

**„Nejlepším regulátorem finančních služeb je klient“**

**Zpráva o postojích klientů českých bank  
k úrovni bankovních poplatků a služeb**

**Praha, prosinec 2005 – leden 2006**

**Odborný garant výzkumu: RNDr. Ivan Tomek, CSc.**

## Obsah

Obsah .....	i
Nejlepším regulátorem finančních služeb je sebevědomý klient .....	ii
Hlavní závěry .....	iii
Respondenti reprezentují názor na český bankovní trh.....	iii
Klienti od bank požadují především tradiční služby .....	iii
Diskuse o bankovních službách je podle klientů bank prospěšná .....	iii
Podle jakého kritéria si lidé vybrali svoji současnou banku ?.....	1
Otázka: Podle čeho jste si vybral svoji současnou banku? .....	1
Banka musí být solidní a blízko.....	1
Bankovní služby ve srovnání s jinými obory .....	2
Otázka: V posledních letech jsme svědky řady úniků osobních údajů z řady institucí. Na stupnici 1–5, jako ve škole, označte stupeň schopnosti těchto institucí dobře ochránit Vaše osobní údaje. ....	2
Banky nejlépe ochrání osobní údaje a mají relativně kvalitní služby .....	3
Otázka: Na stupnici 1–5, jako ve škole, zhodnoťte kvalitu poskytovaných služeb v jednotlivých oborech. ....	3
Obecné postoje k bankám a očekávání klientů .....	4
Otázka: Jaký je Váš obecný postoj k bankám?.....	4
Bez účtu v bance se dnes lidé neobejdou .....	4
Klienti od bank očekávají především rychlé a bezpečné operace s účtem .....	5
Otázka: Co lidé očekávají od své banky kromě standardních operací? .....	5
Obecná témata veřejné diskuse k bankovním službám .....	6
Otázka: Máte pocit, že je v České republice v oblasti bankovních služeb odpovídající konkurenční prostředí? .....	6
Otázka: Myslíte, že by stát měl regulovat bankovní sektor .....	6
V bankovních službách panuje konkurenční prostředí a další státní regulace není nutná. ....	7
Otázka: Současná diskuse o výši bankovních poplatků je podle Vás .....	7
Současná diskuse o výši bankovních poplatků je prospěšná .....	7
Demografické struktura skupin respondentů.....	8
Účast v průzkumu podle pohlaví (%).....	8
Účast v průzkumu podle věku (%) .....	8
Účast v průzkumu podle dosaženého vzdělání (%).....	8
Metodologie.....	9
Charakter výzkumu.....	9
Výběrový soubor.....	9
Dotazníkový systém .....	9

# Nejlepším regulátorem finančních služeb je sebevědomý klient

Ing. Pavel Kavánek

Je bankovníctví běžnou oblastí služeb, nebo současná společnost podvědomě stále vnímá finanční instituce skrze stovky let stará prizmata, kdy práce s penězi byla hříchem a finančníci trpěným zlem? Takové otázky mohly člověka napadnout při sledování loňské diskuse o finančních službách, kdy politický tlak na „změny ve prospěch klientů“ postrádal odborné analýzy a úplně chyběla informace o tom, co si skutečně klienti finančních institucí myslí a co potřebují. A přitom názor klientů je právě tím, oč tu běží!

Koncem minulého roku jsme se proto rozhodli zeptat se na problematiku finančních služeb přímo našich klientů a ve spolupráci s internetovým portálem iDNES i jeho čtenářů, tedy i klientů jiných finančních institucí. Naši kritici budou určitě tvrdit, že jsme si průzkum zadali tak, aby nám hrál do karet. Každý se může při podrobném studiu výsledků přesvědčit, že to není pravda. Nikomu a ničemu by to totiž neprospělo. Zajímali jsme se o názory na kvalitu bankovních služeb, roli státu při regulaci bankovního sektoru, bankovní poplatky a důvody výběru banky.

Průzkum ukázal, že další regulaci bankovního sektoru ze strany státu klienti bank ve své většině nepodporují a považují prostředí bankovních služeb za konkurenční. Současně jsou kritičtí k výši poplatků za finanční služby v ČR, avšak kvalitu bankovních služeb hodnotí vysoce kladně.

Trh bankovních služeb se velmi dynamicky mění a pro každou finanční instituci je zcela klíčová srozumitelná komunikace se zákazníky. Naše šetření ukazuje, že finanční služby potřebují dále kultivovat. Tím nejlepším regulátorem však vždy bude sebevědomý a znalý zákazník, který nejlépe dokáže hájit svůj zájem a dát jasný signál bankám o svém názoru na poskytované bankovní produkty.

## Hlavní závěry

### **Respondenti reprezentují názor na český bankovní trh**

Našeho šetření se zúčastnily čtyři skupiny respondentů (celkem 24 266 osob), kteří reprezentují široké názorové spektrum klientů českého bankovního trhu. Podle jednotlivých skupin je 40 % až 60 % z nich klienty více než jedné banky (7 % až 19 % více než dvou bank). Největší skupinou respondentů je 18 169 klientů ČSOB, kteří se na výzvu generálního ředitele zapojili do šetření. Další velkou skupinou (6 076 osob) jsou klienti českých bank, kteří se průzkumu zúčastnili na základě výzvy na portálu iDNES. Z nich 4 377 uvedlo, že jsou klienty jiných bank než ČSOB. Další skupinu představuje 21 politiků, členů Parlamentu ČR, kteří byli také požádáni o názor.

### **Klienti od bank požadují především tradiční služby**

Podle čeho jste si vybral svoji současnou banku? Na tuto otázku většina dotazovaných uvedla, že pro ně byla důležitá dostupnost její pobočky a jistota, že banka nezkrachuje. Tyto odpovědi demonstrují velmi tradiční přístup. V současné době se priority pro výběr nové banky mohou měnit, protože u nadstandardních služeb klienti kladou velký důraz na jednoduché a bezpečné internetové či GSM bankovníctví, a tak fyzická dostupnost pobočky bude nejspíše ztrácet na významu. Minimalizovat ztrátu času lze totiž jak tím, že je pobočka blízko, tak pohodlnější obsluhou účtu.

Pro výběr banky nebyla výše bankovních poplatků rozhodující. Klienti se ale domnívají, že na českém bankovním trhu jsou poplatky vyšší, než odpovídá poskytnutým službám. Neznamená to nízkou kvalitu poskytovaných služeb. Jde spíše o to, že část klientů využívajících banku k jednoduchým operacím (převodům peněz) očekává také rychlost, spolehlivost, snadnou dostupnost nebo stejně tak i pohodlnou vlastní obsluhu účtů. V tom se český trh liší např. od západní Evropy, kde lidé svěřují bankám proporčně vyšší objem svých příjmů a využívají sofistikovanější produkty. Transakční zpoplatnění bankovních služeb tak může být nižší, protože banka má k dispozici řádově větší objem prostředků.

Klienti mají malý zájem o bankovní poradenství, osobního bankéře a komplexní správu finančních záležitostí. Tato skutečnost je známá i z jiných výzkumů. Mnoho lidí nemá ani jasno v tom, co by jim vlastně banka mohla v této skupině služeb nabízet. Tento nezájem v sobě pro banky skrývá určitý rozvojový potenciál. To však platí pouze za předpokladu, že se jim podaří přesvědčit své klienty, že umějí s jejich penězi nakládat lépe než oni sami a že jim mají co nabídnout – odborné služby i kvalifikovaný servis. Možná i proto je dnes tolik lidí, kteří říkají, že by se rádi obešli bez bank, i když se bez bankovních služeb obejít neumějí.

Klienti hodnotí banky jako instituce, které dokážou nejlépe ochránit jejich osobní údaje. V nabízené škále bankovní sektor zvítězil nad finančními úřady, policií, soudy, zdravotnictvím, telekomunikacemi, splátkovými prodejci apod. V kvalitě poskytovaných služeb byly banky oproti jiným oborům činnosti opět nejlepší z hlediska přímo oslovených klientů ČSOB a politiků. Respondenti z iDNES si cení více telekomunikací a maloobchodu, i oni ale služby bank hodnotí velmi kladně.

### **Diskuse o bankovních službách je podle klientů bank prospěšná**

Většina respondentů uvedla, že diskuse o poplatcích za bankovní služby může přispět k jejich snížení. Očekávají, že banky budou respektovat názor zákazníků, protože se o poplatcích diskutuje v médiích. Velmi zřetelně vyjádřili postoj, že považují bankovníctví za konkurenční prostředí. V názoru na roli státu se lidé dělí do tří zhruba stejně velkých skupin, kde jedna by chtěla roli státu větší, druhá stejnou jako dnes a třetí menší.

## Podle jakého kritéria si lidé vybrali svoji současnou banku ?

V této části výzkumu jsme se snažili nalézt kritéria rozhodující o výběru banky. Respondenti mohli označit i více možností.

### Otázka: Podle čeho jste si vybral svoji současnou banku?

	Souhlas s položkou, vyjádřeno procentem respondentů			
	klienti přímo	iDNES klienti	iDNES neklienti	politici
dostupnost pobočky	56,4	59,2	55,4	62
solidnost, jistota, že banka nezkrachuje	50	42	46,7	62
uživatelský komfort – pohodlná obsluha účtu apod.	43,7	36,8	46,6	52
velikost banky	40,7	39,1	34,2	38
chování personálu	32,4	17	21	29
zkušenosti a doporučení přátel	21,3	15,8	17,6	14
rodinná nebo osobní tradice	18,4	16,6	22,7	29
důvěryhodnost vedení banky, managementu	17,6	11,5	13	43
výše poplatků	16,4	26,2	21,2	0
množství a úrovně nabízených poradenských služeb	13,8	8,1	11,4	14
doporučení / analýzy v tisku	7,2	7	6,1	0
důvěryhodnost majitele	6,5	7,2	9,3	10
srozumitelnost ceníku	6,2	8,6	8,6	0
důvěryhodnost reklamních sdělení	2,1	2,1	2,5	0

Pozn.: Řazeno sestupně podle důležitosti

### Banka musí být solidní a blízko

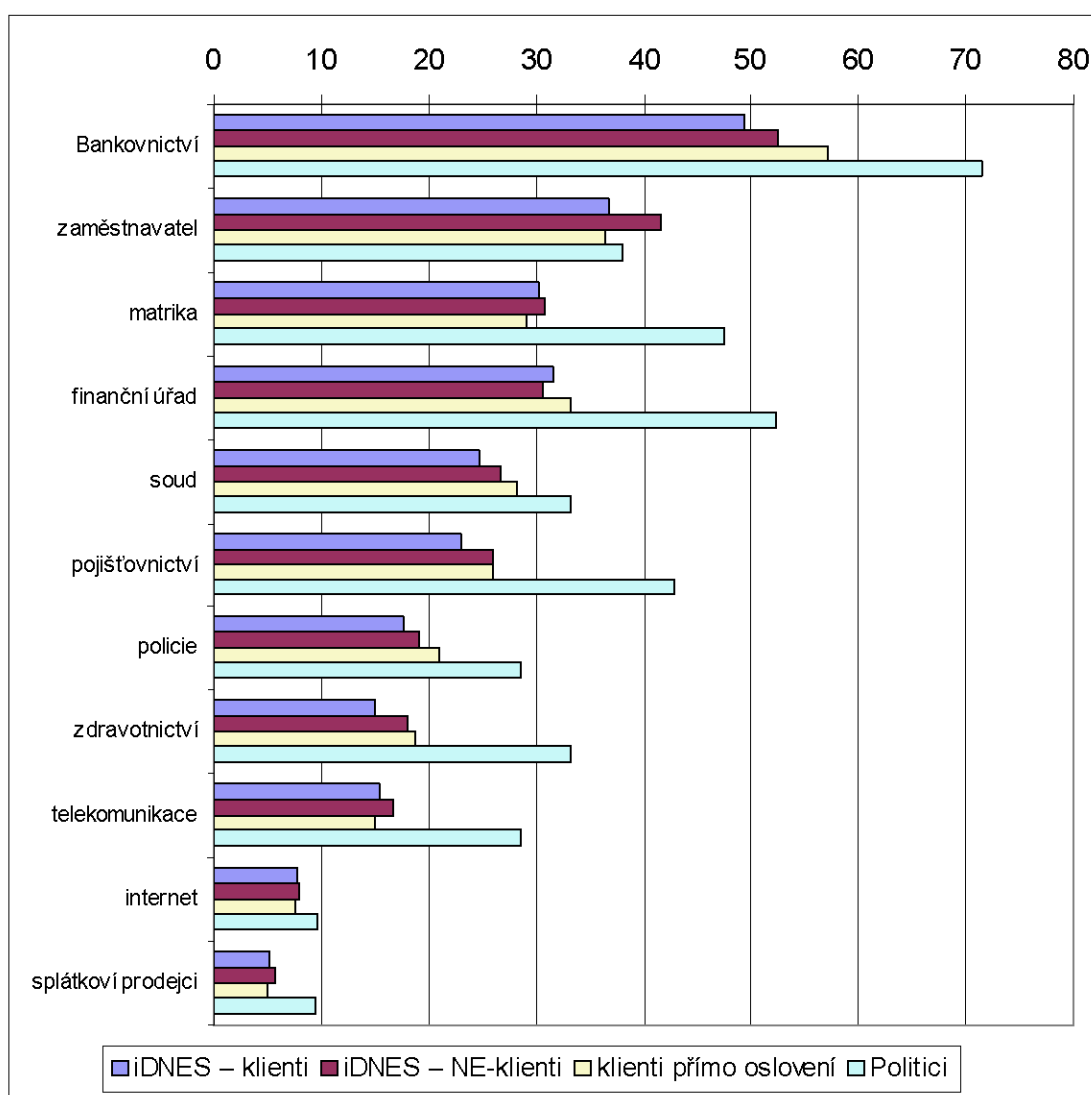
Jediným kritériem, které ve všech skupinách uvádí jako důvod většina lidí, je dostupnost pobočky. Svědčí to o tradičním přístupu klientů, kdy banka musí být „po cestě“, aby do ní člověk pohodlně došel. Na druhém místě je solidnost, to znamená jistota, že banka nezkrachuje. S tím souvisí i čtvrté kritérium, kterým je velikost banky. Je známo, že typická úvaha veřejnosti je „menší banky krachují snáze“. U politiků je na čtvrtém místě důvěryhodnost vedení banky a managementu – je vidět, že k nim mají blíže, znají je a tento fakt hraje pro ně významnější roli. Třetí dominující charakteristikou je uživatelský komfort služeb.

Je zajímavé, že výše poplatků a srozumitelnost ceníku hraje mnohem méně důležitou roli při výběru banky, než se dalo dovozovat z priorit veřejné diskuse k bankovním službám.

## Bankovní služby ve srovnání s jinými obory

Dotazník obsahoval dvě hodnocení, jejichž cílem bylo mezioborové srovnání bankovních služeb. První otázka byla zaměřena na dnes v médiích často diskutovanou ochranu osobních údajů. Druhá se snažila ohodnotit relativní postavení bankovníctví oproti jiným oblastem služeb. V následujících grafech jsou odpovědi vyhodnoceny podle součtu procent respondentů, kteří dali známku 1 a 2, tedy hodnocení lepšího než dobrého.

**Otázka: V posledních letech jsme svědky řady úniků osobních údajů z řady institucí. Na stupnici 1–5, jako ve škole, označte stupeň schopnosti těchto institucí dobře ochránit Vaše osobní údaje.**



Pozn.: Řazeno podle hodnocení skupiny přímo oslovených klientů ČSOB

Jinou metodou pro srovnání může být průměrná známka pro každou oblast služeb. Změní se sice pořadí, ale bankovníctví je stále hodnoceno nejlépe.

## Banky nejlépe ochrání osobní údaje a mají relativně kvalitní služby

Návštěvníci serveru iDNES a přímo oslovení klienti ČSOB se shodují v pořadí institucí nejlépe schopných ochránit osobní údaje.

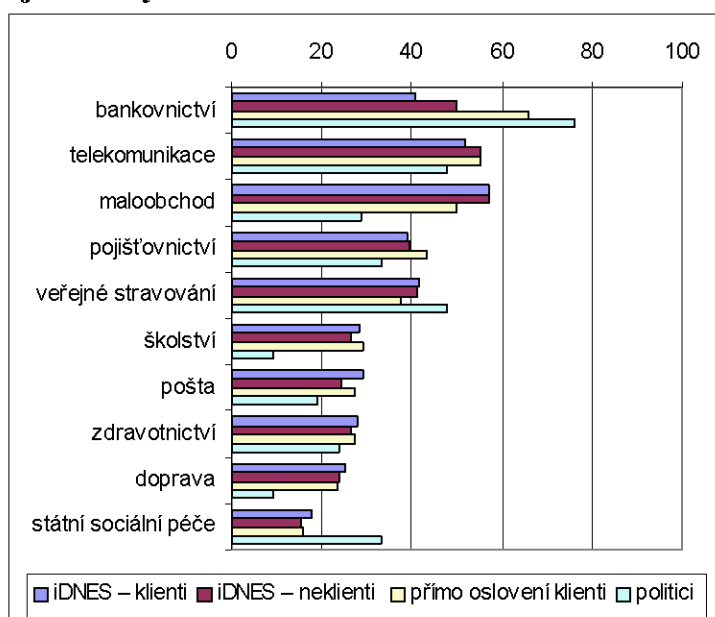
1. bankovní sektor
2. zaměstnavatel
3. až 4. matrika a finanční úřad
5. až 6. soud a pojišťovnictví

Přímo oslovení klienti ČSOB jsou v souvislosti s ochranou osobních údajů nejspokojenější s bankovníctvím, pak s telekomunikacemi a až na dalším místě s maloobchodem. Více si cení i pojišťovnictví, méně veřejného stravování, v ostatních bodech se shodují s internetovou veřejností na iDNES.

Jestliže ohledně ochrany osobních údajů panovala velká shoda, u kvality služeb jsme zaznamenali větší rozdíly v názorech jednotlivých skupin. Návštěvníci serveru iDNES se vcelku shodují: jsou nejspokojenější s maloobchodem. Na druhém místě jsou telekomunikace. Další místa patří bankovníctví a veřejnému stravování a pojišťovnictví. Pouze politici vnímají pořadí poněkud jinak, i když nejlépe je na tom podle nich opět bankovníctví; v ostatních oblastech věří mnohem víc finančním úřadům a méně telekomunikacím.

Politici tedy nejlépe hodnotí bankovníctví. Na druhém místě se podle nich umísťuje veřejné stravování. S veřejností se shodují v hodnocení telekomunikací, naopak maloobchod vnímají značně podhodnoceně. Výrazně lépe hodnotí státní sociální péči, mnohem hůře školství.

**Otázka: Na stupnici 1–5, jako ve škole, zhodnoťte kvalitu poskytovaných služeb v jednotlivých oborech.**



Pozn.: Řazeno podle hodnocení skupiny přímo oslovených klientů ČSOB

## Obecné postoje k bankám a očekávání klientů

Jak klienti pohlíží na banky a jejich vztah k zákazníkům, to bylo tématem následující části výzkumu. Výběr odpovědí byl: Souhlasím/nesouhlasím/nevím.

### Otázka: Jaký je Váš obecný postoj k bankám?

	Souhlas s položkou, vyjádřeno procentem respondentů			
	klienti přímo	iDNES klienti	iDNES neklienti	politici
neumím si představit, že bych neměl účet v bance	83,1	76,7	81,1	86
banky se vždy budou snažit na klientech maximálně vydělat	74,8	92,6	92,9	81
poplatky v bankách neodpovídají poskytnutým službám	66,9	86,5	83,3	62
platit v hotovosti je dnes už staromódní	49,3	41,5	48,7	62
banky jsou – ve vlastním zájmu – solidní, racionálně hospodařící instituce	47,3	29,2	33,3	48
raději bych se obešel bez banky, ale dnes to nejde	38,1	63,1	55,2	35
umím své peníze zhodnotit lépe než banka	33,1	42,6	39,9	19
v bance umějí s mými penězi zacházet lépe než já sám	28,8	20,8	20,3	38
bankovní poplatky jsou pár korun denně, za jistotu a pohodlí to stojí	21,6	10,1	13,4	33
poplatky stojí za to, že peníze jsou v bance v bezpečí	20,4	9,0	11	33

### Bez účtu v bance se dnes lidé neobejdou

U všech skupin respondentů dominují jako odpovědi první tři teze z výše uvedené tabulky. Lidé většinou akceptují skutečnost, že bez účtu v bance se neobejdou. Dále jsou banky vnímány jako hráči tržní ekonomiky, kteří jsou jednoznačně motivováni svým ziskem (tj. banky se vždy budou snažit na klientech maximálně vydělat) a jimž téměř polovina politiků a přímo oslovených klientů ČSOB přiznává solidnost a racionálnost v ekonomických aktivitách. Do třetice se všechny skupiny shodly na tom, že poplatky v bankách neodpovídají poskytnutým službám (z kontextu plyne, že jsou vyšší). Téměř polovina dotázaných lidí se domnívá, že hotovost je dnes zastaralá a nemoderní.

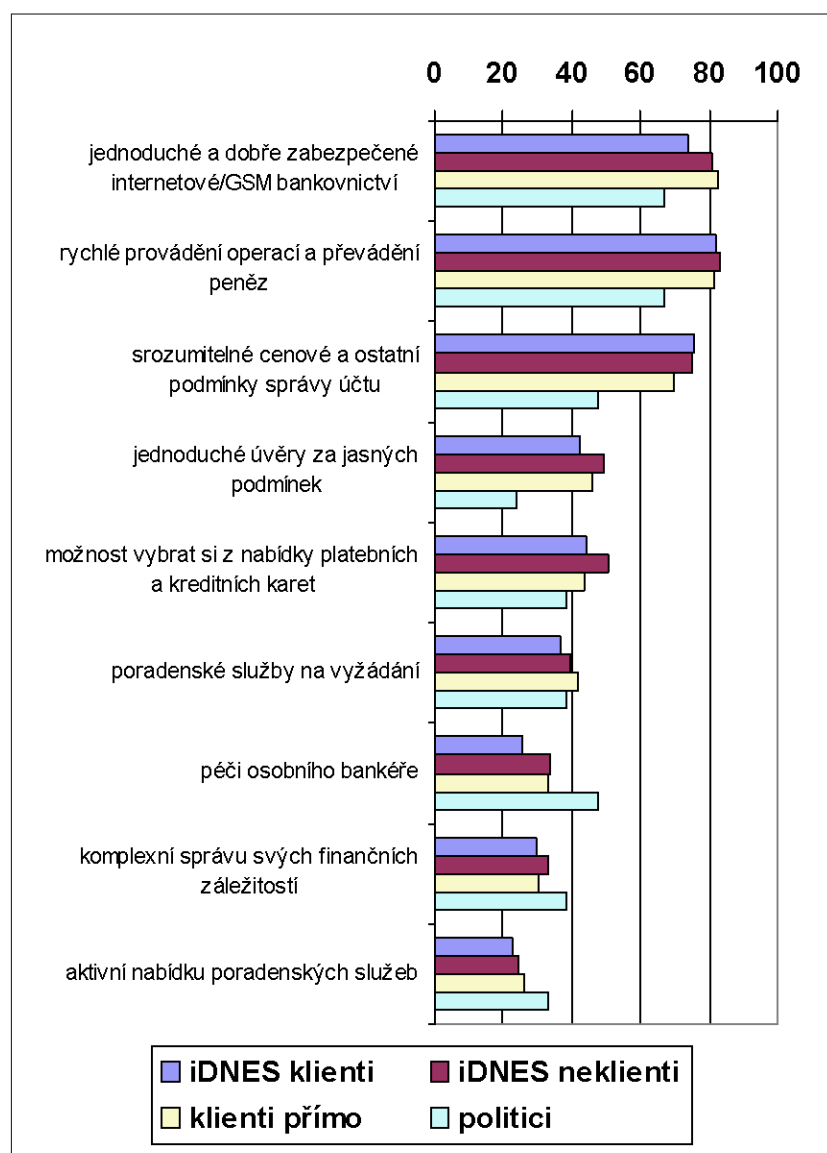
Kolem 40 % návštěvníků iDNES si myslí, že umí zhodnotit své peníze lépe než banka, shodně odpovídá pouze třetina přímo oslovených klientů ČSOB. Pětina návštěvníků iDNES si ale myslí, že banka umí s jejich penězi zacházet lépe než oni sami, mezi přímo oslovenými klienty takto uvažuje třetina. Respondenti iDNES většinou vnímají banky jako nutné zlo, protože by se bez nich raději obešli, ale dnes to nejde.



## Klienti od bank očekávají především rychlé a bezpečné operace s účtem

Většinový postoj k nadstandardním službám bank je velmi konzervativní a omezil se jen na jednoduchou, rychlou a bezpečnou obsluhu účtu, která by měla být zprostředkovávána i přes internetové či GSM bankovníctví. To odráží skutečnost, že náš průzkum byl prováděn na internetu. Menší důraz je pak kladen na jednoduché a jasné úvěrování, nabídku karet a poradenské služby na vyžádání. Ještě menší význam (pod 40 %) má pro respondenty nabídka osobního bankéře (kromě politiků, pro ně je tato služba velmi důležitá) a komplexní správy financí (opět důležitější pro politiky) a aktivní nabídka poradenských služeb.

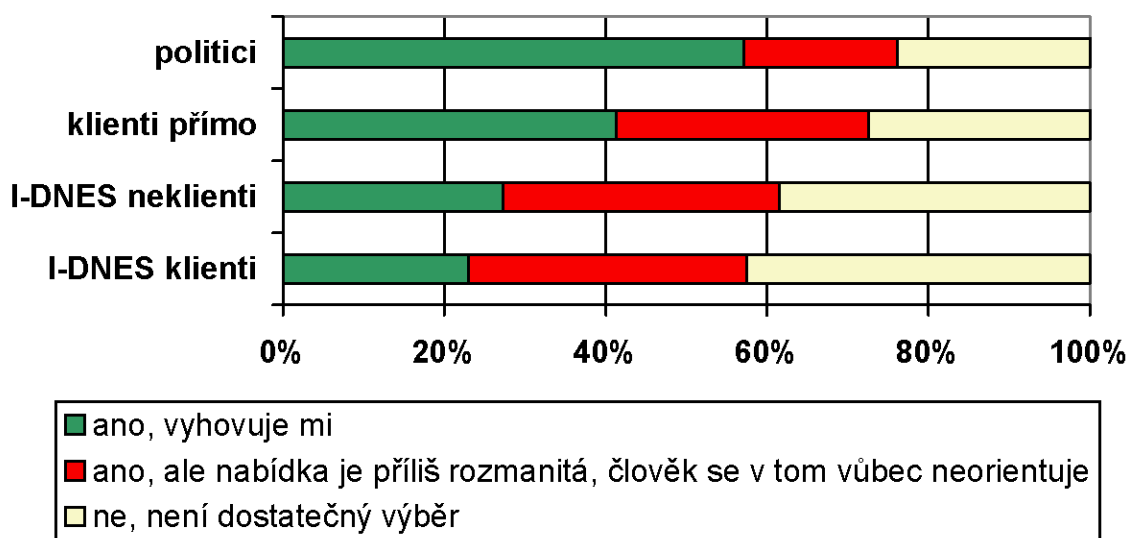
### Otázka: Co lidé očekávají od své banky kromě standardních operací?



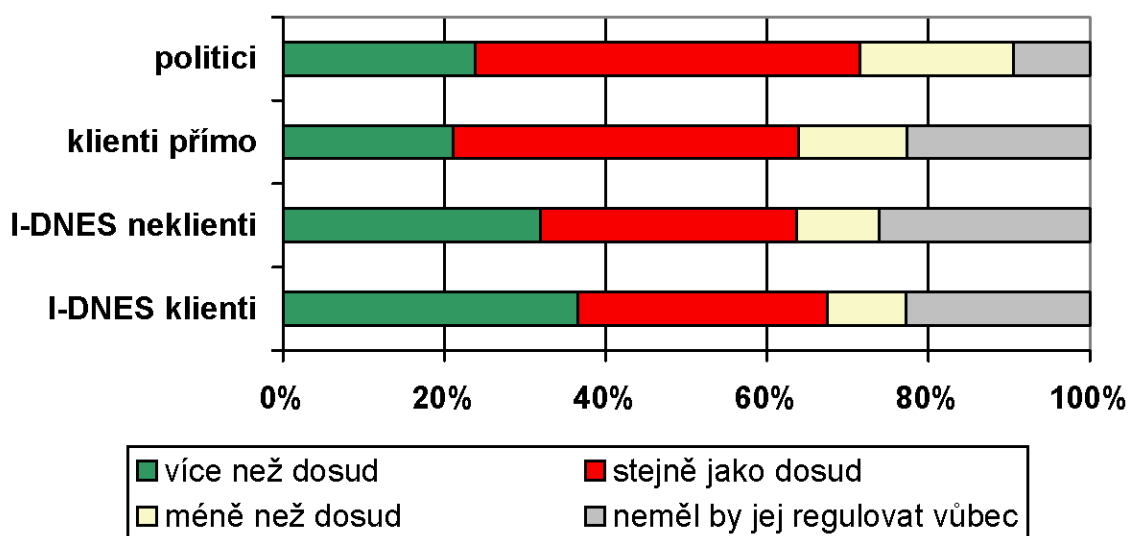
## Obecná témata veřejné diskuse k bankovním službám

Do průzkumu jsme zařadili obecná témata, která souvisejí s veřejnou diskusí o dalším způsobu regulace bankovních služeb v České republice. Zároveň jsme zjišťovali názory na prospěšnost této diskuse. Posílení státní regulace bankovního trhu přichází v úvahu tehdy, pokud neexistuje konkurenční tržní prostředí, a vláda by proto měla chránit zákazníky proti monopolním praktikám bank.

**Otázka: Máte pocit, že je v České republice v oblasti bankovních služeb odpovídající konkurenční prostředí?**



**Otázka: Myslíte, že by stát měl regulovat bankovní sektor**



## V bankovních službách panuje konkurenční prostředí a další státní regulace není nutná

Z odpovědí většiny respondentů (všechny skupiny bez rozdílu) vyplývá, že v Česku existuje odpovídající konkurenční prostředí v oblasti bankovních služeb. Je zajímavé, že téměř třetina respondentů ze všech skupin, vyjma politiků, považuje stávající nabídku za příliš rozmanitou a neorientuje se v ní. To může být důsledkem složitější podoby některých finančních produktů, které od klientů vyžadují vyšší stupeň finanční gramotnosti, ale zároveň i výrazem spokojenosti konzervativních klientů se stávajícím stavem, protože ti nemají potřebu hledat něco nového.

S předchozím vyhraněným názorem významně souvisí i zásadní odmítnutí teze, že by stát měl regulovat bankovní sektor více, než je tomu dnes, a to opět všemi skupinami respondentů.

### Otázka: Současná diskuse o výši bankovních poplatků je podle Vás

	Souhlas s položkou, vyjádřeno procentem respondentů			
	klienti přímo	iDNES klienti	iDNES neklienti	politiky
prospěšná, protože může přispět ke snížení poplatků	73,1	67,2	65,2	67
prospěšná, protože banky si uvědomí, že nemohou donekonečna přenášet náklady za svůj drahý provoz na klienty	50,1	61	57,6	71
prospěšná, aby si banky díky poplatkům nezvyšovaly i tak velké zisky	32,6	47,1	42,8	29
prospěšná, protože banky jsou vůči klientům stále arogantnější	28,2	57,1	51,7	24
zbytečná, protože se stejně nic nezmění	14,6	15,4	16,8	5
uměle vyvolaná s cílem popularizovat ty, kdo kritizují bankovní sektor	7,5	7,1	9,6	10
prospěšná, protože si zákazníci uvědomí, že za ně mají vysoký standard bankovních služeb	4,4	4,4	5,1	14

### Současná diskuse o výši bankovních poplatků je prospěšná

Všechny dotazované skupiny vyjádřily většinový názor, že současná veřejná diskuse o výši poplatků je prospěšná, protože může přispět k jejich snížení. Lidé vnímají poplatky jako příliš vysoké. Pozitivně tak hodnotí samotný fakt veřejné diskuse o problému, ale ve svých předchozích postojích nepodporují stanovisko, že by zlepšení současného stavu mělo vycházet z větší státní regulace bankovního sektoru.

## Demografické struktura skupin respondentů

### Účast v průzkumu podle pohlaví (%)

	klienti přímo	iDNES klienti	iDNES neklienti	politici
muži	68,3	78,8	79,7	80
ženy	31,7	21,2	20,3	20

V souboru přímo oslovených klientů ČSOB je o deset procent více žen.

### Účast v průzkumu podle věku (%)

	klienti přímo	iDNES klienti	iDNES neklienti	politici
do 18 let	0,8	0,3	0,4	0
19–25	21,5	16,7	23,6	4,8
26–35	41,1	45,3	46,4	14,3
36–45	18,3	18,6	17,1	4,8
46 a více	18,3	19	12,4	76,2

Politici jsou výrazně starší, zbylé soubory jsou věkově přibližně stejné.

### Účast v průzkumu podle dosaženého vzdělání (%)

	klienti přímo	iDNES klienti	iDNES neklienti	politici
základní	2,1	1,8	1,5	0
středoškolské	47,8	44,1	51,7	23,8
vysokoškolské	50,1	54,1	46,8	76,2

Politici jsou výrazně vzdělanější, zbylé soubory jsou přibližně stejné.

# Metodologie

## Charakter výzkumu

Výzkum byl prováděn anketou na internetu v období od 12. do 29. prosince 2005. O účast v šetření byli přímo generálním ředitelem ČSOB, Ing. Pavlem Kavánkem, požádáni členové Parlamentu ČR a část klientů internetového bankovníctví ČSOB. Další respondenti se do výzkumu zapojili prostřednictvím portálu internetového bankovníctví ČSOB a portálu iDNES. Respondenti vyplňovali dotazník samostatně.

## Výběrový soubor

Celkem se výzkumu účastnilo 24 266 respondentů.

- a) klienti ČSOB (osloveni přímo a z portálu internetového bankovníctví)  
– 18 169 osob
- b) respondenti z iDNES, kteří uvedli, že jsou klienty ČSOB – 1699 osob
- c) respondenti z iDNES, kteří uvedli, že nejsou klienty ČSOB – 4377 osob
- d) členové Parlamentu ČR – 21 osob

## Dotazníkový systém

Průzkum byl proveden vlastním dotazovacím internetovým systémem agentury Donath-Burson-Marsteller, který umožňuje okamžité vytváření dotazníků a distribuci personalizovaných osobních žádostí o účast v průzkumu. Sběr dat a jejich zpracování bylo provedeno agenturou Donath-Burson-Marsteller na platformě MS SQL Server, Lotus Notes a MS Access a bylo vyhodnoceno RNDr. Ivanem Tomkem pomocí programů SPSS Base a MS Excel.

**Tato zpráva je určena k volnému šíření.**  
**© RNDr. Ivan Tomek, CSc., ČSOB, Donath-Burson-Marsteller**