komerčních aktiv a umožnil poskytovat nejištěné půjčky, čímž prakticky umožnil i vydání šekových knížek. Zákon o stavebních družstvech tedy umožnil Building societies poskytovat služby, které byly srovnatelné se službami bank. Na regulaci těchto institucí dohlíží družstevní komise, takzvaná Building Society Commission, které má na starosti dohled nad chodem těchto společností a dodržování platných omezení.

2.2.3 Pojišťovací společnosti

Insurance companies Act, což je zákon o pojištění ve Velké Británii, vznikl roku 1982 a rozděluje základní pojištění a životní pojištění do 17 respektive 7 tříd. Na britském trhu se nabízí životní pojištění v různých formách. Lze se dokonce i pojistit proti smrti na danou dobu a v případě, že klient přežije, pojišťovna nebude vyplácet žádné peníze. Department of Trade and Industry, česky řečeno ministerstvo obchodu a průmyslu, uděluje licenci k provozování pojištění a také dohlíží na chování společností a monitoruje její solventnost. Velikost pojišťoven, které poskytují dlouhodobé pojištění, je markantně větší než pojišťoven poskytující základní pojištění. Tento fakt zapříčinila skutečnost, že pojišťovny poskytující dlouhodobé pojištění mohou použít volné zdroje k dalšímu investování a zvyšovat tak svoje zisky. [13]

2.2.4 Penzijní fondy

Velká část fondů jsou trusty, které pracují na bázi smluv o svěřenectví a musí respektovat vládní zákony o trustech. Nominální hodnota penzijních fondů na britských ostrovech vykazuje vzrůstající tendenci za poslední roky. Oblíbenost penzijních fondů zvyšuje i fakt, že na penzijní fondy přispívají zaměstnancům jejich zaměstnavatelé, jelikož tyto příspěvky podléhají příznivému zdanění. Ve Velké Británii jsou dva základní typy penzijních fondů:

- A.) **Na základě „Pay as you go“** – většinou penze placené státem, srážky jsou průběžně prováděny z platů, pracující lidé platí penzi i těm v důchodu
- B.) **Na základě fondů** – penze placené v soukromém sektoru, na bázi kontraktu mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem kdy obě strany odvádějí příslušné částky do penzijních fondů

2.2.5 Trustové jednotky

Investování peněz do širokého spektra aktiv, které bylo získáno fondem od jednotlivců či firem bylo důvodem vzniku trustů. Každá tato instituce je řízena dvěma subjekty: manažerskou firmou a svěřeneckým správcem, takzvaným kurátorem. Manažerská firma je zodpovědná za každodenní řízení fondu a kurátor dohlíží na to, aby byly fondy spravovány podle smlouvy o svěřenectví. Svěřenecký správce je většinou zástupce specializované banky.

2.2.6 Investiční trusty

Investiční trusty se liší od všech předchozích institucí hlavně z důvodu svoji uzavřenosti. Nový zájemci si mohou kupovat podíly v trustu jediné od stávajících podílníků. Zájemci si pořizují podíly v trustu, respektive ve firmě, jejíž činností je držení cenných papírů. Všechny investiční trusty podléhají zákonu Companies Act a také Stock Exchange Act, v případě, že mají obchodní licenci pro tuto činnost. [14]

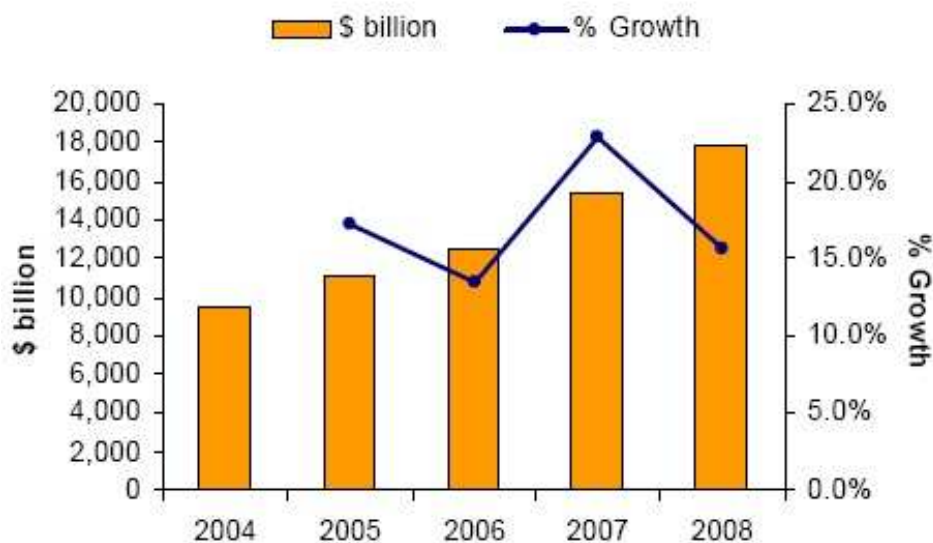
2.3 Analýza Komerčního bankovníctví ve VB

Britský bankovní sektor patří k jednomu z největších na světě. Nové metody bankovníctví a nejnovější technologie měly za následek zvyšující se růst komerčního bankovníctví na britských ostrovech. Bohužel tento růst rapidně zpomalil v důsledku finanční krize, která vypukla na americkém hypotečním trhu a docela intenzivně zastihla a ovlivnila i bankovní sektor ve Velké Británii. Z důvodů bankrotů některých bank, státních převzetí a také akvizicím na britském finančním trhu se nedá předpokládat, že by trend zvyšující tendence měl i nadále pokračovat.

Nejznámějšími a největšími hráči na britském bankovním trhu jsou například světoznámé banky: Lloyds banking group, HSBC, Barclay anebo také donedávna největší banka na britských ostrovech Roayl Bank of Scotland. Ještě v minulém roce figurovala mezi bankami i Bank of Scotland, která ale byla začátkem roku 2009 převzata konkurenční Lloyds TSB a vznikla již zmiňovaná finanční skupina Lloyds Banking group.

Britské banky vykazovali nárůst oproti minulým rokům, v intervalu od roku 2004 až 2008 se výše aktiv britských bank zvýšil z 9 000 miliard amerických dolarů na úctyhodných 17 500 miliard, což znamenalo nárůst o necelých 50%. [15]

Graf 2. Aktiva britských bank v letech 2004 až 2008



Zdroj: Datamonitor

2.4 Profily vybraných bank působících na britském bankovním trhu

Následující banky, které poskytují svoje služby na britském bankovním trhu, byly vybrány pro tuto bakalářskou práci: Lloyds banking group, Royal Bank of Scotand, HSBC Holdings plc a Barclays.

2.4.1 Lloyds Banking Group plc

Předchůdce dnešní skupiny Lloyds Banking group byla banka s názvem Lloyds TSB, která vznikla roku 1995 fúzi banky Lloyds a banky TSB. Dnešní skupina Lloyds Banking group se skládá z již zmiňované Lloyds TSB a Halifax Bank of Scotland, které byly spojeny začátkem roku 2009.

Finanční skupina Lloyds Banking group poskytuje svoje služby pomocí více jak 2 000 poboček rozmístěných po celé Velké Británii nejenom pro 16 miliónů klientů, které mají otevřen účet u této banky ve Velké Británii. Tento velký počet klientů zaručuje bance Lloyds Banking group titul největší banka ve VB z pohledu množství zákazníků. Za posledních 7 let byla tato banka pokaždé zvolena jakožto nejvíce důvěryhodná a spolehlivá banka na Britském finančním trhu.

Z důvodu globální finanční krize, a také kvůli vynaloženým peněžním prostředkům na fúzi s Halifax Bank of Scotland, vykazala tato finanční skupina zisk před zdaněním za rok 2008 ve výši 807 miliónů britských liber, což byl pokles o skoro 80% v porovnání s rokem předešlým. [16]

2.4.2 HSBC Holdings plc

HSBC Holdings plc je jedna z největších bankovních a finančních institucí na světě, které poskytuje svoje služby v Evropě, Jižní a Latinské Americe, Africe i v Asii. HSBC poskytuje komplexní nabídku finančních služeb pro více jak 100 miliónům zákazníků pomocí 4 zákaznických skupin: Personal Financial Services, Commercial Banking, Global Banking and Markets a Private Banking. Silnou pozici na finančním trhu jednoznačně posiluje kosmopolitní a pestrá nabídka služeb, která je poskytována zákazníkům pomocí nejnovější technologie a v té nejvyšší kvalitě díky profesionálům, kteří se snaží vytvořit s HSBC "Světovou lokální banku".

Ani HSBC se neubránila finanční světové krizi, její zisk před zdaněním šel dolů o 62% na 9 307 miliónů amerických dolarů za rok 2008 oproti roku předešlému, kdy banka vykázala zisk před zdaněním ve výši 24 212 miliónů amerických dolarů. [17]

2.4.3 Royal Bank of Scotland group plc

Royal Bank of Scotland group je jeden z velkých „hráčů“ na celosvětovém bankovním trhu, který poskytuje svoje služby nejenom na britském bankovním trhu, ale i ve Spojených státech amerických, Evropě a Asii. Z důvodu globálního pokrytí nabízí svoje služby pomocí divizí jako například: Global banking & Markets, Retail, UK corporate banking, Citizens, RBS Insurance, ale i dalších. Osobní bankovníctví, firemní bankovníctví, pojišťovnictví a třeba také poradenství v oboru financí jsou jedny ze specializovaných služeb, které jsou poskytovány dceřinými společnostmi jako je například Roayl Bank of Scotland nebo National Westminster Bank.

Po docela vydařeném roce 2007, kdy Royal Bank of Scotland vykázala zisk před zdaněním okolo 10 miliard liber, přišel velký pád v uplynulém roce v podobě obří ztráty, a to konkrétně ve výši 40 miliard britských liber. [18]

2.4.4 Barclays plc

Finanční společnost Barclays plc byla označena prestižním magazínem Forbes za 25. největší společnost světa v roce 2008 a také za 2. největší banku poskytující služby na britských ostrovech. Barclays plc patří jednoznačně mezi největší společnosti poskytující svoje služby po celém světě, zaměstnává více jak 156 tisíc lidí, kteří zajišťují a obstarávají služby 48 miliónům zákazníkům ve více jak 50 státech na světě. Společnost pracuje pomocí svých 7 divizí: UK banking, Barclays Global investors, International retail and commercial banking, Barclays wealth, Barclays Capital and Head office, která je situována ve Velké Británii, konkrétně v Londýně.

Barclays plc zaznamenala pokles v objemu zisku před zdaněním za minulý rok ve výši 14,2% oproti roku 2007. Pokles ze 7 076 miliónu britských liber na 6 077 miliónu britských liber je bezesporu nejlepší výsledek, z titulu změny oproti minulému roku, ze všech čtyř vybraných bank, které byly vybrány pro tuto bakalářskou práci. [19]

3 BANKOVNÍ ÚČTY A ZÁKLADNÍ SLUŽBY S NIMI SPOJENÉ

3.1 Druhy klientských bankovních účtů

Banky poskytují správu a provoz různých účtů pro svoje klienty. Členění těchto druhů účtů není zcela jednotné, jelikož je možno jednotlivé účty kombinovat či spojovat. Základní členění účtu je následující:

- A.) **Běžný účet** – základní druh účtu, slouží převážně k ukládání dočasně volných peněžních prostředků bez velkého úroku
- B.) **Kontokorentní účet** – kombinace běžného a úvěrového účtu, banka umožní klientovy čerpat z tohoto účtu do mínusu, úvěr se může opakovat, jakmile klient splatí dlužnou částku a příslušné úroky
- C.) **Vkladový účet** – jedná se o účet, na kterém banka vede vklady svých klientů, tento účet nemá funkci platebního styku
- D.) **Depotní účet** – účet, na kterém banka spravuje klientovy jeho cenné papíry, které má klient u banky v úschově
- E.) **Devizový účet** – na tomto účtu banka pečuje o klientovy peníze v zahraniční měně, plní stejno funkci jako běžný účet, ale mohou se vyskytovat rozdíly, například ve vyšší úrokové míry, vyšší poplatků atd. [1]

3.2 Zřízení a vedení běžného účtu

Běžný bankovní účet je součástí produktů všech bank na světě. Ke vzniku běžného bankovního účtu je zapotřebí písemná dohoda v podobě smlouvy mezi klientem a bankou. Banka automaticky přiděluje klientovy bankovní spojení, jinak řečeno číslo účtu. Základními náležitostmi písemné smlouvy mezi bankou a klientem jsou:

- A.) **Den zřízení účtu** – od toho dne je klientovy umožněno disponovat s jeho penězi na účtu
- B.) **Měna** – běžný účet může být veden jak v měně domácí tak i zahraniční
- C.) **Předávání zpráv** – způsob a také forma v jaké budou klientovy poskytovány informace ohledně běžného účtu
- D.) **Poplatky** – výše poplatků za vedení běžného účtu a služeb s ním spojených, každá banka má jinak nastavenou poplatkovou politiku

- E.) **Vypovězení smlouvy** – způsob a podmínky ukončení spolupráce mezi klientem a bankou [3]

3.3 Základní služby spojené s vedením běžného účtu

Součástí běžného bankovního účtu často bývají nejrůznější druhy služeb, které ovšem bývají bankami většinou zpoplatněny. Tyto služby mohou být rozděleny do dvou kategorií a to na služby základní a služby ostatní.

Základní služby:

- A.) **Vedení účtu** – banka je povinna vést klientovi účet, tato služba může být však zpoplatněna
- B.) **Zasílání výpisu** – banka zasílá klientovi v určitém časovém období informace ohledně bankovního účtu, klienti si mohou vybrat mezi písemnou a elektronickou formou výpisu

Ostatní služby:

- A.) **Trvalý příkaz** – banka umožní klientovy pravidelně odesílat určitý obnos peněz na jiný bankovní účet
- B.) **Výběr z bankomatu** – klient může pomocí své karty vybrat v jakémkoliv bankomatu peníze, některé banky mají jiný sazebník při výběru z vlastního nebo cizího bankomatu
- C.) **Výběr/vklad na pobočce** – klientovi je umožněno vládat a vybírat své peníze na pobočce banky
- D.) **Platba kartou** – klient je schopen využívat svoji kartu pro placení v obchodě či přes internet
- E.) **Odchozí platby** – jedná se úbytek peněz ze zákaznického účtu
- F.) **Příchozí platby** – jedná se o přírůstek peněz na zákaznický účet
- G.) **Internet banking a Phone banking** – tento druh služby je v dnešní době velice často využíván, klient může svůj bankovní účet obsluhovat z počítače či telefonu kdykoliv a kdekoliv na světě [3]

4 SHRNUÍ TEORETICKÉ ČÁSTI

Teoretická část bakalářské práce byla autorem rozdělena do tří částí. Tato část měla za úkol nastínit čtenářům bankovní systémy jednotlivých států, představit jednotlivé banky, které byly vybrány pro tuto bakalářskou práci a také ve stručnosti popsat základní služby spojené s běžným bankovním účtem.

V obou zemích má nejvyšší postavení v bankovním systému centrální banka, která má za úkol stabilitu měny a dohled nad chodem ostatních bank. Jednotlivé banky poskytují svým klientům nejrůznější specifické produkty a služby na míru, čímž uspokojují jejich potřeby. Velikost jednotlivých bank na českém a britském bankovním trhu z hlediska aktiv se nedá vůbec srovnávat. I přesto, že většina českých bank je součástí velkých bank, které poskytují svoje služby po celé Evropě, Britské banky jsou giganti, kteří poskytují svoje služby po celém světě, tudíž není překvapením, že jejich výše aktiv je až čtyři sta krát větší.

Banky nabízejí různé druhy bankovních účtu, od základních, přes úvěrové až po kontokorentní. Vedení účtu, pravidelné výpisy z účtů ale také i platba kartou či výběry z bankomatů jsou jedny ze základních služeb, které jsou spojeny s vedením běžného bankovního účtu.

II. ANALYTICKÁ ČÁST

5 VÝSLEDKY PRIMÁRNÍHO VÝZKUMU

V této části budou zveřejněny výsledky primárního výzkumu, které autor získal pomocí dotazníků a zpracoval pomocí statistického programu SPSS. Respondenti z Velké Británie a České republiky odpovídali na 22 otázek, které jim autor položil prostřednictvím papírové i elektronické formy dotazníků.

5.1 Profil respondentů

5.1.1 Pohlaví a národnost

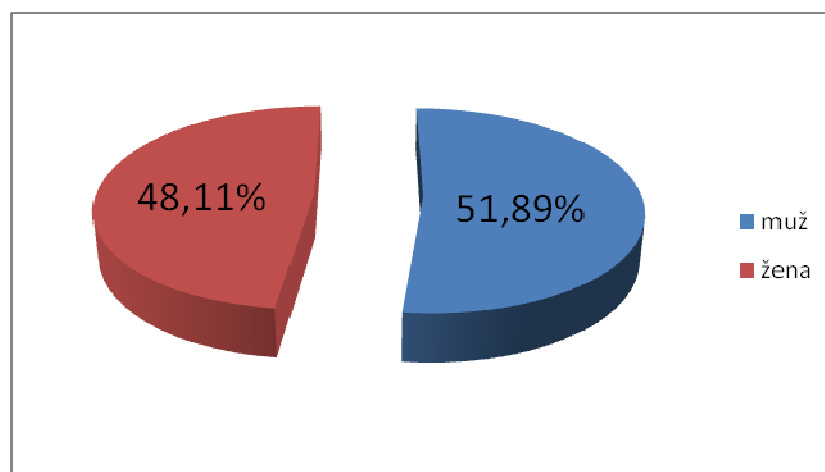
Z celkového počtu 212 dotázaných je 127 z České republiky a 85 z Velké Británie, což je znázorněno v tabulce číslo 1. Graf číslo 1 demonstruje procentuální poměr žen vůči mužům, kteří se podíleli na primárním výzkumu této bakalářské práce.

Tab. 1. Celkový počet respondentů a jejich národnost

Národnost	Muž	Žena	Celkem
Česká	64	63	127
Britská	46	39	85
Celkem	110	102	212

Zdroj: Vlastní

Graf 3. Celkový počet mužů a žen



Zdroj: Vlastní

5.1.2 Věk

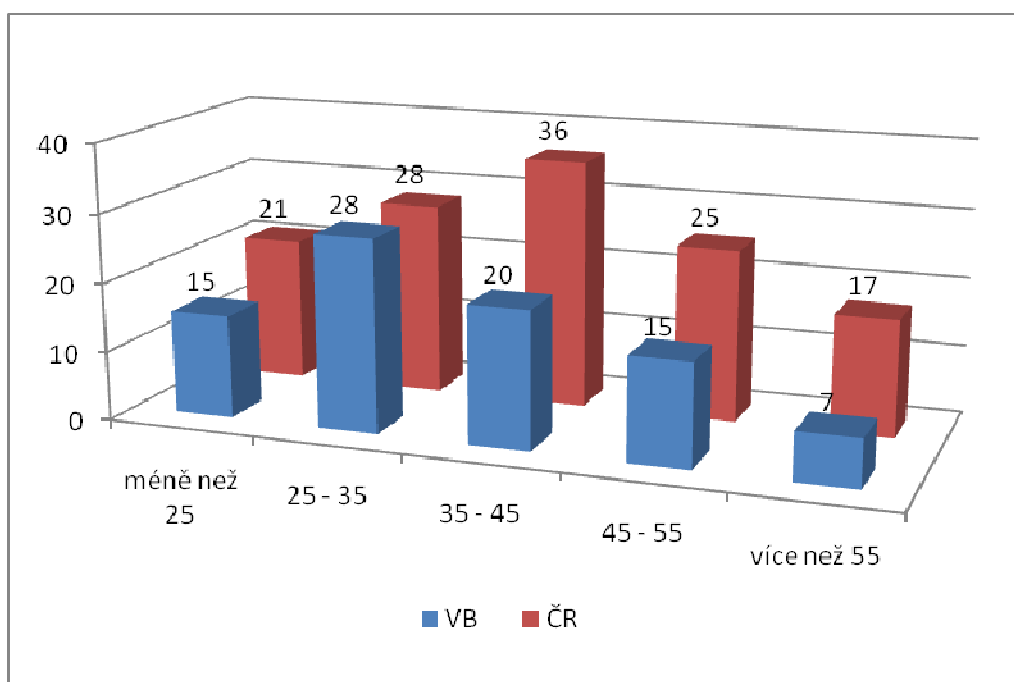
V tabulce číslo 2 a grafu číslo 4 můžeme vidět, že nejvyšší zastoupení má věková skupina mezi 35 až 45 let (36 dotázaných) u českých respondentů a věková skupina 25 až 35 let u britských respondentů (28 dotázaných).

Tab. 2. Věk respondentů

Národnost	Méně než 25	25 - 35	35 - 45	45 - 55	Více než 55	Celkem
Česká	21	28	36	25	17	127
Britská	15	28	20	15	7	85
Celkem	36	56	56	40	24	212

Zdroj: Vlastní

Graf 4. Věk respondentů



Zdroj: Vlastní

5.1.3 Profese

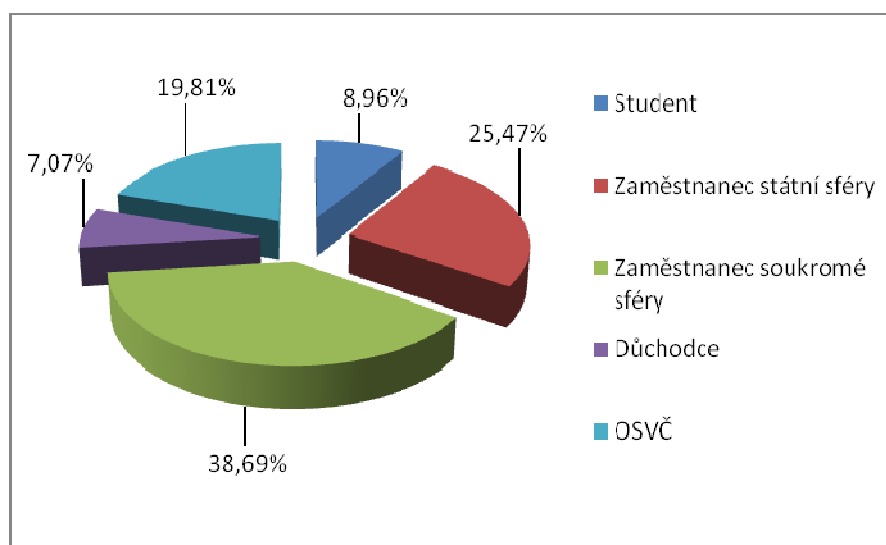
Z celkového počtu 212 respondentů jich nejvíce pracuje jakožto zaměstnanců soukromé sféry v celkové výši 82 respondentů (38,69 %). Docela početná skupinka, 54 respondentů, pracuje pro státní podniky (25,47 %). Nejmenší zastoupení mají důchodci s celkovým počtem pouhých 15 respondentů (7,07 %) a studenti ve výši 19 dotázaných (8,98 %).

Tab. 3. Profese respondentů

Profese	Národnost		Celkem
	Česká	Britská	
Student	9	10	19
Zaměstnanec státní sféry	36	18	54
Zaměstnanec soukromé sféry	49	33	82
Důchodce	9	6	15
OSVČ	24	18	42
Celkem	127	85	212

Zdroj: Vlastní

Graf 5. Profese respondentů



Zdroj: Vlastní

5.2 Zastoupení jednotlivých bank

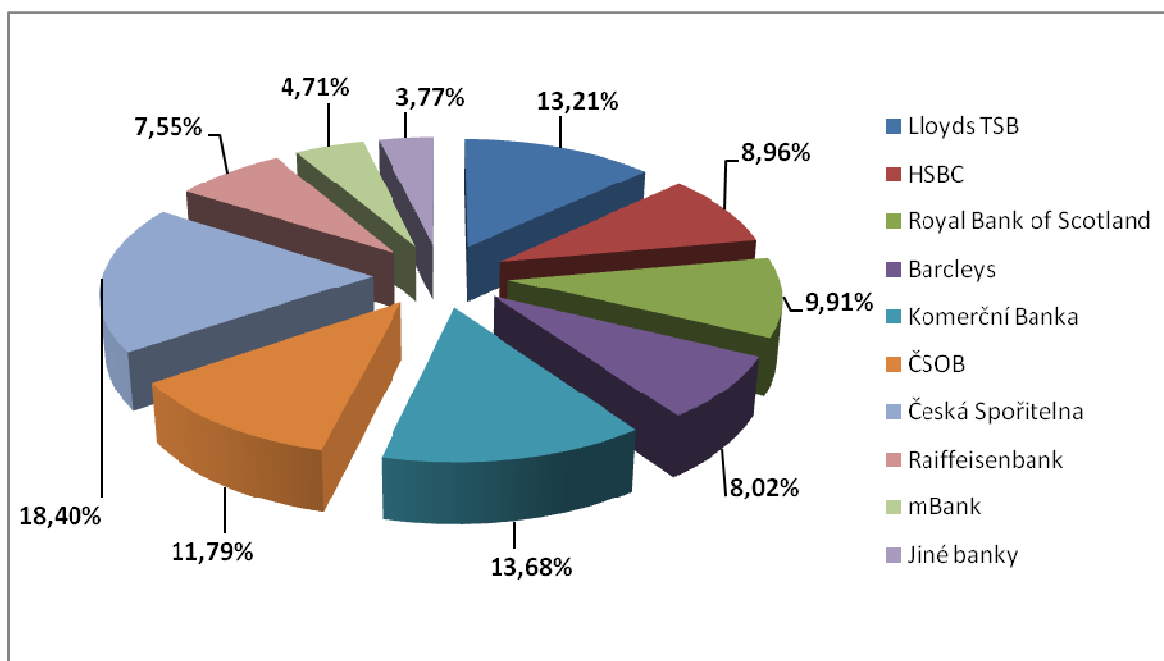
Největší zastoupení z českých bank má Česká spořitelna v celkovém počtu 39 dotázaných, naopak nejmenší počet respondentů mají zákazníci nově působící mBank v celkové výši pouhých 10 zástupců. Z Britských bank má výsadní postavení Lloyds banking group s počtem 28 respondentů, nejmenší počet respondentů zaznamenala konkurenční Barclays s celkovým počtem 17 respondentů.

Tab. 4. Zastoupení bank

Banka	Počet respondentů
Lloyds Banking group	28
HSBC	19
Royal Bank of Scotland	21
Barcleys	17
Komerční Banka	29
ČSOB	25
Česká Spořitelna	39
Raiffeisenbank	16
mBank	10
Jiné banky	8
Celkem	212

Zdroj: Vlastní

Graf 6. Zastoupení bank



Zdroj: Vlastní

5.3 Porovnání výsledků ČR vs. VB

Tato část výsledků primárního výzkumu nastíní rozdíly mezi výši poplatků za služby, které poskytují svým klientům bankovní instituce v České republice a ve Velké Británii, ale také demonstruje názory dotázaných na poplatkovou politiku bank nebo třeba na způsob obsluhy bankovního účtu.

5.3.1 Poplatek za vedení běžného účtu

Všech 85 dotázaných klientů, kteří mají otevřen běžný bankovní účet ve Velké Británii, shodně odpovědělo, že neplatí žádné poplatky za vedení běžného bankovního účtu. 87 českých respondentů platí za vedení svého běžného bankovního účtu, ale z toho 24 jich neví přesnou výši tohoto poplatku. Všichni klienti mBank, ale i pár klientů konkurenční ČSOB, České spořitelny nebo Komerční banky, nemusí platit svojí bance žádné poplatky za vedení svého běžného bankovního účtu.

Tab. 5. Poplatek za vedení běžného bankovního účtu

Banka	ANO	NE	Ano, ale nevím přesnou výši
Komerční banka	20	2	7
ČSOB	19	2	4
Česká spořitelna	30	2	7
Raiffeisenbank	12	0	4
mBank	0	10	0
Jiná banka	6	0	2
Lloyds TSB	0	28	0
HSBC	0	19	0
Royal Bank of Scotland	0	21	0
Barcleys	0	17	0
celkem	87	101	24

Zdroj: Vlastní

5.3.2 Výše poplatku za vedení běžného bankovního účtu v ČR

Klienti Komerční banky nejčastěji odpovídali, že výše jejich poplatku za vedení běžného bankovního účtu je v rozmezí 101,- až 150,- Kč. Zákazníci Československé obchodní banky z velké části platí za vedení svého bankovního účtu poplatek ve výši 51,- až 100,- korun českých. 6 z celkového počtu 12 dotázaných, kteří mají založen svůj bankovní účet u Raiffeisenbank, platí měsíčně v rozmezí 101,- až 150,- Kč za vedení svého bankovního účtu.

Tab. 6. Výše poplatku za vedení běžného bankovního účtu v ČR

Banka	1,- Kč až 50,- Kč	51,- Kč až 100,- Kč	101,- Kč až 150,- Kč	151,- Kč a více
Komerční banka	2	4	10	4
ČSOB	4	8	7	0
Česká spořitelna	4	14	9	3
Raiffeisenbank	2	4	6	0
mBank	0	0	0	0
Jiná banka	2	2	2	0
Celkem	14	32	34	7

Zdroj: Vlastní

5.3.3 Poplatek za výběr z bankomatu vlastní banky

Klienti bank, které poskytují svoje služby na území britských ostrovů, neplatí žádný poplatek za výběr z bankomatu vlastní banky. Většina českých bank má tuto službu zpoplatněnou, některé banky ale nabízejí svým klientům možnost několika měsíčních výběrů zdarma.

Tab. 7. Poplatek za výběr z bankomatu vlastní banky

Národnost	Zdarma	První 2 výběry zdarma	První 3 výběry zdarma	Prvních 5 výběrů zdarma	Platí za každý výběr	Celkem
Česká	27	39	33	7	21	127
Britská	85	0	0	0	0	85
Celkem	112	39	33	7	21	212

Zdroj: Vlastní

5.3.4 Poplatek za výběr z bankomatu cizí banky

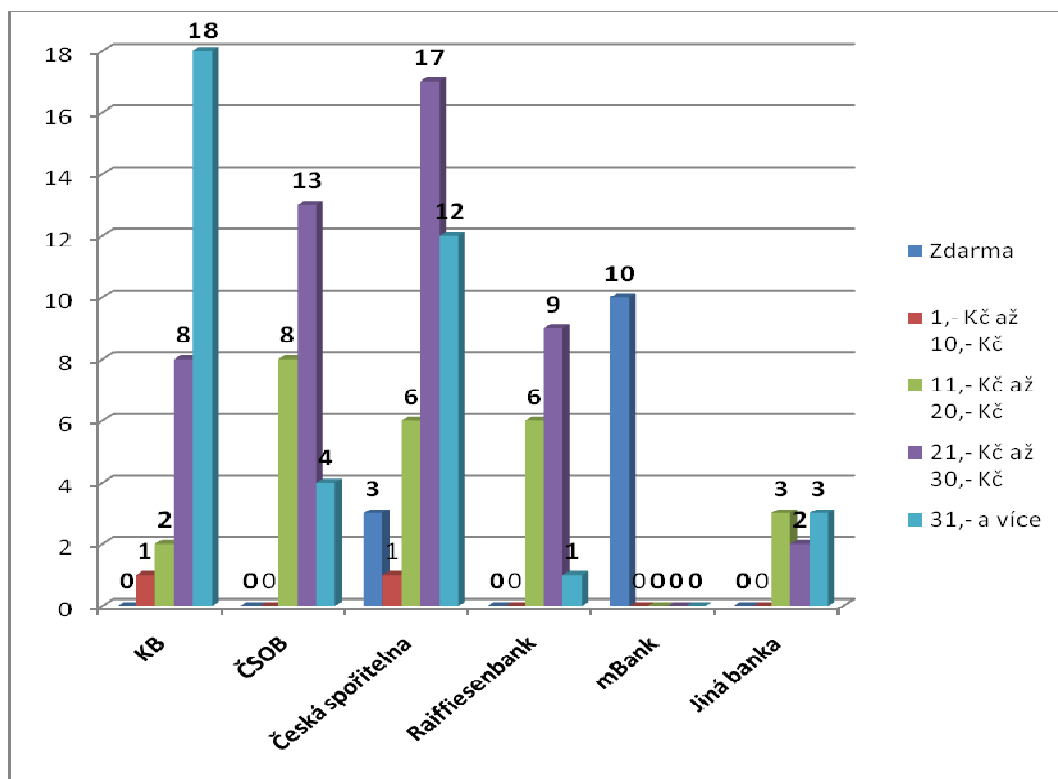
Stejně jako při výběru z bankomatu vlastní banky, tak i při výběru z bankomatu cizí banky nemusí žádný klient britské banky platit za tuto službu jakýkoliv poplatek. Nejčastější částka, které je placena klienty českých bank, se nachází v rozmezí 21,- až 30,- Kč za výběr. Graf číslo 7 znázorňuje výši poplatků jednotlivých bank, které si banky účtují za výběr z bankomatu u konkurenční banky.

Tab. 8. Poplatek za výběr z bankomatu cizí banky

Národnost	Zdarma	1,- Kč až 10,- Kč	11,- Kč až 20,- Kč	21,- Kč až 30,- Kč	31,- a více	Celkem
Česká	13	2	25	49	38	127
Britská	85	0	0	0	0	85
Celkem	98	2	25	49	38	212

Zdroj: Vlastní

Graf 7. Výše poplatku za výběr z bankomatu cizí banky v ČR



Zdroj: Vlastní

5.3.5 Poplatek za přijatou platbu na bankovní účet

Všichni respondenti, kteří mají otevřen svůj běžný bankovní účet u britských bank, shodně odpověděli, že neplatí žádný poplatek za přijatou platbu na jejich účet. U českých bank je tato služba většinou placena. Některé banky poskytují určitý počet přijatých plateb za měsíc zdarma a další jsou zákazníkovi zpoplatněny. Výši tohoto poplatku má každá banka jinou, konkrétní částky jsou zveřejněny v tabulce číslo 9. Zákazníci Komerční banky nejčastěji platí částku ve výši 7,- až 9,- Kč, Česká spořitelna většině svým zákazníkům účtuje částku v rozmezí 4,- až 6,-Kč a například klienti mBank mají tuto službu zcela zdarma.

Tab. 9. Poplatek za přijatou platbu na bankovní účet

Národnost	ANO	NE	První 2 mám zdarma	První 3 mám zdarma	První 4 mám zdarma	Prvních 5 mám zdarma	Celkem
Česká	45	20	13	30	4	15	127
Britská	0	85	0	0	0	0	85
Celkem	45	105	45	105	13	15	212

Zdroj: Vlastní

Tab. 10. Výše poplatku za přijatou platbu na účet u českých bank

Banka	1,- až 3,-	4,- až 6,-	7,- až 9,-	10,- a více	Celkem
Komerční banka	2	7	15	2	26
ČSOB	4	10	7	1	22
Česká spořitelna	4	19	10	3	36
Raiffeisenbank	4	3	6	2	15
mBank	0	0	0	0	0
Jiná banka	3	1	3	1	8
Celkem	17	40	41	9	107

Zdroj: Vlastní

5.3.6 Způsob obsluhy bankovního účtu

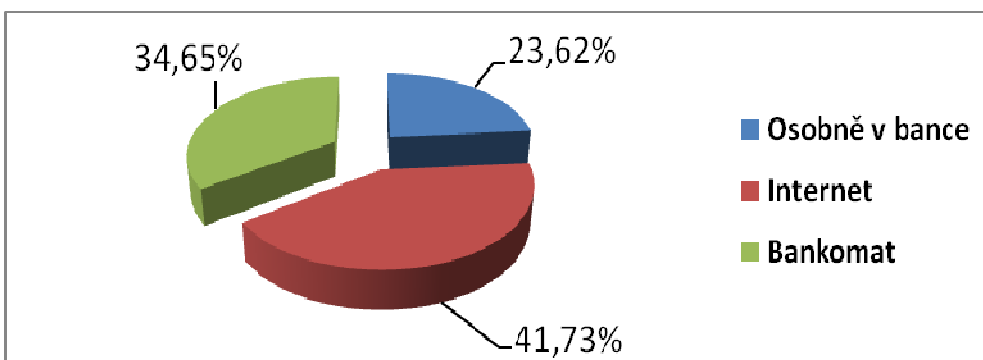
Nejčastější způsob obsluhy bankovního účtu v České republice zaujímá internet v celkové výši 41,73% z celkového počtu 127 dotázaných. Nejméně využívaný způsob obsluhy bankovního účtu je možnost osobní obsluhy v bance, což si myslí 23,62% českých respondentů. Internet je pro klienty britských bank nejčastější způsob obsluhy bankovního účtu (36,47%). U klientů britských bank se pomalu ale jistě začíná rozvíjet i způsob obsluhy pomocí mobilu (5,88%), což se nedá říci o klientech českých bank, kteří tuto službu zatím vůbec nevyužívají.

Tab. 11. Způsob obsluhy bankovního účtu

Národnost	Osobně v bance	Internet	Mobil/telefon	Bankomat	Celkem
Česká	30	53	0	44	127
Britská	21	31	5	28	85
Celkem	51	84	5	72	212

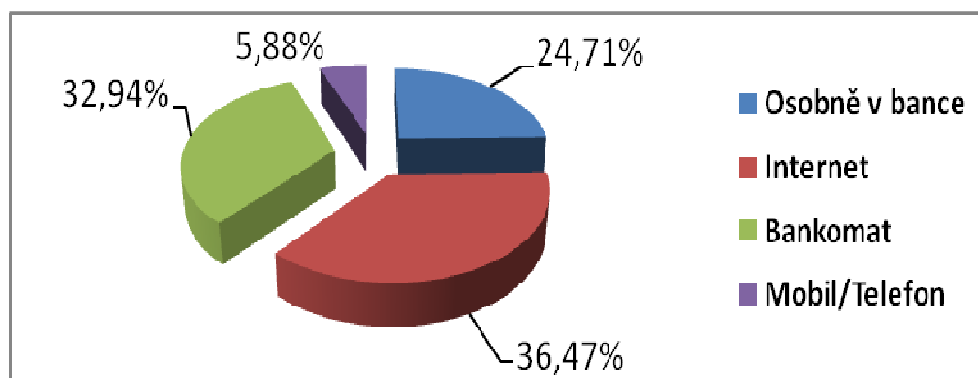
Zdroj: Vlastní

Graf 8. Způsob obsluhy bankovního účtu v ČR



Zdroj: Vlastní

Graf 9. Způsob obsluhy bankovního účtu ve VB



Zdroj: Vlastní

5.3.7 Poplatky za Internet banking

Všech 85 dotázaných klientů britských bank má možnost využívat Internet banking aniž by muselo platit poplatky za tuto službu. Drtivá většina českých respondentů odpověděla negativně na otázku, zda si jejich banka účtuje poplatky za službu Internet banking a tudíž tuto službu mohou využívat zdarma stejně jako klienti britských bank.

Tab. 12. Poplatky za Internet banking

Banka	Internet banking za poplatek	Internet banking zdarma
Komerční banka	4	25
ČSOB	4	21
Česká spořitelna	7	32
Raiffeisenbank	5	11
mBank	0	10
Jiná banka	2	6
Lloyds TSB	0	28
HSBC	0	19
Royal Bank of Scotland	0	21
Barcleys	0	17
celkem	22	190

Zdroj: Vlastní

5.3.8 Účel využívání Internet banking

43 klientů českých bank odpovědělo, že nejčastěji využívá Internet banking k operaci „příkaz k úhradě“ a 33 českých respondentů ke kontrole zůstatku na účtu. Na britských ostrovech 36 dotázaných využívá Internet banking ke kontrole zůstatku na účtu a 19 respondentů pomocí této služby kontroluje pohyby na svém bankovním účtu.

Tab. 13. Účel využívání Internet banking

Národnost	Příkaz k úhradě	Trvalý příkaz	Kontrola zůstatku na účtu	Informace o účtu	Kontrola pohybů na účtu	Celkem
Česká	43	15	33	13	23	127
Britská	16	4	36	10	19	85
Celkem	59	19	59	19	69	212

Zdroj: Vlastní

5.3.9 Pravidelnost využívání Internet banking

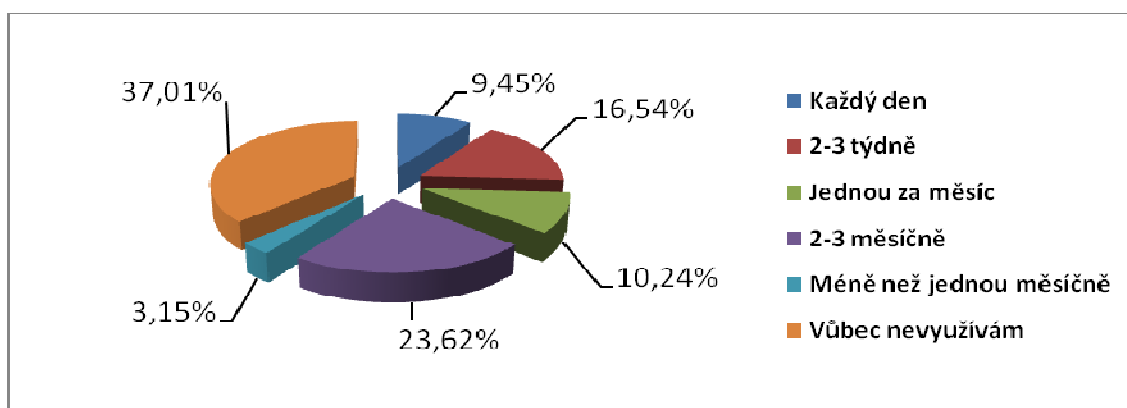
I přesto, že nejčastější způsob obsluhy bankovního účtu v České republice je internet, zákazníci českých bank tuto službu moc často nevyužívají. 23,62% dotázaných využívá tuto službu 2-3 krát měsíčně. Naproti tomu 23,53 % klientů bank, které poskytují svoje služby ve Velké Británii, využívají tuto službu každý den a dalších 25,88 % využívá Internet banking 2-3 krát týdně.

Tab. 14. Pravidelnost využívání Internet banking

Národnost	Každý den	2 - 3 týdně	Jednou za měsíc	2 - 3 měsíčně	Méně než 1 za měsíc	Vůbec nevyužívám	Celkem
Česká	12	21	13	30	4	47	127
Britská	20	22	15	6	7	15	85
Celkem	32	43	32	43	28	62	212

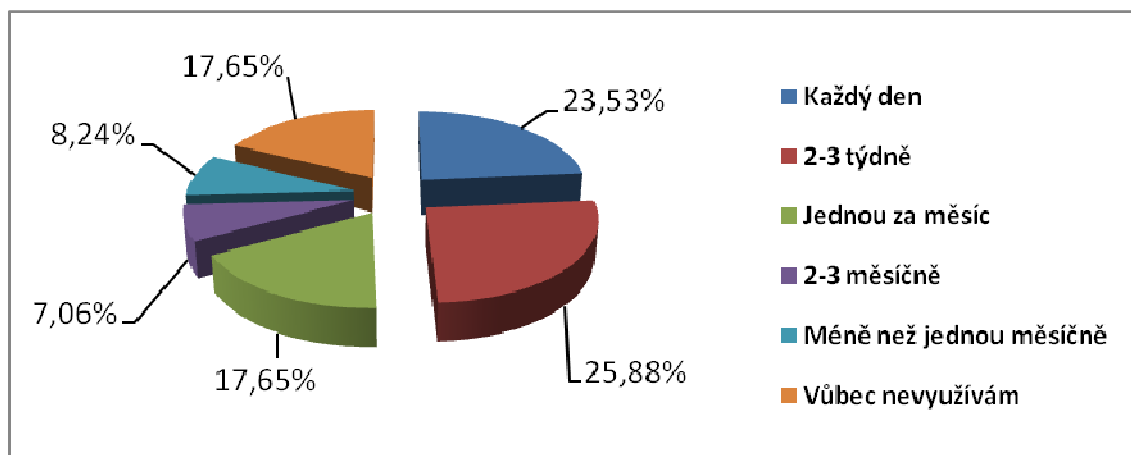
Zdroj: Vlastní

Graf 10. Pravidelnost využívání Internet banking v ČR



Zdroj: Vlastní

Graf 11. Pravidelnost využívání Internet banking ve VB

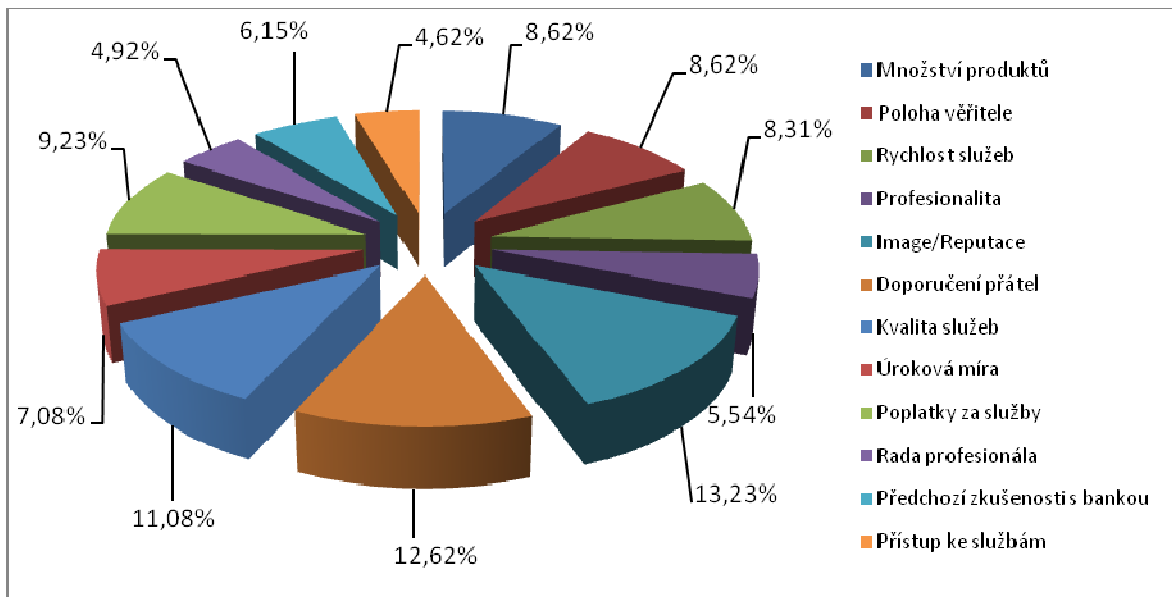


Zdroj: Vlastní

5.3.10 Faktory ovlivňující výběr běžného bankovního účtu

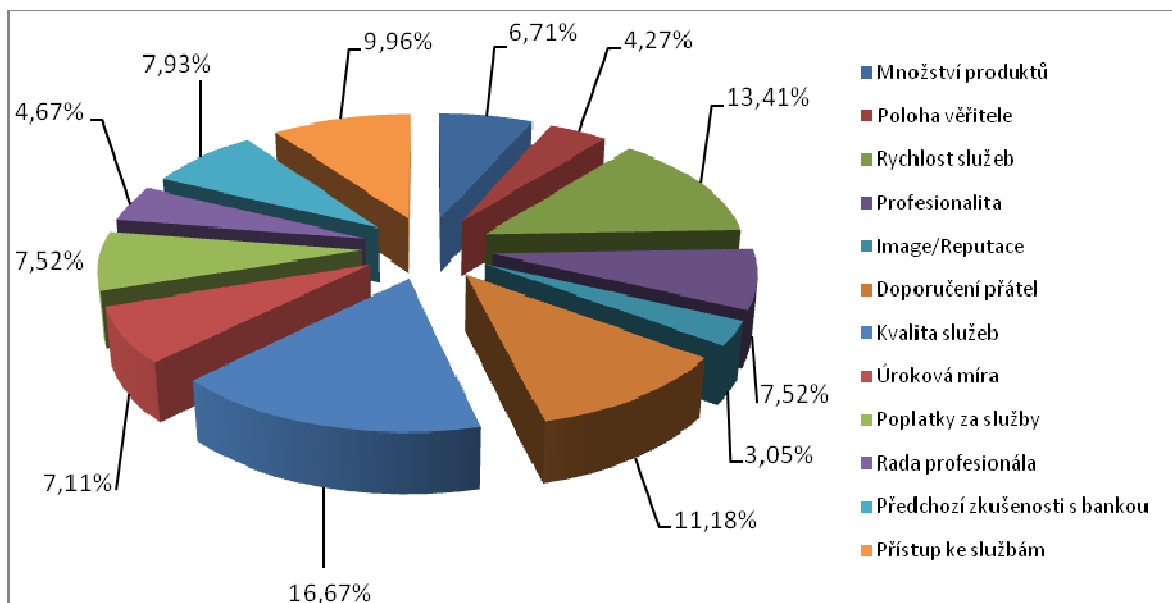
Nejčastější faktory, které ovlivňují klienty britských bank při výběru běžného bankovního účtu, jsou podle dotázaných: Image a reputace, doporučení přátel a kvalita služeb. Klienti českých bank nejčastěji zaškrtnli odpověď: Kvalita služeb, rychlost služeb a v neposlední řadě také doporučení přátel.

Graf 12. Faktory ovlivňující výběr běžného bankovního účtu ve VB



Zdroj: Vlastní

Graf 13. Faktory ovlivňující výběr běžného bankovního účtu v ČR



Zdroj: Vlastní

5.3.11 Adekvátnost poplatků

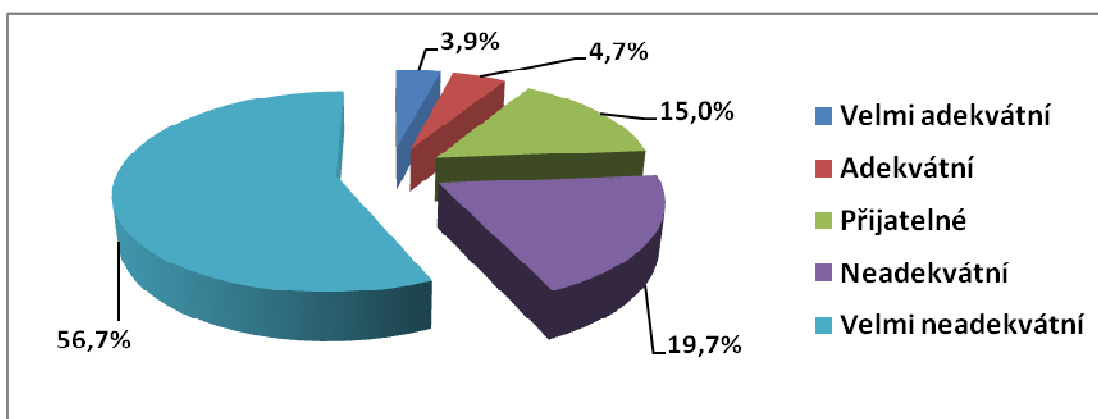
Výše jednotlivých poplatků se beze sporu zobrazila na názoru klientů ohledně adekvátnosti poplatků bank. Nadpoloviční většina českých respondentů si myslí, že bankovní poplatky jsou velmi neadekvátní a dalších 19,7% si myslí, že bankovní poplatky jsou neadekvátní. Oproti tomu 36,5% dotázaných z Velké Británie považuje poplatky za přijatelné a dalších 21,2% jakožto adekvátní.

Tab. 15. Adekvátnost poplatků

Národnost	Velmi adekvátní	Adekvátní	Přijatelné	Neadekvátní	Velmi neadekvátní	Celkem
Česká	5	6	19	25	72	127
Britská	7	18	31	13	16	85
Celkem	12	24	50	38	88	212

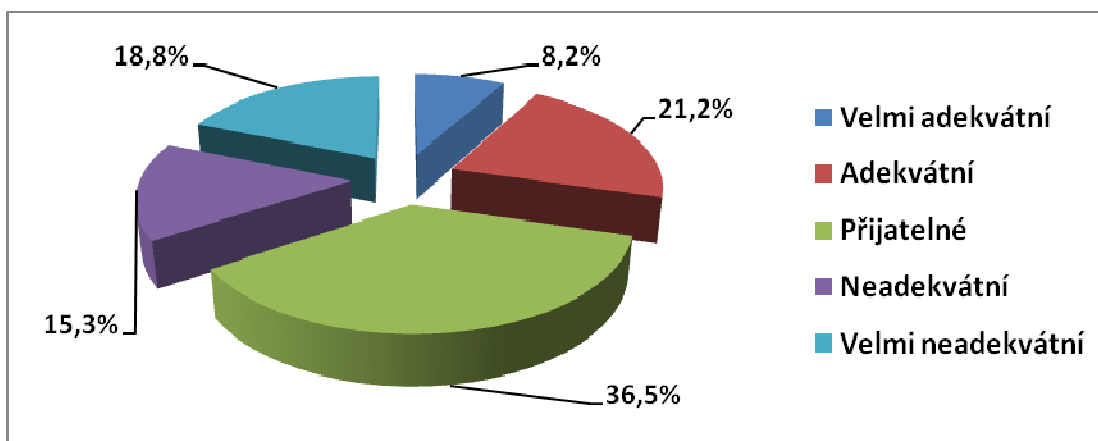
Zdroj: Vlastní

Graf 14. Adekvátnost poplatků podle českých respondentů



Zdroj: Vlastní

Graf 15. Adekvátnost poplatků podle britských respondentů



Zdroj: Vlastní

5.3.12 Spokojenost s nabídkou běžného bankovního účtu

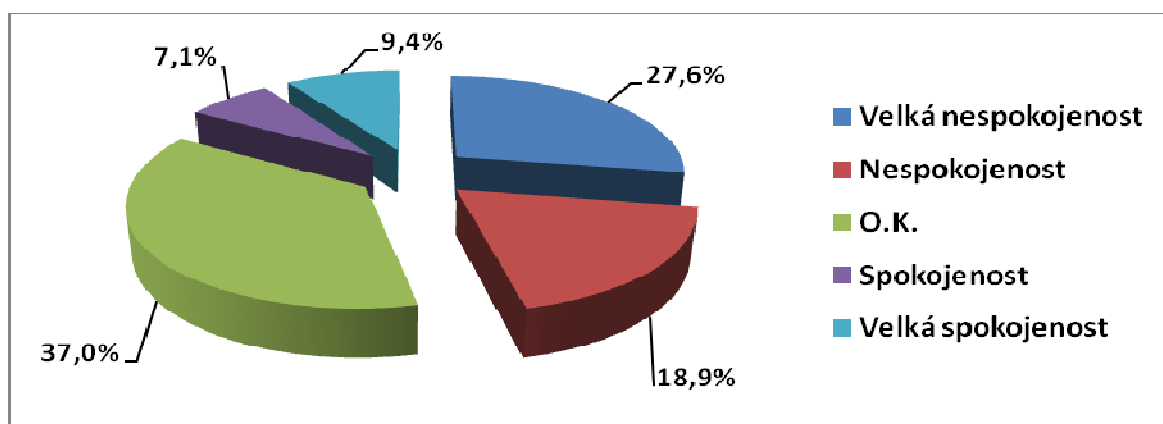
47 dotázaných z České republiky odpovědělo neutrálně na otázku, zda byli spokojeni s nabídkou běžného bankovního účtu v době, kdy si účet zakládali. Dalších 59 dotázaných vyjádřilo svoji velkou či menší nespokojenost. Oproti tomu 51 britských respondentů vyjádřilo svoji spokojenost a dalších 23 dotázaných odpovědělo neutrálně v případě spokojenosti s nabídkou běžného bankovního účtu na britských ostrovech.

Tab. 16. Spokojenost s nabídkou běžného bankovního účtu

Národnost	Velká nespokojenost	Nespokojenost	O. K.	Spokojenost	Velká spokojenost	Celkem
Česká	35	24	47	9	12	127
Britská	3	7	23	27	25	85
Celkem	38	31	70	36	37	212

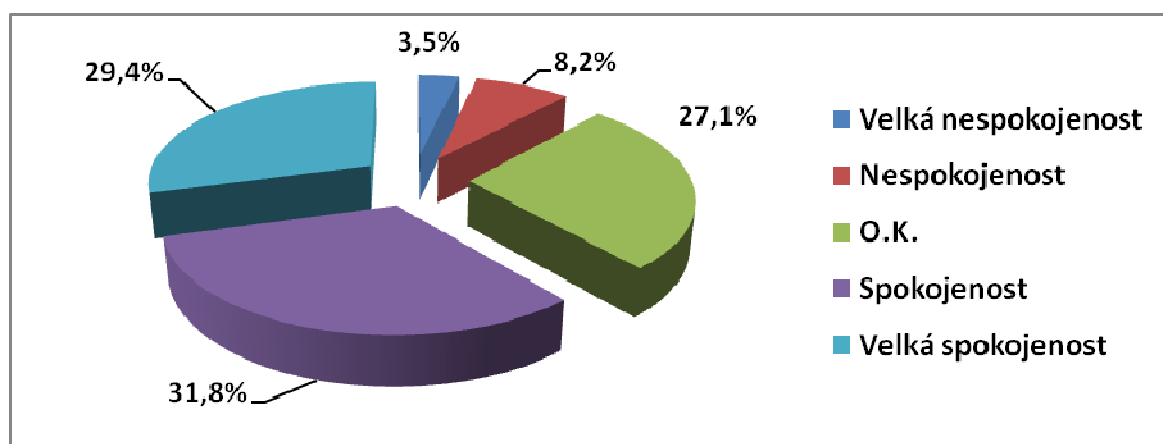
Zdroj: Vlastní

Graf 16. Spokojenost s nabídkou běžného bankovního účtu českých respondentů



Zdroj: Vlastní

Graf 17. Spokojenost s nabídkou běžného bankovního účtu britských respondentů



Zdroj: Vlastní

5.3.13 Spokojenost s poplatkovou politikou bank

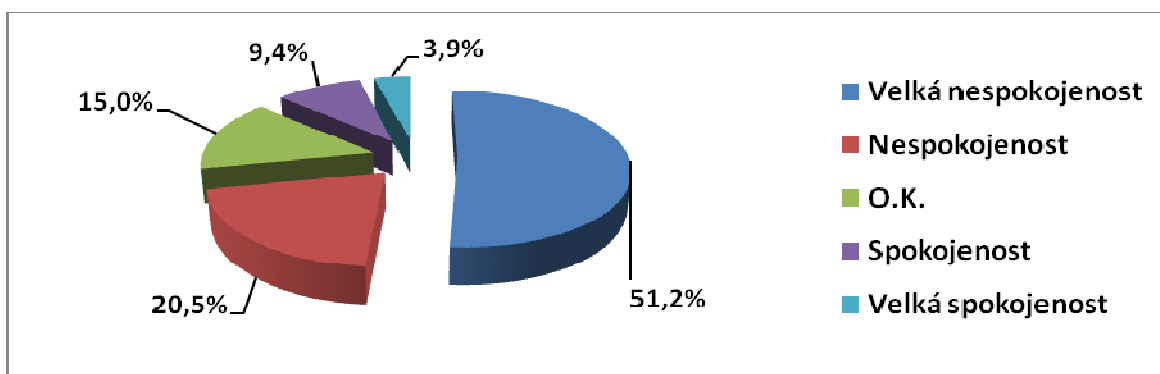
Skoro tři čtvrtiny českých respondentů, konkrétně 71,7%, se shodlo na tom, že nejsou spokojeni s poplatkovou politikou bank, které poskytují svoje služby na českém bankovním trhu. Pouhých 5 dotázaných z české republiky je velmi spokojeno s poplatkovou politikou českých bank. Oproti tomu 45,9 % dotázaných z Velké Británie vyjádřilo svoji spokojenost ohledně poplatkové politiky bank, a dalších 35,3% dotázaných se k této problematice staví neutrálně.

Tab. 17. Spokojenost s poplatkovou politikou bank

Národnost	Velká nespokojenost	Nespokojenost	O. K.	Spokojenost	Velká spokojenost	Celkem
Česká	65	26	19	12	5	127
Britská	6	10	30	25	14	85
Celkem	71	36	49	37	19	212

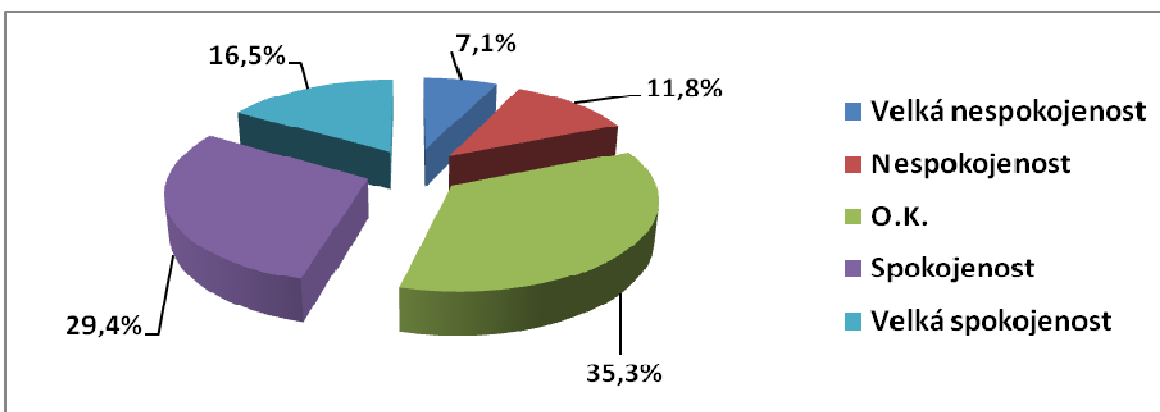
Zdroj: Vlastní

Graf 18. Spokojenost s poplatkovou politikou bank v ČR



Zdroj: Vlastní

Graf 19. Spokojenost s poplatkovou politikou bank ve VB



Zdroj: Vlastní

5.3.14 Ochota změny banky v případě účtování nepřiměřených poplatků

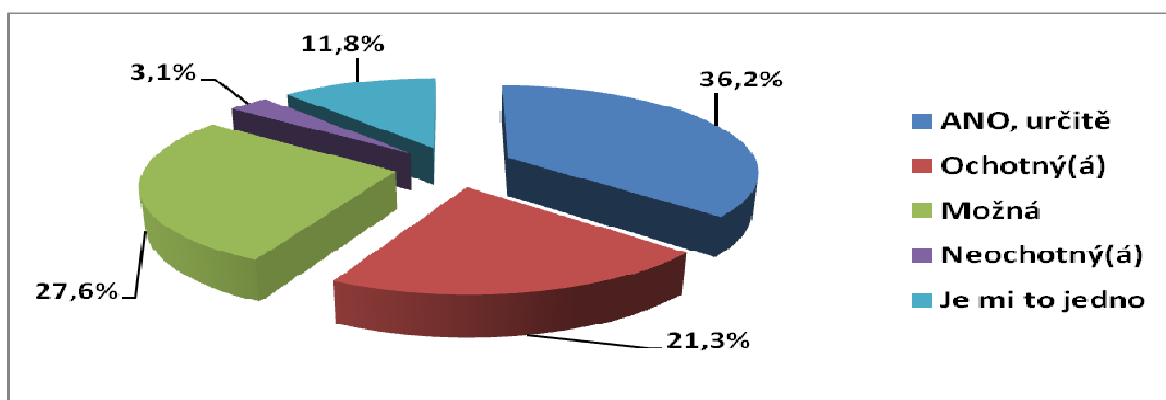
73 dotázaných v České republice odpovědělo kladně na otázku, zda by byli ochotni změnit banku v případě účtování nepřiměřených poplatků, 35 si nebylo jistých a 15 dotázaným tato problematika neděla žádné starosti. Naproti tomu, 36 britských respondentů by bylo neochotných měnit banku v důsledku účtování nepřiměřených poplatků a dalších 24 dotázaných si nebylo jistých, pouze 9 britských respondentů by určitě změnilo banku v případě této problematiky.

Tab. 18. Ochota změny banky v případě účtování nepřiměřených poplatků

Národnost	ANO, určitě	Ochotný(á)	Možná	Neochotný(á)	Je mi to jedno	Celkem
Česká	46	27	35	4	15	127
Britská	9	13	24	36	3	85
Celkem	55	40	59	40	18	212

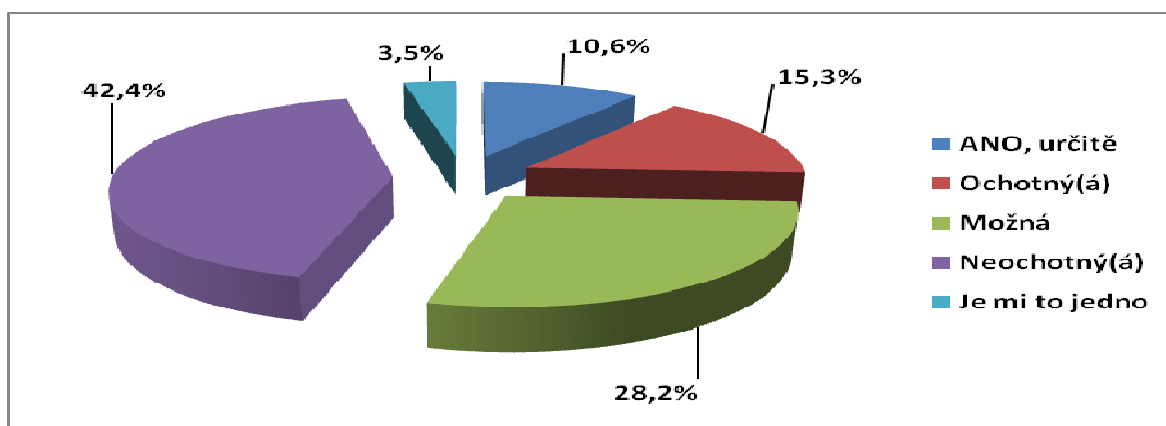
Zdroj: Vlastní

Graf 20. Ochota změny banky v případě účtování nepřiměřených poplatků českých bank



Zdroj: Vlastní

Graf 21. Ochota změny banky v případě účtování nepřiměřených poplatků britských bank



Zdroj: Vlastní

6 VÝSLEDKY SEKUNDÁRNÍHO VÝKUMU

Pro vyhodnocení sekundárního výzkumu posloužili oficiální webové stránky jednotlivých bank, které byly vybrány autorem pro tuto bakalářskou práci. Data byla shromážděna za pomoci aktuálních sazebníků a jejich konkrétní výsledky jsou k nalezení v příloze P III a příloze P IV. Sekundární výzkum se oproti primárnímu výzkumu také zaměřil na odchozí platby a výběru peněz na přepážce v bance.

6.1 Poplatky za služby spojené s vedením běžného bankovního účtu ve Velké Británii

Výsledky sekundárního výzkumu ukázali, že běžné bankovní účty ve Velké Británii nepodléhají žádným poplatkům za běžné operace jakožto výběr z bankomatu vlastní či cizí banky, příchozí či odchozí platbu a samozřejmě i vedení běžného bankovního účtu, který je ve Velké Británii obecně nazýván basic current account a je poskytován každou bankou na britském bankovním trhu.

6.1.1 Classic account od Lloyds banking group

Tento běžný bankovní účet poskytuje vedení účtu a běžné služby sním spojené zcela zdarma. Součástí toho účtu je i debetní karta VISA, která umožní nakupování přes internet.

6.1.2 Current account od Roayl Bank of Scotland

Běžný bankovní účet od Roayl bank of Scotland nestojí klienta této banky žádné poplatky až do doby než se začne pohybovat v minusových číslech. Součástí tohoto účtu je i takzvaná CASHLINE, což je debetní karta, která umožňuje nakupování v obchodech, výběry z bankomatů, ale nakupování přes internet není pomocí této karty umožněno.

6.1.3 Basic account od HSBC

Vedení účtu, výběry z bankomatů, příchozí a odchozí platby, internet banking, jsou služby, které jsou zcela zdarma u tohoto účtu + debetní karta VISA.

6.1.4 Bank account od Barcleays

Vedení účtu, výběry z bankomatů, příchozí a odchozí platby, internet banking, jsou poskytovány u tohoto účtu bez jakýchkoliv poplatků. Součástí toho účtu je i debetní karta MASTERCARD.

6.2 Poplatky za služby spojené s vedením běžného bankovního účtu v České republice

Běžné bankovní účty, které jsou poskytovány Československou obchodní bankou, Komerční bankou, Českou spořitelnou, mBankou a také Raiffeisenbank jsou popsány v tomto sekundárním výzkumu, který se konkrétně zaměřil na tyto banky poskytující svoje služby na českém bankovním trhu.

6.2.1 Perfect Konto od Komerční banky

Tento běžný bankovní účet je určen pro ne zrovna aktivní klienty, kteří zřídka obsluhují svůj bankovní účet. Za poplatek ve výši 49,- Kč měsíčně má klient v ceně vedení účtu, 2 x zdarma výběr z bankomatu vlastní banky a také 2 x příchozí a odchozí platbu. Za následné služby musí klient platit nemalé částky. Výběr z bankomatu cizí banky přijde klienta na 35,- Kč za výběr a například výběr peněz na přepážce je zpoplatněn částkou 60,- Kč. Zcela zdarma je ale zákazníkovi nabízen Internet banking a elektronické výpisy o stavu účtu.

6.2.2 ČSOB konto od Československé obchodní banky

Běžný bankovní účet ČSOB konto je stvořen na míru klientům, kteří využívají základní bankovní služby. Za poplatek 50,- Kč měsíčně má zákazník v ceně poplatku vedení účtu, 1x příchozí platbu a 2x si může zdarma vybrat peníze z bankomatu vlastní banky, ale následující výběru jsou zpoplatněny částkou 6,- Kč/výběr. Zákazníkovi je umožněno bezplatně obsluhovat svůj bankovní účet pomocí internetu a ke svému účtu dostane platební kartu VISA electron. Výběr z bankomatu cizí banky je zpoplatněn částkou 30,- Kč/výběr a výběr peněz na přepážce v bance přijde klienta na 50,- Kč.

6.2.3 Standart II od České spořitelny

Česká spořitelna umožňuje svým klientům sestavení balíčku dle specifických potřeb zákazníka. Za měsíční poplatek 69,- Kč má zákazník zdarma výběry z bankomatu České spořitelny, internetové bankovníctví a platby v rámci sítě svojí banky, pokud má ale zájem i o jednu z nabízených karet, musí si připlatit dalších 40,- Kč. Příchozí platba z konkurenční banky je zpoplatněna částkou 7,- Kč a odchozí platba částkou 4,- Kč. Výběr z bankomatu cizí banky přijde zákazníka na 25,- Kč a výběr peněz na přepážce v bance na 45,- Kč.

6.2.4 eKonto od Raiffeisenbank

Tento typ nově vzniklého konta je účet s cenovým programem, který při splnění specifických podmínek umožní klientovi platit nižší poplatky. Jednou ze striktních podmínek je například minimální měsíční kreditní obrat ve výši 20 000,- Kč. Při nesplnění jedné z více podmínek je zákazníkovi účtován poplatek 50,-Kč/měsíc. Výhody konta jsou například příchozí platby zdarma, výběr peněz na přepážce jen za částku 10,- Kč, bezplatné využívání služby Internet banking či 2 výběry z vlastní banky zcela zdarma. Při výběru u cizí banky ale zákazník již zaplatí částku 39,- Kč/výběr. Odchozí platba z běžného bankovního účtu je zpoplatněna částkou 6,- Kč.

6.2.5 mKonto od mBank

Běžný bankovní účet mKonto je účet nové generace, který garantuje založení i správu účtu bez jakýchkoliv poplatků. Na české poměry dosti ojedinělý jev, který umožní klientům mBanky kontrolovat svoje peníze 24 hodin denně pomocí internetu a telefonu. Výběry z bankomatu vlastní či cizí banky, příchozí a odchozí platby, platební karta VISA classic, možnost nastavení trvalých příkazů, to jsou jedny ze služeb, za které nemusí klient mBanky platit žádné poplatky. Za jednu z nevýhod mBanky můžeme považovat její ne zrovna ideální dostupnost. Banka disponuje pouze 10 finančními centry a 15 kiosky, které jsou rozmístěny ve velkých městech po celé české republice. Tento fakt ale nemusí zákazníky mBanky tolik mrzet, jelikož dominantou této banky je obsluha konta pomocí internetu a mobilního telefonu a banka také umožňuje 3 výběry z bankomatu jakékoliv konkurenční banky zcela zdarma.

7 DISKUZE VÝSLEDKŮ A DOPORUČENÍ

V této sekci budou vyhodnoceny výsledky primárního a sekundárního výzkumu a samozřejmě také budou rozebrány hlavní a vedlejší cíle této konkrétní bakalářské práce.

Na základě primárního i sekundárního výzkumu můžu konstatovat, že poplatková politika jednotlivých bank se liší. Banky, které poskytují svoje služby na českém bankovním trhu, si účtují mnohem vyšší poplatky za služby, které jsou spojené s vedením běžného bankovního účtu, než britské komerční banky, které tyto služby poskytují svým klientům zcela zdarma.

Primární výzkum ukázal, že výše poplatku za vedení běžného bankovního účtu u českých bank je nejčastěji v rozmezí od 101,- do 150,- Kč. Tyto výsledky se liší od sekundárního výzkumu, který stanovil výši těchto poplatků v rozmezí 0,- až 69,- Kč měsíčně za tuto službu. Rozdíl těchto výsledků je zcela objektivní, jelikož pro sekundární výzkum byly zvoleny nejvhodnější a nejlevnější bankovní účty, které nabízejí české banky pro vlastní klienty. Řada českých občanů otvírala svoje účty před několika lety, kdy výše těchto poplatků byla zcela na jiné úrovni.

Tyto fakta se jednoznačně promítly i do názorů britských a českých respondentů ohledně této problematiky. Jak již bylo zmíněno ve výsledcích primárního výzkumu, více jak tři čtvrtiny českých respondentů si myslí, že bankovní poplatky jsou neadekvátní, naproti tomu více jak polovina britských respondentů shledává tyto poplatky adekvátní a přijatelné. Na názor ohledně poplatkové politiky odpovědělo skoro tři čtvrtiny dotázaných z České republiky negativně a znepokojeně, oproti skoro polovině britských respondentů, kteří nemají námítky proti poplatkové politice bank, které poskytují svoje služby na území britských ostrovů.

Jednou z dalších rozdílů ve výši poplatků v jednotlivých zemích se týká výše poplatků za výběr z bankomatu vlastní či cizí banky. Primární i sekundární výzkum ukázali, že tyto služby jsou poskytnuty britským občanům bez jakýchkoliv poplatků. Z vlastní zkušenosti můžu říci, že tomu tak doopravdy je, ve Velké Británii existuje jen malé množství komerčních bankomatů, které si strhávají poplatky za výběr, tyto bankomaty ale nepatří žádné bance a na výši toho poplatku je každý uchazeč obeznámen dopředu a může se rozhodnout, zda tuto službu využije či nikoliv. Oproti tomu banky poskytující svoje služby českým občanům si z velké části účtují určitou vyšší poplatku za tuto službu. Sekundární výzkum ukázal, že trend českých bank je poskytovat určité množství měsíčních výběrů

klientům zdarma, v případě výběru z bankomatu vlastní banky. Pokud však jde o výběr z bankomatu konkurenční banky, tak tato služba je vždy zpoplatněna a většinou se jedná o částku v rozmezí 25,- až 39,- Kč za výběr. Jediná banka, které se odlišuje od tohoto trendu je mBank, která nabízí svým klientům 3x výběr z jakéhokoliv bankomatu zdarma, jelikož nedisponuje žádným vlastním bankomatem a klienti si mohou proto vybrat svoje peníze buď ve specializovaných kioscích, které jsou rozmístěny po celé české republice v 15 nákupních centrech, anebo v bankomatu jakékoliv konkurenční banky.

V případě účtování poplatku za přijatou či odeslanou platbu se dostáváme opět do rozdílu mezi oběma zeměmi. Většina britských respondentů ani nevěděla, o jakou službu se jedná. O tomto poplatku vůbec nikdy neslyšela, jelikož tento poplatek britské banky vůbec neúčtují a nikdy neúčtovali. V případě českých bank se výše tohoto poplatku opět liší. Primární výzkum stanovil tuto výši v rozmezí 4,- až 9,- Kč za přijatou platbu na účet. Pomocí sekundárního výzkumu bylo zjištěno, že poplatek za tuto službu je na ústupu, jelikož banky začínají poskytovat určitou výši těchto operací měsíčně zdarma, ale po vyčerpání limitu je tato služba zpoplatněna částkou od 5,- do 7,- Kč. Tato kritéria se týkají i odchozích plateb z klientského bankovního účtu.

Obsluha bankovního účtu pomocí bankomatu či osobně v bance je na ústupu. Internet je bezesporu doména dnešní doby a proto není divu, že klienti obou zemí využívají jakožto nejčastější způsob obsluhy bankovního účtu právě tento způsob.

Internet banking je poskytován bankami obou zemí z velké části bez jakéhokoliv poplatku za užívání této služby. Instituce poskytující bankovní služby na českém finančním trhu přecházejí pozvolna i k elektronickým výpisům a chtějí takto snižovat svoje náklady. Podle primárního výzkumu je obsluha bankovního účtu v české republice pomocí telefonu či mobilu ještě v začátcích, kdežto na britských ostrovech se již najdou klienti bank, kteří volí mobil jakožto způsob obsluhy svého konta. V české republice využívají zákazníci bank službu Internet banking 2-3 krát do měsíce a to především k provedení operace „Příkaz k úhradě“ či kontrole zůstatku volných finančních prostředků. Oproti tomu ve Velké Británii je pravidelnost využívání služby Internet banking mnohem pravidelnější. Skoro polovina britských respondentů zaškrtnula v dotazníku odpověď, že využívají Internet banking každý den či 2-3 krát do týdne a to převážně ke kontrole pohybu peněz na jejich bankovním účtu či ke kontrole zůstatku peněz na jejich kontě.

Klienti britských bank jsou více konzervativní a většinou si volí jednu banku na celý život. Adolescenti častokrát volí banku, kterou užívají jak jejich rodiče či prarodiče, jelikož jejich příbuzní tuto banku již prověřili a mladší generace dá na doporučení přátel a rodiny. Další faktory, které ovlivňují klienty britských bank při výběru bankovního institutu, jsou image a reputace banky a také samozřejmě kvalita služeb. Primární výzkum zjistil, že i klienti českých bank dají na doporučení přátel, což můžu potvrdit z vlastní zkušenosti. Není nad to, když vám jeden z vašich přátel doporučí produkt či službu, kterou si sám již ověřil. Hektické období poslední doby také jistě utvrzuje názor českých respondentů, kterým jde o rychlost služeb a samozřejmě kvalitu s nimi spojenou.

Britský bankovní sektor je bezesporu mnohem větší a také starší. Působí na něm banky, které poskytují svoje služby po celém světě, což také zvyšuje pestrost nabídky a služeb. V době, kdy si většina českých respondentů zakládala svoje bankovní účty, nebyl spektrum těchto služeb zas tak velký jako v dnešní době. Tento fakt nejspíše ovlivňuje odpovědi dotázaných v České republice, kteří nebyli s nabídkou běžných bankovních účtů spokojeni. Oproti tomu klienti britských bank si na výběr bankovního účtu nestěžují, což není zrovna překvapující odpověď, když vezmeme v úvahu množství produktů a služeb, které jsou nabízeny na britském bankovním trhu.

Výše poplatků, které jsou spojeny s vedením běžného bankovního účtu bankou poskytující svoje služby na českém bankovním trhu, jednoznačně ovlivňuje názor klientů českých bank ohledně změny banky v případě účtování nepřiměřených poplatků. Více jak polovina českých respondentů primárního výzkumu vyjádřili svoji ochotu změny banky v případě účtování nepřiměřených poplatků. Nejedna z mých přátel již tento slib přeměnil ve skutečnost a založil si bankovní účet u nově působící mBank, která se pyšní nulovými poplatky za vedení běžného bankovního účtu, a služeb s ním spojených. Změna banky v důsledku účtování nepřiměřených poplatků se ale nedá očekávat u klientů britských bank, aspoň teda podle primárního výzkumu této bakalářské práce, jelikož skoro polovina dotázaných odpověděla negativně na otázku, zda by byli ochotni změnit banku v případě této problematiky.

Jelikož mám otevřen běžný bankovní účet ve Velké Británii, konkrétně u Lloyds banking group, mohu jen podpořit primární a sekundární výzkum. Všechny služby, které jsou spojeny s vedením běžného bankovního účtu, mám zdarma. Nikdy mi nebyl strhnut žádný poplatek za výběry z jakéhokoliv automatu, za přijatou či odeslanou platbu, za vložení či

výběr peněz na přepážce v bance a dokonce ani za bankovní výpis z účtu, který mi banka pravidelně zasílá do České republiky.

I z tohoto důvodu bych rád doporučil českým bankám, jestli si chtějí i nadále udržet přízeň svých klientů, aby snížili nebo úplně zrušili poplatky za vedení běžného bankovního účtu a služeb s nimi spojených. Jak lze vidět i u britských bank, zisky se dají vytvářet i jiným způsobem než účtováním někdy až nesmyslných poplatků. Myslím si, že by každá banka na českém bankovním trhu mohla poskytovat minimálně jeden běžný bankovní účet, který by umožňoval provádění běžných bankovních operací a služeb bez jakýchkoliv poplatků. Běžný bankovní účet by měl sloužit jen pro úschovu peněz, banky by nemusely poskytovat občanům vysoké úroky a poplatky by si účtoval až v případě zákaznickova čerpání do mínusu. Dobrým příslibem do budoucnosti je polská mBank, která začala poskytovat svoje služby na českém bankovním trhu od roku 2007 a přilákala již docela dost nových klientů. Jejich poplatková politika je nastavena podobně jako u britských bank, kdy jednotlivé služby spojené s vedením běžného bankovního účtu jsou z velké části zdarma, velké penále čeká klienty až v případě neoprávněného čerpání do mínusu, což je i trend britských bank a já se k tomuto trendu jednoznačně přikláním a doporučuji ho českým bankám. Některé české banky začali nabízet svým klientům takzvané balíčky, kdy za určitý měsíční poplatek jsou klientovi poskytnuty některé služby bez dodatečných poplatků. Tento způsob je ve Velké Británii spojen s prémiovými bankovními účty, kdy součástí měsíčního poplatku je například i pojištění věcí nakoupených pomocí kreditní karty, cestovní pojištění, bezplatné parkování na letištích, pojištění mobilního telefonu a další nadstandardní služby.

ZÁVĚR

Nejhlavnějším cílem této bakalářské práce bylo zjištění a porovnání poplatků a služeb, které jsou spojeny s vedením běžného bankovního účtu v České Republice a ve Velké Británii.

Teoretická část se zabírala popsáním bankovních systémů obou států a byly také představeny profily bank, které jsem si zvolil pro tuto bakalářskou práci. Tato část nastínila rozdíly mezi oběma bankovními sektory jak ve velikosti aktiv, tak v množství poskytovaných služeb.

Analytická část byla rozdělena do dvou částí a skládala se převážně z primárního a sekundárního výzkumu. Pomocí elektronické a písemné formy dotazníků byla zjištěna výše jednotlivých poplatků, která jsou spojeny s vedením bankovních účtu v České republice a na Britských ostrovech. Dotazník také zjistil názory respondentů na problematiku ohledně poplatkové politiky, adekvátnosti poplatků, způsobu obsluhy bankovního účtu či pravidelnost využívání služby Internet banking. Sekundární výzkum, který byl proveden za pomoci oficiálních webových stránek jednotlivých bank, měl za úkol posílit věrohodnost primárního výzkumu a detailně zjistit přesnou výši jednotlivých poplatků.

Výše poplatků se u jednotlivých bank liší, přesto může být konstatováno, že britské banky si neúčtují žádné poplatky za běžné služby spojené s vedením běžného bankovního účtu oproti českým bankám, které si často účtují až nepochopitelné poplatky za specifické služby.

Moje doporučení bankám, které poskytují svoje služby na českém trhu, v podobě snížení či úplného zrušení poplatků za běžné služby spojené s vedením běžného bankovního účtu nejspíše nebude vyslyšeno, ale i přesto doufám, že nově fungující mBank změní neotřesitelné postavení dosavadních bank, naláká nové klienty a přiměje tímto krokem své konkurenty k zamyšlení ohledně této problematiky.

Svoji bakalářskou práci zakončuji s tvrzením, že je jednoznačně výhodnější mít otevřen běžný bankovní účet u banky, která poskytuje svoje produkty a služby na britských ostrovech než u banky, která poskytuje svoje produkty a služby v České republice, a to po všech směrech.

RESUMÉ

The main objective of this bachelor thesis was to find out and compare charges and services which are related to the basic current account in the Czech Republic and in the United Kingdom.

The theoretical part dealt with description of banking system of each country and profiles of particular banks which were chosen by writer of this thesis were presented. This part also outlined differences between these two banking sectors in amount of assets and in range of provided services.

The analytical part was divided into two parts and was mainly consist of from primary and secondary research. With the assistance of electronic and written questionnaires the exact amount of particular charges which are related to the basic current account in the Czech Republic and in the United Kingdom were obtained. Questionnaires also found out issues about charging policy, adequacy of charges, the way of operating current account or periodicity of using internet banking. The secondary research which was made from the official website of each bank had to prove credibility of primary research and ascertain exact amount of each charges.

Amount of charges are different from bank to bank but even in spite of it could be mention that British banks do not charge for basic services which are related to the basic current account. On the other hand, Czech banks are frequently charging understandable amount of charges for their services.

My suggestion for banks which are providing services on the Czech market in sense of charge reduction or total cancellation of basic services which are related to the basic current account will probably not come true. Even in spite of it I hope that new mBank will change unshakable position of Czech banks and will attract new potential customers and this will result in reflection of competitors in sense of charging policy.

I conclude my bachelor thesis by assertion that opening the basic current account in the bank which is providing products and services on the British Isles rather than in the bank which is providing products and service in the Czech Republic is unambiguously advantageous at all points.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] POLOUČEK, Stanislav. *Bankovníctví*. 1. vyd. Praha : C. H. Beck, 2006. ISBN 80-7179-462-7.
- [2] KUNERT, Jakub. *Centrální bankovníctví v českých zemích*. 1. vyd. Praha : Česká národní banka, 2008. ISBN 978-80-87225-06-6.
- [3] DVOŘÁK, Petr. *Bankovníctví pro bakaláře a klienty*. 3. vyd. Praha : Linde Praha, a.s., 2005. ISBN 80-7201-515-X.
- [4] Datamonitor : *Country analysis report : Czech Republic*. [online]. [cit. 2009-11-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.datamonitor.com>>.
- [5] Hospodářské noviny : *České banky hlásí dobré zisky. Zisk ČSOB povyskočil o 7,3 procenta*. [online]. [cit. 2009-11-01]. Dostupný z WWW: <<http://finweb.ihned.cz/c1-37993630-ceske-banky-hlasi-dobre-zisky-zisk-csob-povyskocil-o-7-3-procenta>>.
- [6] Komerční banka, a.s.: *Výroční zpráva 2008* [online]. [cit. 2009-11-03]. Dostupný z WWW: <http://www.kb.cz/file/cs/com/annual_reports/KB-vyrocní_zprava_2008.pdf>.
- [7] Československá obchodní banka, a.s.: *Výroční zpráva 2008* [online]. [cit. 2009-11-04]. Dostupný z WWW: <http://www.csob.cz/WebCsob/Csob/O-CSOB/Vztahy-k-investorum/Vyrocní-pololetní-zpravy/Vyrocní-zpravy/VZ_CSOB_2008.pdf>.
- [8] Česká spořitelna, a.s.: *Výroční zpráva 2008* [online]. [cit. 2009-11-04]. Dostupný z WWW: <http://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/VZ_2008.pdf>.
- [9] Raiffeisenbank, a.s.: *Výroční zpráva 2008* [online]. [cit. 2009-11-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.rb.cz/attachements/pdf/o-bance/vyrocní-zpravy/vz-rb-08-cz.pdf>>.
- [10] BRE Bank S.A.: *informace o bance* [online]. [cit. 2009-11-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.mbank.cz>>.
- [11] RAIS, Karel. *Evropská integrace a bankovníctví*. 1. vyd. Praha : Computer Press, 1999. ISBN 80-7226-211-4.

- [12] BUCKLE, M., THOMPSON, K., JOHN, L. *The UK Financial system : theory and practice*. 4th ed. Manchester : Manchester University Press, 2004. ISBN 97-8071-906-7723.
- [13] HOWELLS, P. G. A., BAIN, K. *The Economics of Money, Banking and Finance*. 3th ed. Essex : Pearson Education Limited, 2000. ISBN 02-0161-9067.
- [14] Fabozzi, F. *Foundations of financial markets and institutions*. 3th ed. Upper Saddle River, N.J. : Pearson Education Limited, 2002. ISBN 013-1227-343.
- [15] Datamonitor : *Commercial Banking in the United Kingdom*. [online]. [cit. 2009-11-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.datamonitor.com>>.
- [16] Lloyds Banking Group plc: Annual report 2008 [online]. [cit. 2009-11-01]. Dostupný z WWW: <http://www.lloydsbankinggroup.com/media/pdfs/investors/2008/2008_LBG_R&A.pdf>.
- [17] HSBC Holdings plc: Annual report 2008 [online]. [cit. 2009-11-01]. Dostupný z WWW: <http://www.hsbc.com/1/PA_1_1_S5/content/assets/investor_relations/hsbc2008ara0.pdf>.
- [18] Royal Bank of Scotland plc: Annual report 2008 [online]. [cit. 2009-11-01]. Dostupný z WWW: <http://www.rbs.com/microsites/gra2008/downloads/RBS_Annual_Report_08.pdf>.
- [19] Barclays plc: Annual report 2008 [online]. [cit. 2009-11-01]. Dostupný z WWW: <http://www.barclaysannualreport.com/ar2008/files/pdf/Annual_Report_2008.pdf>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČR Česká republika

VB Velká Británie

SEZNAM GRAFŮ

<i>Graf 1. Aktiva českých bank v letech 2000 až 2007.....</i>	<i>16</i>
<i>Graf 2. Aktiva britských bank v letech 2004 až 2008</i>	<i>23</i>
<i>Graf 3. Celkový počet mužů a žen.....</i>	<i>30</i>
<i>Graf 4. Věk respondentů</i>	<i>31</i>
<i>Graf 5. Profese respondentů.....</i>	<i>32</i>
<i>Graf 6. Zastoupení bank</i>	<i>33</i>
<i>Graf 7. Výše poplatku za výběr z bankomatu cizí banky v ČR.....</i>	<i>36</i>
<i>Graf 8. Způsob obsluhy bankovního účtu v ČR</i>	<i>38</i>
<i>Graf 9. Způsob obsluhy bankovního účtu ve VB.....</i>	<i>38</i>
<i>Graf 10. Pravidelnost využívání Internet banking v ČR.....</i>	<i>40</i>
<i>Graf 11. Pravidelnost využívání Internet banking ve VB</i>	<i>40</i>
<i>Graf 12. Faktory ovlivňující výběr běžného bankovního účtu ve VB</i>	<i>41</i>
<i>Graf 13. Faktory ovlivňující výběr běžného bankovního účtu v ČR.....</i>	<i>41</i>
<i>Graf 14. Adekvátnost poplatků podle českých respondentů</i>	<i>42</i>
<i>Graf 15. Adekvátnost poplatků podle britských respondentů.....</i>	<i>42</i>
<i>Graf 16. Spokojenost s nabídkou běžného bankovního účtu českých respondentů</i>	<i>43</i>
<i>Graf 17. Spokojenost s nabídkou běžného bankovního účtu britských respondentů.....</i>	<i>43</i>
<i>Graf 18. Spokojenost s poplatkovou politikou bank v ČR</i>	<i>44</i>
<i>Graf 19. Spokojenost s poplatkovou politikou bank ve VB.....</i>	<i>44</i>
<i>Graf 20. Ochota změny banky v případě účtování nepřiměřených poplatků českých bank.....</i>	<i>45</i>
<i>Graf 21. Ochota změny banky v případě účtování nepřiměřených poplatků britských bank.....</i>	<i>45</i>

SEZNAM TABULEK

<i>Tab. 1. Celkový počet respondentů a jejich národnost.....</i>	<i>30</i>
<i>Tab. 2. Věk respondentů</i>	<i>31</i>
<i>Tab. 3. Profese respondentů</i>	<i>32</i>
<i>Tab. 4. Zastoupení bank.....</i>	<i>33</i>
<i>Tab. 5. Poplatek za vedení běžného bankovního účtu</i>	<i>34</i>
<i>Tab. 6. Výše poplatku za vedení běžného bankovního účtu v ČR.....</i>	<i>35</i>
<i>Tab. 7. Poplatek za výběr z bankomatu vlastní banky.....</i>	<i>35</i>
<i>Tab. 8. Poplatek za výběr z bankomatu cizí banky</i>	<i>36</i>
<i>Tab. 9. Poplatek za přijatou platbu na bankovní účet.....</i>	<i>37</i>
<i>Tab. 10. Výše poplatku za přijatou platbu na účet u českých bank</i>	<i>37</i>
<i>Tab. 11. Způsob obsluhy bankovního účtu</i>	<i>38</i>
<i>Tab. 12. Poplatky za Internet banking</i>	<i>39</i>
<i>Tab. 13. Účel využívání Internet banking</i>	<i>39</i>
<i>Tab. 14. Pravidelnost využívání Internet banking</i>	<i>40</i>
<i>Tab. 15. Adekvátnost poplatků.....</i>	<i>42</i>
<i>Tab. 16. Spokojenost s nabídkou běžného bankovního účtu.....</i>	<i>43</i>
<i>Tab. 17. Spokojenost s poplatkovou politikou bank.....</i>	<i>44</i>
<i>Tab. 18. Ochota změny banky v případě účtování nepřiměřených poplatků.....</i>	<i>45</i>

SEZNAM PŘÍLOH

- P I Český dotazník
- P II Britský dotazník
- P III Poplatky českých bank
- P IV Poplatky britských bank

PŘÍLOHA P I: ČEKÝ DOTAZNÍK

Porovnání poplatků a služeb spojených s běžným bankovním účtem v ČR a ve VB

Jsem studentem posledního ročníku bakalářského studijního programu na univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně. Tento dotazník je součástí průzkumu k mojí bakalářské práci a jeho cílem je porovnat poplatky a služby spojené s běžným bankovním účtem v bance, která poskytuje své služby v České republice a ve Velké Británii. Výsledky tohoto dotazníku budou použity pouze pro studijní účely a naprostá diskrétnost je zaručena. Děkuji Vám za čas strávený vyplněním tohoto dotazníku, zabere Vám 5-10 minut.

1. Pohlaví:

Muž Žena

2. Národnost:

Česká Britská Ostatní

3. Věk:

Méně než 25 25 - 35 35 - 45 45 - 55 Starší než 55

4. Povolání:

Student Zaměstnanec státní sféry Zaměstnanec soukromé sféry
 Důchodce Osoba samostatně výdělečně činná

5. V jaké bance máte založen svůj běžný bankovní účet?

Komerční banka ČSOB Česká spořitelna
 Raiffeisenbank mBank Jiná, prosím specifikujte.....

6. Platíte za vedení svého běžného účtu v bance?

Ano Ne Platím, ale nevím přesně kolik

7. Pokud ano, jakou částku měsíčně platíte své bance za vedení účtu?

1,- Kč až 50,-Kč 51,- Kč až 100,- Kč
 101,- až 150,- Kč 151,- Kč a více

8. Myslíte si, že je adekvátní aby si banky účtovali poplatky za vedení běžného účtu?

Adekvátní Neadekvátní

9. Kolik platíte za výběr hotovosti z bankomatu vlastní banky?

- Zcela zdarma První 2 výběry zdarma První 3 výběry zdarma
 První 4 výběry zdarma Prvních 5 výběrů zdarma Platím za každý výběr

10. Pokud máte první 2 až 5 výběrů zadarmo, specifikujte prosím částku, kterou platíte za další výběr.

- 1,-Kč až 5,-Kč 6,-Kč až 10,-Kč
 11,-Kč až 15,-Kč 16,-Kč a více

11. Kolik platíte za výběr hotovosti z bankomatu cizí banky?

- Zdarma 1,- Kč až 10,-Kč 10,- Kč až 20,-Kč
 20,- až 30,- Kč 30,- Kč a více

12. Účtuje si Vaše banka za příchozí platby?

- Ano Ne První 2 mám zdarma
 Prvních 3 mám zdarma První 4 mám zdarma Prvních 5 mám zdarma

13. Pokud ano, jakou částku si banka účtuje za příchozí platby?

- 1,- Kč až 3,-Kč 4,- Kč až 6,- Kč
 7,- až 9,- Kč 10,- Kč a více

14. Jak nejčastěji obsluhujete svůj běžný účet?

- Osobně v bance Pomocí internetu Pomocí telefonu
 Bankomat Jinak, prosím specifikujte.....

15. Využíváte i jiné bankovní služby jako například Internet banking / Phone banking?

- Internet banking Phone banking Jiné, prosím specifikujte.....
 Obě služby Žádnou

16. Pokud ano, jak často tyto služby využíváte?

- Každý den 2-3 týdně Jednou měsíčně
 2-3 měsíčně Méně jak jednou za měsíc Vůbec nevyžívám

17. K jakým účelům nejvíce využíváte Internet banking / Phone banking?

- Příkaz k úhradě Trvalý příkaz Kontrola zůstatku na účtu
 Informace o účtu Pohyby na účtu Jiné, prosím specifikujte.....

18. Je služba Internet banking / Phone banking zpoplatněna vaší bankou?

- Ano Ne

19. Byl jste spokojen s nabídkou běžných účtů na českém trhu?

- Nespokojený Velmi spokojený

20. Vyberte z níže uvedených kritérií 5 faktorů, které byly pro Vás nejdůležitější při výběru banky při zakládání běžného účtu?

- Množství produktů Kvalita služeb
 Poloha věřitele Úroková míra
 Rychlost služeb Poplatky za služby
 Profesionalita / Schopnost Rada profesionála
 Image / reputace Předchozí zkušenost s bankou
 Doporučení přátel Přístup ke službám

21. Jste spokojený/á s poplatkovou politikou bank v ČR?

- Nespokojený Velmi spokojený

22. Byly byste ochotni změnit banku z důvodu účtování nepřiměřených poplatků?

- Zcela určitě Ochetný Možná
 Neochotný Je mi to jedno

8. Do you think that charges of banks are appropriate?

Appropriate Inappropriate
1 2 3 4 5

9. Do you pay for cash withdrawals from cash-machine of your bank?

Yes First 2 withdrawals for free
 First 3 withdrawals for free First 4 withdrawals for free
 First 5 withdrawals for free No

10. Please specify amount which you pay for withdrawals from cash-machine of your bank.

Free of charge 10p - 20p 20p – 35p
 35p – 50p 50p and more

11. How much do you pay for cash withdrawals from cash-machine of another bank?

Free of charge 10p -35p 35p – 70p
 70p - £1 More than £1

12. Does your bank charge you for payment on your account?

Yes No First 2 withdrawals for free First 3 withdrawals for free
 First 4 withdrawals for free First 5 withdrawals for free

13. If yes, how much does your bank charge you for payment on your account?

5p - 10p 10p – 20p
 20p – 30p 30p and more

14. How do you mostly operate your current account?

Personally in the bank Internet Phone/mobile
 Cash-machine Other, please specify.....

15. Do you use other bank services such “internet banking” or “phone banking”?

“Internet banking” “Phone banking” Other, please specify.....
 Both of them None of them

16. If you use these services, how often do you use them?

- Every day 2-3 per week Once per month
 2-3 per month Less than once per month I am not using them

17. For what purposes do you use “Internet banking” or “Phone banking”?

- Payment order Standing order Checking your balance
 Information about account Movements on account Other, please specify...

18. Is “Internet banking” or “Phone banking” charged by your bank?

- Yes No

19. Have you been satisfied with supply of current accounts in the Britain?

- Very dissatisfied Very satisfied

20. Please find five factors from below which were most important to you in case of bank selection of your current account.

- Range of products Quality of services
 Location Interest rate
 Speed of services Charges and services
 Professionalism / capability Advice from Professional
 Image / reputation Previous experiences with bank
 Advice from friend Access to the services






21. Are you satisfied with bank’s charges policy in UK?

- Dissatisfied Very satisfied





22. Would you be willing to change your bank in case of charging inappropriate charges?

- Yes, definitely Willing May be
 Unwilling I do not mind

PŘÍLOHA P III: POPLATKY ČESKÝCH BANK

Banka	 KB	 ČSOB	 ČESKÁ SPORITELNA	 Raiffeisen BANK	 mBank
Název bankovního účtu	Perfekt konto	ČSOB konto	Standart II	eKonto	mKonto
Vedení účtu	49,- Kč	50,- Kč	69,- Kč	50,- Kč	0,- Kč
Výběr z bankomatu vlastní banky	2x zdarma další 5,- Kč	2x zdarma další 6,- Kč	0,- Kč	2x zdarma další 10,- Kč	3x zdarma další 35,- Kč
Výběr z bankomatu cizí banky	35,- Kč	30,- Kč	25,- Kč	39,- Kč	3x zdarma další 35,- Kč
Výběr v hotovosti na přepážce	60,- Kč	50,- Kč	45,- Kč	10,- Kč	0,- Kč
Příchozí platba	2x zdarma další 5,- Kč	1x zdarma další 6,- Kč	2x zdarma další 7,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
Odchozí platba	2x zdarma další 6,- Kč	10x zdarma další 3,- Kč	10x zdarma další 4,- Kč	6,- Kč	0,- Kč
Internet banking	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč

PŘÍLOHA P IV: POPLATKY BRITSKÝCH BANK

Banka				
Název bankovního účtu	Classic Account	Current Account	Basik Account	Barclays bank Account
Vedení účtu	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
Výběr z bankomatu vlastní banky	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
Výběr z bankomatu cizí banky	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
Vklad v hotovosti na pokladně	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
Příchozí platba	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
Odchozí platba	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč
Internet banking	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč	0,- Kč