

VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA

Finance a řízení

**Rekognoskace bankovních poplatků
na žirových účtech**

bakalářská práce

Autor: Jitka Svobodová

Vedoucí práce: Ing. Lenka Lízalová, Ph.D.

Jihlava 2012

Anotace

Předmětem této bakalářské práce je porovnání bankovních poplatků spojených s užíváním účtů fyzických osob. Pomocí metody simulace je hledán vhodný produkt pro modelové klienty.

Klíčová slova

Rekognoskace, banka, běžný účet, bankovní poplatek, klient, simulace

Annotation

The subject of this thesis is to compare bank charges connected with the use current accounts of individuals. Using the simulation method is searched a suitable product for model clients.

Key words

Reconnaissance, bank, current account, bank charge, client, simulation

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a zpracovala jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem v práci neporušila autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění, dále též „AZ“).

Souhlasím s umístěním bakalářské práce v knihovně VŠPJ a s jejím užitím k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě VŠPJ .

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje AZ, zejména § 60 (školní dílo).

Beru na vědomí, že VŠPJ má právo na uzavření licenční smlouvy o užití mé bakalářské práce a prohlašuji, že **s o u h l a s í m** s případným užitím mé bakalářské práce (prodej, zapůjčení apod.).

Jsem si vědoma toho, že užít své bakalářské práce či poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠPJ, která má právo ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, vynaložených vysokou školou na vytvoření díla (až do jejich skutečné výše), z výdělku dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence.

V Jihlavě dne 30. 4. 2012

.....

Podpis

Poděkování:

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí bakalářské práce Ing. Lence Lízalové, Ph.D. za účinnou metodickou, pedagogickou a odbornou pomoc a dále bych chtěla poděkovat Ing. Martině Kuncové, Ph.D. za cenné odborné rady, které mi podala na mimořádné konzultaci.

Obsah

Úvod	7
1. Cíl práce	8
2. Metodika bakalářské práce	9
3. Banky	10
3.1 Běžný účet	10
3.1.1 Skrytá funkce běžného účtu	11
3.1.2 Praktické využití běžného účtu	11
3.1.3 Dělení běžných účtů	12
3.2 Bankovní poplatky	12
4. Sběr dat.....	13
4.1 Banka roku	13
4.2 Server bankovní poplatky	14
4.2.1 Kalkulátor bankovních poplatků	14
5. Použité metody	16
5.1 Metoda simulace	16
5.1.1 Fáze simulace	17
6. Praktická část.....	18
6.1 Rozpoznání problému a stanovení cílů	18
6.2 Vytvoření konceptuálního modelu	19
6.3 Sběr dat.....	19
6.4 Tvorba simulačního modelu.....	24
6.5 Výsledky simulačních experimentů	27
6.6 Analýza výsledků	32
Závěr	42
Vyhodnocení oslovených hypotéz	43
Seznam použitých zdrojů	44
Bibliografické zdroje	44
Internetové zdroje	44
Přílohové zdroje	46
Seznam tabulek, grafů a obrázků	47
Seznam tabulek	47
Seznam grafů.....	48
Seznam obrázků	48
Přílohy	49
Příloha A Slovník pojmů	49
Příloha B Kalkulátor bankovních poplatků	54
Příloha C Žádost o změnu banky	60

Úvod

Běžný účet patří dnes k standardním nástrojům správy osobních financí. Minimálně každá domácnost, pokud ne přímo každý její člen, disponuje se svými finančními prostředky prostřednictvím běžného účtu. Poplatky, které jsou spojeny s užíváním účtů, jsou sice malou položkou osobních rozpočtů, ale jak říká přísloví: „Šetřit se má od koruny“. Tato práce může objasnit aktuální situaci v oblasti retailového bankovníctví v podmínkách ČR a běžnému občanovi by měla pomoci zorientovat se v nepřehledné nabídce žirových účtů. Přečtení této práce, by finančně gramotnému čtenáři mohlo dodat odvahy ke změně banky. Důležité podklady, nástroje a návody k poučenému rozhodnutí jsou zde k dispozici.

Hlavním cílem tedy bude osvětlit problematiku zpoplatnění základních bankovních služeb. Práce se pokusí rozkrýt nepřehledné sazebníky jednotlivých bank a ukázat, jak jsou zpoplatněny nejčastěji využívané služby, spojené s vedením účtů fyzických osob, ve vybraných bankách. Pomůckou k vysvětlení základních pojmů, souvisejících s používáním běžného účtu, jako nástroje k bezhotovostnímu platebnímu styku by mohl být slovníček bankovních pojmů, který je součástí práce.

Finanční gramotnost obyvatelstva je stále bohužel nízká, proto je nutné informovat o výši nákladů na vedení účtu, je potřeba poukazovat na možnosti úspor za poplatky bankám a je užitečné hovořit o konkurenčních produktech. Doposud banky spoléhaly na to, že ochota měnit banku je velmi malá a povědomí klientů nevyhovující. Situace se mění, dnes již klienti pečlivě sledují, kolik platí a požadují kvalitní služby za nízké poplatky. Konkurence na retailovém trhu roste, přichází nové „nízkonákladové banky“, které narušují oligopolní postavení velkých bank a přináší na trh zdravou konkurenci.

V práci budou poskytnuty informace o možnostech sledování a srovnávání bankovních poplatků. Jednou z možností jak vybrat účet podle potřeb klienta, jsou bankovní kalkulatory. Přesnější metodou, jak analyzovat situaci a vybrat účet „na míru“, s nejnižšími průměrnými náklady na vedení účtu je použít simulaci. V práci budou vymodelováni tři typičtí klienti a pro ně bude, za pomoci metody simulace typu Monte Carlo, provedena komparace nabídky produktů jednotlivých bank.

1. Cíl práce

Cílem práce je rekognoskace bankovních poplatků spojených s užíváním účtů fyzických osob. Na základě aktuální nabídky žirových účtů budou porovnány náklady na vedení účtu a metodou simulace bude vyhodnocen takový produkt, který modelovému klientovi přinese nejvyšší užitek.

Budou osloveny následující hypotézy:

- **H1** Každý uživatel běžného účtu má jiné požadavky na služby a frekvenci jejich využívání.
- **H2** Nové banky zaznamenávají velký zájem klientů.
- **H3** Klienti internetových bank opouští kamenné banky.
- **H4** Situace na trhu žirových účtů se pozvolna mění.

2. Metodika bakalářské práce

V bakalářské práci byla použita odborná literatura, časopisy, brožury i internetové zdroje. České i zahraniční výroční zprávy o retailovém bankovníctví.

Problematika bankovníctví, informace o běžných účtech, jeho složení a funkci byla čerpána z odborné literatury a brožur.

Podstatnou část práce tvoří analýza bankovních poplatků. K vyhledávání aktuálních informací o běžných účtech a poplatcích byly využity aktuální ceníky a sazebníky bank, jak v tištěné podobě, tak i podrobné internetové stránky, kterými každá banka disponuje.

Ke sběru dat o klientech bank a k následné modelaci tří typických klientů posloužily odborné sborníky, zpracované na základě kalkulátoru bankovních poplatků na serveru www.bankovipoplatky.com.

Pro komparaci poplatků v závislosti na bance a typu klienta byl proveden experiment za použití simulační metody typu Monte Carlo, pomocí tabulkového kalkulátoru v aplikaci Microsoft Office Excel.

Pro přehlednost byla veškerá vstupní i výstupní data zpracována do tabulek a grafů MS Excel, na jejichž základě byla situace bankovních poplatků analyzována.

V konečné fázi jsou výsledky analyzovány z více hledisek. Pozornost je zaměřena nejen na výsledky simulačního experimentu, ale i na přístup bank ke klientům, jejich image a postavení na trhu. V neposlední řadě i analýza toho, jak sami klienti se zajímají o bankovní poplatky, či jak jsou nakloněni a otevření změnám v oblasti fungování běžných účtů.

3. Banky

V České republice působí k 20. 1. 2012 dle zdrojů České národní banky 44 bankovních institucí, z nichž 17 jsou skutečné banky (4 velké, 4 střední a 9 malých), zbytek zahrnuje cizí bankovní společnosti a stavební spořitelny. [8] Nabídka bankovního trhu je tedy velmi pestrá. Také nabídka produktů jednotlivých bank je velmi rozsáhlá a pro běžného občana často i nepřehledná.

3.1 Běžný účet

Základním stavebním kamenem téměř všech bankovních institucí je běžný účet určený občanům.

Běžný účet je základním bankovním nástrojem pro správu soukromých financí. Jeho hlavním účelem je možnost hospodaření s peněžními prostředky prostřednictvím některého z bankovních domů. Běžný účet nemá sloužit k prostému skladování peněz, ale má přispívat ke snadnější manipulaci s penězi. Jak poukazuje Polouček (2006) vedení běžného účtu se řídí určitými pravidly. Ke zřízení běžného účtu bankou je nutno uzavřít mezi bankou a klientem smlouvu o vedení běžného účtu. Ta obsahuje především: určení smluvních stran (anonymní účty jsou v rozporu s právem EU), určení měny, ve které bude účet veden, platnost smlouvy, stanovení data zřízení účtu, podpisové vzory (vycházejí z určení majitele účtu a osob oprávněných účtem disponovat), název účtu, bankovní spojení. [3]

„Ze smlouvy o vedení účtu vyplývá bance především povinnost připisovat na účet došlé prostředky, zajišťovat platby na základě příkazu klienta, poskytovat dohodnutým způsobem a v dohodnutých termínech klientovi informace o obratech na účtu a o jeho zůstatku a účtovat bez chyb (v případě chybného účtování je toto banka povinna bez zbytečného odkladu opravit).“ (Polouček, 2006)

Základní podmínky vedení účtu a vzájemné povinnosti banky a klienta jsou obsaženy v Obchodních podmínkách pro vedení účtu, které jsou nedílnou součástí Smlouvy o vedení účtu, uzavřené mezi bankou a klientem. Vychází především z obecně platných právních předpisů, jimiž jsou v ČR zákon č. 513/1991Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů,

zákon č.124/2002Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších přepisů, vyhláška č. 62/2004 Sb., a dále ze Všeobecných obchodních podmínek vydaných Českou národní bankou. [3]

Bez běžného účtu se dnes neobejde téměř nikdo, doba výplat v hotovosti a složenek je dávno pryč. Dnes již všichni zaměstnavatelé vyžadují jeho číslo k zasílání výplat. Účet tedy slouží jako důležitá adresa, na kterou nám mohou zasílat peníze třetí osoby (přátelé, rodina či pracovní partneři). Samozřejmě i my sami si můžeme na BÚ vkládat své finance a tím si zajistit z krátkodobého hlediska jejich větší bezpečnost (riziko ztráty hotovosti). Vzhledem k nízkým úrokovým sazbám však není vhodný k dlouhodobému uložení peněz. [17]

3.1.1 Skrytá funkce běžného účtu

Běžný účet dnes může být vnímán jako nezbytný základ pro mnoho dalších služeb. Počínaje elektronickým bankovníctvím, přes lepší přístup k jiným produktům, až třeba po platební karty, které je možno k účtu dostat. Je velmi důležité si vybrat vhodnou banku a účet, protože jeho následná změna není úplně jednoduchá ani levná.

3.1.2 Praktické využití běžného účtu

Peníze mohou být na účet vkládány buď v hotovosti na přepážce banky, nebo převodem z jiného účtu. Prostředky lze obdobně z účtu získat zpět, existují v podstatě tři základní způsoby užití:

- výběr hotovosti z bankomatu či na přepážce,
- platba kartou při nákupu,
- bezhotovostní převod na jiný účet (spořicí účet, účet penzijního připojištění, účet podílového fondu, nebo třeba účet firmy, u které nakupujeme po internetu).

Z praktického hlediska jsou u běžných účtů využívány především platby kartami a zadávání příkazů k úhradě, inkasu, svolení k inkasu či SIPO (sdružené inkaso plateb obyvatelstva) v rámci bezhotovostního platebního styku. Oblíbené je rovněž používání trvalých příkazů nebo i v případě potřeby zahraničního platebního styku. [17]

Samostatné běžné účty jsou dnes téměř na ústupu. Většina bank nabízí různé balíčky služeb, zvané často konta. V rámci těchto kont můžeme získávat v závislosti na jejich ceně různé nadstandardní služby bez dalších poplatků nebo případně s cenovým zvýhodněním. Jedná se třeba o kreditní kartu, zvýhodněné úročení, výběry z bankomatu zdarma apod. V případě měsíčního paušálu je dobré si spočítat, zda se balíček vůbec vyplatí. [17]

Standardem většiny účtů se dnes již stal některý produkt z oblasti přímého bankovníctví (telebanking, internetbanking či homebanking). Právě díky využití telefonu či internetu tedy přímému bankovníctví může klient svůj účet spravovat 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

3.1.3 Dělení běžných účtů

Nabídka běžných účtů je odlišná pro občany a firmy. Pod pojmem občan rozumíme fyzickou osobu, která nepodniká. Často si 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.[17] Já se v celé své práci zaměřuji pouze na běžné účty pro občany, tedy fyzické nepodnikající osoby.

3.2 Bankovní poplatky

Bankovní poplatky jsou velmi diskutované a dle serveru www.finance.cz, v České republice patří některé poplatky, vztahující se k žirovým účtům, k nejvyšším v Evropě. Částečně si za to klienti mohou sami, banky stále využívají zavedených zvyklostí na našem bankovním trhu a zneužívají konzervativnosti občanů, kteří stále nejsou ochotni pružně se přizpůsobovat podmínkám trhu. [12]

Na druhou stranu situace se začíná zlepšovat a klienti již nechtějí platit „zbytečné poplatky“ a chtějí vědět kolik a za co přesně platí. I když orientace v bankovních sazebnících je velmi nepřehledná a často pro klienty nesrozumitelná. Nápomocná může být řada projektů, které vznikají na podporu zpřehlednění výše poplatků u jednotlivých institucí. Existuje několik kalkulátorů na webových stránkách, pomocí nichž je možno

monitorovat hladinu bankovních poplatků s cílem vybrat nejvhodnější účty dle zadaných kritérií při nejnižších měsíčních nákladech na vedení účtu. [16]

4. Sběr dat

V dnešní internetové době klasické metody sběrů kvantitativních údajů jako osobní nebo telefonní dotazování ustupují a nahrazuje je dotazování elektronické. V praktické části bude použito dat ze serveru www.bankovnipoplatky.com, kde bývá za měsíc vyplněno přes 3 000 dotazníků, monitorujících chování klientů bank. Z těchto dat bylo namodelováno několik typů klientů dle frekvence využívání jednotlivých bankovních služeb. Vzhledem k vysoké návštěvnosti tohoto serveru, byl tímto způsobem získán mnohem reprezentativnější vzorek bankovních klientů, než pokud by bylo provedeno soukromé dotazování a vlastní dotazník by byl vyplněn méně reprezentativním vzorkem respondentů. Dále budou analyzována data z výsledků ankety Fincentrum „Banka roku“, kterou každoročně pořádá skupina odborníků hodnotících kvalitu služeb a produktů působících v ČR.

4.1 Banka roku

Fincentrum „Banka roku 2011“ je ocenění služeb a produktů bank působících na finančním trhu v České republice. Základním kritériem je zaměření bank na drobnou klientelu, tedy převážně na fyzické osoby, které nepodnikají. O vítězi v jednotlivých kategoriích rozhoduje odborná porota. Hlasování probíhá pod notářským dohledem, stejně jako zpracování výsledků. Porota je složena z cca 50 členů - odborníků z finanční oblasti, sféry bankovníctví, státní správy, akademické a politické sféry a v neposlední řadě i zástupců předních korporací v České republice. Žádný z porotců není zaměstnán v hodnocených institucích či jinak zainteresován na výsledcích Ocenění. [5]

Hodnocení probíhá v několika kategoriích, z nichž hlavními kategoriemi jsou: Banka roku, Nejdůvěryhodnější banka roku a Nejdynamičtější banka roku. Kategorie Nejdůvěryhodnější banka roku je jedinou kategorií, ve které hlasuje široká veřejnost. Výzkum veřejného mínění je realizován ve spolupráci se společností STEM/MARK. Hlasování probíhá formou dotazování napříč celou Českou republikou na reprezentativním vzorku. [5]

4.2 Server bankovní poplatky

Server bankovní poplatky vznikl v roce 2005 jako reakce na alarmující situaci v oblasti bankovních poplatků v naší republice. Zakladatelem a majitelem serveru je Ing. Patrik Nacher, známý finanční specialista, který je i mediálně velmi známý a poskytuje odborné rady v oblasti financí např. v publicistických pořadech České televize.

Server má tři základní cíle:

- zvyšovat informovanost bankovních klientů,
- přispět ke kultivaci vztahu mezi bankou a klientem,
- snížit bankovní poplatky.

Stránky jsou tvořeny velmi zajímavou formou a jsou srozumitelné i pro laickou veřejnost. Na stránkách je prostor i pro banky, které chtějí naslouchat svým klientům.

Server www.bankovipoplatky.com se věnuje mnoha různým aktivitám. V první řadě to byly ankety o nejabsurdnější bankovní poplatek či o nejslušnější banku. Anketa o nejabsurdnější bankovní poplatek je mezi klienty bank velmi oblíbená a v několika minulých ročnících se vítězi této ankety staly např.:

- poplatek za příchozí platbu,
- výběr z bankomatu vlastní banky,
- poplatek za nadměrný vklad,
- poplatek za vklad na přepážce na vlastní účet.

4.2.1 Kalkulátor bankovních poplatků

Pro mě nejzajímavější a nejpřínosnější odkaz výše zmíněného serveru www.bankovnipoplatky.com je „Kalkulátor bankovních poplatků“. Cílem a účelem tohoto kalkulátoru je porovnat služby a produkty jednotlivých retailových bank v České republice v rámci nabídky základních bankovních služeb. Na unikátnost této kalkulačky bankovních poplatků poukazují ve svém příspěvku Hedvičáková a Soukal (2011). Kalkulačka nabízí výpočet a porovnání jednotlivých bank na základě individuální poptávky bankovních klientů. Tento revoluční systém odstraňuje problémy předchozích podobných projektů, které fungovaly, jen pokud klient znal částky, které přesně za danou operaci banka účtuje. A jak již bylo řečeno, sazebníky jednotlivých

bankovních institucí jsou často velmi nepřehledné a nejednoznačné. Ovšem kalkulátor bankovních poplatků na www.bankovnipoplatky.com vyžaduje pouze zadání údajů o využívání bankovních služeb, protože jeho databáze obsahuje aktuální fakta ze sazebníků bank, která jsou pravidelně aktualizována. [15]

Kalkulátor (Příloha B) je na základě logické posloupnosti rozčleněn na devět samostatných částí, které celkem obsahují 52 otázek (25 otázek s přidruženými podotázkami a tři doplňkové otázky):

1. účet,
2. výpisy,
3. karetní služby,
4. přímé bankovníctví,
5. platby – jednorázové,
6. platby – trvalé příkazy,
7. platby – povolení k inkasu (včetně SIPO),
8. hotovostní služby,
9. další služby.

Nově kalkulátor obsahuje 2 otázky pro doplnění: banku a typ účtu, který respondent používá. Kalkulátor v databázi obsahuje informace o nabídce 12ti bank s 45ti různými druhy běžných či tzv. balíčkových účtů. Vedle základního zpoplatnění jednotlivých účtů je sledováno i pravidlo „if-then“, kdy jsou např. klientům odpouštěny některé poplatky, pokud je na jejich účtu zůstatek vyšší než stanovená mez, nebo pokud se obrát na účtu pohybuje přes stanovenou mez. Pokud se respondenti zaregistrují na stránkách Kalkulátoru, mohou si uložit svůj vyplněný profil a mít neustálý přehled o výši svých skutečných nákladů na správu účtu.[15]

Jistá nevýhoda kalkulátoru bankovních poplatků je v tom, že požaduje zadání fixních dat, tedy přesný počet provedených transakcí za měsíc. Ale právě tyto hodnoty se u klientů obvykle měsíc od měsíce liší, takže se může stát, že banka, která je pro klienta v jednom měsíci nejvýhodnější, může být následující měsíc nákladnější. Právě z tohoto důvodu se jeví metoda simulace, kterou se dále zabývám v praktické části daleko přesnější a reálnější.

5. Použité metody

5.1 Metoda simulace

Simulace je moderní metoda analýzy složitých podnikových procesů, které obsahují prvky náhodného a dynamického chování. Jak poukazuje Dlouhý a kol. (2007) procesy se odehrávají v prostředí složitých systémů, kde na sebe navazuje řada prvků a není možné dnes pouze vystačit s jednoduchými matematickými metodami. Simulovat znamená napodobovat fungování reálného systému a počítačová simulace je tedy metodou, která umožňuje předvídat chování systému při změně vnitřních či vnějších podmínek, optimalizovat procesy vzhledem k zadaným kritériím, porovnat mezi sebou navrhované alternativy, ověřit dopady a vybrat nejvhodnější řešení. Výhodou je, že vše se děje jen v počítačovém modelu a není nutné zasahovat do reálného chodu podniku. Jednoduše lze říci, že v počítači je napodoben chod složitého reálného systému a při experimentování s modelem je sledováno možné chování systému. [1]

Výhodou je, že simulace je univerzální metoda analýzy složitých procesů a díky rozvoji výpočetní techniky umožňuje tvorbu stále komplikovanějších modelů. Právě závislost simulace na vývoji výpočetní techniky a programového vybavení je zásadní, bez výkonných počítačů není simulace možná. Největší výhodou simulace je fakt, že čím je modelovaný systém složitější, tím výrazněji vyniknou přednosti simulace. Není tedy divu, že počítačová simulace je dnes nejpoužívanější metodou analýzy a optimalizace podnikových procesů. [1]

Na druhé straně je nutno podotknout, že simulační řešení není úplně přesné, protože vyplývá z pravděpodobnostního chování systémů. Ale je dostatečně spolehlivé pro rozhodování v nejistotě reálného světa. Podniky, které optimalizují své procesy na základě simulační analýzy, mohou tak dosáhnout finančních, materiálových a personálních úspor. [1]

Simulace vznikla z metody Monte Carlo, od které se postupně oddělila v samostatnou disciplínu. Metoda Monte Carlo má pravděpodobnostní charakter, jde o statistický odhad, jehož přesnost se s počtem pokusů zvyšuje. [1]

5.1.1 Fáze simulace

Simulační projekt, jehož cílem je zlepšení podnikových procesů musí mít několik pevně daných fází, bez nichž by daný projekt nemusel být úspěšný tak, jak se zprvu očekávalo. Dlouhý a kol. (2007) doporučují dodržovat následující fáze simulačního projektu.

- Fáze 1: Rozpoznání problému a stanovení cílů

Rozpoznat problém a vytýčit si realistické cíle, neboť pouze správně nalezená příčina problémů, může vést k úspěchu. Také je nutné rozhodnout, zda simulace je v daném případě vhodnou metodou. [1]

- Fáze 2: Vytvoření konceptuálního modelu

Zde je důležité položit si otázky, jaký podnikový systém modelujeme, podle jakých kritérií je hodnocena efektivnost systému, jak podrobná úroveň modelování je nutná, jaké objekty, činnosti a zdroje modelovaný systém zahrnuje, jaké požadavky vstupují do systému atd. [1]

- Fáze 3: Sběr dat

Této fázi je nutné věnovat značnou pozornost, protože simulace je metodou datově náročnou a je důležité sledovat, jak byla data získána. Problém může nastat, pokud požadovaná data nejsou k dispozici. Ale model je možno i přesto vytvořit, jsou-li k dispozici rozumné předpoklady o charakteru modelových procesů, jako např. názory expertů či analogie s podobnými procesy. [1]

- Fáze 4: Tvorba simulačního modelu

Tvorba a zvolení simulačního programu pro daný projekt. Může se stát, že při tvorbě simulačního modelu zjistíme, že zvolený simulační program není pro daný projekt vhodný.[1]

- Fáze 5: Verifikace a validizace modelu

Ověření toho, zda vytvořený počítačový model je v souladu s původním konceptuálním modelem a zda se shoduje s realitou. [1]

- Fáze 6: Provedení experimentů a analýza výsledků

Tato fáze je zpravidla nejzajímavější částí projektu, neboť práce vložená do předešlých fází přináší výsledky. Počítačový model přináší vypracovaný plán experimentů a statistickou analýzu výsledků. [1]

- Fáze 7: Dokumentace modelu

Popsání struktury modelu, vývoje modelu a výsledků experimentů. Dokumentace je důležitá, aby bylo možno se k modelu později vrátit nebo části modelu použít v jiných aplikacích. [1]

- Fáze 8: Implementace

Analýzou výsledků simulační projekt nekončí a nezbytná je samozřejmě implementace projektu v praxi, změna a zlepšení výrobních procesů. [1]

Přehled jednotlivých fází simulačního projektu a jejich dodržování zvyšuje pravděpodobnost úspěchu, efektivitu práce. Ale je třeba zdůraznit, že každý proces je jiný a standardní projekt neexistuje. [1]

6. Praktická část

6.1 Rozpoznání problému a stanovení cílů

Jak již bylo řečeno sazebníky a ceníky jednotlivých bank jsou často velmi nepřehledné. Nabídky bank v oblasti retailových účtů občanům jsou pestré a rozhodování klienta, který produkt je právě pro něj ten pravý, není vůbec jednoduché. Z tohoto důvodu bude provedena analýza bankovních poplatků na modelových klientech s cílem zpřehlednit a zanalyzovat situaci v netransparentním prostředí bankovních poplatků a usnadnit rozhodování při výběru běžného účtu.

Pro analýzu bankovních poplatků byla zvolena simulační metoda, a to vzhledem k její univerzálnosti a snadné dostupnosti. Dlouhý a kol. (2007) představují ve své publikaci „Simulace podnikových procesů“ řadu simulačních aplikací a programů, méně či více technicky a časově náročných. Při složitých podnikových procesech je často nezbytné

investovat čas i peníze do složitějších simulačních aplikací, vyžadujících speciální realizační týmy či zapojení vrcholového managementu podniku. Ale vzhledem k tomu, že bankovní účet má prakticky každý občan ČR, jeví se jako vhodné použít takovou metodu, která je běžně dostupná, srozumitelná a finančně i časově vcelku nenáročná.

Cílem praktické části bude pomocí simulační metody a následné komparace výsledků nalezení optimálního účtu pro dané modelové klienty v závislosti na frekvenci využívání bankovních služeb.

6.2 Vytvoření konceptuálního modelu

Analýza bankovních poplatků bude řešena simulační metodou typu Monte Carlo v tabulkovém kalkulátoru pomocí MS Excel. Budou použity datové tabulky, ve kterých proběhne série statistických experimentů. Tabulkový kalkulátor má tu výhodu, že jde o program dostatečně univerzální a široce dostupný, což je pro případ vyhodnocení bankovních poplatků a účtů jeden z nejdůležitějších aspektů. Pouštět se do složitějších simulačních aplikací mi v případě bankovních produktů nepřipadá příliš vhodné. Jednak by investované peníze do simulace následně nepřinesly úsporu, kterou od výsledků očekáváme a za druhé, z časových důvodů by pro klienta bylo daleko jednodušší, obejít všechny banky a nechat si vytvořit účet přímo na míru, než složitě aplikovat simulační program.

6.3 Sběr dat

Sběru dat jsem věnovala zvýšenou pozornost, neboť reálnost experimentu je založena právě na korektnosti vstupních dat.

Vybráno bylo 12 bankovních institucí, které poskytují služby občanům ČR. Tento výběr zahrnuje jak banky tradiční s dlouholetou působností v ČR a širokou nabídkou služeb, tak banky nově vzniklé, mladé tzv. „internetové“, které se snaží najít si své místo na trhu pomocí eliminace poplatků, i když za cenu omezení nabídky služeb. Ve výběru jsou zahrnuty banky velké, střední i malé. Banky byly také vybrány na základě zpracování ankety odborníků „Fincentum Banka roku“ [5], která byla pro mě jakýmsi vodítkem, které banky se po dobu deseti let fungování ankety drží na předních místech zájmu klientů. Dle aktuálních sazebníků a ceníků jednotlivých bank byly zjištěny ceny dvaceti nejčastějších transakcí a služeb, tedy poplatky, vztahující se

k běžným účtům občanů. Tyto poplatky jsou zákazníkům účtovány za jednotlivé bankovní služby a transakce, v případě, že není využíváno služeb balíčkových účtů (Tabulka1).

Tabulka 1: Ceny bankovních služeb (zdroj: vlastní zpracování dle aktuálních sazebníků bank)

Bankovní instituce / bankovní služba	Vedení účtu/Kč za měsíc	Elektronická debetní karta/ Kč za rok	Výběr z ATM vlastní banky	Výběr z ATM cizí banky	Příchozí platba z cizí banky	Příchozí platba z vlastní banky	JPÚ do vlastní banky pobočka	JPÚ do vlastní banky internet	JPÚ do cizí banky pobočka	JPÚ do cizí banky internet	TPÚ do vlastní banky pobočka	TPÚ do vlastní banky Internet	TPÚ do cizí banky pobočka	TPÚ do cizí banky internet	Inkaso do vlastní banky pobočka	Inkaso do vlastní banky Internet	Inkaso do cizí banky pobočka	Inkaso do cizí banky Internet	Vklad hotovost pobočka	Výběr hotovost pobočka
Komerční banka	50	200	5	35	5	5	29	6	29	6	39	6	39	6	39	0	39	0	0	100
ČSOB	30	540	6	35	6	6	40	6	40	6	6	3	6	6	6	6	6	6	0	60
Česká spořitelna	69	200	6	40	7	5	0	5	0	7	5	5	7	7	5	5	7	7	0	65
mBank	0	0	9	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35
Fio banka	0	0	0	35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
Raiffeisenbank	75	540	10	40	5	7	48	4	50	6	40	9	40	9	7	7	7	7	0	60
City Bank	169	0	0	30	0	0	49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49
Airbank	0	0	0	25	5	0	0	0	5	5	0	0	5	5	0	0	5	5	0	0
GE Money bank	59	708	15	40	5	5	50	6	50	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60
Volksbank	47	492	4	35	0	0	0	0	50	5	0	0	50	6	0	0	50	6	0	60
UniCredit Bank	50	200	5	30	6	6	45	0	45	0	40	0	40	0	40	0	40	0	0	55
LBBW Bank	100	600	6,5	6,5	2	0	35	5	40	5	5	0	5	5	5	5	5	5	0	55

Dále byla použita data ze sborníku „Možnosti sledování trendu ve zpoplatnění základních bankovních služeb“, který zpracovali Ing. Martina Hedvičáková, Ph.D. a Ing. Ivan Soukal na základě analýzy „Kalkulátoru bankovních poplatků“, který je provozován na serveru www.bankovnipoplatky.com. [24] Dle příspěvku, který se zabývá problematikou klientských nákladů (poplatků) a Kalkulátoru bankovních poplatků byla v roce 2011 provedena analýza dat ze vzorku přibližně 8 000 respondentů. Na základě těchto výsledků autoři příspěvku vyprofilovali 4 typy klientů, dle měsíční aktivity ve sledovaných bankovních službách, tzn. kolikrát za měsíc klient určitou bankovní službu využije. Jedná se o tyto 4 typy klientů: Aktivní, Pobočkový, Průměrný internetový a Pasivní internetový. [15]

Pro simulační experiment v této práci byla tato data využita a dále upravena. Vzhledem k tomu, že Pasivní internetový klient, využívá minimum bankovních služeb, nebyl do simulačního experimentu zahrnut a analýze byly podrobeny 3 typy modelových klientů: Aktivní klient, Průměrný internetový klient a Pobočkový klient.

Jelikož klienti obvykle využívají bankovní služby každý měsíc v jiném rozsahu, byly pro každého ze 3 modelových klientů vymezeny minimální a maximální počty využívání bankovních služeb, což zajistí vyšší reálnost při simulačním experimentu (Tabulka 2). Právě možnost zadání mezí, tedy zohlednění více daných možností, je nespornou výhodou simulační metody. Kalkulátory bankovních poplatků vyžadují zadání fixních údajů, což může být často zkreslující a vzdálené realitě, neboť většina klientů má měsíc od měsíce různé počty transakcí.

Tabulka 2: Profily klientů bankovních institucí dle měsíční aktivity ve sledovaných bankovních službách (zdroj: vlastní zpracování)

Klientský profil / Bankovní služba	Vedení účtu	Elektronická debetní karta	Výběr z ATM vlastní banky	Výběr z ATM cizí banky	Příchozí platba z cizí banky	Příchozí platba z vlastní banky	JPÚ do vlastní banky pobočka	JPÚ do vlastní banky internet	JPÚ do cizí banky pobočka	JPÚ do cizí banky internet	TPÚ do vlastní banky pobočka	TPÚ do vlastní banky Internet	TPÚ do cizí banky pobočka	TPÚ do cizí banky internet	Inkaso do vlastní banky pobočka	Inkaso do vlastní banky Internet	Inkaso do cizí banky pobočka	Inkaso do cizí banky Internet	Vklad hotovost pobočka	Výběr hotovost pobočka
Aktivní klient	1	1	2 až 6	0 až 3	2 až 6	1 až 4	0 až 1	2 až 7	0 až 1	3 až 7	0 až 1	2 až 4	0 až 1	3 až 6	0 až 1	1 až 3	0 až 1	1 až 3	0 až 2	0 až 1
Průměrný internetový klient	1	1	2 až 5	0 až 2	1 až 4	0 až 2	0	1 až 3	0	2 až 6	0	0 až 2	0	2 až 5	0	0 až 1	0	0 až 3	0	0
Pobočkový klient	1	1	1 až 4	0 až 1	1 až 3	0 až 2	1 až 3	0 až 2	1 až 4	0 až 2	1 až 3	0 až 1	1 až 4	0 až 1	0 až 2	0	0 až 3	0	0 až 2	0 až 2

6.4 Tvorba simulačního modelu

Model je řešen simulační metodou Monte Carlo, pomocí tabulkového kalkulátoru MS Excel. Tvorba simulace probíhala na základě modelového příkladu z publikace „Simulace podnikových procesů“ (Dlouhý a kol., 2007). Pro každého modelového klienta byla vytvořena datová tabulka v Excelu obsahující meze minimálního a maximálního využívání bankovních služeb a ceny za jednotlivé bankovní úkony (Tabulka 3). Následně s použitím funkce NÁHČÍSLO() byly generovány počty jednotlivých bankovních úkonů za 1 měsíc (tedy takový hypotetický měsíc). Dále byly pronásobeny náklady za 1 hypotetický měsíc v závislosti na bance (Tabulka 4). V datové tabulce je možno stisknutím klávesy F9 vyvolat rekalkulaci všech náhodných čísel, tzn. vytvořit si nespočet hypotetických měsíců. Reálnost a větší přesnost poskytuje experimentu tvorba stovky simulačních pokusů (100 hypotetických měsíců). Vyhodnoceno je, na jakých částkách se pohybují minimální, maximální a průměrné náklady za 1 měsíc v závislosti na bance. Pro názornost je také uvedeno, jaké by byly celkové náklady za hypotetických 100 měsíců v závislosti na bance. [1]

Tabulka 3: Vstupní data-počty transakcí za měsíc a ceny za bankovní služby dle sazebníků-Aktivní klient. (zdroj: vlastní zpracování)

Klientský profil / Bankovní služba	Vedení účtu	Elektronická debetní karta	Výběr z ATM vlastní banky	Výběr z ATM cizí banky	Příchozí platba z cizí banky	Příchozí platba z vlastní banky	JPÚ do vlastní banky pobočka	JPÚ do vlastní banky internet	JPÚ do cizí banky pobočka	JPÚ do cizí banky internet	TPÚ do vlastní banky pobočka	TPÚ do vlastní banky Internet	TPÚ do cizí banky pobočka	TPÚ do cizí banky internet	Inkaso do vlastní banky pobočka	Inkaso do vlastní banky Internet	Inkaso do cizí banky pobočka	Inkaso do cizí banky Internet	Vklad hotovost pobočka	Výběr hotovost pobočka
Aktivní klient	1	1	2 až 6	0 až 3	2 až 6	1 až 4	0 až 1	2 až 7	0 až 1	3 až 7	0 až 1	2 až 4	0 až 1	3 až 6	0 až 1	1 až 3	0 až 1	1 až 3	0 až 2	0 až 1
Komerční banka	50	200	5	35	5	5	29	6	29	6	39	6	39	6	39	0	39	0	0	100
ČSOB	30	540	6	35	6	6	40	6	40	6	6	3	6	6	6	6	6	6	0	60
Česká spořitelna	69	200	6	40	7	5	0	5	0	7	5	5	7	7	5	5	7	7	0	65
mBank	0	0	9	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35
Fio banka	0	0	0	35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
Raiffeisenbank	75	540	10	40	5	7	48	4	50	6	40	9	40	9	7	7	7	7	0	60
City Bank	169	0	0	30	0	0	49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49
Airbank	0	0	0	25	5	0	0	0	5	5	0	0	5	5	0	0	5	5	0	0
GE Money bank	59	708	15	40	5	5	50	6	50	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60
Volksbank	47	492	4	35	0	0	0	0	50	5	0	0	50	6	0	0	50	6	0	60
UniCredit Bank	50	200	5	30	6	6	45	0	45	0	40	0	40	0	40	0	40	0	0	55
LBBW Bank	100	600	6,5	6,5	2	0	35	5	40	5	5	0	5	5	5	5	5	5	0	55

Tabulka 4: Simulační experiment typu Monte Carlo pomocí tabulkového kalkulátoru MS Excel – Aktivní klient (zdroj: vlastní výpočty)

Klientský profil / Bankovní služba	Vedení účtu	Elektronická debetní karta	Výběr z ATM vlastní banky	Výběr z ATM cizí banky	Příchozí platba z cizí banky	Příchozí platba z vlastní banky	JPÚ do vlastní banky pobočka	JPÚ do vlastní banky internet	JPÚ do cizí banky pobočka	JPÚ do cizí banky internet	TPÚ do vlastní banky pobočka	TPÚ do vlastní banky Internet	TPÚ do cizí banky pobočka	TPÚ do cizí banky internet	Inkaso do vlastní banky pobočka	Inkaso do vlastní banky Internet	Inkaso do cizí banky pobočka	Inkaso do cizí banky Internet	Vklad hotovost pobočka	Výběr hotovost pobočka
Aktivní klient	1	1	5	2	4	3	1	7	0	4	1	3	1	5	0	3	0	2	0	0
Komerční banka	50	200	25	70	20	15	29	42	0	24	39	18	39	30	0	0	0	0	0	0
ČSOB	30	540	30	70	24	18	40	42	0	24	6	9	6	30	0	18	0	12	0	0
Česká spořitelna	69	200	30	80	28	15	0	35	0	28	5	15	7	35	0	15	0	14	0	0
mBank	0	0	45	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fio banka	0	0	0	70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Raiffeisenbank	75	540	50	80	20	21	48	28	0	24	40	27	40	45	0	21	0	14	0	0
City Bank	169	0	0	60	0	0	49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Airbank	0	0	0	50	20	0	0	0	0	20	0	0	5	25	0	0	0	10	0	0
GE Money bank	59	708	75	80	20	15	50	42	0	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Volksbank	47	492	20	70	0	0	0	0	0	20	0	0	50	30	0	0	0	12	0	0
UniCredit Bank	50	200	25	60	24	18	45	0	0	0	40	0	40	0	0	0	0	0	0	0
LBBW Bank	100	600	32,5	13	8	0	35	35	0	20	5	0	5	25	0	15	0	10	0	0

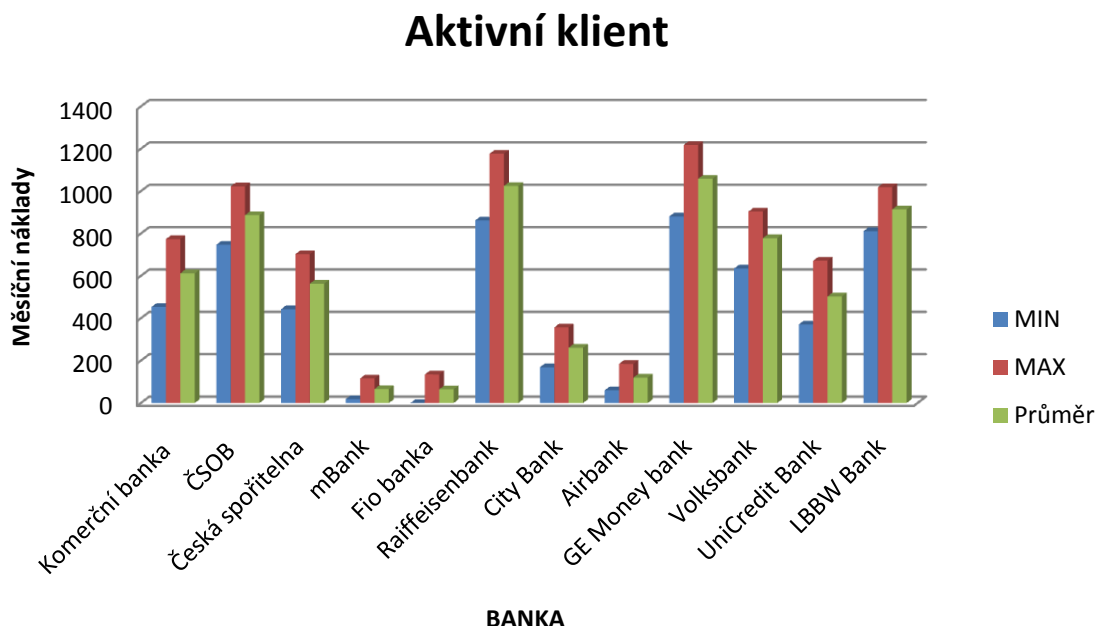
6.5 Výsledky simulačních experimentů

Simulační experiment byl proveden pro 100 hypotetických měsíců pro každého ze tří modelových klientů - Aktivní klient, Průměrný internetový klient, Pobočkový klient. Výsledky byly zpracovány do tabulek a grafů, kde je znázorněno, na jakých částkách se pohybují minimální, maximální a průměrné náklady za 1 měsíc v závislosti na bance. Tedy kolik klient měsíčně pravděpodobně zaplatí u jednotlivých bankovních institucí za vedení běžného účtu. V posledním sloupci tabulek je uvedeno, jaké by byly celkové náklady za hypotetických 100 měsíců v závislosti na bance, neboť zde je možno vidět, jak obrovských cenových rozdílů mohou náklady na vedení účtu v rozmezí více jak osmi let dosáhnout. Pro analýzu výsledků a konečnou komparaci byly průměrné měsíční náklady všech tří modelových klientů implementovány do jedné tabulky a grafu.

Níže uvedená tabulka a graf představují výsledky simulace pro nejaktivnějšího modelového klienta zahrnutého v experimentu. Průměrné měsíční náklady na vedení účtu se pohybují od 65 Kč u Fio banky až po 1 050 Kč u GE Money bank. Právě u Fio banky mohou být měsíční náklady i nulové.

Tabulka 5: Výsledky simulace – Aktivní klient (zdroj: vlastní výpočty)

Banka	MIN	MAX	Průměr	Suma
Komerční banka	370	789	612	61150
ČSOB	717	1006	879	87882
Česká spořitelna	430	699	560	56044
mBank	27	116	66	6566
Fio banka	0	135	65	6510
Raiffeisenbank	808	1191	1014	101394
City Bank	169	357	260	25973
Airbank	55	180	120	11965
GE Money bank	863	1218	1050	104979
Volksbank	620	937	773	77319
UniCredit Bank	283	661	506	50593
LBBW Bank	809	999	906	90557,5



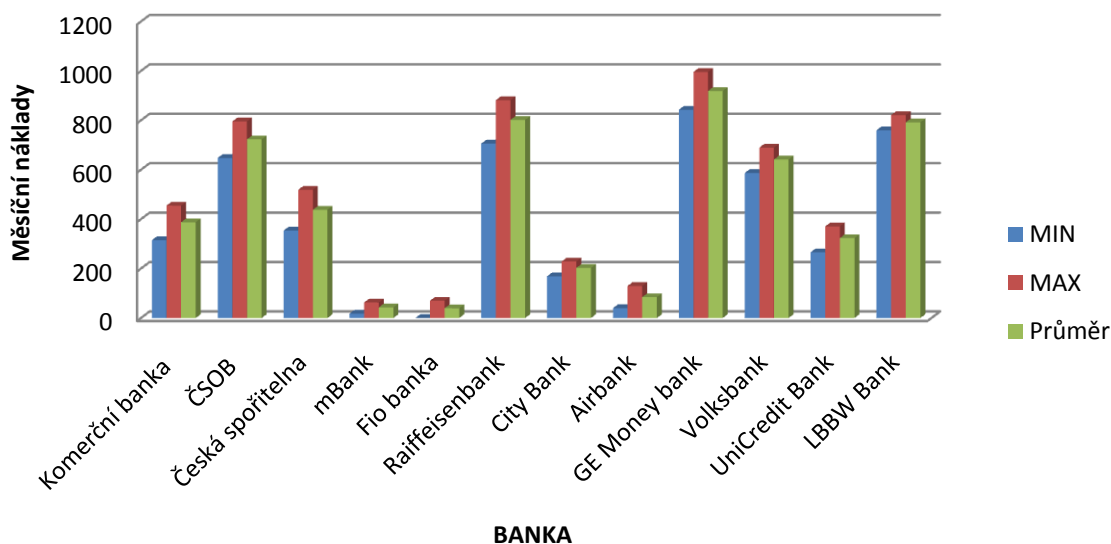
Graf 1: Výsledky simulace – Aktivní klient (zdroj: vlastní zpracování)

Průměrný internetový klient, který využívá výhod internetového bankovníctví, zpravidla oproti Aktivnímu klientovi ještě více ušetří. Účet u mBank či Fio banky vyjde na průměrných 40 Kč měsíčně. Nejvíce se prodraží účet u GE Money bank, kde mohou náklady šplhat až k 1000 Kč za měsíc.

Tabulka 6: Výsledky simulace – Průměrný internetový klient (zdroj: vlastní výpočty)

Banka	MIN	MAX	Průměr	Suma
Komerční banka	316	451	384	38355
ČSOB	642	796	718	71823
Česká spořitelna	347	521	432	43216
mBank	18	63	40	4005
Fio banka	0	70	36	3570
Raiffeisenbank	693	894	795	79525
City Bank	169	229	200	19960
Airbank	30	130	82	8195
GE Money bank	837	989	912	91199
Volksbank	569	707	638	63782
UniCredit Bank	272	365	317	31719
LBBW Bank	751	840	792	79155,5

Průměrný internetový klient

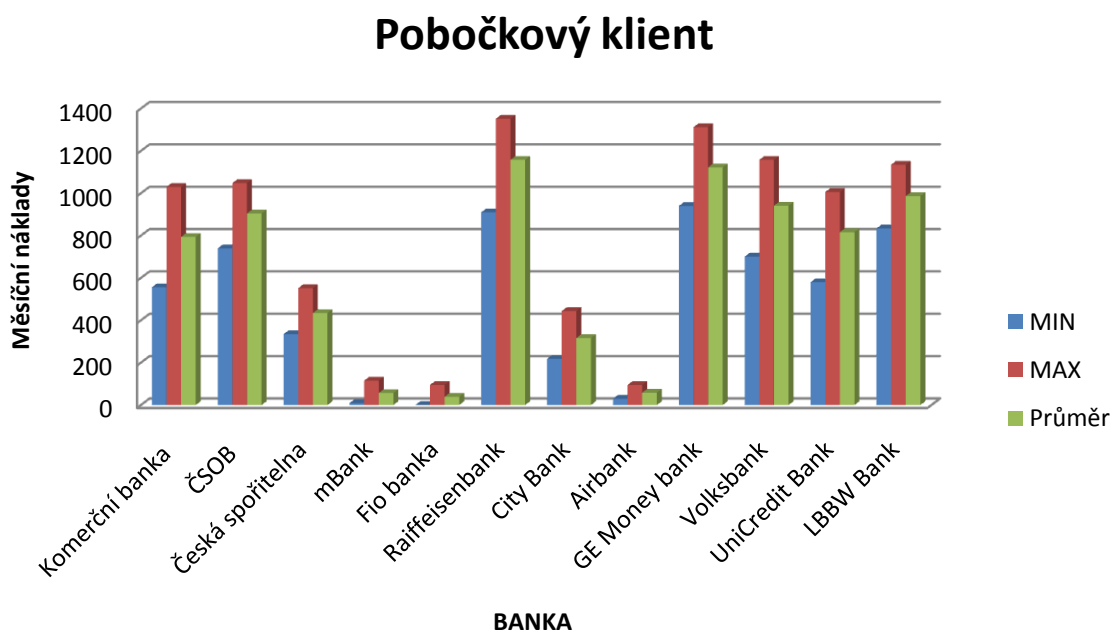


Graf 2: Výsledky simulace – Průměrný internetový klient (zdroj: vlastní zpracování)

Dalo by se předpokládat, že pobočkový klient, který využívá minimum bankovních služeb, zaplatí nejnižší měsíční náklady za vedení účtu. Ovšem opak je pravdou, pobočkové klienty vyjde účet průměrně 50 Kč měsíčně u nejlevnějších bank, naopak u Raiffeisenbank nebo GE Money bank to může být dokonce téměř 1 500 Kč za měsíc. Přesto i pro pobočkové klienty malé banky, preferující internetové bankovníctví, zůstávají cenově nejvýhodnější.

Tabulka 7: Výsledky simulace – Pobočkový klient (zdroj: vlastní výpočty)

Banka	MIN	MAX	Průměr	Suma
Komerční banka	568	1153	810	80997
ČSOB	752	1107	917	91676
Česká spořitelna	332	577	448	44760
mBank	9	115	62	6231
Fio banka	0	95	48	4840
Raiffeisenbank	983	1427	1167	116733
City Bank	218	444	330	33035
Airbank	30	100	63	6325
GE Money bank	945	1341	1137	113671
Volksbank	687	1166	961	96147
UniCredit Bank	583	1139	829	82927
LBBW Bank	854	1149	993	99272,5



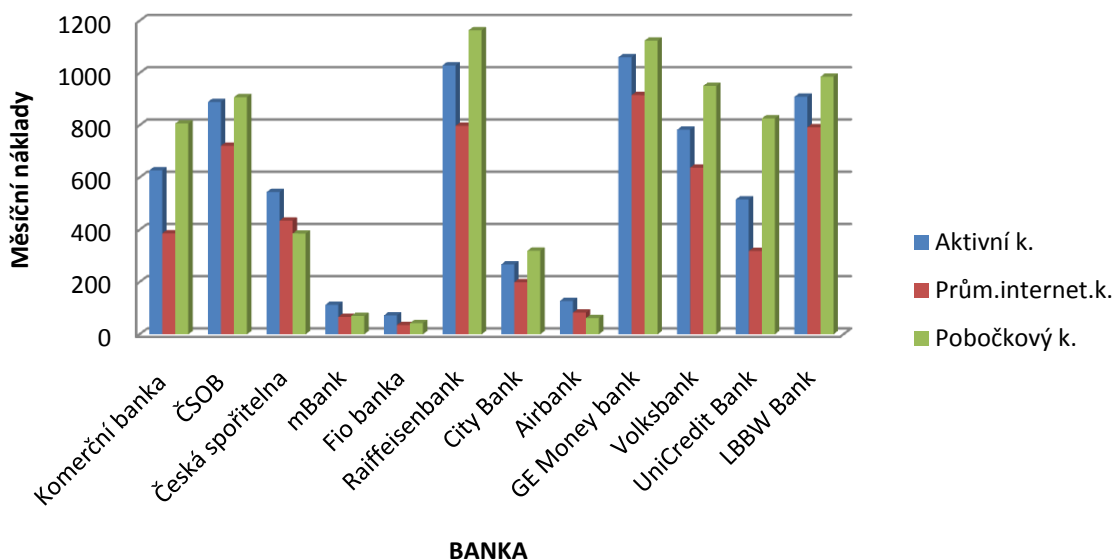
Graf 3: Výsledky simulace – Pobočkový klient (zdroj: vlastní zpracování)

Z tabulky a grafu průměrných měsíčních nákladů všech tří modelových klientů je patrné, že všichni klienti zaplatí nejméně u Fio banky a následně u mBank. Nejvíce ušetří Průměrný internetový klient, protože právě tyto dvě banky preferují využívání internetového bankovníctví. Všichni tři klienti zaplatí nejvyšší měsíční náklady v GE Money bank a Raiffeisenbank. Průměrný internetový klient má vždy nejnižší měsíční náklady na vedení účtu, následuje ho Aktivní klient, což je pochopitelné vzhledem k jeho vysoké frekvenci využívání bankovních služeb. Ovšem zarážející je skutečnost, že nejvyšší měsíční náklady platí u všech bank Pobočkový klient, i když využívá minimum bankovních služeb. Způsobují to především vysoké sazby za transakce na pobočce a výběry z bankomatů.

Tabulka 8: Výsledky simulace – Průměrné měsíční náklady pro jednotlivé typy klientů (zdroj: vlastní výpočty)

Průměrné měsíční náklady	Aktivní klient	Průměrný internetový klient	Pobočkový klient
Komerční banka	629	384	815
ČSOB	894	719	923
Česká spořitelna	573	434	446
mBank	71	41	59
Fio banka	71	34	48
Raiffeisenbank	1031	797	1175
City Bank	274	198	328
Airbank	123	84	64
GE Money bank	1069	914	1141
Volksbank	781	639	962
UniCredit Bank	518	318	835
LBBW Bank	917	793	1000

Průměrné měsíční náklady všech klientů



Graf 4: Výsledky simulace – Průměrné měsíční náklady všech klientů (zdroj: vlastní zpracování)

6.6 Analýza výsledků

Simulační experiment bankovních poplatků odkryl zajímavé skutečnosti. Z předchozích grafů je patrné, v jak velkých cenových rozdílech se poplatky v závislosti na bance a používání jednotlivých bankovních služeb pohybují. Je přímo šokující, že průměrné měsíční náklady se např. v mBank či Fio bance pohybují kolem 50 Kč za měsíc a mohou být dokonce nulové, naopak v Raiffeisenbank či v GE Money bank přesahují 1000 Kč. A pokud se podíváme na částky, které bance klient zaplatí za více jak 8 let (sloupec Suma), je přímo nehorázné, že rozdíly mohou dosahovat téměř 100 000 Kč.

Proč jsou v některých bankách poplatky tak vysoké a v některých téměř nulové?

Nabízí se zde řada vysvětlení, proč tomu tak je a proč klienti platí bance takto vysoké poplatky. Jasně je, že existuje celá řada faktorů, podle kterých si lidé banku vybírají a poplatky nejsou jediným a rozhodujícím faktorem.

Z výsledků je patrné, že nejméně peněz zaplatí klient v mBank, Fio bance a Airbank. Na celé čáře tedy vyhrály mladé, malé a vesměs internetové banky. Naopak velké,

tradiční banky jako Komerční banka, ČSOB či Česká spořitelna patří k těm dražším. Přesto tyto tradiční banky mají stále nejvíce klientů.

Na základě serverů www.bankomaty-mapa.cz a www.ebankomaty.cz byly zpracovány do tabulky (Tabulka 9) a grafu (Graf 5) počty poboček a bankomatů v ČR a Jihlavě a dle informací jednotlivých bank počty klientů. Z přehledu je patrné, že nejvíce klientů má Česká spořitelna, následována ČSOB a Komerční bankou. Zároveň tyto banky mají nejvíce poboček i vlastních bankomatů. Vypadá to tedy, že kamenné pobočky i výběrní místa stále hrají důležitou roli při výběru banky. A to nesmíme zapomenout na ostatní aspekty, jako je image a tradice banky, konzervativnost klientů či nedůvěra v nové finanční instituce. Trojka největších bank se každoročně umisťuje na předních příčkách prestižní ankety Banka roku a Nejdůvěryhodnější banka roku. [6,7]

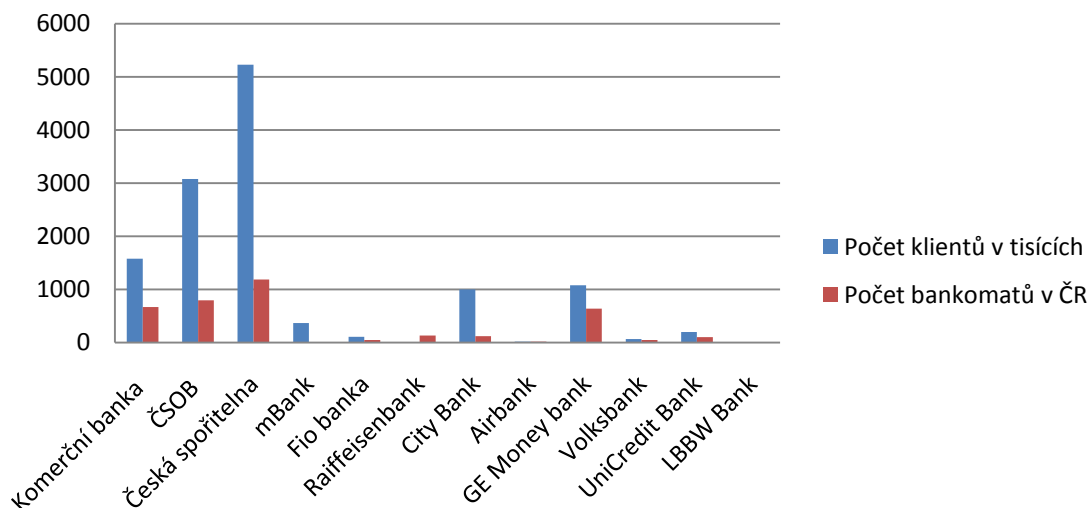
Na druhé straně si často klient neuvědomí, že např. mBank a LBBW Bank sice nemají vlastní síť bankomatů, ale oproti tomu nabízí výběr z bankomatů ze všech cizích bank za velmi výhodné ceny (Tabulka 3), na čemž může klient paradoxně mnoho ušetřit a zároveň má k dispozici rozsáhlou síť bankomatů. [6,7]

Tabulka 9: Počty poboček, bankomatů a klientů jednotlivých bank (zdroj: vlastní zpracování)

	Počet poboček	Počet bankomatů v ČR	Počet bankomatů Jihlava	Počet klientů v tisících
Komerční banka	400	671	5	1580
ČSOB	320	798	7	3080
Česká spořitelna	682	1187	10	5230
mBank	27	0	0	370
Fio banka	58	51	0	110
Raiffeisenbank	116	130	2	_*
City Bank	13	120	0	1000
Airbank	17	17	0	20
GE Money bank	241	636	4	1080
Volksbank	26	49	2	64
UniCredit Bank	86	102	1	200
LBBW Bank	24	0	0	_*

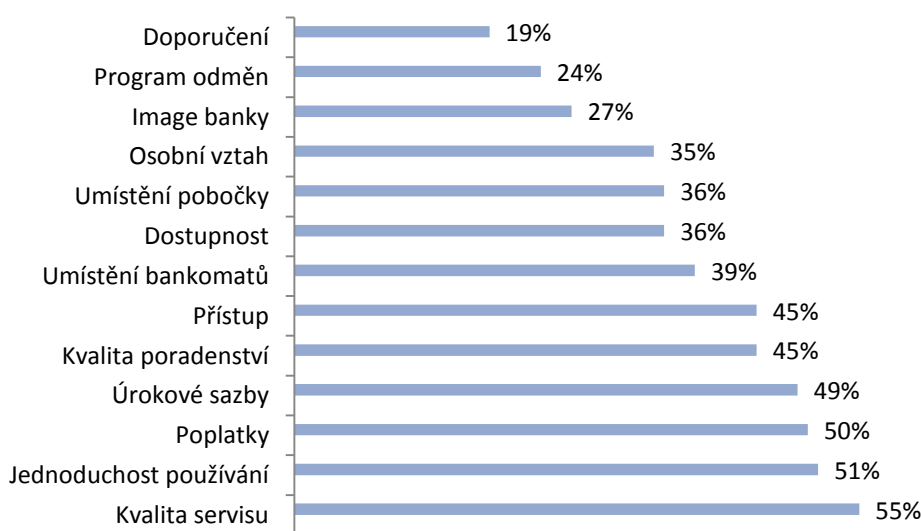
*Raiffeisenbank a LBBW Bank údaje o počtu klientů neposkytly.

Počet klientů a bankomatů



Graf 5: Počet klientů a bankomatů (zdroj: vlastní zpracování)

Světová bankovní zpráva za rok 2011 (2011 Retail Banking Voice of the Customer Survey) přináší důvody, které vedou klienty ke změně banky dle váhy, kterou jim přiřkládají (Graf 6). Zpráva ukazuje, že existuje mnoho důvodů, na které se klienti při výběru banky či účtu zaměřují. Poplatky se nacházejí na 3. místě, což znamená, že sice nejsou pro klienty nejdůležitější, ale oproti předchozím ročníkům došlo k posunu k předním příčkám. A jak říká Retail Bankig Voice of the Customer Survey, 2011: „Klienti dávají přednost vyřizování svých bankovních činností na pobočce, navzdory stoupajícímu vlivu nepřímých kanálů a preferují kvalitu služeb.“ (Retail Bankig Voice of the Customer Survey, 2011, vlastní překlad) [28]



Graf 6: Důvody, které vedou klienty ke změně banky (zdroj: 2011 Retail Banking Voice of the Customer Survey, Capgemini, 2011, vlastní překlad)

Hedvičáková a Soukal (2010) ve svém příspěvku zdůrazňují, že banky si plně uvědomují své postavení na trhu, kde téměř každý musí mít běžný účet, kam mu chodí výplata, pro odchozí a příchozí platby, z důvodů ručení či získání úvěru, pro nákupy přes internet. Obzvláště této situace využívají 4 velké banky – Česká spořitelna, Komerční banka, ČSOB a GE Money bank, které si stanovují výši poplatků. [16]

Při stanovování poplatků vycházejí banky z těchto základních předpokladů:

a) Skutečné náklady banky na vedení účtu

Banky zdůvodňují vysoké poplatky potřebou neustálých inovací a investicemi do nových technologií. Ale z následující tabulky (Tabulka 10), můžeme vyčíst, že výnosy z poplatků a provizí jsou více jak čtyřikrát vyšší než náklady na poplatky a provize. [16]

Tabulka 10: Výnosy a náklady z poplatků a služeb (zdroj: Hedvičáková a Soukal, 2010 [16])

	31.12.2007	31.12.2008	30.06.2009	31.12.2009	30.6.2010
Výnosy z poplatků a provizí	44830	46779	22735	46756	23320
Náklady na poplatky a provize	8989	10658	4931	10314	4663

b) Zvyklosti daného trhu

Zvyklosti daného trhu patří podle Hedvičákové a Soukala (2010) mezi hlavní důvody, proč jsou bankovní poplatky v České republice tak vysoké. 4 velké banky ovládají 57,7 % tohoto trhu a cca 60 % všech vkladů klientů. Obyvatelé České republiky jsou také velmi konzervativní. Většinu svých úspor mají u třech největších bank: Československé obchodní banky, a.s., České spořitelny, a.s. a Komerční banky, a.s. Právě neochota klientů měnit své návyky a jejich setrvání u současné banky, umožňuje těmto velkým bankovním institucím stanovovat výši poplatků na trhu. [16]

c) Současná ekonomická situace

Přes snahy České národní banky i v době krize, kdy mělo dojít ke snižování bankovních poplatků, banky je naopak zvyšovaly. V roce 2009 se značně změnila struktura neúrokového zisku. Zisk tuzemského bankovního sektoru z poplatků a provizí se v roce 2009 zvýšil o 0,9 % (319,5 mil. Kč) na 36,4 mld. Kč. Téměř stagnace se projevila již v roce 2008. Naproti tomu v letech 2001 až 2004 tempo růstu poplatků a provizí nabývalo hodnoty od 12,0 % do 18,9 % (v absolutním vyjádření 2,7 mld. Kč až 4,9 mld. Kč). [16]

V neposlední řadě nelze zapomenout na jeden z nejdůležitějších motivů, který vede banky ke zvyšování poplatků, a tím je zisk. Banky chtějí vydělávat a běžný účet, jako jeden z klíčových bankovních produktů nabízí velké možnosti výnosů.

Na obranu vysokých bankovních poplatků a zdůraznění faktu, že ČR je jednou ze tří zemí EU, jež nemusela v krizi zachraňovat bankovní sektor, dodal k tématu Tomáš Zimmermann z odboru komunikace ČNB: „*Klasické bankovníctví, jehož poplatková politika je kritizovaná, je u nás ziskové a nemusí být tedy jako ve většině zemí EU dotováno aktivitami bank v jiných rizikovějších oblastech bankovníctví, které často, jak se v krizi ukazuje, přináší ztráty, které musí hradit daňoví poplatníci.*” [16]

Dále výsledky experimentu ukazují, že v drtivé většině nejvyšší měsíční náklady platí Pobočkový klient, tedy člověk, který má nejméně bankovních transakcí a nevyužívá internetové bankovníctví. I zde se nabízí řada otázek. Kdo je to zpravidla pobočkový klient? Odpověď je jednoduchá. Jsou to nejčastěji senioři. Tady je potřeba vyslovit otázku: Chovají se k nim banky férově? Mají senioři platit vyšší náklady v bance, i když jejich měsíční příjmy jsou nižší než klientů v ekonomicky produktivním věku? Vypadá to, jako by je banky někdy diskriminovaly a trestaly za to, že nejsou příliš technicky zdatní, aby využívali služeb internetového bankovníctví, a že mají málo bankovních transakcí měsíčně. Aktivní a internetoví klienti platí zpravidla daleko méně na poplatcích než pobočkový klient.

Je jasné, že celosvětovým trendem se stává internetové bankovníctví a neaktivnější klienti platí všude na světě nejméně, neboť tvoří zásadní klientelu banky, dosahují nejvyšších obrátů na účtech a využívají širokou škálu ostatních bankovních produktů a služeb. Všude na světě patří výběry z bankomatů cizích bank a výběry na pobočkách k nejdražším, ale přesto se dle vyjádření Machaly (2007) na serveru www.bankovnictvi.ihned.cz některé země snaží tzv. snižovat pobočkovým klientům náklady. V zemích, jako jsou Německo a Španělsko, vytvořily banky kooperativní síť bankomatů. Cena výběru hotovosti sahá téměř od nuly uvnitř sítě až po podstatně více mimo síť. V jiných zemích (jako je například Čína) se ceny výběru liší podle toho, kde k němu dochází a výběry v místě bydliště jsou levnější bez ohledu na to, které bance patří bankomat. [21] Zde by se české banky mohly inspirovat a nalézt možnosti, jak pobočkovým klientům snížit náklady.

Aktivním klientům se banky snaží vycházet vstříc i dalšími nabídkami jako je např. možnost tzv. kont, tedy balíčkových účtů, kdy klient může za jednorázový měsíční poplatek využívat některé bankovní služby v rámci balíčku neomezeně nebo v určitém limitovaném množství. Balíčkové účty nabízí všechny banky, některé dokonce několik typů kont, dle aktivity klienta. Pro porovnání byla vybrána nejčastěji využívaná konta běžných klientů.

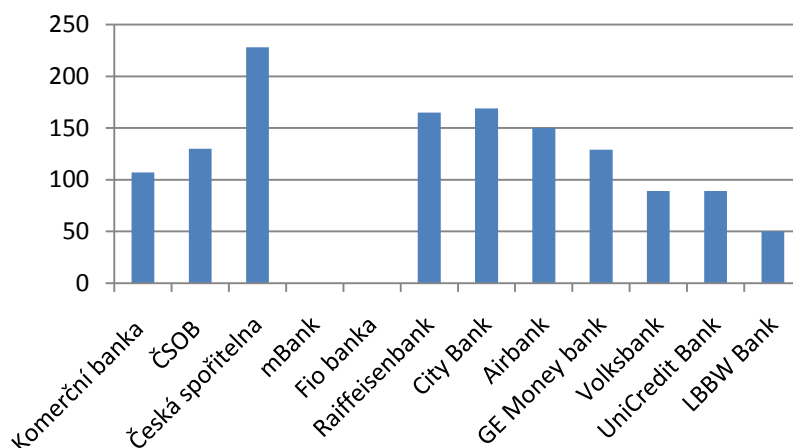
V níže uvedené tabulce jsou představeny nabídky kont jednotlivých bank, měsíční náklady za vedení těchto účtů, které služby jsou či nejsou součástí konta, a pokud ano, tak v jakém počtu je možno službu zdarma měsíčně využít. Pro přehlednost byla konta jednotlivých bank zpracována do grafu dle měsíčních nákladů.

Tabulka 11: Nabídka balíčkových účtů (zdroj: vlastní zpracování)

Banka	Balíčkový účet (konto)	Měsíční poplatek za balíček/Kč	Elektronická debetní karta	Výběr z ATM vlastní banky	Výběr z ATM cizí banky	Příchozí platba	JPÚ pobočka	JPÚ internet	TPÚ pobočka	TPÚ Internet	Inkaso pobočka	Inkaso internet	Vklad hotovost pobočka	Výběr hotovost pobočka
Komerční banka	Můj účet	107	-	∞	-	∞	-	∞	-	∞	-	∞	∞	-
ČSOB	Aktivní konto	130	1	∞	-	∞	-	∞	-	∞	-	∞	∞	-
Česká spořitelna	Osobní účet	228	1	∞	-	∞	-	∞	-	∞	-	∞	∞	-
mBank	mKonto	0	1	-	-	∞	-	∞	-	∞	-	∞	∞	-
Fio banka	Osobní účet	0	1	10	-	∞	-	∞	-	∞	-	∞	∞	∞
Raiffeisenbank	eKonto	165	-	2	-	∞	-	∞	-	∞	-	∞	∞	-
City Bank	City konto Plus	169	1	4	-	∞	-	10	-	10	-	10	∞	-
Airbank	Velký tarif	150	1	∞	∞	∞	-	∞	-	∞	-	∞	∞	∞
GE Money bank	Konto Genius Active	129	1	∞	-	∞	-	∞	-	∞	-	∞	∞	-
Volksbank	Styl Konto	89	1	∞	-	∞	-	∞	-	∞	-	∞	∞	-
UniCredit Bank	Konto Partners	89	1	∞	1	10	1	10	1	∞	1	10	∞	1
LBBW Bank	Konto 5 za 50	50	1	-	-	∞	-	5	-	∞	-	4	∞	-

Vysvětlivky: (∞) služba je součástí balíčku neomezeně, (-) služba není součástí balíčku.

Měsíční náklady za vedení konta



Graf 7: Měsíční náklady na vedení balíčkových účtů (zdroj: vlastní zpracování)

Z přehledu balíčkových účtů je patrné, že nejvýhodněji nabízí konta opět mBank a Fio banka, u kterých jsou měsíční náklady na vedení balíčkových účtů dokonce nulové. Naopak nejnákladnější je vedení konta u České spořitelny. Zarážející je, že nejvíce klientů má právě ta nejdražší banka. Na obranu České spořitelny a ostatních velkých bank je nutno podotknout, že sice mají vyšší měsíční poplatky, ale nabízejí rozsáhlou síť doplňkových služeb a bankovních produktů, jako jsou různé spořicí účty, půjčky, kontokorenty či úvěry. V této oblasti jim malé a vesměs internetové banky nemohou konkurovat, neboť často právě běžný účet je jejich jediným produktem.

Ale mnoho klientů již nechce platit vysoké poplatky v bance, přemýšlí o svém účtu a zjišťuje, jak vysoké částky na poplatcích v bance zůstávají. A jak uvádí server byznys.lidovky.cz, v Česku se rozhořela bankovní bitva o klienty. Nové a mladé banky, jako právě mBank a Fio banka si pochvalují nárůst počtu klientů. Přesto velké banky, jako je nejsilnější trojka Komerční banka, ČSOB a Česká spořitelna, si na úbytek klientů nestěžují, naopak také mluví o nárůstu klientů. Tak odkud se tito klienti berou? Lidé totiž své staré účty v tradičních, velkých bankách neruší, ale přibírají si nové účty. Opět se zde ukazuje konzervativnost českých klientů, chtějí si účet u nové banky zprvu vyzkoušet, takže mají paralelní účty a nechtějí, nebo nemohou se úplně od tradiční banky odtrhnout. [18]

Velké kamenné banky tvrdí, že je nová konkurence neohrožuje, ale přesto je vidět, že úplně v klidu je také nenechává. Například Česká spořitelna rozjíždí projekt, jehož cílem je vznik nové banky zaměřené na mladé lidi a ČSOB přišla se svým Era online účtem, který má podobné parametry jako internetové banky. [18]

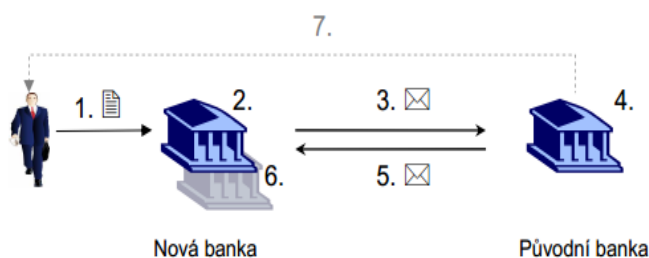
Klienti často nechtějí měnit banku, neboť se obávají, že jim banka naúčtuje vysoké poplatky za zrušení účtu. Ovšem jak zdůrazňuje server www.aktualne.cz má být rušení účtů zadarmo. Přesto si téměř polovina bank za něj účtuje až stovky korun. Z vyjádření Ministerstva financí i České národní banky přitom vyplývá, že takový postup je obcházením zákona. [20]

Pokud si chce klient ČSOB, UniCredit Bank, Volksbank, Citibank či LBBW zrušit účet, musí nejdříve zaplatit za zrušení každého trvalého příkazu a inkasa. Teprve pak mu banka umožní "bezplatně" ukončit samotný účet. Vysoké poplatky účtuje dosavadní banka nezávisle na tom, zda odcházející klient ruší účet u ní na pobočce, nebo zda zajde rovnou do nové banky a využije takzvaný „Kodex mobility bankovních klientů“.

Těmto poplatkům se lze až na výjimky vyhnout jen tak, že si klient zruší trvalé příkazy a inkasa sám přes internet. To ovšem neumí každý, navíc o této nelogické komplikaci málokdo tuší. U ČSOB přitom vyjde i tento levnější způsob řádově na desítky korun.[20]

Podle Ministerstva financí je takový postup v rozporu se zákonem. "*Zánikem právního vztahu zanikají automaticky i jednotlivé platební příkazy*," tlumočí názor úřadu jeho mluvčí Ondřej Jakob. Stejný názor má i Česká národní banka, která na finanční trh dohlíží. [20]

Právě výše zmiňovaný „Kodex mobility bankovních klientů je nástroj, kterým se snaží Česká bankovní asociace umožnit bankovním klientům lehce a efektivně změnit banku. Klient vůbec nemusí do „staré banky“ chodit, vyplní pouze jeden dokument „Žádost o Změnu banky (Příloha C), který odevzdá v „nové bance“ a pracovníci ve zvolené bance vyplní veškerou agendu včetně převedení platebních příkazů, vyřízení karet, atd. za klienta. Dle níže uvedeného schématu je žádost klienta o změnu banky zpracována nejpozději 15. pracovní den. [23]



Obrázek 1: Časové schéma procesu změny banky (zdroj: www.czech-ba.cz)

1. Klient podá Žádost o Změnu banky v Nové bance (NB)
2. NB má na zpracování požadavku a odeslání 3 pracovní dny
3. Doručení žádosti o Změnu banky do Původní banky (PB) poštou 2 pracovní dny
4. Zpracování Žádosti o Změnu banky v PB a odeslání seznamu do NB 5 pracovních dnů
5. Doručení seznamu z PB do NB poštou 2 pracovní dny
6. Zpracování seznamu z PB v NB – 3 pracovní dny
7. Doručení seznamu Klientovi – poštou 2 pracovní dny (volitelné) [23]

A jak uvádí Kašparovská (2006) bankovní trh se stává trhem s převahou nabídky, tedy trhem klientů. Široká nabídka, růst informovanosti a vzdělanosti klientů činí klienty náročnějšími. Takový charakter zesiluje konkurenci mezi bankami. Protože cenová konkurence má své omezené hranice, soustřeďuje se pozornost bank i do oblasti budování stabilních vztahů s klienty a tvorby hodnot pro klienty. Základem pro řízení vztahů s klienty jsou informace o klientech, o jejich požadavcích a přáních. [2]

Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo prozkoumat oblast bankovních poplatků spojených s užíváním účtů fyzických osob. Na základě aktuální nabídky žirových účtů byly porovnány náklady na vedení účtu a metodou simulace byl vyhodnocen takový produkt, který by modelovému klientovi přinesl nejvyšší užitek.

Vytvořením jednoduchého simulačního modelu v MS Excel byly zjištěny poplatky spojené s vedením účtu. Analýzou těchto výsledků byly vyhodnoceny ty produkty, které splňují požadavky klienta na minimální měsíční náklady. Nespornou výhodou simulačního experimentu je možnost zadat meze pro minimální a maximální počty využívání dané bankovní služby za měsíc.

Simulační experiment typu Monte Carlo je dobrý nástroj, který může pomoci při komplikovaném rozhodování, ke kterému bezesporu patří výběr bankovního účtu.

Jednodušší, zato však méně přesnou metodou k zprehlednění často velmi složitých bankovních sazebníků a nalezení optimálního účtu je použití kalkulátorů bankovních poplatků. Jejich omezení spatřuji v zadání fixních měsíčních údajů, které nemusí potřeby klienta vystihovat přesně.

Pokud smyslem práce bylo přinést pohled na chování bank i klientů v oblasti využívání běžných účtů, byl cíl práce naplněn.

Nízké, často i nulové poplatky u běžných účtů nabízí nové, malé banky, i když často za cenu omezenosti služeb. Tradiční, velké banky mají poplatky mnohonásobně vyšší. Za tento fakt mohou především zvyklosti na daném trhu. Občané České republiky jsou velmi konzervativní a neradi mění typy svých účtů či banky. Banky využívají jejich loajality při stanovování svých měsíčních poplatků za vedení účtů.

V České republice přibývá klientů, kteří si otevírají paralelní účty u nových, malých bank, neboť zjišťují, že zde mohou ušetřit na poplatech až 90 procent. Ale od tradičních, velkých bank se nechtějí úplně odtrhnout.

Je potřeba, aby se klienti aktivně zajímali o náklady na vedení svého účtu a pravidelně se informovali o konkurenčních produktech. Pokud budou klienti schopni pružně měnit nastavení svého účtu nebo dokonce banku, banky budou nuceny reagovat na tuto situaci a přizpůsobit se svým klientům.

Vyhodnocení oslovených hypotéz

- **H1** Každý uživatel běžného účtu má jiné požadavky na služby a frekvenci jejich využívání.

Tato hypotéza se **potvrdila** a studie Hedvičákové a Soukala (str. 23 BP) definovala čtyři charakteristické skupiny klientů, podle typického přístupu k používání běžného účtu.

- **H2** Nové banky zaznamenávají velký zájem klientů.

Tato hypotéza se **potvrdila**, nízkonákladové banky zaznamenávají, díky minimálním poplatkům za využívání běžného účtu, příliv klientů, viz zpráva na serveru www.byznys.lidovky.cz (str. 39 BP). Mladé (internetové) banky nepotřebují ke svému provozu mnoho poboček, komunikace s klienty a obsluha účtů probíhá elektronicky. Díky minimálním provozním nákladům si mohou dovolit nastavit nízké, nebo dokonce nulové poplatky spojené s využíváním běžných účtů a tím, i přes menší důvěryhodnost ústavu, získávají nové klienty.

- **H3** Klienti internetových bank opouští kamenné banky.

Tato hypotéza se **nepotvrdila**, viz zpráva na www.byznys.lidovky.cz (str. 39 BP), kamenné banky nezaznamenaly úbytek klientů, klientům se vyplatí držet několik běžných účtů současně a používat služby té banky, která je nabízí výhodněji. Mnohdy je totiž vedení běžného účtu spojené s jiným produktem banky a například čerpání úvěru je vázáno na zavedení běžného účtu u daného ústavu.

- **H4** Situace na trhu žirových účtů se pozvolna mění.

Tato hypotéza se **potvrdila**, jak dokazuje vše, co bylo řečeno v předchozích hypotézách. Povědomí klientů o přijatelné ceně za služby bank roste, díky osvětě klienti sledují, kolik platí a požadují kvalitní služby za nízké poplatky. Klienti se nenechávají zastráhat poplatky spojenými s rušením účtů, které jsou dle vyjádření Ministerstva financí, České národní banky i České bankovní asociace na serveru www.aktualne.centrum.cz v rozporu se zákonem (str. 40 BP). Klienti vědí, že mají právo na bezplatný přechod k jiné bance. Finančně gramotný klient dokáže udělat poučené rozhodnutí a vybrat si takovou banku, která nejlépe vyhoví jeho požadavkům z hlediska kvality služeb i účtované ceny.

Seznam použitých zdrojů

Bibliografické zdroje

[1] DLOUHÝ, Martin, Jan FÁBRY, Martina KUNCOVÁ a Tomáš HLADÍK. *Simulace podnikových procesů*. Brno: Computer Press, a.s., 2007. ISBN 978-80-251-1649-4.

[2] KAŠPAROVSKÁ, Vlasta. *Řízení obchodních bank: vybrané kapitoly*. Praha: C. H. Beck, 2006. ISBN 80-7179-381-7.

[3] POLOUČEK, Stanislav. *Bankovníctví*. Praha: C. H. Beck, 2006. ISBN 80-7179-462-7.

Internetové zdroje

[4] Airbank-ceník. *Www.airbank.cz* [online]. © 2012 [cit. 2012-03-05]. Dostupné z: <http://www.airbank.cz/cs/o-air-bank/dokumenty/cenik-jako-soucast-pribalu-k-rs/Contents/0/1141A1C4F3CE47123C7C4FDE5C08D9E4/resource.pdf>

[5] Banka roku. FINCENTRUM MEDIA. [online]. © 2011 [cit. 2012-01-20]. Dostupné z: <http://www.bankaroku.cz/hlasovani/vysledky-hlasovani.htm>

[6] Bankomaty mapa [online]. © 2012 [cit. 2012-03-24]. Dostupné z: <http://bankomaty-mapa.cz/>

[7] Bankomaty v České republice. *Www.ebankomaty.cz* [online]. © 2010 [cit. 2012-04-04]. Dostupné z: <http://www.ebankomaty.cz/mapa.php>

[8] Celkový přehled počtu subjektů. *Www.cnb.cz* [online]. © 2003-2012 [cit. 2012-01-29]. Dostupné z: https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB24.SUBJECTS_COUNTS?p_lang=cz

[9] Citibank-balíček služeb. *Www.citibank.cz* [online]. © 2011 [cit. 2012-03-05]. Dostupné z: http://www.citibank.cz/czech/gcb/personal_banking/czech/static/pdf/citikontoplus_cz.pdf

[10] Česká spořitelna, a.s. - sazby a poplatky. *Www.csas.cz* [online]. [cit. 2012-03-05].

Dostupné z: <http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/sazby-a-poplatky-d00013670>

[11] ČSOB-sazebník pro fyzické osoby. [Www.csob.cz](http://www.csob.cz) [online]. 2012 [cit. 2012-03-05]. Dostupné z: <http://www.csob.cz/cz/Csob/Sazebniky/Stranky/Sazebnik-pro-fyzicke-osoby-obcany.aspx#dbkarty>

[12] Finance.cz, Mohou si lidé za vysoké poplatky sami,, [online], URL: <http://www.finance.cz/zpravy/finance/262813-mohou-si-lide-za-vysoke-bankovnipoplatky-sami-/>, cit. 10.9.2010

[13] Fio banka-ceník finančních operací a služeb. [Www.fio.cz](http://www.fio.cz) [online]. © 2010 [cit. 2012-03-05]. Dostupné z: http://www.fio.cz/docs/cz/cenik_bankovni_sluzby.pdf

[14] GE Money bank-sazebník poplatků. [Www.gemoney.cz](http://www.gemoney.cz) [online]. © 2001-2012 [cit. 2012-03-05]. Dostupné z: <http://www.gemoney.cz/ge/cz/1/zakaznický-servis/sazebniky-poplatku?docid=281>

[15] HEDVIČÁKOVÁ, Martina a Ivan SOUKAL. *Možnosti sledování trendu ve zpoplatnění základních bankovních služeb* [online]. © 2009-2011[cit. 2012-01-15]. Dostupné z: <http://www.cjournal.cz/index.php?hid=clanek&bid=archiv&cid=52&cp=>

[16] HEDVIČÁKOVÁ, Martina a Ivan SOUKAL. *Úroveň klientských nákladů bankovních služeb a její primární determinanty v České republice* [online]. Univerzita Hradec Králové, Fakulta informatiky a managementu, 2010[cit. 2012-04-01]. Dostupné z: <http://www3.ekf.tuke.sk/konfera2010/zbornik/files/prispevky/SoukalIvan.pdf>

[17] Informace o běžném účtu. FINANCE MEDIA A.S. [Www.finance.cz](http://www.finance.cz) [online]. © 2000 - 2012 [cit. 2012-01-22]. Dostupné z: <http://www.finance.cz/bankovnictvi/informace/bezne-ucty/co-to-je/>

[18] JUŠKOVÁ, Kamila a Petr ŠVIHEL. V Česku se rozhořela bankovní bitva o klienty. In: [Www.byznys.lidovky.cz](http://www.byznys.lidovky.cz) [online]. 8.9.2011 [cit. 2012-03-19]. Dostupné z: http://byznys.lidovky.cz/v-cesku-se-rozhorela-bankovni-bitva-o-klienty-fal-firmy-trhy.asp?c=A110908_162513_firmy-trhy_apa

[19] Komerční banka-sazebník a úrokové sazby. [Www.sazebnik-kb.cz](http://www.sazebnik-kb.cz) [online]. © 2010. [cit. 2012-04-23]. Dostupné z: <http://www.sazebnik-kb.cz/cs/obcane/depozitni-produkty/mujucet-a-g2-2-balicky-v-konceptu-mojeodmeny.shtml>

- [20] KUČERA, Petr. *Www.aktualne.centrum.cz* [online]. © 1999-2012, 28.6.2011 [cit. 2012-04-01]. Dostupné z: <http://aktualne.centrum.cz/finance/penize/clanek.phtml?id=705397>
- [21] LBBW Bank CZ a.s.-sazebník. *Www.lbbw.cz* [online]. [cit. 2012-03-01]. Dostupné z: <http://www.lbbw.cz/cs/nasi-klienti/osobni-bankovnictvi/sazebnik/index.shtml>
- [22] Mbank-sazebník bankovních poplatků. *Www.mbank.cz* [online]. [cit. 2012-03-05]. Dostupné z: <http://www.mbank.cz/informace-k-produktum/sazebnik-osobni-finance/#tabs=6>
- [23] Mobilita klientů-postup při změně banky. *Www.czech-ba.cz* [online]. © ČBA 2009, 2.11.2009 [cit. 2012-04-01]. Dostupné z: http://www.czech-ba.cz/data/articles/down_7109.pdf
- [24] NACHER, Patrik. Kalkulátor bankovních poplatků. *Bankovní poplatky* [online]. © 2005 - 2011 [cit. 2012-01-15]. Dostupné z: <http://www.bankovnipoplatky.com/kalkulator.html>
- [25] Raiffeisenbank-ceník produktů a služeb. *Www.rb.cz* [online]. © 2008-2012 [cit. 2012-03-05]. Dostupné z: http://www.rb.cz/attachements/pdf/obecne-dokumenty/cenik-pi/cenik-produktu-sluzeb-soukrome-os_2011.pdf
- [26] UniCredit Bank-1. Osobní konta. *Www.unicreditbank.cz* [online]. [cit. 2012-03-01]. Dostupné z: <http://www.unicreditbank.cz/cz/sazebnik/obcane/osobni-konta.html>
- [27] Volksbank - Sazebník poplatků. *Www.volksbank.cz* [online]. [cit. 2012-03-05]. Dostupné z: <http://sazebnik.volksbank.cz/vb/jnp/cz/sazebniky>
- [28] *World retail banking report* [online]. Capgemini, © 2011 [cit. 2012-04-10]. Dostupné z: http://bankblog.optirate.com/wp-content/uploads/2011/05/Capgemini_World_Retail_Banking_Report_2011.pdf

Přílohové zdroje

- [29] Kalkulátor bankovních poplatků. NACHER, Patrik. *Bankovní poplatky* [online]. © 2005 - 2012 [cit. 2012-04-1]. Dostupné z: <http://www.bankovnipoplatky.com/kalkulator.html>

[30] Spotřebitelský slovníček. *Česká bankovní asociace* [online]. © ČBA 2009 [cit. 2012-04-1]. Dostupné z: <http://www.czech-ba.cz/bankovni-sektor/slovniky-bankovnich-pojmu/spotrebitelsky-slovnicek>

[31] Žádost o změnu banky. *Www.czech-ba.cz* [online]. © ČBA 2009, 2.11.2009 [cit. 2012-04-01]. Dostupné z: http://www.czech-ba.cz/data/articles/down_7112.pdf

Seznam tabulek, grafů a obrázků

Seznam tabulek

Tabulka 1: Ceny bankovních služeb (zdroj: vlastní zpracování dle aktuálních sazebníků bank)	21
Tabulka 2: Profily klientů bankovních institucí dle měsíční aktivity ve sledovaných bankovních službách (zdroj: vlastní zpracování).....	23
Tabulka 3: Vstupní data-počty transakcí za měsíc a ceny za bankovní služby dle sazebníků-Aktivní klient. (zdroj: vlastní zpracování).....	25
Tabulka 4: Simulační experiment typu Monte Carlo pomocí tabulkového kalkulátoru MS Excel – Aktivní klient (zdroj: vlastní výpočty).....	26
Tabulka 5: Výsledky simulace – Aktivní klient (zdroj: vlastní výpočty).....	28
Tabulka 6: Výsledky simulace – Průměrný internetový klient (zdroj: vlastní výpočty)	29
Tabulka 7: Výsledky simulace – Pobočkový klient (zdroj: vlastní výpočty)	30
Tabulka 8: Výsledky simulace – Průměrné měsíční náklady pro jednotlivé typy klientů (zdroj: vlastní výpočty).....	31
Tabulka 9: Počty poboček, bankomatů a klientů jednotlivých bank (zdroj: vlastní zpracování).....	34
Tabulka 10: Výnosy a náklady z poplatků a služeb (zdroj: Hedvičáková a Soukal, 2010 [16])	36
Tabulka 11: Nabídka balíčkových účtů (zdroj: vlastní zpracování)	38

Seznam grafů

Graf 1: Výsledky simulace – Aktivní klient (zdroj: vlastní zpracování).....	28
Graf 2: Výsledky simulace – Průměrný internetový klient (zdroj: vlastní zpracování)	29
Graf 3: Výsledky simulace – Pobočkový klient (zdroj: vlastní zpracování)	30
Graf 4: Výsledky simulace – Průměrné měsíční náklady všech klientů (zdroj: vlastní zpracování).....	32
Graf 5: Počet klientů a bankomatů (zdroj: vlastní zpracování)	34
Graf 6: Důvody, které vedou klienty ke změně banky (zdroj: 2011 Retail Banking Voice of the Customer Survey, Capgemini, 2011, vlastní překlad).....	35
Graf 7: Měsíční náklady na vedení balíčkových účtů (zdroj: vlastní zpracování)	39

Seznam obrázků

Obrázek 1: Časové schéma procesu změny banky (zdroj: www.czech-ba.cz).....	41
--	----

Přílohy

Příloha A Slovník pojmů

Bankomat

peněžní výdajový automat, který slouží především k výplatě hotovosti v bankovkách pomocí platební karty či bankomatové karty.

Další používaná označení: ATM; Automatic Teller Machine

Bankovní převod

prostředek platebního styku. Banky provádějí převody peněz na základě příkazu klienta; v tuzemském platebním styku se používá forma úhrady nebo inkasní forma placení.

Další používaná označení: Bank Transfer

Bankovní účet

účet vedený u banky. Bankovní účty se dělí na jednotlivé typy, např. běžné účty, vkladové, úvěrové atp.

Další používaná označení: Bank Account

Bezhotovostní operace

Operace uskutečňovaná bez použití fyzických peněz (hotovosti) prostřednictvím bankovních převodů a dalších účetních operací.

Další používaná označení: Wire Transfer; Noncash Transfer; Cashless Transfer

Běžný účet

Bankovní účet, na kterém má klient uloženy peníze, které si může kdykoli vybrat nebo vložit další (s ohledem na podmínky stanovené bankou). Vklady a výběry peněžních prostředků z běžného účtu může klient uskutečňovat různými způsoby, například v hotovosti či pomocí bezhotovostních převodů z jiných účtů nebo na jiné účty (např. výplaty mzdy od zaměstnavatele či platby za poskytované služby).

Další používaná označení: Current Account

Blokace karty

Zablokování platební karty na žádost klienta, např. při ztrátě nebo krádeži platební karty.

Další používaná označení: Stoplistace karty; Stoplisting

CR

Zkratka uváděná na výpisech z účtu označující položku, která je naúčtována ve prospěch účtu klienta, tj. zvyšuje zůstatek účtu (např. příchozí platba).

Další používaná označení: Kredit; Credit

Debetní karta

Platební karta spojená se zůstatkem na běžném účtu. Klient může pomocí karty platit pouze do výše disponibilního zůstatku na tomto účtu.

Další používaná označení: Debit Card

Disponibilní zůstatek

peníze, které má klient v daném okamžiku k dispozici. Zpravidla jde o kladný zůstatek na účtu, který může být navýšen o výši povoleného debetu či kontokorentu nebo snížen o blokace na účtu (např. z důvodu exekuce).

Další používaná označení: Available Balance

DR

zkratka uváděná na výpisech z účtu označující položku, která je naúčtována na vrub účtu klienta, tj. snižuje zůstatek účtu (např. platba z účtu).

Další používaná označení: Debet; DT; Debit

Embosovaná platební karta

platební karta, která je kromě elektromagnetického proužku (případně čipu) sloužícího k výběru v bankomatech a k placení u obchodníků pomocí elektronického terminálu, vybavena tzv. embossingem, tedy reliéfním písmem, jež umožňuje platbu u obchodníků pomocí mechanické čtečky (tzv. imprinter neboli žehlička). Lze s ní tedy platit v obchodech, které nejsou vybaveny elektronickým terminálem pro platby pomocí platebních karet či v případech, kdy z nějakého důvodu selže elektronická komunikace prostřednictvím takového terminálu.

Další používaná označení: Embossed Payment Card

Home Banking

služba, která klientovi umožňuje komunikaci s bankou (včetně zadávání příkazů) prostřednictvím sítě internet. K zavedení této komunikace je třeba mít vhodný počítač s nainstalovaným speciálním programem banky (tím se home banking odlišuje od internetového bankovníctví).

Další používaná označení: Home Banking

Hotovost

bankovky a mince.

Další používaná označení: Fyzické peníze; Cash

IBAN

je číslo účtu v mezinárodním formátu, který byl odsouhlasen v rámci EHP (Evropský hospodářský prostor, tj 25 zemí EU + Lichtenštejnsko, Norsko a Island). Číslo účtu v tomto formátu uvádí banka klientovi - majiteli účtu na výpisu z účtu. V tomto formátu je třeba číslo použít v případě platby na účet v rámci EHP.

Další používaná označení: International Bank Account Number

Inkasní způsob placení

Inkasní způsob placení je často využíván pro pravidelné úhrady, např. za elektřinu, plyn apod, musí být však mezi plátcem a příjemcem předem dohodnut. Klient (plátce) udělí své bance souhlas s tím, že jeho účet může být inkasován (viz - svolení k inkasu).

Klient, pro kterého jsou platby určeny (příjemce), pak dává bance pokyn ke zprostředkování platby z účtu plátce na svůj účet (viz - příkaz k inkasu). Příkaz příjemce, který nebyl bankou plátce proveden (z důvodu chybějícího svolení k inkasu, nedostatečného limitu uvedeného ve svolení, či kvůli nedostatečnému krytí na účtu plátce) je označován jako odmítnuté inkaso.

Další používaná označení: Inkaso; Collection

Internetové bankovníctví

služba, která klientovi umožňuje komunikaci s bankou (včetně zadávání příkazů) pomocí internetu - nepotřebuje instalovat žádné speciální programy, postačí mu pouze internetové připojení.

Další používaná označení: Internet Banking

Platební karta

karta, s jejíž pomocí lze platit za zboží a služby u většiny prodejců a vybírat hotovost v bankomatech, případně využívat jiné služby, které bankomat nabízí (např. dobíjení kreditů na mobilních telefonech).

Další používaná označení: Payment Card

Platební příkaz k inkasu

pokyn příjemce, aby banka, zprostředkovala převod peněz z účtu plátce na jeho účet.

K tomu, aby na základě takového pokynu k odepsání peněz z účtu klienta (plátce) skutečně došlo, je kromě jiného zapotřebí, aby klient (plátce) svoji banku výslovně zmocnil k provádění plateb formou inkasa ve prospěch účtu příjemce v tomto zmocnění uvedeného (dal svolení k inkasu).

Další používaná označení: Příkaz k provedení inkasa; Inkaso; Collection Order

Platební příkaz k úhradě

pokyn klienta (plátce) bance, aby převedla peníze z jeho účtu na účet příjemce, tedy aby provedla platbu (úhradu v určité výši).

Další používaná označení: Příkaz k převodu; Payment Order

Přímé bankovníctví

způsob dálkové komunikace s bankou. Klient v tomto případě předává a získává informace přímo pomocí některého z elektronických kanálů (např. internet, telefon, mobilní telefon atp.) a nikoli prostřednictvím pracovníka banky na prepážce.

Další používaná označení: Elektronické bankovníctví; Direct Banking; Electronic Banking

Svolení k inkasu

souhlas klienta (plátce), kterým klient zmocňuje svoji banku k tomu, aby k tíži jeho účtu uskutečnila inkasa, k nimž dá příkaz osoba v písemném souhlasu výslovně uvedená.

Další používaná označení: Zmocnění k inkasu; Direct Debit

Telefonní bankovníctví

služba, která klientovi umožňuje komunikaci s bankou prostřednictvím telefonického spojení. Této služby lze využívat standardním způsobem, anebo prostřednictvím odpovídající instalace v mobilním telefonu (např. síť GSM), která zabezpečuje vyšší míru ochrany klienta (někdy též GSM Banking).

Další používaná označení: Phone Banking

Trvalý platební příkaz k úhradě/k inkasu

příkaz k opakovanému převodu peněz z účtu klienta na jiný účet/nebo k inkasu

Další používaná označení: Standing Payment Order

Vklad

peníze vložené na účet, ať už v hotovosti, či bezhotovostně.

Další používaná označení: Deposit

Vkladový účet

účet, který slouží k ukládání peněz klienta na určitou dobu za předem dohodnutou úrokovou sazbou. Většinou půjde o uložení určité částky na určitou dobu za pevně dohodnutou sazbou.

Další používaná označení: Termínovaný účet; Depozitní účet; Depozitum; Deposit Account

Výpis z účtu

dokument, který potvrzuje pohyby a zůstatek na účtu klienta. Banka jej vystavuje a klientovi předává (osobně, zasílá poštou či jiným dohodnutým způsobem) v pravidelných intervalech dle volby klienta (s ohledem na podmínky stanovené samotnou bankou či např. karetními asociacemi).

Další používaná označení: Statement of Acccount; Account Statement

Zůstatek na účtu

částka, která je v určitém okamžiku evidována jako stav na účtu klienta. Může jít o zůstatek kreditní či debetní, tedy částku, která je klientovi skutečně k dispozici, či částku, kterou naopak klient bance v daném okamžiku dluží.

Další používaná označení: Saldo; Balance; Account Balance [30]

Příloha B Kalkulátor bankovních poplatků

I. Účet

1. Váš minimální měsíční obrat? (důležitá informace pro odpuštění poplatku za vedení účtu u některých bank – např. Raiffeisenbank):

Uvedte číslovkou kolik

2. Váš průměrný měsíční zůstatek? (důležitá informace pro odpuštění poplatku za vedení účtu u některých bank – např. GE Money, Citibank)

Uvedte číslovkou kolik

II. Výpis z účtu

3. Zasílání výpisu z účtu:

- ☒ Elektronicky
- ☐ Poštou
- ☐ Osobní převzetí

4. Frekvence zasílání výpisu z účtu:

- ☐ Týdně
- ☒ Měsíčně
- ☐ Čtvrtletně
- ☐ Ročně

Krok 1 z 7

Pokračovat dále

III. Platební karta

5. Platební karta – druh:

Debetní neembosovaná

☒ ne ☐ ano

Debetní embosovaná

☒ ne ☐ ano

Kreditní

☒ ne ☐ ano

6. Výběr z bankomatu debetní kartou vlastní banky:

Uvedte číslovkou kolikrát

7. Výběr z bankomatu debetní kartou cizí banky:

Uvedte číslovkou kolikrát

Kolik je průměrný jednorázový výběr?

8. Výběr z bankomatu debetní kartou v zahraničí (z bankomatu vlastní skupiny – pokud to banka umožňuje):

Uvedte číslovkou kolikrát

Kolik je průměrný jednorázový výběr?

9. Výběr z bankomatu debetní kartou v zahraničí cizí banky:

Uvedte číslovkou kolikrát

Kolik je průměrný jednorázový výběr?

Krok 2 z 7

Zpět

Pokračovat dále

IV. Přímé bankovníctví

10. Přímé bankovníctví (elektronická obsluha bankovního účtu) :

- ☐ Ano
☒ Ne (můžete vynechat otázku číslo 11)

11. Přímé bankovníctví – druh:

Internetbanking

☒ ne ☐ ano

Telebanking

☒ ne ☐ ano

V. Platby – jednorázové příkazy

12. Příchozí platba z cizí banky – počet:

Uvedte číslovkou kolikrát

13. Příchozí platba z vlastní banky – počet:

Uvedte číslovkou kolikrát

14. Odchozí platba (příkaz k úhradě) – do vlastní banky:

Na pobočce - Uvedte číslovkou kolikrát

Po telefonu - Uvedte číslovkou kolikrát

Přes sběrný box - Uvedte číslovkou kolikrát

Přes internetbanking - Uvedte číslovkou kolikrát

15. Odchozí platba (příkaz k úhradě) – do cizí banky:

Na pobočce - Uvedte číslovkou kolikrát

Po telefonu - Uvedte číslovkou kolikrát

Přes sběrný box - Uvedte číslovkou kolikrát

Přes internetbanking - Uvedte číslovkou kolikrát

Krok 3 z 7

Zpět

Pokračovat dále

VI. Platby – trvalé příkazy

16. Provedení trvalého příkazu – do vlastní banky:

Na pobočce - Uvedte číslovkou kolikrát	
Po telefonu - Uvedte číslovkou kolikrát	
Přes internetbanking - Uvedte číslovkou kolikrát	

17. Provedení trvalého příkazu – do cizí banky:

Na pobočce - Uvedte číslovkou kolikrát	
Po telefonu - Uvedte číslovkou kolikrát	
Přes internetbanking - Uvedte číslovkou kolikrát	

Krok 4 z 7

Zpět

Pokračovat dále

VII. Platby – Povolení k inkasu (nebo SIPO platba)

18. Provedení inkasa – do vlastní banky:

Na pobočce - Uvedte číslovkou kolikrát	
Po telefonu - Uvedte číslovkou kolikrát	
Přes internetbanking - Uvedte číslovkou kolikrát	

19. Provedení inkasa – do cizí banky:

Na pobočce - Uvedte číslovkou kolikrát	
Po telefonu - Uvedte číslovkou kolikrát	
Přes internetbanking - Uvedte číslovkou kolikrát	

Krok 5 z 7

Zpět

Pokračovat dále

VIII. Hotovostní operace

20. Vklad na účet na pobočce:

Uvedte číslovkou kolikrát

21. Vklad nadměrné částky na účet na pobočce (tzv. nadměrný vklad):

Uvedte číslovkou kolikrát

Kolik je průměrná vkládaná částka?

22. Vklad na účet přes bankomat (je-li ta možnost – např. UniCredit, ČS, GE):

Uvedte číslovkou kolikrát

23. Výběr na pobočce:

Uvedte číslovkou kolikrát

Krok 6 z 7

Zpět

Pokračovat dále

IX. Další služby:

24. Služba cashback (pokud tuto službu banka poskytuje – např. Citibank, ČS, GE Money, KB, mBank, Poštovní spořitelna, Raiffeisenbank, ČSOB) – počet::

Uveďte číslovkou kolikrát?

25. Příjem mincí – počet úkonů:

Uveďte číslovkou kolikrát?

Počet mincí na jeden úkon?

Kolik je průměrná vkládaná částka?

26. Výměna bankovek – počet úkonů:

Uveďte číslovkou kolikrát?

Počet bankovek na jeden úkon?

Kolik je průměrná vkládaná částka?

27. Poptáváte pravidelně služby, které jste v seznamu nenašli?

28. V jaké bance máte nyní účet?

Airbank 

29. Zvolte jaký účet používáte ?

jiný 

30. Kontaktní údaje

Níže prosím vyplňte kontaktní formulář, který slouží jako registrace vašeho uživatelského účtu. Díky tomu se budete moci i v budoucnu vracet ke svým výpočtům a my naopak můžeme lépe analyzovat Klientský a Bankovní index a dále rozšiřovat funkce našeho KALKULÁTORU.

Jméno:

Email:

Telefon:

PSČ:

☐ Souhlasím se [všeobecnými smluvními podmínkami](#) serveru [bankovnipoplatky.com](#)

Krok 7 z 7

Zpět

Spočítat >>

Příloha C Žádost o Změnu banky

Žádost o Změnu banky

V souladu s Kodexem ČBA „Mobilita klientů – postup při změně banky“, tímto já:

Příjmení
Jméno(a)
RČ/datum narození
Adresa trvalého pobytu
.....
e-mailové nebo telefonní spojení
dále jen „Klient“

I. Žádám Původní banku

Původní banka
(název Původní banky)
která pro mne vede běžný účet v měně:
číslo účtu /

1. o zrušení všech trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem u Původní banky ke dni:
(Pokud je Žádost podána v Nové bance ne dříve než za 10 bankovních dnů od převzetí této Žádosti Novou bankou). Beru na vědomí, že v uvedený den již Původní banka příkazy k úhradě a platby dle souhlasů s inkasem provádět nebude.

2. o zaslání seznamu trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem do Nové banky (To neplatí v případě, že je tato Žádost předložena v Původní bance)

3. o zaslání seznamu trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem na mou doručovací adresu známou Původní bance. (zaškrtněte jednu z následujících možností)

☐ ANO ☐ NE

II. Vypovídám

Smlouvu o vedení výše uvedeného běžného účtu v Původní bance a žádám, aby zůstatek peněžních prostředků zrušeného účtu byl převeden, po vypořádání všech transakcí a závazků vůči Původní bance, na níže uvedený účet v Nové bance. (zaškrtněte jednu z následujících možností)

☐ ANO ☐ NE

Výpovědní doba běží od data uvedeného v článku I. bod 1. této Žádosti. Beru na vědomí, že podmínkou pro zrušení může být také vrácení všech debetních karet Původní bance.

III. Žádám Novou banku (platí pouze pro případy, kdy Žádost předložena v Nové bance)

Nová banka
(název Nové banky)
která pro mne otevřela/vede běžný účet v měně:
číslo účtu /

1. o zřízení trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem a jejich nastavení v Nové bance dle seznamu z Původní banky ke dni: (ne dříve, než za 5 bankovních dnů od požadovaného data zrušení příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem v Původní bance). Beru na vědomí, že od tohoto data bude Nová banka dle seznamu z Původní banky provádět příkazy k úhradě a umožní platby na základě souhlasů s inkasem.

2. o poskytnutí seznamu trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem nastavených v Nové bance způsobem dohodnutým v Nové bance. (zaškrtněte jednu z následujících možností)

☐ ANO

☐ NE

IV. Prohlášení Klienta - souhlas s poskytnutím informací

Souhlasím, aby v případě jakýchkoli problémů s provedením mých pokynů uvedených v této Žádosti si Původní banka i Nová banka vzájemně, za účelem jejich vyřešení, poskytovaly informace, které jsou předmětem bankovního tajemství. Souhlasím dále s tím, aby Původní banka i Nová banka za účelem provedení této Žádosti shromažďovaly, zpracovávaly a uchovávaly osobní údaje týkající se mé osoby (včetně jména/jmen, příjmení, adresy, data narození, rodného čísla). Po uplynutí termínů dle bodu I. nelze tento proces převodu přerušit.

V

Dne Podpis Klienta

V. Prohlášení Nové banky (vyplní Nová banka)

My, (obchodní firma Nové banky), osvědčujeme, že:
jsme dnešního dne převzali od Klienta tuto Žádost o Změnu banky;

▪ výše uvedený Klient, jehož totožnost byla prokázána platným průkazem totožnosti

druh.....č.....

vlastnoručně podepsal tuto listinu před zástupcem naší společnosti;

▪ výše uvedený Klient byl řádně identifikován ve smyslu zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění, a zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, v platném znění.

V dne.....

Zástupce Nové banky, který převzal Žádost a provedl ověření totožnosti Klienta.

.....
(jméno, příjmení zástupce(ů) eventuelně razítko)

.....
(podpis zástupce(ů) Nové banky)