



Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Ekonomická fakulta

Katedra aplikované matematiky a informatiky

Diplomová práce

Hodnocení studentských účtů

Vypracovala: Bc. Michaela Bednářová

Vedoucí práce: RNDr. Jana Klicnarová, Ph.D.

České Budějovice

2016

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Michaela BEDNÁŘOVÁ**
Osobní číslo: **E14693**
Studijní program: **N6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Účetnictví a finanční řízení podniku**
Název tématu: **Hodnocení studentských účtů**
Zadávací katedra: **Katedra aplikované matematiky a informatiky**

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

Náplní práce je teoreticky vyhodnotit studentské účty nabízené na trhu. Dále provést dotazníkové šetření o využívání studentských účtů samotnými studenty. Cílem práce je porovnat teoreticky dosažené výsledky a výsledky dotazníkového šetření.

Metodický postup:

1. Student se detailně seznámí s nabídkou studentských účtů na trhu.
2. Student se seznámí s metodami vícekriteriálního hodnocení variant vhodnými k analýze účtů.
3. Na základě získaných údajů a nastudovaných metod student provede vyhodnocení studentských účtů a řádně okomentuje dosažené závěry.
4. Student si navrhne a provede dotazníkové šetření mezi studenty, jehož cílem bude zmapovat jaké studentské účty studenti využívají a z jakých důvodů.
5. Student provede podrobné srovnání teoretických výsledků a výsledků dotazníkového šetření.

Rozsah grafických prací: **dle potřeby**

Rozsah pracovní zprávy: **50 - 60 stran**

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

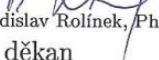
1. **Fotr, J., Dědina, J., & Hružová, H. (2003).** *Manažerské rozhodování*. 3. vyd. Praha: Ekopress.
2. **Friebelová, J., & Klicnarová, J. (2007).** *Rozhodovací modely pro ekonomy*. České Budějovice: Ekonomická fakulta, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích.
3. **Jablonský, J. (2002).** *Operační výzkum: kvantitativní modely pro ekonomické rozhodování*. Praha: Professional Publishing.
4. **Tzeng, G. H., & Huang, J. J. (2011).** *Multiple attribute decision making: methods and applications*. CRC Press.

Vedoucí diplomové práce: **RNDr. Jana Klicnarová, Ph.D.**

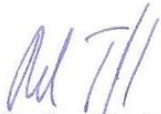
Katedra aplikované matematiky a informatiky

Datum zadání diplomové práce: **9. ledna 2015**

Termín odevzdání diplomové práce: **15. dubna 2016**


doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 13 (1)
370 05 České Budějovice


prof. RNDr. Pavel Tlustý, CSc.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 11. března 2015

Prohlášení k diplomové práci

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské/diplomové práce, a to - v nezkrácené podobě/v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Ekonomickou fakultou - elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací. Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

Datum

Podpis studenta

Poděkování

Děkuji vedoucí mé diplomové práce RNDr. Janě Klicnarové, Ph.D. za vedení a cenné metodické připomínky a rady při zpracování této práce.

Obsah

1. ÚVOD	3
2. LITERÁRNÍ REŠERŠE	4
2.1. VÍCEKRITERIÁLNÍ HODNOCENÍ VARIANT	4
2.2. ZÁKLADNÍ POJMY	4
2.3. METODY STANOVENÍ VAH KRITÉRIÍ	8
2.3.1. Metoda stejné důležitosti	9
2.3.2. Metoda pořadí	9
2.3.3. Metoda Fullerova trojúhelníku	9
2.3.4. Bodovací metoda	11
2.3.5. Saatyho metoda	11
2.3.6. Metoda postupného rozvrhu vah	12
2.4. METODY STANOVENÍ POŘADÍ VARIANT	12
2.4.1. Metody vyžadující aspirační úroveň kritérií	13
2.4.1.1. Konjunktivní a disjunktivní metoda	13
2.4.1.2. Metoda PRIAM	14
2.4.1.3. Metoda bazické varianty	14
2.4.2. Metody vyžadující ordinální informaci	14
2.4.2.1. Lexikografická metoda	14
2.4.3. Metody nevyžadující informace o preferenci kritérií	15
2.4.3.1. Metoda bodovací	15
2.4.3.2. Metoda pořadí	15
2.4.4. Metody požadující kardinální informaci o kritériích	16
2.4.4.1. Metoda váženého součtu	16
2.4.4.2. Metoda TOPSIS	17
2.5. BANKY A BANKOVNÍ SYSTÉM	18
2.5.1. Obchodní banky	18
2.5.2. Základní funkce bank	19
2.5.3. Platební styk	19
2.5.4. Nástroje platebního styku	20
2.5.4.1. Hotovostní platební styk	20

2.5.4.2. Bezhotovostní platební styk.....	21
2.5.5. Klientské bankovní účty.....	24
2.5.6. Běžný účet – základna platebního styku	24
2.5.6.1. Dokumentace ke zřízení běžného účtu	24
2.5.6.2. Smlouva o zřízení běžného účtu	25
2.5.6.3. Internetové bankovníctví	26
3. METODIKA.....	27
4. VLASTNÍ PRÁCE.....	30
4.1. CHARAKTERISTIKA OSOBNÍCH ÚČTŮ PRO MLADISTVÉ	30
4.2. CHARAKTERISTIKA OSOBNÍCH ÚČTŮ NEJEN PRO MLADISTVÉ.....	32
4.3. DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ MEZI STUDENTY	33
4.3.1. Grafické zobrazení odpovědí dotazníkového šetření	34
4.3.2. Otevřené odpovědi dotazníkového šetření	44
4.4. KVANTITATIVNÍ HODNOCENÍ STUDENTSKÝCH ÚČTŮ.....	46
4.4.1. Stanovení hodnotících kritérií	47
4.4.2. Stanovení vah kritérií	48
4.4.3. Stanovení pořadí výhodnosti studentských účtů	51
4.4.4. Vyhodnocení pořadí pro jednotlivé studenty	56
4.4.4.1. Vyhodnocení pro „MODELOVÉHO STUDENTA“	57
4.4.4.2. Vyhodnocení pro STUDENTA A.....	59
4.4.4.3. Vyhodnocení pro STUDENTA B.....	60
4.4.4.4. Vyhodnocení pro STUDENTA C	62
4.4.5. Výsledné pořadí výhodnosti bank, diskuse	64
5. ZÁVĚR	66
SUMMARY	68
PŘEHLED POUŽITÉ LITERATURY.....	69
SEZNAM GRAFŮ	73
SEZNAM TABULEK.....	73
SEZNAM PŘÍLOH.....	74
SEZNAM ZKRATEK	75

1. Úvod

Náplní této práce je vyhodnocení pořadí výhodnosti studentských účtů nabízených bankami na tuzemském bankovním trhu, a to jak teoreticky, tak s využitím kvantitativních metod.

Protože oblast bankovníctví je v dnešní době už součástí života téměř každého z nás, ať už při hospodaření s penězi v nízkém věku, v období dospívání, nebo při podnikání, je toto téma velice často diskutované. S rostoucím počtem bankovních institucí, které svými marketingovými technikami lákají nové klienty, roste samozřejmě i množství nabízených produktů a služeb. Téma diplomové práce, *Hodnocení studentských účtů*, bylo zvoleno především proto, že stále aktuální otázkou každého studenta je, u jaké banky si má zřídit svůj osobní účet. Právě z tohoto důvodu bylo jako cíl práce stanoveno souhrnné zmapování aktuální nabídky studentských produktů na tuzemském trhu a stanovení pořadí jejich výhodnosti. Z pestré nabídky produktů pro mladistvé jistě každý student vybírá především takové konto, které pro něj nebude finančně náročné, bude poskytovat potřebné služby, případně slevy nebo jiné speciální výhody. Pomocí matematických metod proto budou v této práci vyhodnoceny jednak jedny z největších a klientsky nejvíce využívaných bank, ale zároveň i ty, které patří k nejmladším.

V první kapitole této diplomové práce budou nejdříve vysvětleny základní pojmy, se kterými se obvykle setkáváme při práci s metodami vícekriteriálního hodnocení. Budou zmíněny i jejich podstatné vlastnosti nebo způsoby dělení. Další úsek teoretické části práce bude věnován popisu jednotlivých metod stanovení vah kritérií, stejně tak jako metodám stanovení pořadí variant a jejich výhodám a nevýhodám. V neposlední řadě budou zmíněny i zásadní informace o bankách a bankovních účtech. Další kapitola bude pojednávat o metodickém postupu při praktické aplikaci vybraných metod vhodných pro analyzování studentských účtů. V neposlední řadě bude popsána i vlastní práce a v jejím závěru bude pro vybrané studenty vyhodnoceno a doporučeno pořadí jednotlivých bankovních účtů, od nejvýhodnějšího až po nejméně výhodný, v závislosti na konkrétních preferencích každého z vybraných studentů.

2. Literární rešerše

2.1. Vícekriteriální hodnocení variant

Dnešní moderní svět, ať už v profesním nebo osobním životě, nás velmi často staví do situace, kdy při každodenním rozhodování musíme brát v potaz více než pouze jedno rozhodovací kritérium. Pomocí metod vícekriteriálního hodnocení hledáme optimální volbu z hlediska konečného počtu variant při daných kritériích. Volba správné varianty, ale není jednoduchý proces, jelikož musíme pracovat právě s několika hodnotícími kritérii najednou. Tato kritéria mohou mít kvalitativní charakter, tj. slovní vyjádření, ale častěji bývají vyjádřena kvantitativně (tj. číselné vyjádření). Zadaná kritéria dále mohou být maximalizační i minimalizační (požadujeme, aby zakoupený výrobek dosahoval maximálního výkonu, za minimální cenu), mohou být i navzájem konfliktní. Výsledkem je ovšem vždy optimální varianta, která splňuje zadaná kritéria. (Friebelová & Klicnarová, 2007; Fotr, Dědina & Hružová, 2003)

2.2. Základní pojmy

Jak uvádí Frieblová a Klicnarová (2007), Jablonský (2007) nebo Šubrt a kol. (2011) ve svých publikacích, je v úlohách vícekriteriální analýzy stanovena konečná množina m variant (v tomto případě to bude nabídka studentských účtů tuzemskými bankami), které jsou hodnoceny podle n kritérií. Dále popisují postup následného rozhodnutí a výběr jedné nebo několika možností z množiny všech přípustných variant podle toho, která je dle daných kritérií hodnocena nejlépe.

Varianty

Varianty, nebo-li alternativy, jsou konkrétním předmětem vlastního rozhodování, při kterém je hodnotíme podle jednotlivých kritérií. Nyní definuji některé z nich:

- *Dominovaná varianta* – je taková varianta, ke které v zadané množině existuje stejná a zároveň alespoň v jednom kritériu lepší varianta. Nikdy ji nelze vybrat jako kompromisní variantu.

- *Nedominovaná varianta* – není dominovaná žádnou další variantou, můžeme ji nazývat též efektivní nebo paretoovská. V zadané množině neexistuje žádná varianta, která je alespoň v jednom kritériu lepší.
- *Optimální varianta* – je taková varianta, která je doporučena pro závěrečný výběr.
- *Ideální varianta* – je taková varianta, která dosahuje nejlepších hodnot ve všech hodnocených kritériích současně. Je hypotetická.
- *Bazální varianta* – dosahuje ve všech hodnocených kritériích současně nejhorších hodnot. Je protikladem varianty ideální. Obvykle neexistuje, byla by dominovaná všemi ostatními variantami. Takové varianty ze souboru vyřazujeme.
- *Kompromisní varianta* – existuje několik metod, jak stanovit kompromisní variantu. Je doporučována jako jediná nedominovaná varianta k řešení problému a víme, že pokud jsme našli přípustné řešení, potom existuje i kompromisní řešení. Může být definována i jako varianta s nejmenší vzdáleností od ideální varianty. Pokud je nutné z několika nedominovaných variant v množině vybrat pouze jednu, je nutné zvolit kompromisní variantu.

Základní vlastnosti kompromisní varianty

Pro správný výběr kompromisní varianty je nutné uvést několik požadavků, které by měly být splněny a dodrženy při výběru nejvhodnější varianty. Fiala, Jablonský & Maňas (1994), Friebeľová a Klicnarová (2007) a Klicnarová (2013) ve svých publikacích zmiňují tyto:

- *Nedominovanost* – veškeré varianty označené jako kompromisní musí být nedominované.
- *Determinovanost* – při použití jakékoli metody vícekritériálního hodnocení variant je požadováno, aby byla nejméně jedna varianta označena jako kompromisní.
- *Jednoznačnost* – zvolený postup by měl dávat jednoznačný výsledek a označit jednu variantu jako kompromisní.
- *Nezávislost vzhledem k pořadí kritérií a variant* – tato vlastnost vyjadřuje fakt, že sled variant či kritérií pro nás v analýze nemá žádný význam

a změna v jejich pořadí by neměla nijak ovlivňovat volbu výsledné kompromisní varianty.

- *Invariance vzhledem ke změně jednotek kritériálních hodnot* – jakákoliv početní operace shodná pro všechny hodnoty kritérií nesmí změnit množinu variant vybraných jako kompromisní.
- *Nezávislost na totožných hodnotách téhož kritéria* – předpokládá, že pokud přidáme sloupec s novým kritériem, které má pro všechny varianty přibližně stejné hodnoty, nebo naopak tento sloupec odstraníme, nijak tím neovlivníme rozlišení nebo porovnání variant.
- *Invariance vůči přidaným dominovaným variantám* – platí, že pokud bychom přidali do množiny variant novou nekompromisní variantu, vybraná množina kompromisních variant by měla zůstat nezměněná.
- *Spravedlivost* – použitím metod vícekritériálního hodnocení, můžeme jako kompromisní řešení zvolit každé, které je nedominované.

Kritéria

Podmínky, za kterých jsou jednotlivé varianty ve vybrané množině posuzovány, nazýváme kritéria. Pokud lze jednotlivá kritéria kvantifikovat, údaje zachycujeme do tzv. kritériální matice. Je nutné zachytit veškerá hlediska výběru a přitom dbát na nezávislost jednotlivých kritérií a jejich celkovou přehlednost. Pokud nelze všechna kritéria kvantifikovat, tvoříme spíše tzv. kritériální tabulku, která může obsahovat jak číselné, tak slovní posouzení variant. (Köksalan & Zionts, 2001)

Kritériální matice $Y = (y_{ij})$ - jednotlivé prvky matice zachycují hodnocení i -té varianty podle j -tého kritéria. Do řádků zaznamenáváme varianty a sloupce odpovídají jednotlivým kritériím.

Dělení kritérií podle různých hledisek:

Podle povahy

- *Maximalizační kritéria* – toto kritérium hodnotíme z hlediska nejvyšší hodnoty. Je nazývané též jako výnosové.
- *Minimalizační kritéria* – podle tohoto kritéria jsou nejlepší ty varianty, které mají nejnižší hodnoty. Je opakem maximalizačního kritéria.

Šubrt a kol. (2011) ve své literatuře například doporučují převést před samotným hodnocením veškerá kritéria na jeden stejný typ, a to buď minimalizační, nebo častěji maximalizační. Jsou používané dva typy převodu. Jedním z nich je například pronásobení celého sloupce matice hodnotou -1, což může následně činit problémy se správnou interpretací nového kritéria. Proto můžeme použít i přepočtení hodnot, které nám při převodu minimalizačního na maximalizační kritérium budou vyjadřovat zlepšení vůči nejhorší kritériální hodnotě. Ale bohužel ani tento způsob transformace povahy kritéria není možné vždy použít, protože může způsobit zásadní ovlivnění výsledku celé analýzy.

Podle kvantifikovatelnosti

- *Kvantitativní kritéria* – nazývaná též jako objektivní kritéria, jsou objektivně zjištěitelné a měřitelné údaje.
- *Kvalitativní kritéria* – často definována jako subjektivní kritéria, jelikož se jedná o subjektivní hodnoty odhadnuté uživatelem. Nelze je objektivně změřit a bývají hodnoceny slovně, proto se v takových případech využívají různé metody relativního hodnocení variant nebo bodovací stupnice.

Preference kritéria

Preference kritéria vyjadřuje výjimečnost určitého kritéria oproti ostatním kritériím. Je často dána subjektivním rozhodnutím analytika a patří asi k nejobtížnějšímu úkolu pro samotného rozhodovatele. Preference bývá vyjádřena různými způsoby, při kterých se podle Šubrt a kol. (2011), a Friebeľová a Klicnarové (2007) stanovuje například:

- *Aspirační úroveň kritéria* (kvalitativní, nebo kvantitativní informace, které by mělo být přinejmenším dosaženo – udává, pouze čeho má být dosaženo, ne, které kritérium je nejdůležitější),
- *Pořadí kritérií* (vyjadřuje seřazení jednotlivých kritérií od nejvíce důležitého po nejméně důležité, neříká ale, kolikrát je jedno kritérium důležitější než jiné),
- *Váhy kritérií* (váhy mohou být hodnoty z intervalu (0;1) a vyjadřují, kolikrát může být jedno kritérium důležitější než druhé),

- *Kompensace kritériálních hodnot* (kompensací vyrovnáváme jednotlivé kritériální hodnoty, je tedy vyjádřena mírou substituce),
- *V některých analýzách není preference známa vůbec.*

2.3. Metody stanovení vah kritérií

Metody vícekritériálního hodnocení většinou vyžadují vyjádření důležitosti jednotlivých kritérií například podle toho, jaký význam mají pro rozhodovatele. Čím důležitější kritérium je, tím větší je i jeho váha. Z důvodu nedostatku informací přímo od uživatele, může být někdy stanovení vah kritérií velmi obtížné. Existují ovšem jednoduché metody, na základě kterých můžeme dnes odhady vah provádět. Jejich volba je ale subjektivní.

Váhy numericky odlišují jednotlivá kritéria z hlediska jejich důležitosti a je nutné, aby váhy byly označovány nezápornými čísly a jejich součet byl roven jedné. Z důvodu srovnatelnosti vah kritérií, které mohly být vypočítány různými metodami, je nutné převést váhy do normovaného tvaru. Pro znormování můžeme použít následující vztah

$$\omega_j = \frac{v_j}{\sum_{k=1}^n v_k}, j = 1, 2, \dots, n. \quad (1)$$

kde:

v_j - váha kritéria K_j ; ω_j - normované váhy; $j=1, 2, \dots, n$, kde n je množství všech zvažovaných kritérií. (Friebeľová & Klicnarová, 2007; Fiala, Jablonský & Maňas, 1994; Šubrt & kol., 2011)

Metody, pomocí kterých stanovujeme váhy kritérií, můžeme mimo jiné dělit podle druhu informace, kterou máme k dispozici:

- ***Nelze určit preference, žádná informace*** – neexistuje žádná informace o preferencích kritérií. V takovém případě je každému kritériu přiřazena stejná váha.
- ***Nominální informace o kritériích*** – vyjadřuje se pomocí aspiračních úrovní, které zachycují nejhorší možné hodnoty, při kterých ještě může být daná varianta akceptována. Jiné varianty jsou neakceptovatelné.
- ***Ordinální informace o kritériích*** – tato informace vyjadřuje pouze pořadí kritérií podle jejich relevantnosti. Řadí varianty od nejlepší až po nejhůře

hodnocenou. Ordinální informace o kritériích je vyžadována například v metodě pořadí a Fullerově metodě.

- **Kardinální informace o kritériích** – dává nám informaci o tom, o kolik, nebo jak moc jsou jednotlivá hodnocení od sebe vzdálená. Na tomto principu počítáme například bodovací, nebo Saatyho metodu. (Šubrt & kol., 2011)

2.3.1. Metoda stejné důležitosti

Tato metoda je využívána v situaci, kdy od zadavatele nemůžeme získat žádnou informaci o jeho preferenci kritérií, nebo se sám není schopný rozhodnout. V takovém případě přiřazujeme všem kritériím stejnou váhu v poměru $\frac{1}{n}$, kde n vyjadřuje počet všech kritérií. (Friebelová & Klicnarová, 2007)

2.3.2. Metoda pořadí

Vymezení pořadí kritérií podle důležitosti je podmíněno pouze znalostí ordinální informace. Řadíme zde kritéria od nejvíce důležitého po nejméně důležité (tj. potřebujeme znát pořadí, ve kterém zadavatel preferuje jednotlivá kritéria). Nejvýznamnějšímu kritériu je přiřazeno n bodů (tj. celkový počet kritérií), druhému nejvýznamnějšímu přiřazujeme $n-1$ bodů, atd. Nejméně významné kritérium poté dostane 1 bod. Váhu pro jednotlivá kritéria následně určíme součtem bodů, kterým vydělíme jednotlivé přidělené body. (Šubrt & kol., 2011; Fiala, Jablonský & Maňas, 1994)

Poté pro výpočet normované váhy kritéria K_j s vahou v_j můžeme podle Friebelové a Klicnarové (2007) použít vzorec:

$$w_j = \frac{v_j}{1+2+\dots+n} = \frac{v_j}{\frac{n(n+1)}{2}}, j = 1, 2, \dots, n. \quad (2)$$

2.3.3. Metoda Fullerova trojúhelníku

Fullerovu metodu podle Šubrta a kol. (2011) využíváme v případě, kdy není snadné určit a obodovat preference například z důvodu velkého počtu kritérií. Metoda je obdobou bodovací metody, při které je ovšem dostačující rozhodnutí o důležitosti pouze mezi dvěma kritérii. Zadavatel postupně porovnává každý pár kritérií mezi sebou

(ovšem každý pouze jednou), a z nich vybírá a kroužkuje právě to kritérium, které je pro něho významnější. Přiděluje mu tak bod. Takové srovnání se provádí v tzv. Fullerově trojúhelníku, kde závěrem uděláme sumu bodů přidělených jednotlivým kritériím a znormováním podle následujícího vzorce pak můžeme získat váhy

$$w_j = \frac{f_j}{\frac{n(n-1)}{2}}, j = 1, 2, \dots, n. \quad (3)$$

Kde w_j je normovaná váha, j vyjadřuje počet zakroužkovaných čísel kritéria a f_j je počet preferencí při n počtu porovnávaných kritérií.

Tabulka 1: Schéma Fullerova trojúhelníku

<i>1</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	...	<i>1</i>
<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	...	<i>n</i>
	<i>2</i>	<i>2</i>		<i>2</i>
	<i>3</i>	<i>4</i>	...	<i>n</i>
			...	
		<i>n - 2</i>	<i>n - 2</i>	
		<i>n - 1</i>	<i>n</i>	
			<i>n - 1</i>	
				<i>n</i>

Zdroj: Friebelov8 & Klicnarová (2007)

Jak zmiňují Fiala, Jablonský a Maňas (1994) ve své publikaci, mezi výhody této metody patří například jednoduchost požadované informace od zadavatele. V některých případech je možné připustit i stejnou důležitost dvou kritérií, kterým ale následně přiřazujeme hodnocení po půl bodě.

Nevýhodou této metody pro výpočet vah kritérií naopak je, že hodnota pro nejméně důležité kritérium v trojúhelníku může být rovna nule, a tím i hodnota váhy kritéria bude vycházet nula. Aby se tak nestalo a mohli jsme vyloučit nulové váhy, využijeme modifikované Fullerovy metody. Postupujeme tak, že každému kritériu postupně navyšujeme počet sečtených bodů o jednotku a jmenovatel ve vzorci navyšujeme o n . Výpočet normované váhy, při modifikaci, by poté vypadal následovně:

$$w_j = \frac{f_j}{\frac{n(n-1)}{2} + n}, j = 1, 2, \dots, n. \quad (4)$$

2.3.4. Bodovací metoda

Metoda předpokládá, že uživatel je ochoten a schopen stanovit pořadí kritérií podle jejich důležitosti a zároveň i vyjádřit poměr důležitosti mezi všemi dvojicemi kritérií. Stanovuje tedy váhy na základě kardinální informace o preferencích kritérií.

Rozhodovatel přiřadí všem kritériím daný počet bodů podle zvolené stupnice na základě toho, jaký význam pro něj jednotlivá kritéria mají. Čím důležitější kritérium je, tím vyšší je jeho bodové hodnocení. Lze využívat i desetinná čísla a přiřazovat stejné hodnoty více kritériím zároveň. Výpočet vah lze provádět stejně jako u metody pořadí, podle vzorce (1). (Fotr, Dědina & Hružová, 2003; Friebeľová & Klicnarová, 2007; Fiala, Jablonský & Maňas, 1994)

2.3.5. Saatyho metoda

Saatyho metoda, často nazývaná také jako metoda kvantitativního párového srovnání kritérií, lze rozdělit do dvou kroků. Prvním krokem je zjištění preferenčních vztahů dvojic kritérií seřazených v tabulce, která má v řádcích i sloupcích zaznamenaná kritéria ve shodném pořadí. Důležitým krokem je také určení velikosti jednotlivých preferencí, které se vyjadřují určitým počtem bodů z dané devítibodové stupnice. K takovému určení existuje Saatyem doporučená bodová stupnice zobrazená v tabulce 2:

Tabulka 2: Saatyem doporučená bodová stupnice

Počet bodů	Slovní vyjádření preferencí
1	Kritéria jsou stejně významná
3	První kritérium je slabě významnější než druhé
5	První kritérium je silně významnější než druhé
7	První kritérium je velmi silně významnější než druhé
9	První kritérium je absolutně významnější než druhé

Zdroj: Fotr, Dědina & Hružová (2003)

Pro hodnocení lze využívat i mezistupně (tj. hodnoty 2, 4, 6, 8). Porovnáváme tedy každou dvojici kritérií, velikost jejich preferencí a výslednou hodnotu zapisujeme do tzv. Saatyho matice S .

2.3.6. Metoda postupného rozvrhu vah

Při hodnocení jsou na soubor kritérií kladeny různé nároky a požadavky. Respektování tohoto faktu pak znamená pro rozhodovatele větší počet kritérií. Právě při velkém počtu kritérií, kdy jejich počet přesahuje cca deset, může být velice obtížné určit váhy všech těchto kritérií pomocí některé z již zmíněných metod výše.

V takové situaci proto využíváme tzv. strom kritérií. Seskupíme soubor kritérií do dílčích skupin podle jejich příbuznosti a věcné náplně. Váhy skupin kritérií poté určujeme podle Fotra (2003) následujícím způsobem:

- a) pomocí již zmíněných metod stanovení vah vypočítáme normované váhy jednotlivých skupin kritérií, přičemž součet vah je roven jedné,
- b) stejným postupem vypočítáme i normované váhy pro každé kritérium v jednotlivých skupinách zvlášť. Váhy musí být opět v rámci každé skupiny dohromady rovny jedné,
- c) pronásobením vah skupin kritérií s vahami jednotlivých kritérií v rámci každé skupiny vypočítáme hledané normované váhy kritérií.

Metody vícekritériálního hodnocení variant patří k velice subjektivním a kromě výběru metody, i závislým na postoji rozhodovatele. Je tudíž doporučováno analyzovat jednotlivé soubory vyžitím různých metod a do zkoumání zapojit více hodnotitelů a vypočítané hodnoty závěrem zprůměrovat.

2.4. Metody stanovení pořadí variant

Jak zmiňuje Jablonský (2007), metody vícekritériálního hodnocení variant jsou založené na různých principech. Je jich velké množství s různou obtížností výpočtů a přístupem k pojmu kompromisní varianta. Cílem je vždy stanovení pořadí jednotlivých variant na základě zvolených kritérií. Následné výpočty jsou poté subjektivní z hlediska výběru metody a názorů rozhodovatele. Metody výběru kompromisních variant rozděluje ve své literatuře Šubrt a kol. (2011) podle typu informace, kterou vyžadují.

2.4.1. Metody vyžadující aspirační úrovně kritérií

Pomocí aspirační úrovně se v takových metodách vyjadřují informace o důležitosti kritérií. Porovnáváme kriteriální hodnoty všech variant s aspiračními úrovněmi jednotlivých kritérií. Pomocí konjunktivních a disjunktivních metod nastavuje Šubrt a kol. (2011) stejně jako Faltová Leitmanová, Klufová, Friebeľová a Klicnarová (2012) tzv. aspirační úrovně, podle kterých poté rozdělíme varianty obvykle na dvě skupiny: tj. na varianty neefektivní, nebo-li „neakceptovatelné“ (dosahují hoších hodnot kritérií, než jsou přípustné meze) a na varianty efektivní, nebo-li „akceptovatelné“ (varianty dosahují lepších kriteriálních hodnot).

2.4.1.1. Konjunktivní a disjunktivní metoda

U těchto metod předpokládáme, že známe aspirační úrovně všech kritérií (tzn. splňují požadované podmínky) a kardinální ohodnocení jednotlivých variant podle stanovených kritérií. Pomocí aspirační úrovně pak dělíme varianty na akceptovatelné a neakceptovatelné. Prostřednictvím takových metod spíše odstraňujeme nevhodné varianty a následné vyhodnocení provádíme pomocí jiných.

Konjunktivní metoda připouští pouze varianty, které splňují všechny aspirační úrovně, tedy hodnocené varianty jsou ve všech kritériích lepší, nebo stejné jako je zvolená aspirační úroveň. Matematicky si tuto podmínku můžeme zapsat následovně:

$$M = \{A_i | y_{ij} \geq z_j, \forall j \in 1, 2, \dots, n\}, \quad (5)$$

kde ze všech možných alternativ A_i , při předpokladu maximalizačních kritérií, najdeme ve vybrané množině M efektivních variant ty, které mají větší, nebo alespoň stejnou hodnotu jako předem stanovená aspirační úroveň z_j a naopak.

Disjunktivní metoda připouští všechny varianty za podmínky, že splňují nejméně jeden požadavek. Potom v případě maximalizačních kritérií můžeme matematicky podmínku zapsat takto:

$$M = \{A_i | \exists j \in 1, 2, \dots, n, y_{ij} \geq z_j\}, \quad (6)$$

přičemž ze všech možných alternativ A_i vybereme v množině M ty varianty, které dosahují alespoň z jednoho hodnoceného hlediska hodnoty předem stanovené aspirační

úrovně. zj. (Šubrt & kol., 2011; Faltová Leitmanová, Klufová, Friebeľová & Klicnarová, 2012)

2.4.1.2. Metoda PRIAM

Metoda PRIAM (Programme utilisatnt l'Intelligence Artificiele en multicritere) vychází z postupného analyzování množiny variant v několika krocích tak, aby bylo nalezeno jedno výsledné nedominované řešení. Je nutné znát hodnocení variant na základě jednotlivých kritérií a jako přijatelná varianta je následně vybrána ta, která se od aspiračních úrovní kritérií vzdaluje nejméně. Metoda často využívá, už podle názvu, principy umělé inteligence a interaktivní procedury. (Fiala, Jablonský & Mañas, 1994)

2.4.1.3. Metoda bazické varianty

Za bazickou, nebo také standartní variantu tato metoda považuje takovou variantu, která může být chápána dvojím způsobem. Buď je to varianta, která má nejlepší hodnoty kritérií z vybraného souboru variant, nebo varianta, která dosahuje pro jednotlivá kritéria právě předem stanovených hodnot. Rozlišujeme hodnocení variant podle kritérií nákladového nebo výnosového typu. (Fotr, 2003)

2.4.2. Metody vyžadující ordinální informaci

Metody, které pracují s ordinální informací o kritériích nebo variantách předpokládají znalost pořadí kritérií podle významnosti a pořadí variant na základě jednotlivých kritérií. Mezi nejpoužívanější z metod patří metoda lexikografická. Jako další zástupce této skupiny můžeme zmínit metodu permutační a metodu ORESTE, kterými se ale v této práci nebudeme zabývat. (Fiala, Jablonský & Mañas, 1994; Šubrt & kol., 2011)

2.4.2.1. Lexikografická metoda

Metoda je řazena mezi jednodušší postupy. Postupně hodnotí varianty na základě důležitosti jednotlivých kritérií, a to od nejdůležitějšího po nejméně důležité. Předpokládá totiž, že výběr kompromisní varianty je nejvíce ovlivněn nejvýznamnějším kritériem. Pokud existuje několik variant se stejným hodnocením podle nejvýznamnějšího kritéria, přistupujeme k hodnocení těchto variant podle druhého nejvýznamnějšího kritéria, atd. Metoda je podle Friebeľové a Klicnarové (2007) často

přirovnávána ke hledání ve slovníku. Její nevýhodou je ovšem fakt, že na úkor nejdůležitějšího kritéria nezohledňuje hodnoty v kritériích ostatních.

2.4.3. Metody nevyžadující informace o preferenci kritérií

V případě, že budeme pracovat s modelem, který bude definován pouze pomocí preferencí variant na základě jednotlivých kritérií, a nebudou známy konkrétní preference kritérií, potom lze pro výběr kompromisní varianty využít bodovací metodu nebo metodu pořadí.

2.4.3.1. Metoda bodovací

Bodovací metoda je založena na kardinální informaci o preferencích variant na základě jednotlivých kritérií. Výsledkem je tedy opět kardinální informace o preferenci.

Rozhodovatel přiřazuje každému prvku rozhodovací matice konkrétní počet bodů ze zvolené stupnice (například 0-10) tak, že větší počet bodů je přiřazen lepší hodnotě kritéria. Body přiřazované hodnotám kritérií musí být pro všechna kritéria rozdělena stejným způsobem. Takto získanou kriteriální matici znormujeme, pronásobíme vahami a následně provedeme součet vážených bodů udělených jednotlivým variantám. (Šubrt & kol., 2011)

2.4.3.2. Metoda pořadí

Tato metoda postupně přiřazuje, na základě všech kritérií, pořadí jednotlivým variantám. K analyzování dat pomocí této metody využíváme pouze ordinální informace, čímž bohužel ztrácíme informaci o správném výsledku v případě, že máme k dispozici i kardinální hodnocení.

Základním principem je převedení kriteriální matice na matici pořadí se zohledněním hodnot všech variant podle všech kritérií. Nejprve zadavatel sestaví sled variant pro každé kritérium. Principem, kterým jsme určovali váhy metodou pořadí, nyní najdeme prvky kriteriální matice, ze které odvodíme kriteriální matici váženou. Prvky matice získáme vynásobením prvků původní matice s odpovídajícími vahami.

Pořadí variant následně určíme podle velikosti součtů jednotlivých řádků matice, kde optimální varianta bude ta s nejvyšším součtem. (Friebeľová & Klicnarová, 2007)

2.4.4. Metody požadující kardinální informaci o kritériích

K použití metody váženého součtu, nebo například metody AHP a TOPSIS je vyžadována kardinální informace. Takovou informaci rozumíme v našem případě například údaje o kritériích formou vah a údaje o variantách formou kritériální matice. Metody vyžadující kardinální informaci můžeme dělit podle principu výpočtu. Existují metody založené na maximalizaci užítku, minimalizaci vzdálenosti od ideální varianty, nebo na výpočtu podle preferenční relace. (Fiala, Jablonský & Maňas, 1994)

2.4.4.1. Metoda váženého součtu

Také označována jako metoda WSA (Weighted Sum Approach) vychází z principu maximalizace užítku, ale podle Jablonského (2007) je založena pouze na sestavení lineární funkce užítku na škále v rozmezí 0 až 1. Tzn., že každé hodnotě kritéria přiřazujeme její užitek a vytváříme tak užítkovou funkci pro variantu. Potom nejlepší varianta podle určitého kritéria bude mít užitek 1, nejhorší varianta bude mít užitek 0 a užitek ostatních variant bude v rozmezí intervalu (0; 1). Fiala (2013) označuje tuto metodu také jako speciální případ metody funkce užítku.

Pro výpočet užítku u_{ij} pro hodnotu y_{ij} použijeme následující vztah:

$$u_{ij} = \frac{y_{ij} - d_j}{h_j - d_j}; i = 1, 2, \dots, m; j = 1, 2, \dots, n, \quad (7)$$

Kde d_j je nejhorší hodnota j -tého kritéria, a h_j je nejlepší hodnota kritéria. Takto získáme matici hodnot užítku z i -té varianty podle j -tého kritéria. Přičemž celkový užitek varianty následně vyjádříme jako vážený součet hodnot dílčích funkcí užítku podle vztahu:

$$u(A_i) = \sum_{j=1}^n w_j * u_{ij}, \quad (8)$$

kde $u(A_i)$ rozumíme jako hodnotu jednotlivých variant a w_j jsou normované váhy jednotlivých kritérií. Varianty poté uspořádáme sestupně na základě vypočtených hodnot $u(A_i)$. (Friebeľová & Klicnarová, 2007)

2.4.4.2. Metoda TOPSIS

Metoda TOPSIS je podle Jablonského (2007), ale i Tzeng-Huanga (2011) založena na minimalizaci vzdálenosti od ideální, neboli euklidovské varianty. Tzn., vybereme tu variantu, která je nejbližší ideální variantě a zároveň nejdále od bazální varianty. Předpokládáme všechna kritéria maximalizačního typu a minimalizační kritéria transformujeme na maximalizační. Jak dále postupovat při výběru metody TOPSIS popisuje například Šubrt a kol. (2011) v několika krocích:

- 1) Konstrukce normalizované kriteriální matice $R = (r_{ij})$ podle vzorce:

$$r_{ij} = \frac{y_{ij}}{\sqrt{\sum_{i=1}^m y_{ij}^2}}; i = 1, 2, \dots, m; j = 1, 2, \dots, n. \quad (9)$$

- 2) Výpočet normalizované vážené kriteriální matice $Z = (z_{ij})$ pronásobením sloupce matice R s váhou odpovídajícího kritéria dle vztahu:

$$z_{ij} = w_j * r_{ij}. \quad (10)$$

- 3) Výběr ideální (h_1, \dots, h_n) a bazální (d_1, \dots, d_n) varianty z normalizované matice Z , přičemž

$$h_j = \max z_{ij}; j = 1, 2, \dots, n, \quad (11)$$

$$d_j = \min z_{ij}; j = 1, 2, \dots, n. \quad (12)$$

- 4) Výpočet vzdálenosti jednotlivých variant od ideální varianty:

$$d_i^+ = \sqrt{\sum_{j=1}^n (z_{ij} - h_j)^2}; i = 1, 2, \dots, m. \quad (13)$$

- 5) Výpočet vzdálenosti jednotlivých variant od bazální varianty:

$$d_i^- = \sqrt{\sum_{j=1}^n (z_{ij} - d_j)^2}; i = 1, 2, \dots, m. \quad (14)$$

- 6) Výpočet relativních ukazatelů vzdálenosti jednotlivých variant od bazální varianty:

$$c_i = \frac{d_i^-}{d_i^+ + d_i^-}; i = 1, 2, \dots, m. \quad (15)$$

Závěrem jednotlivé varianty řadíme podle hodnot c_i sestupně.

2.5. Banky a bankovní systém

Bankovní systém je souhrn všech bank působících v určitém státě, jejich vzájemných vztahů a vztahů k okolí. Je vymezen ekonomickým prostředím a právním systémem, dále pak tradicemi, měnovou stabilitou, směnitelností měny atd.

Národní bankovní soustavu, nebo-li bankovní systém, můžeme na základě uvedených faktorů dělit podle různých hledisek. Klasifikace jednotlivých systémů ale vychází především z hlediska, jaké bankovní produkty jednotlivé banky nabízejí, nebo provádějí. Nejčastěji používané členění je podle makroekonomických a mikroekonomických funkcí, kdy můžeme hovořit o jednostupňovém a dvoustupňovém bankovním systému. Pokud v tržním hospodářství existuje dvoustupňová bankovní soustava, vycházíme z oddělení makroekonomické funkce, kterou zabezpečuje centrální banka a mikroekonomické funkce, kterou zajišťují komerční banky. Hlavním cílem centrální banky předpokládáme zajišťování měnové stability, zatímco komerční banky provádějí podnikání na ziskovém principu. Dále můžeme bankovní systém členit například podle oprávnění bank k provádění bankovních obchodů na univerzální a specializované. Je ovšem třeba si uvědomit, že takové členění může být pouze obecné a ne zcela odráží reálně existující bankovní systém. Existuje několik dalších hledisek a přístupů, které zpřesňují a prohlubují členění bankovních systémů, avšak pro tuto práci nám postačí členění obecné. (Dvořák, 1999; Šenkýřová & kol., 1997)

2.5.1. Obchodní banky

Obchodní banka je podnikatelský subjekt, který má ovšem řadu specifických rysů ve srovnání s jinými podniky v různých odvětvích ekonomiky. Tyto rysy vyplývají z bankovní podstaty jako obchodníka se svěřenými penězi. Podle Zákona o bankách (1992) můžeme tedy obchodní banku charakterizovat následovně: „*Obchodní banka je právnická osoba se sídlem v České republice založená jako akciová společnost, která přijímá vklady od veřejnosti, poskytuje úvěry a k výkonu těchto činností má povolení působit jako banka.*“ Zákonem je jednoznačně vymezeno kdy můžeme, nebo nemůžeme ekonomický subjekt považovat za banku.

Podle typu vlastní nosné klientely se banka dále může specializovat na některé činnosti, není však její povinností provozovat všechny činnosti. Mezi aktivity banky může patřit například investování do CP na vlastní účet, platební styk a zúčtování, obstarávání inkasa, vydávání platebních prostředků (např. platebních karet, šeků), aj. Dále lze banky dělit podle řady kritérií, z nichž jedním je například typ bankovní licence, nebo typ klientely. Více viz., Bertošek, Felbergová a Jaroš, (1996).

2.5.2. Základní funkce bank

Funkce bank je primárně vymezena ekonomickým systémem dané země. V moderních tržních ekonomikách plní banky celou řadu různých funkcí. Za standartní funkce banky můžeme podle Dvořáka (1999) považovat finanční zprostředkování, emisi bezhotovostních peněz a provádění bezhotovostního platebního styku.

Finanční zprostředkování provádějí banky na ziskovém principu tak, že se snaží umisťovat získaný kapitál tam, kde přináší při určité míře rizika nejvyšší zhodnocení. Zabezpečují tímto přeliv kapitálu do oblastí a podniků, kde je jeho zhodnocení největší, a tím i neefektivnější. Transformace kapitálu spočívá v poskytování peněz od věřitelů dále dlužníkům, ale v jiných formách a s jinými charakteristikami.

Bezhotovostní peníze, nebo-li peníze v podobě zápisů na bankovních účtech, mohou emitovat i vytvářet banky. Jediná instituce emitující hotovostní peníze je centrální banka.

Jako třetí funkci bank můžeme zmínit *zprostředkování platebního styku*, protože jednou z primárních podmínek efektivní tržní ekonomiky je rychlé, levné a bezpečné provádění plateb mezi ekonomickými subjekty. V dnešní době, kdy bezhotovostní platební styk je převládající formou plateb mají banky nezastupitelnou roli i v mezinárodním měřítku. Vedou účty pro velký počet klientů a provádí vzájemné transakce na jejich účtech pouhými účetními převody nebo za pomoci jiných platebních instrumentů bez nutnosti hotovostních peněz.

2.5.3. Platební styk

Platební styk můžeme podle Schlossbergera a Soldánové (2008) charakterizovat jako vztah mezi plátcem a příjemcem, ke kterému dochází v určitých formách přímo, nebo je zprostředkován peněžním ústavem (tj. realizace platebního styku

prostřednictvím hotovostních a bezhotovostních toků peněžních prostředků mezi klienty). Banka tedy uskutečňuje takové operace, při kterých na příkaz svých klientů provádí ve prospěch či na vrub jejich bankovních účtů dané peněžní transakce nebo inkasa peněžních částek.

Platební styk můžeme členit na základě různých kritérií. Máče (2007) ve své publikaci uvádí následující kritéria:

- *Způsob placení* – při hotovostním platebním styku dochází mezi plátcem a příjemcem k přesunu peněz v hotovosti, zatímco v bezhotovostním dochází k úhradě pouze bezhotovostní operací na účtech plátců a příjemců u bank.
- *Teritorium* – podle sídla subjektů kritérium rozlišuje tuzemský, zahraniční a přeshraniční platební styk.
- *Lhůty k provedení* – rozeznáváme přednostní, nebo-li expresní platby a standardní platby v závislosti na rychlosti jejich provedení.
- *Náležitosti původních dokumentů* – pokud platba nemá vazbu na původní dokumenty, nazýváme ji hladkou platbou. Pokud existuje bezprostřední vazba, platba se nazývá dokumentární.
- *Vstupuje-li banka do závazku či nikoli* – na základě zapojení banky do realizace určitého platebního nástroje rozlišujeme závazkový a bezzávazkový platební styk.

2.5.4. Nástroje platebního styku

Nástrojem platebního styku můžeme rozumět druh instrumentu, na základě kterého banky a ostatní peněžní instituce zprostředkovávají na žádost klientů platební operace. Rychlost a přesnost provádění platebního styku dnes představuje mezi bankami velice důležitý prvek a konkurenceschopnost každé z nich. Platební styk je pro banky samotné zdrojem přímých a nepřímých výnosů. (Dvořák, 1999)

2.5.4.1. Hotovostní platební styk

Hotovostní platební styk patří do forem platebního styku, které probíhají prostřednictvím hotových peněz (tj. bankovek, mincí). Můžeme ho charakterizovat jako všechny hotovostní platby, které jsou uskutečňovány bankami, jinými právníckými,

či fyzickými osobami pro svou potřebu, nebo pro potřebu klientů. Hotovostní platební styk může být prováděn bez zprostředkování nějaké finanční instituce. Můžeme tedy říct, že k většině hotovostních plateb dochází mimo bankovní sféru. Mimo jiné je preferován především pro úhrady menších peněžních částek, nebo v případě pochybností o serióznosti partnerského subjektu. (Šenkýřová & kol., 1997)

Účastníky procesu oběhu hotovostních peněz mohou být například zákazníci, obchodníci, ale i komerční banky a centrální banka. Máče (2006) dále zmiňuje, že hotovostní platební styk vychází v ČR ze zákona č. 254/2004 Sb., o omezení plateb v hotovosti. Tento zákon stanovuje, že veškeré platby, jejichž výše překračuje částku 270 000 Kč, musí být provedeny bezhotovostní platbou (tj. platba provedená bezhotovostním převodem peněžních prostředků na území České republiky prostřednictvím finančního ústavu v domácí nebo zahraniční měně). Mezi formy hotovostního platebního styku patří: složení hotovosti ve prospěch účtu příjemce, poukázání peněžních prostředků z vlastního účtu k výplatě v hotovosti, šek, výběr hotovosti prostřednictvím výběrního lístku, bankovní platební karta, poštovní poukázky.

2.5.4.2. Bezhotovostní platební styk

K nástrojům bezhotovostního platebního styku, které jsou využívány bankami v současnosti, patří zejména:

Příkaz k úhradě – je velmi snadno a rychle zpracovatelný platební instrument, jehož obsahem je vybídnutí klienta jeho bance k provedení určité platby na vrub jeho účtu, a zároveň ve prospěch účtu třetí osoby (tj. příjemce platby). Příkaz k úhradě je používán jako nejčastější a základní forma placení. Mezi obligatorní náležitosti příkazu k úhradě patří bankovní spojení plátce, bankovní spojení příjemce, dále označení, že se jedná o příkaz k úhradě, částku v české měně a elektronický podpis pro zajištění identifikace příkazce. Příkaz k zúčtování by měl obsahovat konstantní symbol vyjadřující charakter platby. Jiný příkaz, nesplňující povinné náležitosti může být bankou odmítnut. (Schlossberger & Soldánová, 2008)

Příkaz k inkasu – patří k velmi jednoduchým instrumentům platebního styku, který vychází z podnětu příjemce platby. Obsahem příkazu k inkasu je podle Máče (2006) příkaz příjemce platby pro jeho banku na zprostředkování převodu peněžních prostředků na vrub účtu plátce a ve prospěch účtu výstavce inkasního příkazu. V současné době je tato forma placení využívána právě po dohodě plátce se svou

bankou, ale samozřejmě je předpokládána i dohoda mezi příjemcem (tj. výstavcem příkazu) a plátcem platby. Plátce i příjemce může být v tomto případě jedna a ta samá osoba. Pro banku může být inkasní platební příkaz rizikovější ve srovnání s klasickým příkazem zejména proto, že při realizaci příkazu k inkasu je banka nucena vykonat více úkonů. Náležitosti jsou stejné jako u příkazu k úhradě. (Máče, 2006)

Hromadný příkaz k úhradě/inkasu – je téměř shodný s jednotlivým příkazem k zúčtování. Liší se pouze tím, že jeden formulář obsahuje více než jednu zúčtovací položku pro úhradu nebo inkasní způsob placení. Výhodou je, že na vrub jednoho účtu můžeme zúčtovat několik úkonů různého charakteru ve prospěch účtů různých příjemců. Není tedy třeba, aby banka vkládala některá data neefektivně (tj. pro každou platbu jednotlivě). (Máče, 2006)

Trvalý příkaz k úhradě/inkasu – je představován prováděním opakovaných plateb. Trvalými příkazy k zúčtování se tedy provádějí například platby pro stejného příjemce, které se pravidelně opakují v určitém intervalu, dále pak převody peněz v určité výši nebo nad stanoveným limitem zůstatku na účtu, nebo jeho celého zůstatku. Příkaz má důležitý význam pro klienta (tzn. klient se nemusí starat o splnění svých povinností, jelikož je za něj platba obstarána automaticky bankou) i pro banky (tzn., banka zúčtovává efektivním způsobem pomocí elektronického systému bez dalších zbytečných úkonů banky). (Dvořák, 1999)

Platební příkaz pro zahraniční/přeshraniční platby – patří mezi nejrozšířenější platební instrumenty v zahraničním platebním styku. Je realizován tzv. hladkou platbou do a ze zahraničí. Používá se pro platby s obchodní i neobchodní povahou. Platba s obchodní povahou vyplývá z přímé realizace obchodu, přepravy a zasílatelství. Neobchodní platba nevyplývá z přímé realizace obchodních operací. Jako příklad neobchodních plateb můžeme zmínit úhrady darů, penzí, alimentů, nebo stipendií. (Schlossberger & Soldánová, 2008)

Šek – je prostředek využívaný k bezhotovostnímu placení za zboží, služby, nebo k výběru hotovosti z bankovního účtu. Můžeme říci, že je to vlastně platební příkaz majitele účtu bance, aby na vrub svého účtu vyplatil určitou částku ve prospěch třetí osoby uváděné na šeku. Podrobná regulace viz. zákon č.191/1950 Sb., směnečný a šekový. (Máče, 2006)

Bankovní platební karta – je podle Dvořáka (1999) definována jako moderní instrument bezhotovostního platebního styku, který se využívá především k úhradě spotřebních výdajů, nebo výběru hotovosti. Platební karty vznikaly z důvodu snahy překonat některé nedostatky šekového a především hotovostního platebního styku. Měly umožňovat klientům snadnější zacházení a bezpečné provádění operací s peněžními prostředky, či úvěrem. Platební karty nemají podrobnou regulaci danou zákonem. Krátká zmínka o vydávání a používání elektronických platebních karet je obsažena v zákoně č. 124/2002 Sb., o platebním styku. Vydavatelé platebních karet jsou banky, které se řídí pravidly mezinárodních asociací a podmínky používání a vydávání karet mají stanovené ve svých obchodních podmínkách.

Držitelům platebních karet jsou nabízeny rozmanité možnosti jejich využití a dalších doprovodných služeb. Mezi základní formy využití platebních karet patří podle Máčeho (2006) především výběr hotovosti v bankomatech, na pobočkách bank, ale i v obchodech (cashback) a především bezhotovostní placení. Držitel platební karty může spatřovat výhody v jednoduchém přístupu k likvidním finančním prostředkům ze svého účtu, vyšší bezpečnost při provádění transakce, úspoře času a poplatků spojených se směnou hotovosti na pobočce banky a dále také ve využití doplňkových služeb pro tyto držitele. Platební karty můžeme členit z několika hledisek. Základní klasifikace ale dělí platební karty podle *způsobu zúčtování transakcí* na debetní, kreditní a charge karty. Dalším hlediskem je *způsob záznamu dat*, který karty rozlišuje na embosované, čipové a karty s laserovým záznamem. Nebo z *hlediska teritoriálního* na karty domácí, tuzemské nebo mezinárodní.

- *Debetní karta* – se vydává k běžnému účtu a držitel tak může vybírat hotovost z bankomatu nebo uhrazovat platby za zboží a služby. Banka touto cestou neposkytuje klientovi úvěr, nýbrž strhává částku z účtu ihned, jakmile se o transakci dozví.
- *Kreditní (úvěrová karta)* – může být vydána k běžnému účtu. Je využitelná k běžnému placení za zboží služby i k výběru z bankomatu. Banka ovšem jejím prostřednictvím poskytuje držiteli úvěr. Klient si tímto způsobem může od banky pravidelně půjčovat, ale zároveň musí i splácet a to do výše stanoveného úvěrového limitu.

2.5.5. Klientské bankovní účty

Jak uvádí Dvořák (1999) ve své publikaci, vztah mezi klientem a bankou má svůj bezprostřední nebo zprostředkovaný odraz na bankovních účtech vedených bankou pro své klienty. Klientský bankovní účet tedy charakterizujeme jako účet pohledávek a závazků banky, které vyplývají z jejich vztahů s klientem. Banky vedou pro své klienty několik druhů účtů, které se liší především účelem jejich použití, ale zohledňují i právní úpravu. Je nutné zmínit, že členění bankovních účtů není u všech bank zcela totožné. Banky pro zvýšení atraktivity jednotlivých účtů a zájmu o ně kombinují či modifikují jednotlivé produkty dohromady. Ovšem základní podstata vychází vždy z primárního členění účtů, které ve své literatuře podrobně vysvětluje Dvořák (1999).

2.5.6. Běžný účet – základna platebního styku

Základní a nejčastěji mezi klienty vyžadovaný produkt, který je bankami nabízen občanům, ale i podnikatelským subjektům, je běžný účet. Běžný účet je základnou pro zprostředkování platebního styku, na něj navazují další služby banky, například ve formě zúčtování, depozitních produktů, ale i poskytování různých druhů úvěrů a obchodů z oblasti investičního bankovníctví. Tento účet má především funkci likvidního uložení dočasně volných peněžních prostředků a provádění bezhotovostního platebního styku. Veškeré produkty a služby, které obchodní banky poskytují, se vždy vážou na existenci běžného účtu. Banky vedou účty určitým skupinám klientů v závislosti na své obchodní politice. Bližší problematika týkající se běžného účtu je upravena také v zákoně o obchodních korporacích. (Máče, 2006; Šenkýřová & kol., 1997)

2.5.6.1. Dokumentace ke zřízení běžného účtu

Banka může zřídit a vést běžný účet tuzemcům i cizozemcům, a to jak právnickým, tak také fyzickým osobám. Účet lze dále zřídit v domácí měně, (tj. v českých korunách) nebo v kterékoliv jiné měně v závislosti na nabídce jednotlivých bank. Běžný účet může být podle Zákona o obchodních korporacích založen pouze na základě smlouvy, která má písemnou formu. K řádnému uzavření smlouvy je vyžadováno předložit především tyto doklady:

- *Smlouva o zřízení a vedení účtu.*

- *Osvědčení o právní způsobilosti* (tj. schopnost svými vlastními činy vytvářet právní úkony, tzn. vlastními právními úkony nabývat práv a brát na sebe povinnosti), příp. oprávnění k podnikatelské činnosti. Běžný účet může být veden i pro nezletilou osobu (tj. bez způsobilosti k právním úkonům). V takovém případě poté zřizuje účet její zákonný zástupce.
- *Doklad prokazující totožnost klienta* pro jeho řádnou identifikaci a v některých případech i jeho fotokopii.
- *Podpisový vzor majitele účtu*, případně osob zmocněných využívat prostředky účtu, který je vyhotovován na formuláři banky.

Ověřené kopie těchto dokladů společně s podpisovým vzorem k běžnému účtu a smlouvou o běžném účtu tvoří důležitou součást tzv. klientské dokumentace. (Schlossberger & Soldánová, 2008; Máče, 2006)

2.5.6.2. Smlouva o zřízení běžného účtu

Jak již bylo zmíněno, základní dokumentací k vedení běžného účtu je samostatná smlouva o zřízení a vedení běžného účtu, kterou by měla vystavovat každá banka jednotlivému klientovi. Smlouva musí obsahovat všechny podstatné náležitosti, kterými jsou především:

- *Označení smluvních stran* uzavírajících smlouvu o běžném účtu.
- *Odkaz na příslušný zákon* nebo jiný předpis, na základě kterého vzniká tento smluvní vztah.
- *Den*, ke kterému je účet zřízen a od něhož je klient oprávněn nakládat peněžními prostředky na účtu, *Měna* účtu.
- *Identifikace majitele účtu*. (tj. jméno, trvalé bydliště, rodné číslo, číslo průkazu totožnosti)
- *Obchodní podmínky* pro zřízení a vedení účtu (tj. podmínky, za kterých je účet veden) většinou tvoří nedílnou součást smlouvy a jsou tvořeny samostatnou přílohou ke smlouvě.

Klient, nebo-li majitel účtu, stvrzuje svým podpisem souhlas s obchodními podmínkami, které obsahují zejména způsoby disponování s peněžními prostředky na účtu, vymezení platebních prostředků, které je klient oprávněn používat, ceny služeb, data splatnosti a účinnosti smlouvy, a mnoho dalších. Při zřizování a vedení běžného

účtu každá banka zohledňuje řadu aspektů, které vycházejí z platné právní úpravy. Jedná se o hlediska účetní, daňová, identifikace a pojištění vkladů, o kterých je možné dohledat podrobné informace v citované literatuře. (Schlossberger & Soldánová, 2008)

2.5.6.3. Internetové bankovníctví

Internetové bankovníctví je komunikací z oblasti PC bankingu, jelikož jako komunikační prostředek je zde využíván, kromě novodobějších chytrých telefonů a tabletů, především počítač. Platební styk probíhá přes internet a umožňuje tak komunikaci klienta banky s bankou. Po přihlášení klienta do systému banky a následném ověření oprávněnosti je klient také oprávněn provádět požadované úkony prostřednictvím elektronického klíče, nebo pomocí elektronických podpisů a digitálních certifikátů. Elektronický platební styk je prováděn při vysokém stupni ochrany přenosu dat. K takovému zabezpečení je využíván speciálně generovaný kód, kterým je například PIN.

Realizace platebního styku patří mezi základní služby, které banky poskytují svým klientům. Jsou to hotovostní a bezhotovostní transakce peněžních prostředků v rámci jednotlivých subjektů hospodářského života v tuzemsku i zahraničí. Platební styk v ČR je metodicky řízen Českou národní bankou a jeho stručnou charakteristiku jsme si shrnuli výše. (Máče, 2006)

3. Metodika

Aby bylo dosaženo cíle práce, kterým je jednak porovnání výsledků dotazníkového šetření s jednotlivými výsledky metod vícekritériálního hodnocení pro konkrétní studenty, jednak doporučení a stanovení vhodnosti jednotlivých bank studentům/skupinám studentů, bude nyní detailně popsán metodický postup vhodný pro vypracování této práce.

Stanovení množiny analyzovaných variant

Prvním důležitým krokem pro hodnocení studentských účtů je stanovení množiny analyzovaných bank (variant). Do této práce budou zařazeny banky, které mají v České republice dlouholetou tradici, patří k nejvyužívanějším, ale především zejména ty, které nabízí účty speciálně pro studenty a mladistvé (Česká spořitelna, ČSOB, GE Money Bank, Komerční Banka, Raiffeisen Bank a UniCredit bank). Po podrobném seznámení s podmínkami a nabídkou konkrétních studentských účtů na trhu mohou být do analýzy přidány navíc některé další banky, které budou po detailním průzkumu trhu vyhodnoceny, díky jejich nabízeným podmínkám na běžných účtech, jako téměř vyrovnatelné s účty studentskými (Air Bank, Equa Bank, FIO Banka, mBank). Vybrané produkty budou v práci popsány. Informace o jednotlivých nabídkách budou získány z obchodních podmínek jednotlivých bank přístupných na webových stránkách, dále prostřednictvím ceníků a sazebníků určených pro příslušné bankovní produkty, nebo po vzájemné komunikaci s bankou.

Dotazníkové šetření

Druhým neméně důležitým krokem bude sestavení dotazníku. Otázky dotazníku budou pečlivě zkombinovány a následně pokládány respondentům tak, aby zmapovaly co možná nejvíce informací o studenty využívaných studentských účtech, službách a mimo jiné i povědomí studentů o všeobecné nabídce studentských účtů. Vyhodnocení odpovědí z dotazníků bude posléze vypovídat o obecných požadavcích studentů a především poslouží také při výpočtu metod VHV.

Stanovení hodnotících kritérií

Stanovení kritérií bude dalším krokem. Kritéria budou určena tak, aby co možná nejlépe vypovídala o potřebách studentů při výběru jejich nového studentského konta. Důraz bude kladen na zahrnutí veškerých podstatných hledisek, které by mohly nějakým způsobem ovlivnit výsledné hodnocení banky.

Stanovení vah kritérií

V pořadí čtvrtým úkolem bude stanovení vah jednotlivým kritériím. Váhy budou stanovovány pro konkrétní vybrané studenty z dotazníkového šetření, případně pro skupiny studentů shodující se v odpovědích vyprofilovaných z dotazníkového šetření. Rozhodnutí o výběru studentů, nebo skupiny studentů bude provedeno následně po vyhodnocení dotazníkového šetření. Pro konkrétní studenty, příp. typové skupiny studentů budou následně vypočítány váhy. Tyto váhy budou kritériím přiřazeny podle preferencí jednotlivých studentů/skupin studentů vyjádřených v dotazníkovém šetření tak, aby jednotlivá kritéria byla odlišena z hlediska jejich významnosti, a to pomocí metody pořadí, metody bodovací, metody Fullerova trojúhelníku a metody postupného rozvrhu vah. Váhy vypočítané různými metodami budou normovány pro vzájemnou srovnatelnost. Postupy výpočtů jednotlivých metod stanovení vah i jejich normalizace jsou detailně popsány v teoretické části práce, konkrétně v kapitole 2.3. *Metody stanovení vah kritérií.*

Stanovení pořadí výhodnosti

Vypočítané váhy budou v dalším kroku využity při stanovování pořadí výhodnosti jednotlivých studentských bankovních účtů, pro již zmíněné studenty/skupiny studentů. Nejprve bude však nutné sestavit tzv. kritériální matici, jejíž řádky budou znázorňovat jednotlivé varianty studentských účtů a sloupce budou představovat kritéria a jím přiřazené váhy. Hodnoty v kritériální matici budou sesbírány z originálních ceníků a sazebníků jednotlivých analyzovaných bank.

Následně bude analýza rozdělena na dva úseky. Nejdříve bude pomocí metod vícekritériálního hodnocení variant analyzováno, pro každého studenta/skupinu studentů, pořadí ze základního seskupení bank poskytujících studentské účty. Poté může být analýza rozšířena o další banky nabízející stejně výhodná osobní konta, která

pravděpodobně nebudou určena přímo pro studenty, ale podmínkami a výší poplatků za poskytnuté služby se téměř odlišovat nebudou. Jako metody vhodné k vícekriteriální analýze studentských účtů budou zvoleny metoda pořadí, metoda bodovací, metoda váženého součtu a metoda TOPSIS. Několik metod výpočtů pořadí je voleno záměrně. Výsledky se mohou totiž navzájem odlišovat. Proto bude v rámci analýzy citlivosti výsledné pořadí pro jednotlivé studenty/skupinu studentů, každé z variant, stanoveno průměrem z výsledků těchto metod, přičemž každé z těchto metod bude přiřazen určitý váhový systém v závislosti na její vypovídací schopnosti. Postup výpočtu vhodného pořadí pomocí výše zmíněných metod je rovněž podrobně popsán v teoretické části této práce v kapitole 2.4. *Metody stanovení pořadí variant.*

Po výpočtu pořadí výhodnosti jednotlivých účtů všem studentům/skupinám studentů, bude posledním úkolem doporučit nejvhodnější variantu studentského účtu a závěrem ji porovnat s využívanými účty podle výsledků dotazníkového šetření, což je i cílem této práce.

4. Vlastní práce

4.1. Charakteristika osobních účtů pro mladistvé

Na tuzemském bankovním trhu si klienti mohou vybírat hned z několika výhodných nabídek osobních účtů, sestavených konkrétně pro specifickou skupinu mladistvých a studentů ve věku od 15 do 30 let, kterou se v této práci budu zabývat. Banky nabízejí mladistvým produkty sestavené na míru tak, aby služby poskytované v rámci vedení konta uspokojovaly jejich potřeby co možná nejlépe. V následující kapitole budou proto shrnuty a charakterizovány aktuálně nabízené běžné studentské účty bank, které patří na tuzemském trhu k tradičním a nejvíce využívaným.

U jednotlivých kont byly sesbírány aktuální potřebné informace platné k únoru roku 2016, a to ve formě vlastních výhod účtů, doplňujících služeb a podmínek založení účtů v návaznosti na konkrétních obchodních podmínkách banky. Nyní bude stručně zmíněna pouze obecná charakteristika a dodatečné informace charakterizující podrobně jednotlivé účty budou k nahlédnutí v příloze 1 této práce spolu s tabulkou (viz příloha 2), která je souhrnným zobrazením porovnání údajů o poplatcích za konkrétní služby poskytované v rámci jednotlivých účtů. Informace o poplatcích byly získány z aktuálních ceníků a sazebníků jednotlivých analyzovaných bank, případně po vzájemné komunikaci s bankou.

ČESKÁ SPOŘITELNA, A.S. – OSOBNÍ ÚČET ČS II (FRESH ÚČET)

Osobní účet ČS II je nabízen Českou spořitelnou pro mladé a studenty až do 30 let zdarma. Klienti mohou vybírat z několika nabízených doplňkových služeb. Jedinečností tohoto účtu je možnost využití tzv. podúctu, kam klient může odkládat peníze, které poté sice není možné čerpat kartou, ale v případě potřeby je peníze možné kdykoli převést na účet zpět.

ČESKOSLOVENSKÁ OBCHODNÍ BANKA, A.S. – STUDENTSKÉ KONTO

Československá obchodní banka nabízí Studentské konto pro mladé, studenty i absolventy od 15 do 30 let. Vedení účtu je zdarma, stejně tak jako výběry z bankomatů

ČSOB a k využití existuje neomezené množství různorodých služeb. Student si může například otevřít výhodný kontokorent.

GE MONEY BANK, A.S. – GENIUS STUDENT

GE Money Bank nabízí využití výhod účtu Genius Student, který je určený studentům od 15 do 27 let. Mezi základní výhody řadí například vedení účtu, nebo výběry z bankomatů GE Money bank zdarma. K běžnému studentskému kontu nabízí GE Money Bank zhodnocení peněz nadstandartní sazbou na spořicímu účtu.

KOMERČNÍ BANKA, A.S. - KONTO G2.2

Komerční banka nabízí studentům Konto G2.2, které poskytuje jednoduchý a rychlý přístup k účtu kdekoli, ať už prostřednictvím počítače, tabletu, nebo mobilního telefonu. Účet zahrnuje flexibilní balíček služeb, který obsahuje vše pro pohodlnou obsluhu financí mladých jedinců ve věku 15 až 30 let. Jedinečnou nabídkou této banky je koncept Moje Odměny, díky kterému je možné využívat různých výhod a student může poplatky stržené z účtu za provedené služby získat opět zpět.

RAIFFEISEN BANK, A.S. – EKONTO STUDENT

eKonto STUDENT je určeno pro mladé ve věku od 12 do 26 let, kteří studují a chtějí o svých financích rozhodovat sami. V základním balíčku, zpoplatněném oproti jiným bankám znatelně vysokým poplatkem, nabízí nejdůležitější služby i snadný přístup k účtu například pomocí mobilního bankovníctví. Jako protihodnotu mohou poté klienti využívat všechny služby nabízené k účtu zdarma.

UNICREDIT BANK, A.S. – U KONTO PRO MLADÉ

UniCredit Bank nabízí pro mladé ve věku od 15 do 26 let U konto, které obsahuje podmínky patřící k jedněm z nejvýhodnějších na svém trhu. Mezi ně mohou být zahrnuty například neomezené platby a výběry z bankomatů zdarma. Za zmínku stojí také možnost otevření dalšího konta v cizí měně zdarma.

4.2. Charakteristika osobních účtů nejen pro mladistvé

Po dokončení vlastního průzkumu tuzemského bankovního trhu byly do následující části diplomové práce zahrnuty navíc další banky, které nabízejí zajímavé, mj. i pro studenty ve věku od 18 let, velice výhodné podmínky vedení osobních účtů. Tyto banky, nazývané též jako internetové, patří na bankovním trhu mezi nejmladší a právě pro jejich příznivě stanovené podmínky vedení osobních účtů, které jsou téměř shodné s podmínkami vymezenými pro užívání specifických studentských účtů, budou v této práci alespoň některé z nich zmíněny.

MBANK S.A. – MKONTO

mBank nabízí pro klienty od 18 let osobní účet mKonto, který zajišťuje pro své majitele jednoduché ovládání bez dalších zbytečných poplatků. Měsíčně může klient například využít tři výběry ze všech bankomatů na území ČR zdarma. Zpoplatněné nejsou ani odchozí platby, trvalé příkazy, nebo inkaso. Z doplňkových služeb může být zmíněno například výhodné pojištění karty.

EQUA BANK, A.S. – BĚŽNÝ ÚČET

Equa bank nabízí svým klientům starším 18 let moderní bankovníctví, díky kterému za běžné služby nemusí nic platit. Běžný účet od Equa bank nabízí veškeré transakce zadané prostřednictvím internetového bankovníctví zdarma, včetně otevření, vedení i zrušení účtu. Mladistvé by tato banka mohla zaujmout i svým výhodným úročením spořicího účtu, který může být zřízen k běžnému zdarma.

AIR BANK, A.S. – MALÝ TARIF

Air Bank nabízí běžný účet s Malým nebo Velkým tarifem. Pro účely této práce se budeme zabývat pouze Malým tarifem, se kterým klient nemusí platit žádný měsíční poplatek. Zpoplatněné jsou pouze skutečně využitě služby. Malý tarif nabízí odchozí a příchozí tuzemské platby zdarma a při splnění podmínek stanovených bankou i výhodné úročení účtu až ve výši 1,5% p.a. Zajímavou informací je možnost výběru hotovosti nejen z vlastních bankomatů, ale i na terminálech Sazky.

FIO BANKA, A.S. – FIO OSOBNÍ ÚČET

FIO banka se zaměřuje na poskytování bankovních služeb bez poplatků a nabízí vedení běžného účtu bez potřeby splnění jakékoli podmínky (jako například určitý počet plateb kartou, nebo splnění určitého měsíčního obrátu na účtu). Účet je možné otevřít až ve čtrnácti různých měnách. Majitel účtu může využít až 10 výběrů měsíčně z bankomatů Fio banky, nebo až 5 měsíčních výběrů z bankomatů cizích bank. Zajímavostí, kterou tato banka nabízí, je možnost výběru vlastního čísla účtu.

Produkty jednotlivých výše zmíněných bank, se ve velké míře převážně v hlavních parametrech shodují. Zároveň si však můžeme všimnout, že po bližší analýze teoretických informací a informací o poplatcích dostupných v příloze 1 a 2, se konta v některých bodech i mírně odlišují. Banky se mnohdy diferencují jak v poplatcích za provedenou transakci, tak v množství nabízených doplňujících služeb, nebo v podmínkách jejich sjednání. Následný výběr nejvýhodnějšího konta pak závisí především na konkrétních preferencích klienta a jeho osobním zájmu. Z bank nabízejících studentská konta například všechny, až na Komerční banku, nabízejí studentům roční úročení účtu sazbou 0,01%. Zajímavou raritou mezi těmito bankami je Raiffeisen Bank, která jako jediná zavádí poplatek za měsíční vedení účtu ve výši 49 Kč. Poplatky za výběr z konkurenčních bankomatů v rámci studentských kont se pohybují kolem 40 Kč za výběr, ačkoliv například banky Raiffeisen Bank a UniCredit Bank poskytují tuto službu zdarma.

Tabulka v příloze 2 zobrazuje také informace o výši poplatků za služby prováděné novějšími bankami. Ve většině případů těchto mladých, nazývaných též „internetových“ bank, můžeme vidět takřka shodné, v některých kritériích i výhodnější podmínky užívání jednotlivých osobních účtů pro plnoleté, ve srovnání s účty pro mladistvé.

4.3. Dotazníkové šetření mezi studenty

Na základě detailního seznámení s nabídkou studentských účtů byl sestaven dotazník určený výhradně studentům a mladistvým. Respondenti odpovídali celkem na 25 otázek (viz příloha 3), které byly sestaveny nejen za účelem zmapování informací o studenty využívaných studentských účtech a s nimi souvisejícími službami, ale i za účelem zjištění povědomí studentů o nabídce studentských účtů na trhu vůbec.

Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 125 respondentů, z nichž 91 bylo ženského a 34 mužského pohlaví, a to převážně ve věku od 15 do 26 let (95,2%). Jelikož se jednotlivé banky liší v počtu poboček, bankomatů a především místem jejich hlavních sídel, odpovídali dotazovaní i na místo bydliště. Největší počet respondentů byl ze Středočeského kraje (32,8%), dále pak z Jihočeského (18,4%), z hlavního města Prahy (14,4%), z Vysočiny (11,2%), Plzeňského kraje (10,4%) a Jihomoravského (4,8). Ostatní kraje byly zastoupeny minimálně.

4.3.1. Grafické zobrazení odpovědí dotazníkového šetření

Grafy v následující části práce jsou shrnujícím výstupem jednotlivých odpovědí respondentů z dotazníkového šetření.

Graf 1 zobrazuje odpovědi na otázku, jejímž cílem bylo zjistit, u jaké banky mají respondenti zřízený svůj studentský účet.

Graf 1: U jaké banky máte zřízený studentský účet?



Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu 1 vyplývá, že většina dotazovaných studentů má zřízený svůj studentský účet u České spořitelny (40,8%), dnes známým pod názvem FRESH účet. Jako druhé

nejčastěji zřizované konto mezi studenty bylo vyhodnoceno G2.2 konto od Komerční Banky (16%) a se stejným počtem odpovědí se na druhé místo zařadilo i Studentské konto od ČSOB (16%). Další místa zaujímá například Raiffeisen Bank a GE Money Bank, u kterých má ale sjednané konto už jen pouhých 3,2% dotazovaných. Zajímavým zjištěním u této otázky však byla skutečnost, že 10,4% dotazovaných studentů studentský účet nemá, ale vlastní běžná osobní konta nabízená jinými bankami.

Graf 2 zobrazuje odpovědi na otázku, zda má respondent povědomí o tom, co znamená pojem cash-back, a zda tuto službu využívá. Otázka byla respondentům kladena za účelem získání informace o obeznámení studentů o některých zajímavých službách nabízených bankami.

Graf 2: Víte co je to cash-back a pokud ano, využíváte ho?

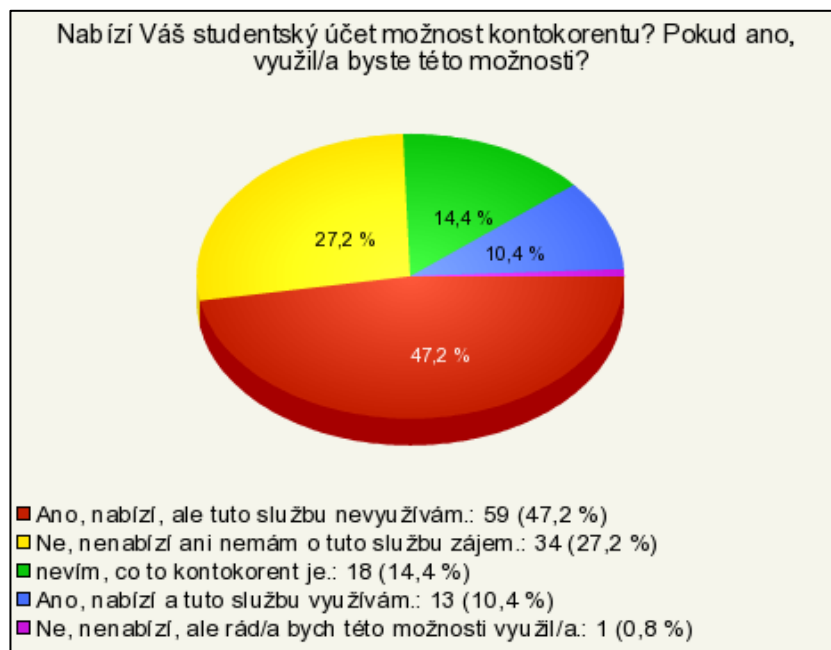


Zdroj: Vlastní zpracování

Převážná většina dotazovaných (52%) se s pojmem cash-back (tj. služba zajišťující možnost výběru hotovosti na pokladně poskytovatele zdarma) podle grafu 2 nikdy nesetkala, nebo o něm slyšela, ale tuto službu nevyžívá (41,6%).

Graf 3 udává přehled o tom, zda studenti na svých kontech využívají možnosti další služby nabízené bankou, a to tvorby peněžní zásoby, nebo-li kontokorentu.

Graf 3: Nabízí Váš studentský účet možnost kontokorentu? Pokud ano, využít/a byste této možnosti?



Zdroj: Vlastní zpracování

Podle výše uvedeného schématu 47,2% dotazovaných tvrdí, že možnost otevřít si na účtu kontokorent nevyužije ani přesto, že to jeho účet nabízí. Přičemž 27,2% studentů odpovědělo, že zájem o kontokorent nemá a jejich studentský účet ani tuto službu nenabízí. I přesto existuje 10,4% respondentů, kteří tuto službu aktivně využívají.

Následující otázky se týkají obvykle poskytovaných služeb na běžných studentských účtech. Graf 4 v procentech prezentuje, jaké množství finančních prostředků jsou studenti ochotni měsíčně vynaložit za vedení účtu.

Graf 4: Kolik Kč jste ochoten/na platit měsíčně bance za vedení účtu a poskytování služeb?

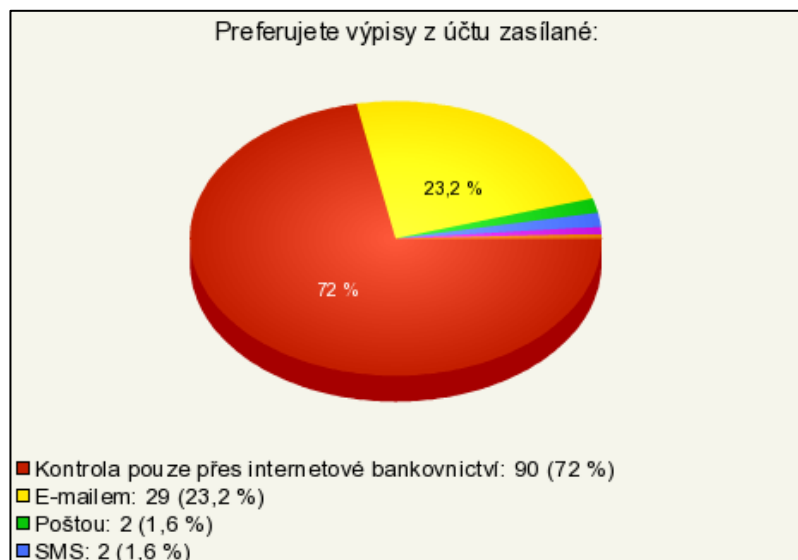


Zdroj: Vlastní zpracování

Z uvedeného grafu 4 tedy vidíme, že 42,8% respondentů je ochotno měsíčně za vedení účtu obětovat až 10 Kč, zatímco téměř stejná část dotázaných studentů (40,8%) není ochotna zaplatit nic. I přesto se menšina dotázaných studentů (15,2%) shodla na ochotě zaplatit za vedení účtu měsíčně až 50 Kč.

Graf 5 odpovídá na otázku, jaké výpisy z účtu dotazovaní preferují. Tato otázka byla studentům kladena mj. i za účelem zjištění využití nejnovějších nabízených informačních aplikací, a tím pádem i podpoření environmentálního chování bank, které se v dnešní době snaží eliminovat množství zasílaných papírových výpisů, nebo je zpoplatňují vysokou částkou.

Graf 5: Preferujete výpisy z účtu zasílané:



Zdroj: Vlastní zpracování

Z průzkumu vyplynulo, že převážná většina studentů (72%) kontroluje své finance prostřednictvím internetového bankovníctví, část dotazovaných (23,2%) využívá elektronické výpisy zasílané emailem a pouze zanedbatelný díl respondentů preferuje nabídku banky zasílat informační výpisy poštou, nebo sms zprávami (1,6%).

Následující graf 6 znázorňuje odpovědi na otázku, jak časté zasílání výpisů respondenti preferují.

Graf 6: Jak časté zasílání výpisů požadujete?



Zdroj: Vlastní zpracování

Z předchozího grafu je patrné, že většina dotazovaných studentů (46,4%) zasílání výpisů nevyužívá vůbec. Naopak 41,6% respondentů tvrdí, že preferuje měsíční zasílání výpisů z účtu. Zbylá část dotázaných požaduje výpisy čtvrtletní (7,2%), roční (0,8%), nebo například prostřednictvím sms zpráv informujících o každé příchozí transakci.

Následující graf 7 zobrazuje odpovědi na otázku, zda dotazovaní studenti preferují u obchodníka platbu kartou nebo platí hotovostí, jejíž získání je povětšinou bankami zpoplatněno.

Graf 7: Platíte převážně kartou nebo v hotovosti?



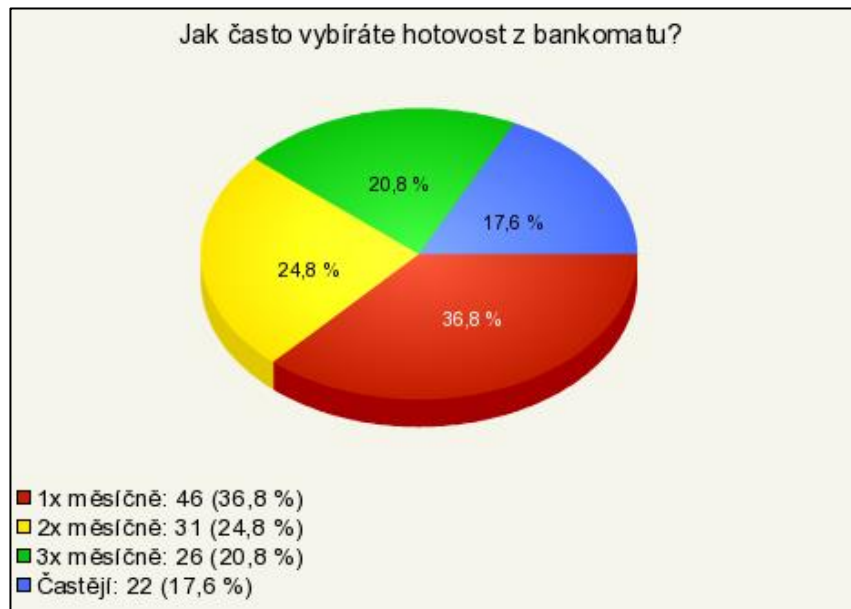
Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu 7 je patrné, že odpovědi na tuto otázku se v procentním vyjádření takřka neliší a rozdělují graf na třetiny. Bezmála 37% dotazovaných respondentů hradí většinu plateb převážně kartou, na druhou stranu téměř 30% dotazovaných preferuje platbu v hotovosti. Zbylých 33,6% respondentů využívá obou variant plateb ve stejném rozsahu.

Níže zobrazený graf 8 zachycuje přehled četností, s jakými dotazovaní vybírají hotovost z bankomatu. Smyslem otázky bylo zjistit, jaká je potřeba studentů mít u sebe okamžitou hotovost i v případě skutečnosti, že častější výběry z bankomatu vlastní banky jsou mnohdy zpoplatněny. Tato otázka úzce souvisí s otázkou zobrazenou v grafu 9, která měla zachytit naopak četnost využívání bankomatů konkurenčních bank.

Graf 9 nám tedy odpovídá na otázku, zda studenti vybírají peníze i z bankomatů konkurenčních bank v tuzemsku. Tento dotaz byl podložen informacemi z ceníků bank, kde jednotlivé výběry z cizích bankomatů jsou zpoplatněny vysokou částkou.

Graf 8: Jak často vybíráte z bankomatu?



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 9: Vybíráte peníze také z bankomatů konkurenčních (ostatních) bank v tuzemsku? Pokud ano, proč?



Zdroj: Vlastní zpracování

Podle grafu 8 můžeme tvrdit, že potřeby dotazovaných studentů jsou rozličné. Nejvíce respondentů (36,6%) vybírá hotovost z bankomatu jednou měsíčně, druhá nejpočetnější skupina (24,8%) preferuje výběr hotovosti dvakrát měsíčně. Zajímavým zjištěním u této otázky však bylo, že téměř 18% dotazovaných potřebuje vybírat hotovost častěji než třikrát měsíčně. Z grafu 9 je naopak jasně vidět, že respondenti se ve většině případů (75,2%) shodli a vybrali odpověď ne. I přesto existuje celých 21% dotazovaných, kteří peníze z cizích bankomatů vybírají a mají k tomu rozličné důvody. Několikrát byl zmiňován například nedostatek bankomatů vlastní banky, nutná a okamžitá potřeba hotovosti, nebo například možnost výběru zdarma ze všech bankomatů na území ČR.

Další otázka v dotazníku se týkala využití možnosti výběru z bankomatů v zahraničí. Cílem otázky bylo zjistit, zda studenti využívají výhod nabízených ke svému kontu, či nikoli. Některé banky totiž nabízejí k platebním kartám určitý počet výběrů ze zahraničních bankomatů zdarma, nebo umožňují výběr za výhodnou částku. Jiné naopak tuto službu zpoplatňují znatelně vysokou částkou. Z dotazníkového šetření následně vyplynulo, že 72,8% dotazovaných tuto službu nevyužívá a opak tvrdí pouhých 25,6%.

Cílem následující otázky bylo získat informaci o tom, zda dotazovaní studenti preferují osobní návštěvu bankéře na pobočce, nebo raději zadávají příkazy a provádí transakce pomocí internetového bankovníctví. Odpovědi respondentů na tuto otázku byly jasným důkazem toho, že většina z nich (92,8%) spravuje své finance z pohodlí domova prostřednictvím internetového bankovníctví.

Graf 10 odpovídá na otázku, jaké procento z dotazovaných respondentů má na svém studentském účtu zřízený trvalý příkaz. Otázka byla kladena z důvodu zjištění povědomí studentů o této službě a především o jejím využívání, jelikož i tato služba bývá bankami rozdílně zpoplatněna.

Graf 10: Máte na Vašem účtu zřízený trvalý příkaz?

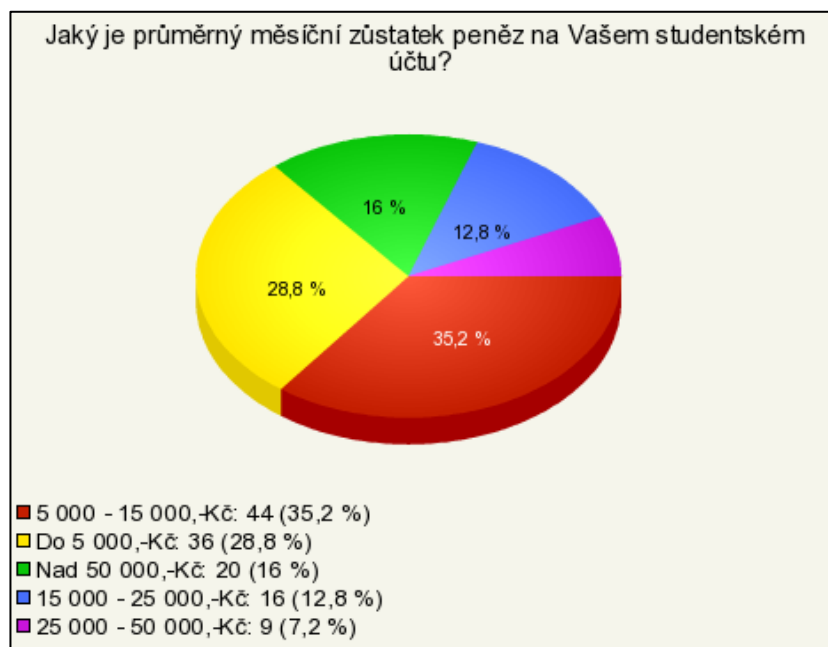


Zdroj: Vlastní zpracování

Na základě grafu 10 můžeme tvrdit, že 61,6% všech dotazovaných respondentů trvalý příkaz zřízený nemá. Ačkoliv ani 38,4% studentů není zanedbatelných.

Graf 11 znázorňuje odpovědi na otázku průměrného měsíčního zůstatku na účtu dotazovaných respondentů. Tato otázka byla pokládána z důvodu zjištění následné výhodnosti, nebo výnosu z úročení běžných studentských účtů.

Graf 11: Jaký je průměrný zůstatek peněz na Vašem studentském účtu?



Zdroj: Vlastní zpracování

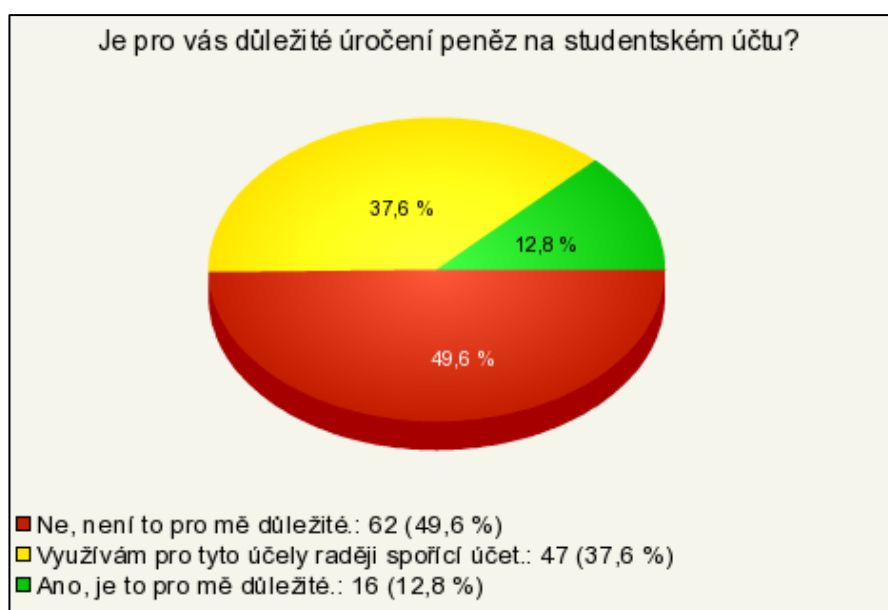
Červené pole v grafu 11 znázorňuje 35,2% studentů, jejichž měsíční zůstatek na účtu je v intervalu mezi 5 000 a 15 000 Kč. Najdou se ale i tací, kteří mají na svém kontě měsíčně naspořeno více než 50 000 Kč (16%).

V další otázce z dotazníkového šetření byla studentům kladena otázka, zda vlastně vědí, kolika procenty je jejich studentský účet úročený. Respondenti měli na výběr z několika variant odpovědí, které patřily k jednotlivým produktům studentských kont nabízených aktuálně na trhu. I přesto se některé odpovědi výrazně odlišovaly od stanovené nabídky, což mohlo být způsobeno splněním konkrétních podmínek jednotlivých bank a jejich následným příslibem ke zvýšení této sazby. Nicméně 61,6% dotazovaných odpovědělo, že výši úrokové sazby na svém účtu neznají.

V následujícím grafu 12 můžeme posléze vidět, jak je vlastně úročení peněz na běžném účtu pro studenty důležité.

Dotazovaní studenti se téměř v 50% shodli, že úročení je pro ně nedůležité, zatímco bezmála 38% respondentů tvrdí, že pro účely zhodnocení peněz využívá raději spořicí účet.

Graf 12: Je pro Vás důležité úročení peněz na studentském účtu?



Zdroj: Vlastní zpracování

Jedna z otázek dotazníkového šetření zněla: Nabízí Vaše banka k vedení účtu možnost nějakého pojištění zdarma? Respondenti měli mj. možnost odpovídat vlastními slovy. Nicméně celých 72 % dotazovaných nevědělo, zda jejich banka tuto možnost nabízí a z otevřených odpovědí studenti zmiňovali především cestovní pojištění od KB.

4.3.2. Otevřené odpovědi dotazníkového šetření

Následující otázky dotazníkového šetření byly otevřené, tzn., že studenti měli možnost se ke konkrétní otázce rozepsat a vyjádřit se vlastními slovy, či větami.

Na otázku: *Jste spokojený s výběrem svého účtu? Proč?*, studenti odpovídali nejčastěji:

- Ne, nejsem spokojený, protože: existuje příliš mnoho poplatků a jsou vysoké, nulové úročení účtu, vysoký poplatek za odchozí platby.
- Ano, jsem spokojený, protože: neplatím nic za vedení účtu, je dostatečně široká síť poboček a bankomatů, výběry z bankomatů jsou zdarma, poplatky jsou kompenzovány výhodami, mám perfektní zabezpečení účtu, je spousta aplikací umožňujících ovládat pohodlně mé finance.

Jednotlivé odpovědi dotazovaných studentů se v hlavních aspektech shodovaly, ať už nespokojeností ohledně velikosti poplatků za prováděné transakce, nebo chválou banky za vedení účtu zdarma a nulové poplatky za výběry z bankomatů. Velká část studentů se zmiňovala o spokojenosti s bankou i z důvodu její dlouholeté tradice.

Otázka“ *Víte o jiných výhodnějších studentských účtech nabízených na českém trhu? Pokud ano, o kterých a proč je nevyužijete?*“, úzce souvisí s otázkou předchozí. Jejím účelem bylo zjistit povědomí studentů o jiných, mnohdy i výhodnějších studentských nebo osobních kontech na bankovním trhu. Respondenti odpovídali následovně:

- O jiných výhodnějších účtech nevím (81,6% dotazovaných),
- Ano vím, například: Equa bank, Air bank, KB, ČSOB,
- Ano vím, ale: nemám čas na změnu účtu, není to pro mě dostatečný důvod ke změně, celá rodina má účet u stejné banky.

Z odpovědí opět vyplynula skutečnost, že velká část dotazovaných (81,6%) není dostatečně informovaná o aktuální nabídce tuzemského bankovního trhu. Avšak existuje i část respondentů, kteří o výhodných kontech slyšeli, ale nemají potřebu si je z nejrůznějších důvodů zakládat (například z důvodu spokojenosti se studentským kontem a setrváním u stávající banky do konce jeho platnosti).

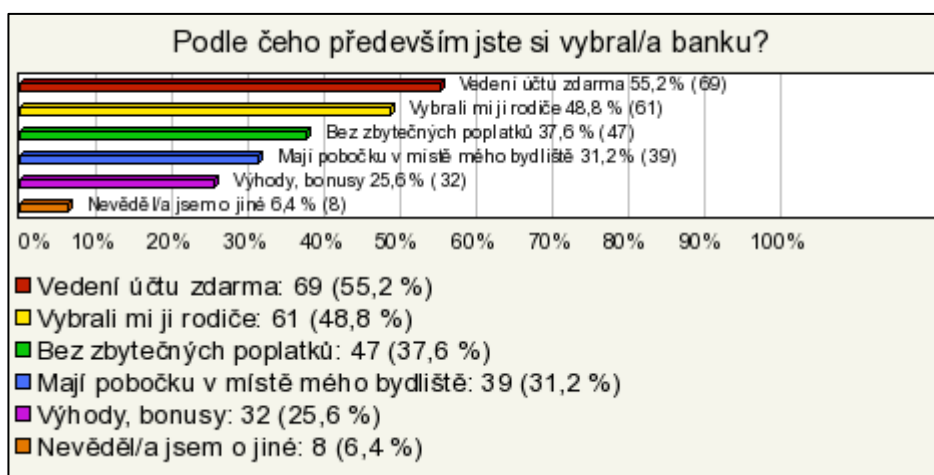
Otázka „*Jaké výhody nebo situace by Vás přiměly přejít k jiné bance?*“, měla za úkol zmapovat jednotlivé pojmy a fakta, která studenti považují za významné a důvodné ke změně účtu. Dotazovaní odpovídali například:

- Účet absolutně bez poplatků, různé finanční bonusy, výhodnější podmínky, vyšší úročení účtu,
- Konec validace smlouvy, možnost využití snadné změny účtu,
- Nepřehledný systém, nespokojenost s bankou, zvyšování poplatků za služby ve stávající bance.

Mezi odpověďmi se vyskytovaly i názory, že neexistuje žádný způsob, který by dotazovaného přiměl přejít k jiné bance. Jednotliví respondenti se dokonce zmiňovali, že důvodem pro změnu banky bude až jejich ukončení statutu studenta, čili nemožnost i nadále využívat výhody studentských kont.

Odpovědi na otázku „*Podle čeho především jste si vybral/a banku?*“, měli dotazovaní vyjádřit míru jejich zainteresovanosti při výběru vlastního, zpravidla prvního, bankovního účtu.

Graf 13: Podle čeho především jste si vybral/a banku?



Zdroj: Vlastní zpracování

V grafu 13 jsou znázorněny jednotlivé odpovědi, které dotazovaní vybírali. Můžeme vidět, že nejdůležitějším rozhodovacím aspektem při výběru banky bylo pro respondenty vedení účtu zdarma (55,2%). Na druhé místo zařadili dotazovaní fakt, že jim studentské konto vybrali rodiče (48,8%). Avšak velice zajímavým zjištěním u této otázky bylo, že nezanedbatelných 6,4% studentů nevědělo o žádné jiné bance, která by nabízela účet pro mladistvé.

Na otázku „*Kde jste se o možnostech a výhodách při výběru Vašeho studentského účtu dozvěděl/a?*“, odpovídali dotazovaní rozličně i vzhledem k tomu, že měli možnost vybrat z několika možností odpovědi, často využili možnosti vlastního komentáře.

Celých 36 % dotazovaných studentů tvrdí, že se o výhodách účtu dozvěděl o webových stránkách banky a dalších 28,8% z propagačních materiálů. Nemalé procento studentů (26,4%) si ale nechalo doporučit konto i od svých přátel. Mezi dalšími odpověďmi bychom mohli najít například sociální sítě, televizi, rodinu, nebo rádio.

Poslední úkol z dotazníkového šetření zněl následovně: ***Stanovte pořadí následujících pojmů podle toho, jak jsou pro Vás důležité při výběru nového studentského účtu.*** Studenti měli seřadit jednotlivá kritéria podle jejich vlastních preferencí. Cílem této otázky bylo zjistit, jaké pořadí a tím i váhu přiřkládají dotazovaní respondenti jednotlivým druhům poskytovaných služeb. Poskytované služby a jejich pořadí bylo studenty ve výsledku stanoveno následovně: 1) poplatek za měsíční vedení účtu, 2) poplatek za výběr hotovosti z vlastního bankomatu, 3) poplatek za odchozí platby, 4) poplatek za výběr hotovosti z konkurenčního bankomatu v tuzemsku, 5) poplatek za trvalý příkaz, 6) poplatek za měsíční výpis z účtu, 7) výše úročení účtu, 8) poplatek za výběr hotovosti z bankomatu v zahraničí, 9) bonusy při založení účtu, 10) možnost pojištění k vedení účtu zdarma, 11) možnost využití cash-back.

4.4. Kvantitativní hodnocení studentských účtů

V následující kapitole budou jednotlivé studentské účty výše zmíněných bank vyhodnoceny pomocí metod vícekritériálního hodnocení variant. Vyhodnocení bude provedeno pro konkrétní vybrané studenty A, B, a C z dotazníkového šetření. Studenti byli vybráni tak, aby se svými preferencemi vzájemně odlišovali. Každý tedy přiřkládá významnou váhu naprosto odlišné skupině kritérií, čímž je rozšířena vypovídací schopnost celé analýzy v této práci. S vyhodnocením výhodnosti pořadí jednotlivých účtů, pro typově odlišné studenty, se totiž následně může ztotožnit více skupin podobných studentů a navrhnutým pořadím bank se tak inspirovat při výběru vlastního studentského účtu.

Při rozboru výsledků dotazníkového šetření byla brána v potaz i možnost rozdělit odpovědi studentů do několika skupin podle podobnosti. Při bližší analýze bylo ale

zjištěno, že jednotlivé skupiny se svými preferencemi příliš neodlišovaly, rozdíly byly zanedbatelné. Proto bude vyhodnocení pořadí navíc provedeno pro tzv. průměrného modelového studenta, který je obrazem odpovědí většiny studentů dotazníkového šetření a přinese tak obecný nadhled o zájmu nejpočetnější skupiny mladistvých v rámci této práce.

4.4.1. Stanovení hodnotících kritérií

Pomocí dotazníkového šetření byly sesbírány potřebné informace o preferencích studentů a o frekvenci jimi využívaných bankovních služeb. Na základě tohoto zjištění byla následně stanovena hodnotící kritéria, která co možná nejlépe vypovídají o potřebách mladistvých při výběru jejich studentského konta. Při tvorbě kritérií byl kladen důraz na zahrnutí všech důležitých hledisek, které by mohly ovlivnit výsledné hodnocení banky. Kritéria byla stanovena následovně:

- (K1) výše úročení účtu,
- (K2) poplatek za vedení účtu,
- (K3) poplatek za zřízení/zrušení účtu,
- (K4) poplatek za měsíční výpis z účtu poštou,
- (K5) počet výběrů z bankomatů vlastní banky v ČR zdarma,
- (K6) počet výběrů z bankomatů cizí banky v ČR zdarma,
- (K7) poplatek za výběr z konkurenčního bankomatu v ČR,
- (K8) možnost výběru z bankomatu v zahraničí zdarma,
- (K9) poplatek za výběr 2000 Kč z bankomatu v zahraničí v rámci EU,
- (K10) poplatek za odchozí platby (internetové bankovníctví),
- (K11) poplatek za příchozí platby (internetové bankovníctví),
- (K12) poplatek za trvalý příkaz (internetové bankovníctví),
- (K13) poplatek za inkaso (internetové bankovníctví),
- (K14) cashback,
- (K15) bonus při založení účtu,
- (K16) počet vlastních bankomatů na území ČR,
- (K17) počet poboček na území ČR.

Na základě výše zmíněných kritérií byla sestavena kritériální matice (viz. příloha 4) s hodnotami odpovídajícími aktuálním podmínkám a výši poplatků jednotlivých bank (variant) podle jednotlivých kritérií K1 – K17, platným k druhému měsíci roku 2016. Vybraná kritéria byla maximalizačního i minimalizačního typu, ovšem pro další práci s metodami byla všechna potřebná kritéria převedena na maximalizační typ tak, že jejich hodnota poté bude představovat úsporu za jednotlivé poplatky.

4.4.2. Stanovení vah kritérií

Při kvantitativním hodnocení je důležitým úkonem stanovení vah. Jejich volba je převážně subjektivní, ale existuje několik metod, pomocí kterých lze váhy určit.

Jednotlivé váhy kritérií v této práci budou stanovovány jednak obecně, a to podle tzv. průměrného modelového studenta, jehož preference budou stanoveny na základě shrnutí odpovědí všech dotazovaných studentů, a jednak konkrétně pro vybrané typově odlišné respondenty A, B a C, kterým budou stanoveny váhy na základě odpovědí z jejich vlastního dotazníku.

Metoda pořadí

Metodou pořadí byly přiřazeny jednotlivým kritériím body tak, že nejdůležitější kritérium dostalo nejvíce bodů (právě tolik, kolik je kritérií), tj. 14, nejméně důležité 1 bod. Kritéria K3, K11, a K14 byla z analýzy vyřazena, protože dosahovala ve všech variantách stejných hodnot a jejich vyloučení tak následné hodnocení nijak neovlivňuje. Tabulka 3 zobrazuje získané váhy pro jednotlivé studenty, které byly znormované pomocí vzorce (2).

Tabulka 3: Stanovení vah - metoda pořadí

<i>kritéria</i>	<i>K1</i>	<i>K2</i>	<i>K4</i>	<i>K5</i>	<i>K6</i>	<i>K7</i>	<i>K8</i>	<i>K9</i>	<i>K10</i>	<i>K12</i>	<i>K13</i>	<i>K15</i>	<i>K16</i>	<i>K17</i>
<i>prům. student</i>	5%	13%	6%	12%	10%	10%	4%	3%	11%	8%	7%	2%	9%	1%
<i>student A</i>	8%	13%	2%	12%	7%	6%	3%	1%	11%	5%	4%	9%	10%	10%
<i>student B</i>	13%	5%	6%	2%	12%	11%	4%	3%	10%	10%	9%	7%	8%	1%
<i>student C</i>	5%	6%	1%	13%	11%	10%	4%	3%	9%	8%	7%	12%	10%	2%

Zdroj: Vlastní zpracování

Podle tabulky 3 můžeme vidět, že jednotliví studenti se svými preferencemi opravdu odlišují. Pro každého z nich byl metodou pořadí stanoven odlišný váhový systém. Student C nejvíce preferuje kritérium K5 – počet výběrů z bankomatů vlastní

banky v ČR zdarma. Naopak jako nevýznamné označuje K17 – počet poboček na území ČR.

Metoda bodovací

Metodou bodovací byl na základě preferencí jednotlivých zadavatelů přiřazen každému kritériu určitý počet bodů v intervalu od 1 do 20 podle toho, jak moc jsou jednotlivá kritéria zadavatelem preferována. Výhodou této metody je možnost vyjádřit, jak moc je určité kritérium preferované před jiným. Váhy byly opět normovány pomocí vzorce (2) a jsou znázorněny v tabulce 4, kde můžeme vidět, že například Student B přikládá nejvyšší váhu kritériu vyjadřujícímu výši úročení účtu.

Tabulka 4: Stanovení vah - metoda bodovací

kritéria	K1	K2	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K12	K13	K15	K16	K17
prům. student	5%	11%	6%	11%	10%	9%	5%	4%	10%	7%	7%	3%	9%	2%
student A	7%	12%	2%	12%	6%	6%	3%	2%	12%	5%	4%	9%	11%	10%
student B	12%	5%	6%	2%	11%	11%	5%	4%	10%	9%	8%	7%	8%	1%
student C	5%	6%	1%	13%	11%	11%	3%	3%	9%	8%	7%	12%	9%	1%

Zdroj: Vlastní zpracování

Fullerova metoda

Fullerovou metodou byly postupně porovnávány všechny dvojice jednotlivých kritérií K1 – K17, jejichž výsledky byly zaznamenány do Fullerova trojúhelníku (viz. datové CD). Z každé dvojice bylo poté vybráno to kritérium, které je pro zadavatele, v tomto případě jednotlivé studenty A, B, C a modelového, důležitější. Poté byl sečten počet preferencí pro každé kritérium. Z důvodu nulové preference kritéria K17 bylo nutné provést modifikaci této metody. Každému kritériu byl tak navýšen počet preferencí o 1. Pro výsledné váhy bylo nutné použít modifikovaný normovaný vzorec (4). Výsledek výpočtů je zachycený v tabulce 5.

Tabulka 5: Stanovení vah - Fullerova metoda

kritéria	K1	K2	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K12	K13	K15	K16	K17
prům. student	5%	13%	6%	12%	10%	10%	4%	3%	11%	8%	7%	2%	9%	1%
student A	8%	13%	2%	12%	7%	6%	3%	1%	11%	5%	4%	9%	10%	10%
student B	13%	5%	6%	2%	12%	11%	4%	3%	10%	10%	9%	7%	8%	1%
student C	5%	6%	1%	13%	11%	10%	4%	3%	9%	8%	7%	12%	10%	2%

Zdroj: Vlastní zpracování

Při modifikaci Fullerovy metody byly získány váhy shodné s vahami vypočítanými podle metody pořadí. Fullerova metoda ukazuje, že například Student A mezi všemi kritérii nejvíce preferuje K2 – *poplatek za vedení účtu*, dále pak dává velkou váhu kritériu K5 – *počet výběrů z bankomatů vlastní banky v ČR zdarma*. Naopak jako nevýznamné označil poplatek za výběr z bankomatu v zahraničí, nebo za měsíční výpis.

Metoda postupného rozvrhu vah

Při větším počtu kritérií může být někdy obtížné určit váhy pro jednotlivá kritéria pomocí již zmíněných metod. Proto byla využita i metoda postupného rozvrhu vah. Kritéria byla rozdělena do pěti skupin podle jejich příbuznosti.

První skupina zahrnuje poplatky strhávané z účtu s měsíční frekvencí, druhá skupina se týká poplatků souvisejících s výběry z bankomatů, do třetí skupiny byly umístěny transakce probíhající přes internetové bankovníctví, čtvrtá skupina je představitelem kritérií považovaných jako bonusová (tj. například bonus při založení, nebo výše úročení účtu). Poslední, pátá skupina, se týká kritérií, která představují tradici a rozšířenost banky na území republiky (tj. například počet bankomatů, nebo poboček).

Každé skupině a stejně tak i kritériu byla přiřazena odpovídající normovaná váha. Následným pronásobením váhy skupiny s jednotlivými vahami kritérii ve skupině byly získány výsledné váhy, které jsou zobrazené v tabulce 6.

Tabulka 6: Stanovení vah – metoda postupného rozvrhu vah

<i>kritéria</i>	<i>K1</i>	<i>K2</i>	<i>K4</i>	<i>K5</i>	<i>K6</i>	<i>K7</i>	<i>K8</i>	<i>K9</i>	<i>K10</i>	<i>K12</i>	<i>K13</i>	<i>K15</i>	<i>K16</i>	<i>K17</i>
<i>prům. student</i>	4%	15%	5%	13%	10%	8%	3%	2%	12%	8%	7%	4%	9%	2%
<i>student A</i>	6%	15%	3%	12%	6%	6%	3%	2%	11%	5%	4%	8%	11%	9%
<i>student B</i>	13%	4%	4%	2%	12%	12%	4%	4%	10%	9%	8%	8%	8%	1%
<i>student C</i>	5%	6%	1%	14%	11%	11%	4%	2%	9%	8%	7%	12%	9%	1%

Zdroj: Vlastní zpracování

Váhy byly pro vybrané studenty vypočítány pomocí metody pořadí, metody bodovací, Fullerovy metody a metody postupného rozvrhu vah. Váhy se v rámci jednotlivých metod pro konkrétní zadavatele od sebe nepatrně odlišují. U sestavení preferencí modelového studenta musíme ale brát v potaz určitý rozptyl, jelikož výsledky každého konkrétního studenta v dotazníku jsou jedinečné a vzájemně se liší. Jeho váhy však ukazují souhrnný pohled na nejčastěji zmiňované preference všech dotazovaných studentů. Váhy stanovené studentům A, B a C jsou ale již jednoznačné. Podle všech

metod bylo zjištěno, že největší důraz klade modelový student při výběru konta na poplatek za měsíční vedení účtu, dále se pak zajímá i o počet výběrů zdarma z bankomatů vlastní banky. Naopak mezi kritéria, která nejsou považována za velice důležitá, můžeme podle výsledků průměrného studenta zařadit například počet poboček, nebo bonus při založení účtu. Zajímavým zjištěním je zde fakt, že studenti v průměru nedávají velkou váhu ani kritériu, které zastupuje možnost výběru hotovosti z bankomatu v zahraničí zdarma.

Ačkoliv se váhy v rámci jednotlivých metod pro jednotlivého studenta nepatrně odlišovaly, rozdíl byl většinou pouze v řádech desetinných míst. Proto byly do následné analýzy vybrány váhy vypočítané podle metody postupného rozvrhu vah, která preference každého studenta při tak velkém počtu kritérií zachycuje nejpřesněji.

4.4.3. Stanovení pořadí výhodnosti studentských účtů

Metody hodnocení variant se řadí, stejně jako metody stanovení vah, k velice subjektivním. Rozhodujícím faktorem může být jak zvolená metoda, tak i postoj zadavatele. K následující analýze bude proto využito několik metod vícekritériálního hodnocení a vypočítané hodnoty budou k dosažení co nejpřesnějších výsledků závěrem zprůměrovány. Jako metody vhodné k analýze účtů byly vybrány metoda pořadí, metoda bodovací, metoda prostého váženého součtu a metoda TOPSIS. Postup a výsledky při výpočtu pořadí výhodnosti bank pomocí jednotlivých metod bude nejdříve stručně popsán a poté v následující kapitole *4.4.4. Vyhodnocení pro jednotlivé studenty*, bude specifikován pro konkrétní studenty.

K samotnému hodnocení studentských účtů bylo do kritériální matice (viz. příloha 4) vybráno 10 bank (variant), jejichž produkty byly zmíněny výše. Následné hodnocení bylo rozděleno na dvě části. V první části jsou analyzovány pouze ty banky, které nabízejí speciální studentská konta určená mladistvým (tj. Česká spořitelna, ČSOB, GE Money Bank, Komerční Banka, Raiffeisen Bank, UniCredit Bank). Druhá část je specifická tím, že do analýzy budou navíc zahrnuty další banky (Air Bank, Equa bank, FIO Banka, mBank), které ačkoliv nabízejí konta pouze pro plnoleté klienty, stanovením podmínek a vyšší poplatků se od studentských kont příliš neodlišují. Protože výpočty jednotlivých metod mají zdoluhavější postup, budou v samotné práci zobrazeny pouze samotné výstupy a převážná část výsledků bude

hodnocena slovně s odkazem na příslušný zdroj výsledků. Veškeré tabulky a postupy výpočtů budou k nahlédnutí v příložených datových souborech na CD.

Metoda pořadí

Tato metoda vychází pouze z ordinálních informací o kritériích. Jednotlivým variantám tedy bylo přiřazeno pořadí podle zadaných kritérií a tímto krokem vznikla z kritériální matice nová matice pořadí. Dalším krokem byl výpočet váženého pořadí variant pomocí stanovených vah z předchozí kapitoly. Po sečtení dosažených hodnot pro každou variantu bylo stanoveno pořadí. Nejnižší hodnota součtu pak značila variantu s nejlepším výsledkem. Výsledné pořadí pro jednotlivé analyzované studenty bylo podle metody pořadí vyhodnoceno následovně:

Tabulka 7: Výsledné pořadí (A) – metoda pořadí

Banky	metoda pořadí			
	student A	student B	student C	prům.st.
Česká spořitelna	3	4	6	6
ČSOB	1	3	3	2
GE Money Bank	6	5	5	4
Komerční Banka	4	6	4	5
Raiffeisen Bank	5	2	2	3
UniCredit Bank	2	1	1	1

Zdroj: Vlastní zpracování

Metoda pořadí přiřadila všem studentům kromě Studenta A, jako nejvhodnější variantu UniCredit Bank. Druhou nejvhodnější variantou, byla opět ve většině případů shodně vybrána Raiffeisen Bank, nebo ČSOB. Zajímavým případem je zde Student A, pro kterého byla jako třetí nejvhodnější banka vyhodnocena ČS, která je ale ostatním studentům doporučována až na posledních místech.

Tabulka 8 zobrazuje vyhodnocení pořadí vhodnosti účtů pro jednotlivé typy studentů v rozšířené nabídce. Mezi nejlépe hodnocené banky patří opět UniCredit Bank, Raiffeisen Bank, nebo ČSOB.

Tabulka 8: Výsledné pořadí (B) – metoda pořadí

BANKY	metoda pořadí			
	student A	student B	student C	prům.st.
Česká spořitelna	8	9	10	10
ČSOB	2	4	3	2
GE Money Bank	7	8	9	7
Komerční Banka	4	10	8	9
Raiffeisen Bank	3	2	2	3
UniCredit Bank	1	1	1	1
Air Bank	5	6	4	4
Equa bank	9	3	5	6
FIO Banka	6	5	6	5
mBank	10	7	7	8

Zdroj: Vlastní zpracování

Metoda bodovací

Při výpočtu pořadí pomocí metody bodovací bylo využito kardinálních informací o preferencích jednotlivých variant podle jednotlivých kritérií. Každé hodnotě rozhodovací matice byl stejným způsobem přiřazen určitý počet bodů v závislosti na bodovací stupnici. Matice byla pronásobena vahami a po součtu bodů pro každou variantu bylo stanoveno pořadí, přičemž nejlepší byla ta varianta, jejíž součet bodů byl nejvyšší. Výsledné pořadí bank pro jednotlivé studenty podle metody bodovací znázorňuje tabulka 9 pro analýzu čistě studentských kont, a pro rozšířenou analýzu jsou výsledky zobrazeny v tabulce 10.

Tabulka 9: Výsledné pořadí (A) – metoda bodovací

Banky	metoda bodovací			
	student A	student B	student C	prům.st.
Česká spořitelna	5	4	6	6
ČSOB	2	3	3	2
GE Money Bank	6	5	5	4
Komerční Banka	4	6	4	5
Raiffeisen Bank	3	2	2	3
UniCredit Bank	1	1	1	1

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 10: Výsledné pořadí (B) – metoda bodovací

BANKY	metoda bodovací			
	student A	student B	student C	prům.st.
Česká spořitelna	9	9	10	10
ČSOB	2	4	3	2
GE Money Bank	8	8	9	7
Komerční Banka	5	10	8	9
Raiffeisen Bank	3	2	2	3
UniCredit Bank	1	1	1	1
Air Bank	4	5	5	4
Equa bank	6	3	4	5
FIO Banka	7	7	7	6
mBank	10	6	6	8

Zdroj: Vlastní zpracování

Jelikož tato metoda pracuje s užitkovou funkcí zadavatele, můžeme její výsledky považovat za přesnější. Výsledkem jsou totiž skutečné kardinální informace od studentů o jejich preferenci vůči jednotlivým variantám. Pro všechny studenty byla jako nejvhodnější varianta, podle tabulek 9 a 10, jednoznačně určena UniCredit Bank. Na předních místech ale také skončily Raiffeisen Bank, nebo ČSOB i přesto, že jednotliví studenti se svými preferencemi liší.

Metoda váženého součtu

Metoda WSA je také založena na znalosti kardinálních údajů. Každé variantě, byl podle každého kritéria, přiřazen její užitek pomocí vzorce (7). Celkový užitek pro každou variantu byl následně stanoven podle vztahu (8) a jako nejlepší varianta byla vybrána ta s nejvyšší hodnotou. Výsledné stanovené pořadí zobrazují přiložené tabulky 11 a 12.

Tabulka 11: Výsledné pořadí (A) – metoda WSA

Banky	metoda WSA			
	student A	student B	student C	prům.st.
Česká spořitelna	5	5	6	6
ČSOB	2	3	3	2
GE Money Bank	6	4	4	4
Komerční Banka	4	6	5	5
Raiffeisen Bank	3	2	2	3
UniCredit Bank	1	1	1	1

Zdroj: Vlastní zpracování

Metodou WSA byla na základě užitku studentům doporučena jako nejvhodnější UniCredit, nebo například Raiffeisen Bank. Významné třetí místo v tabulce 12 obsadila v rozšířené analýze pro Studenty B a C i Equa Bank.

Tabulka 12: Výsledné pořadí (B) – metoda WSA

BANKY	metoda WSA			
	student A	student B	student C	prům.st.
Česká spořitelna	10	9	10	10
ČSOB	2	4	4	2
GE Money Bank	8	8	8	7
Komerční Banka	6	10	9	9
Raiffeisen Bank	3	2	2	3
UniCredit Bank	1	1	1	1
Air Bank	4	6	5	5
Equa bank	5	3	3	4
FIO Banka	7	7	7	6
mBank	9	5	6	8

Zdroj: Vlastní zpracování

Metoda je založena na maximalizaci užitku a nezatěžuje zadavatele dalším subjektivním rozhodováním, jako to například činí svým stanovením bodů metoda bodovací, což je považováno za její výhodu.

Metoda TOPSIS

Metoda pracuje především na principu přepočtu vzdálenosti variant od ideální a bazální varianty. Přičemž jako nejlepší bude stanovena ta, která je nejbližší ideální a zároveň nejdále od bazické. Nejprve byla pomocí vztahu (9) vytvořena normalizovaná kritériální matice, ze které po pronásobení jednotlivých prvků matice s vahami jednotlivých kritérií podle vzorce (10), vznikla normalizovaná vážená kritériální matice. Následně byla z kritériální matice vyfiltrována ideální a bazální varianta, a pomocí vztahů (13) a (14) byla poté vypočítána vzdálenost každé varianty od bazické a ideální. Závěrem s využitím vzorce (15) byl vyjádřen relativní ukazatel vzdálenosti c_i a vypočítané hodnoty seřazeny sestupně. Následující tabulka 13 zobrazuje získané pořadí pro studentské účty a tabulka 14 znázorňuje výsledné pořadí všech analyzovaných bank.

Tabulka 13: Výsledné pořadí (A) – metoda TOPSIS

Banky	metoda TOPSIS			
	student A	student B	student C	prům.st.
Česká spořitelna	4	6	6	6
ČSOB	3	3	4	2
GE Money Bank	6	5	5	5
Komerční Banka	2	4	2	4
Raiffeisen Bank	5	2	3	3
UniCredit Bank	1	1	1	1

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 14: Výsledné pořadí (B) – metoda TOPSIS

BANKY	metoda TOPSIS			
	student A	student B	student C	prům.st.
Česká spořitelna	1	6	10	9
ČSOB	3	4	6	2
GE Money Bank	5	7	9	8
Komerční Banka	2	10	2	7
Raiffeisen Bank	6	2	3	3
UniCredit Bank	4	1	1	1
Air Bank	9	9	7	6
Equa bank	8	3	5	4
FIO Banka	10	8	8	5
mBank	7	5	4	10

Zdroj: Vlastní zpracování

Při analýze výše přiložených tabulek můžeme dojít k závěru, že metoda TOPSIS se stanoveným pořadím pro jednotlivé studenty již neshoduje v takové míře, jako tomu bylo v případě ostatních metod. Vlastností metody je stanovovat jako nejvhodnější tu variantu, která je nejdále od bazické, ale přesto zohledňuje i vzdálenost od ideální. ČS si u Studenta A v této metodě zasloužila první místo především pro jeho vysokou preferenci kritéria vyjadřujícího počet bankomatů a poboček, který má tato banka společně s KB nekompromisně nejvyšší. I přesto se na nejlepším místě ve většině ostatních případů opět umístila UniCredit Bank.

4.4.4. Vyhodnocení pořadí pro jednotlivé studenty

V následující kapitole bude shrnuta samotná analýza bankovních účtů pomocí metod vícekritériálního hodnocení variant pro modelového studenta a několik konkrétních typově vybraných studentů z dotazníkového šetření definovaných výše.

Pro jednotlivé studenty bude vždy provedeno vyhodnocení výhodnosti analyzovaných účtů a to podle osobních preferencí každého z nich. Provedené vyhodnocení bude navíc porovnáno s nabídkou stávajícího konta využívaného studentem.

4.4.4.1. Vyhodnocení pro „MODELOVÉHO STUDENTA“

Modelový student je obrazem odpovědí většiny respondentů z dotazníku. Jeho váhy byly stanoveny pohledem nejpočetnější skupiny respondentů, která se svými odpověďmi shodovala. Požadavky a preference modelového studenta tak odpovídají nejčastějším odpovědím dotazovaných studentů.

Modelový student si při výběru svého nového účtu zakládá nejvíce na měsíčním poplatku za jeho vedení. Zajímá ho samozřejmě množství nezaplatněných výběrů z bankomatů vlastní banky, stejně tak jako poplatek za odchozí platby zadané prostřednictvím internetového bankovníctví, které v dnešní době většina mladistvých při hospodaření se svými financemi běžně využívá. Zajímavým kritériem byla pro většinu studentů také výše poplatku za výběr hotovosti z konkurenčního bankomatu v tuzemsku a v návaznosti na to, je jistě zajímavým faktorem i počet bankomatů vlastní banky na území ČR. Na základě dotazníků bylo mj. o studentech také zjištěno, že nepodléhají lákadlům typu „bonusy při založení účtu“, stejně tak jako nevyužívají výhodných nabídek některých platebních karet při výběru hotovosti v zahraničí.

Na základě postupů zmíněných v kapitole 4.4.3. *Vícekritériální hodnocení studentských účtů*, bylo pořadí dle vypočítaných preferencí z tabulky 6 pro „modelového studenta“ stanoveno následovně:

Tabulka 15: Výsledné pořadí (A) – MODELOVÝ STUDENT

BANKY	METODY VHV				vážené pořadí	výsledné pořadí
	metoda pořadí	metoda bodovací	metoda WSA	TOPSIS		
Česká spořitelna	6	6	6	6	6	6
ČSOB	2	2	2	2	2	2
GE Money Bank	4	4	4	5	4,25	4
Komerční Banka	5	5	5	4	4,75	5
Raiffeisen Bank	3	3	3	3	3	3
UniCredit Bank	1	1	1	1	1	1
váhy	0,2	0,3	0,25	0,25		

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 16: Výsledné pořadí (B) – MODELOVÝ STUDENT

BANKY	METODY VHV				vážené pořadí	výsledné pořadí
	metoda pořadí	metoda bodovací	metoda WSA	TOPSIS		
Česká spořitelna	10	10	10	9	9,75	10
ČSOB	2	2	2	2	2	2
GE Money Bank	7	7	7	8	7,25	7
Komerční Banka	9	9	9	7	8,5	9
Raiffeisen Bank	3	3	3	3	3	3
UniCredit Bank	1	1	1	1	1	1
Air Bank	4	4	5	6	4,75	5
Equa bank	6	5	4	4	4,7	4
FIO Banka	5	6	6	5	5,55	6
mBank	8	8	8	10	8,5	8
váhy	0,2	0,3	0,25	0,25		

Zdroj: Vlastí zpracování

V případě, že by si modelový student chtěl vybírat z nabídky studentských účtů v tabulce 15, nebo využít nabídku rozšířenou o další výhodná osobní konta z tabulky 16, v obou situacích by mu na prvních třech místech byly doporučeny stejné banky. Na základě jeho požadavků by nejvhodnější bankou byla UniCredit Bank a její U konto pro mladé. Tato banka totiž nabízí neomezené množství veškerých plateb a výběrů z bankomatů všech poskytovatelů v ČR zdarma. Tento fakt ji staví podle všech metod VHV nekompromisně na první příčku. Jako druhá varianta byla modelovému studentovi doporučena banka ČSOB se Studentským kontem, které mj. může také studenta zaujmout vedením účtu zdarma a neomezeným množstvím odchozích tuzemských plateb zadaných elektronicky zdarma, což je právě pro modelového studenta při výběru důležitým faktorem. Naopak banka, kterou by měl modelový student při výběru vyloučit je Česká spořitelna a její FRESH účet, stejně tak jako Komerční banku s jejím G2.2 kontem. Tyto produkty mají totiž jako jedny z mála zpoplatněné odchozí platby, což je staví v obou případech analýzy na poslední příčky. Zajímavou nabídkou by v tomto případě mohly pro modelového studenta být ale i banky, které se v rozšířené analýze VHV umístily na čtvrté a páté příčce. Air Bank a Equa bank nabízejí na bankovním trhu nové a velice lákavé podmínky především pro plnoleté studenty, kteří rádi kontrolují své finance prostřednictvím internetu.

4.4.4.2. Vyhodnocení pro STUDENTA A

Student A je anonymní osobou vybranou z dotazníkového šetření, která o sobě prozradila, že vlastní studentské konto u České spořitelny, pochází ze Středočeského kraje a patří do věkové skupiny mezi 15 a 26 lety. Preferuje kontrolu svých financí přes internet, nebo pomocí jiných elektronických aplikací. Zasílání pravidelných výpisů nevyžaduje. Převážnou většinu svých plateb hradí platební kartou, ale i přesto má potřebu vybírat hotovost z bankomatu častěji než třikrát za měsíc. K výběru hotovosti využívá i konkurenčních bankomatů podle jejich aktuální dostupnosti. Výběr peněz v zahraničí není pro tohoto studenta na základě jeho odpovědí důležitý. Se svým studentským kontem spokojený není z důvodu vysokých poplatků, které mu jsou z účtu měsíčně strhávány. Při výběru nového konta by preferoval vedení účtu zdarma a vyhnout se zbytečným poplatkům. O změně účtu uvažuje i z důvodu konce platnosti smlouvy.

Podle zjištěných údajů a preferencí (viz tabulka 6) Studenta A, byly vypočítány jeho váhy pro jednotlivá kritéria a pomocí metod hodnocení vícekritériálních variant bylo stanoveno pořadí vhodnosti bankovních účtů. Podrobnosti těchto výpočtů jsou zmíněny výše v této práci. Následující tabulka 17 již znázorňuje doporučené pořadí jednotlivých studentských kont v případě, že by student plánoval vybírat pouze ze speciálních produktů určených pro mladistvé.

Tabulka 17: Výsledné pořadí (A) – STUDENTA A

BANKY	METODY VHV				vážené pořadí	výsledné pořadí
	metoda pořadí	metoda bodovací	metoda WSA	TOPSIS		
Česká spořitelna	3	5	5	4	4,35	5
ČSOB	1	2	2	3	2,05	2
GE Money Bank	6	6	6	6	6	6
Komerční Banka	4	4	4	2	3,5	3
Raiffeisen Bank	5	3	3	5	3,9	4
UniCredit Bank	2	1	1	1	1,2	1
váhy	0,2	0,3	0,25	0,25		

Zdroj: Vlastní zpracování

Výsledné pořadí znázorněné v posledním sloupci tabulky 17 říká, že kompromisní variantou i pro Studenta A je opět, pro své bezkonkurenčně nastavené podmínky, U konto pro mladé od UniCredit Bank. Naopak pozoruhodným faktem je, že na celkovém předposledním místě se umístil FRESH účet od ČS, jehož je právě

Student A majitelem. Fakt je podložen skutečností, že Student A přikládá velkou váhu kritériu K5, které vyjadřuje v této analýze množství výběrů z vlastního bankomatu zdarma. ČS v rámci FRESH účtu nabízí měsíčně pouze dva výběry z vlastního bankomatu zdarma, na rozdíl od ostatních bank, které se mohou pyšnit neomezeným množstvím těchto výběrů. Tabulka 18 zobrazuje výsledek metod vícekriteriálního hodnocení po zahrnutí dalších výhodných nabídek účtů a jejich dopad na celkové pořadí.

Tabulka 18: Výsledné pořadí (B) – STUDENT A

BANKY	METODY VHV				vážené pořadí	výsledné pořadí
	metoda pořadí	metoda bodovací	metoda WSA	TOPSIS		
Česká spořitelna	8	9	10	1	7,05	7
ČSOB	2	2	2	3	2,25	2
GE Money Bank	7	8	8	5	7,05	8
Komerční Banka	4	5	6	2	4,30	4
Raiffeisen Bank	3	3	3	6	3,75	3
UniCredit Bank	1	1	1	4	1,75	1
Air Bank	5	4	4	9	5,45	5
Equa bank	9	6	5	8	6,85	6
FIO Banka	6	7	7	10	7,55	9
mBank	10	10	9	7	9,00	10
váhy	0,2	0,3	0,25	0,25		

Zdroj: Vlastní zpracování

Při rozšířené analýze na prvním místě zůstává stále UniCredit Bank, shodné je i druhé místo, na kterém je ČSOB. Na třetím místě ale Komerční banku v rámci rozšířené analýzy předběhla Raiffeisen Bank. Pátou příčku opět obsadil zástupce internetových bank, Air bank, která také nabízí neomezené množství výběrů z vlastních bankomatů zdarma, což Student A považuje při výběru nového konta za velice důležité.

4.4.4.3. Vyhodnocení pro STUDENTA B

Student B je vlastníkem studentského konta u ČSOB a pochází ze Středočeského kraje. Ve svém dotazníku uvádí, že měsíčně je ochoten za vedení účtu platit až 10 Kč. Své finance kontroluje pouze prostřednictvím internetového bankovníctví, ale přitom preferuje měsíční zaslání výpisů účtu. Většinu plateb hradí hotovostí, přičemž možnosti výběru hotovosti z bankomatu využívá jedenkrát měsíčně. Výběry z cizích bankomatů využívá, ale zahraniční nepreferuje. Pro spoření peněz by raději využil speciální spořicí

účet, protože průměrný měsíční zůstatek jeho účtu se pohybuje kolem 5 000 Kč. Se svým studentským účtem je spokojen a informace o výhodnějších kontech nabízených na trhu nemá k dispozici. O změně účtu by přemýšlel v případě vyšší úrokové sazby.

Na základě preferencí studenta B byl proveden stejný postup jako v předchozích případech. Nejprve byly stanoveny váhy, které jsou zobrazeny v tabulce 6 a následně aplikovány metody vícekritériálního hodnocení, kterými bylo dosaženo výsledků zobrazených v tabulce 19 a 20.

Tabulka 19: Výsledné pořadí (A) – STUDENT B

BANKY	METODY VHV				vážené pořadí	výsledné pořadí
	metoda pořadí	metoda bodovací	metoda WSA	TOPSIS		
Česká spořitelna	4	4	5	6	4,75	5
ČSOB	3	3	3	3	3	3
GE Money Bank	5	5	4	5	4,75	4
Komerční Banka	6	6	6	4	5,5	6
Raiffeisen Bank	2	2	2	2	2	2
UniCredit Bank	1	1	1	1	1	1
váhy	0,2	0,3	0,25	0,25		

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 20: Výsledné pořadí (B) – STUDENT B

BANKY	METODY VHV				vážené pořadí	výsledné pořadí
	metoda pořadí	metoda bodovací	metoda WSA	TOPSIS		
Česká spořitelna	9	9	9	6	8,25	9
ČSOB	4	4	4	4	4,00	4
GE Money Bank	8	8	8	7	7,75	8
Komerční Banka	10	10	10	10	10,00	10
Raiffeisen Bank	2	2	2	2	2,00	2
UniCredit Bank	1	1	1	1	1,00	1
Air Bank	6	5	6	9	6,45	6
Equa bank	3	3	3	3	3,00	3
FIO Banka	5	7	7	8	6,85	7
mBank	7	6	5	5	5,70	5
váhy	0,2	0,3	0,25	0,25		

Zdroj: Vlastní zpracování

Studentovi B je na základě výsledného pořadí v předchozích tabulkách doporučena jako nejlepší varianta již několikrát zmíněná UniCredit Bank.

Protože Student B nedává velkou váhu poplatku za měsíční vedení účtu, dostala se do popředí překvapivě i Raiffeisen Bank se svým eKontem STUDENT, která s výjimkou vysokého poplatku za měsíční vedení účtu nabízí jinak zcela shodné podmínky s UniCredit Bank. V případě, že by student vybíral pouze ze studentských účtů, by mu jako třetí byla doporučena i jeho aktuálně využívaná ČSOB. Tuto pozici si zřejmě zasloužila svou vyšší úročení účtu a nižším poplatkem za výběr z bankomatu konkurenční banky. Při volbě účtů z rozšířené analýzy stojí za zmínku i Equa bank, která sice nedisponuje vlastními bankomaty, zato nabízí neomezené množství výběrů z bankomatů všech poskytovatelů v ČR zdarma. Nevhodnou variantou pro Studenta B je jednoznačně KB pro svůj nulový úrok, stejně tak jako ČS, která spolu s GE Money Bank patří k těm, které zpoplatňují výběry z konkurenčních bankomatů nejvyšší částkou.

4.4.4.4. Vyhodnocení pro STUDENTA C

Student C o sobě prozradil, že patří do věkové skupiny do 26 let a pochází z hlavního města Prahy. Vlastní studentské konto u Komerční banky a měsíčně není ochoten za jeho vedení zaplatit více než 10 Kč. Většinu plateb hradí platební kartou a z bankomatu vybírá hotovost třikrát měsíčně. Výběry z bankomatů v zahraničí ani výběry tuzemských konkurenčních bankomatů nevyužívá. Úročení účtu pro studenta C není důležité, ale uvedl, že jeho průměrný měsíční zůstatek na účtu je větší než 50 000 Kč. S výběrem svého účtu je jako jeden z mála spokojen a to pouze díky skutečnosti, že KB nepožaduje poplatek za měsíční vedení účtu. Jako plus tohoto konta zmiňuje cestovní pojištění k platební kartě zdarma. Student C nedokázal vyjmenovat žádnou skutečnost, která by ho přiměla ke změně účtu. Jeho účet mu založili rodiče.

Preference stanovené podle odpovědí z dotazníku studenta C, zobrazené v tabulce 6, vedly k závěrům zobrazeným v následující tabulce 21 pro výběr pouze studentských kont. Tabulka 22 znázorňuje výsledné pořadí výhodnosti z širší nabídky účtů, což umožňuje tomuto studentovi navíc volit mezi několika dalšími variantami.

Tabulka 21: Výsledné pořadí (A) – STUDENT C

BANKY	METODY VHV				vážené pořadí	výsledné pořadí
	metoda pořadí	metoda bodovací	metoda WSA	TOPSIS		
Česká spořitelna	6	6	6	6	6	6
ČSOB	3	3	3	4	3,25	3
GE Money Bank	5	5	4	5	4,75	5
Komerční Banka	4	4	5	2	3,75	4
Raiffeisen Bank	2	2	2	3	2,25	2
UniCredit Bank	1	1	1	1	1	1
váhy	0,2	0,3	0,25	0,25		

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 22: Výsledné pořadí (B) – STUDENT C

BANKY	METODY VHV				vážené pořadí	výsledné pořadí
	metoda pořadí	metoda bodovací	metoda WSA	TOPSIS		
Česká spořitelna	10	10	10	10	10,00	10
ČSOB	3	3	4	6	4,00	3
GE Money Bank	9	9	8	9	8,75	9
Komerční Banka	8	8	9	2	6,75	7
Raiffeisen Bank	2	2	2	3	2,25	2
UniCredit Bank	1	1	1	1	1,00	1
Air Bank	4	5	5	7	5,30	5
Equa bank	5	4	3	5	4,20	4
FIO Banka	6	7	7	8	7,05	8
mBank	7	6	6	4	5,70	6
váhy	0,2	0,3	0,25	0,25		

Zdroj: Vlastní zpracování

Student C by rovněž měl zvážit změnu banky. Pořadí třech nejvhodnějších variant je zobrazeno v obou tabulkách shodně. UniCredit a Raiffeisen Bank si své prvenství v tomto případě zaslouhují především díky neomezenému počtu výběrů z bankomatů, ať už vlastní, nebo konkurenční banky zdarma. Poslední místa tabulky jsou obsazena opět ČS a GE Money Bank, jejichž hodnoty studentem preferovaných kritérií, týkajících se bankomatů, dosahují nejhorších hodnot. Komerční banka, kterou student v aktuální době využívá, sice nabízí možnost výběrů z bankomatů vlastní banky zdarma, ale pouze za splnění stanovených podmínek. Výběr z cizího bankomatu je automaticky zpoplatněn, což staví KB v rozšířené analýze pořadím až na sedmé místo.

4.4.5. Výsledné pořadí výhodnosti bank, diskuse

V případě obou analýz, jak základní (A) tak rozšířené (B), se u každého studenta na prvních třech místech umístily stejné banky. Jsou to UniCredit Bank, ČSOB a Raiffeisen Bank. Poslední místa však překvapivě zaujímají Česká spořitelna a KB, banky s největší tradicí v ČR. Zřejmě díky rozšířenosti banky a především pro její dlouholetou tradici, si ČS může dovolit nastavit jinou výši poplatků za prováděné služby, než některé z mladších bank. I přesto, že výsledky analýzy VHV staví tuto banku na konec tabulky, převážná většina studentů je jejími klienty. Z odpovědí dotazníkového šetření vyplývá, nejen že respondentům většinou tuto banku vybírali rodiče, ale významná byla také skutečnost, že ČS měla pobočku v místě bydliště studenta a byla tradiční rodinnou bankou. Banka se tedy může pyšnit velkým počtem klientů, zato výše poplatků za nabízené služby v rámci FRESH účtu, je v porovnání s ostatními variantami nevýhodná. Druhou, nejčastěji využívanou bankou, byla podle odpovědí studentů vyhodnocena KB. Ta se ale podle níže uvedených pořadí nachází, stejně jako ČS, také na zadních místech tabulky.

Tabulka 23: Výsledné pořadí (A) - Celkové

Banky	výsledné pořadí				prům. pořadí	celkové pořadí
	student A	student B	student C	prům.st.		
Česká spořitelna	5	5	6	6	5,5	6
ČSOB	2	3	3	2	2,5	2
GE Money Bank	6	4	5	4	4,75	5
Komerční Banka	3	6	4	5	4,5	4
Raiffeisen Bank	4	2	2	3	2,75	3
UniCredit Bank	1	1	1	1	1	1

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulky 23 a 24 tedy dokazují, že ačkoli jednotliví studenti mají různé preference, i přesto se tři konkrétní banky díky nabízenému výhodnému studentskému balíčku služeb v rámci jednotlivých kont drží stále zhruba na stejných místech. Z výsledků rozšířené analýzy je podle tabulky 24 jasně zřetelné, že ne všechny účty pro studenty jsou mnohdy tak výhodné, jak se zdá. Do popředí se tu totiž dostávají i nízkonákladové banky, jako například Equa bank, Air Bank nebo mBank. Ty sice nabízejí osobní konta až od 18 let, ale i přesto mnohdy výhodnější, než samotná speciální studentská konta od bank zmiňovaných v tabulce 23.

Tabulka 24: Výsledné pořadí (B) - Celkové

Banky	výsledné pořadí				prům. pořadí	celkové pořadí
	student A	student B	student C	prům.st.		
Česká spořitelna	7	9	10	10	9	10
ČSOB	2	4	3	2	2,75	3
GE Money Bank	8	8	9	7	8	9
Komerční Banka	4	10	7	9	7,5	8
Raiffeisen Bank	3	2	2	3	2,5	2
UniCredit Bank	1	1	1	1	1	1
Air Bank	5	6	5	5	5,25	5
Equa bank	6	3	4	4	4,25	4
FIO Banka	9	7	8	6	7,5	7
mBank	10	5	6	8	7,25	6

Zdroj: Vlastní zpracování

Z průměru výsledných pořadí vypočítaných pro jednotlivé studenty můžeme stanovit celkové pořadí výhodnosti jednotlivých bank a jejich nabídek osobních studentských účtů následovně:

- *Podle základní analýzy* – UniCredit Bank; ČSOB; Raiffeisen Bank; Komerční Banka; GE Money Bank; Česká spořitelna.
- *Podle rozšířené analýzy* – UniCredit Bank; Raiffeisen bank; ČSOB; Equa Bank; Air Bank; mBank; FIO Banka; Komerční banka; GE Money Bank; Česká Spořitelna.

Jako nejvýhodnější banka pro studenta, který vyhledává osobní studentský účet, na který není nutné vynakládat velké náklady a navíc nabízí výhodné podmínky a bonusy, se v rámci této práce jeví rozhodně UniCredit Bank. Přední místa zaujímá ale i ČSOB, internetová Equa Bank nebo Raiffeisen Bank. Pořadí vhodnosti dalších kont se následně mění v závislosti na preferenci zadavatele. Z výsledků dotazníkové šetření, ve kterém spousta respondentů zmínilo, že se svým účtem spokojeno není a o nabídce studentských ani jiných účtů nemá povědomí, vyplývá ponaučení, že před samotným výběrem konta je vždy nutné nejdříve zvážit své preference a řádně zmapovat rozmanitou nabídku bankovního trhu. Pouze tak je možné dosáhnout spokojenosti konkrétního klienta.

5. Závěr

Tato diplomová práce měla souhrnně zhodnotit a porovnat vybraná studentská konta a stanovit jejich pořadí podle výhodnosti v případě, že je bráno v potaz několik hodnotících kritérií.

Po seznámení s nabídkou studentských účtů na tuzemském trhu byl vypracován stručný přehled nabízených služeb a výhod jednotlivých studentských kont. Jeho součástí bylo vytvoření tabulky zobrazující poplatky za služby poskytované každou bankou v rámci jednotlivých osobních kont, čímž byly jasně zobrazeny konkrétní diference mezi bankami.

Provedeným dotazníkovým šetřením mezi studenty byly zmapovány potřebné informace o mladistvých, které byly následně využity pro vyhodnocování výhodnosti pořadí jednotlivých studentských účtů. Respondenti zodpověděli několik otázek. Z jejich odpovědí následně vyplynulo, že většina (40,8%) dotazovaných studentů vlastní studentský účet u České spořitelny, dnes známým pod názvem FRESH účet. Nemale procento (16%) z dotazovaných, je ale i vlastníkem G2.2. konta od Komerční banky, nebo Studentského konta od ČSOB. Studenti však zmiňovali, že nevyužívají pouze studentských kont, ale vlastní například osobní účty od Equa Bank, atd. Také z tohoto důvodu byla analýza v této práci o podobné účty rozšířena.

Pomocí metod VHV bylo provedeno vyhodnocení studentských účtů a následně řádně okomentovány dosažené závěry. Pro jednotlivé záměrně vybrané typové studenty bylo tedy stanoveno pořadí výhodnosti studentských účtů pomocí metod VHV. I přes rozdílné preference jednotlivých analyzovaných studentů, první tři místa při vícekritériálním hodnocení obsadily ve všech případech a při základní i rozšířené analýze, vždy stejné banky. Byly to UniCredit Bank, Raiffeisen Bank a ČSOB. Tyto banky si prvenství v tabulkách zaslouhují především pro jejich nulové poplatky v rámci studentských kont, například za příchozí a odchozí platby, nebo za poplatek za zřízení trvalého příkazu. UniCredit a Raiffeisen Bank navíc nabízejí, ze studentských kont jako jediných, neomezený počet výběrů z bankomatů konkurenčních bank zdarma, stejně tak jako z vlastního bankomatu. Tyto skutečnosti je v rámci této práce a především podle preferencí studentů označují jako "neporazitelné". Pořadí dalších bank již není pro

jednotlivé studenty tolik regulérní. Banky nastavují poplatky za své služby, za odchozí platby, nebo zpoplatňují výběry z bankomatů, a v návaznosti na to je jejich pořadí ovlivňováno podle váhového systému jednotlivých studentů. V analýze rozšířené o další osobní účty s pořadím z první analýzy ztelně zamíchaly nízkonákladové banky (Equa Bank, Air Bank, atd.), které se se svou ne málo výhodnou nabídkou dostaly v tabulce těsně za naše „neporazitelné“ vítěze a za sebou nechávají jedny z nejtradičnějších bank, jako jsou Česká spořitelna nebo Komerční banka. Tyto banky s dlouholetou tradicí si v rámci svého dobrého jména a dostatečného množství klientů mohou dovolit nastavit vyšší poplatky než ostatní banky. Tato skutečnost je dnes očima studentů staví jako banky nevýhodné a s vysokými poplatky.

Před samotným výběrem konta je tedy vždy nutné nejdříve zvážit své preference a řádně zmapovat nabídku bankovního trhu. Pouze tak lze dosáhnout spokojenosti. Závěrem je možné na základě této práce konstatovat, že pro studenty nebo mladistvé je vhodné, leckdy i výhodnější, při výběru studentského účtu volit z rozšířenější nabídky účtů a neomezovat se pouze na konkrétní konta určená speciálně pro studenty. Věřím, že tato práce splňuje podle zásad vypracování všechny stanovené cíle a poslouží zájemcům i jako případná inspirace při výběru studentského konta.

Summary

Banking has become a part of almost everyone's life. This is the reason why it is very often discussed. With the growing number of banking institutions, that aim to attract new clients with their marketing techniques, the quantity of offered products and services is naturally growing as well. As a consequence, many students trying to find the best offer are struggling where to set up their new personal account. Before choosing a new account it is always necessary to consider one's preferences at first and then carefully explore banking market and its offers. The goal of this work was to evaluate the order of student accounts in terms of advantageousness, which are offered by banks on the domestic banking market. Not only theoretically, but also using quantitative methods. Firstly, the current offer of students products on the domestic market was explored, then a survey among some students was made in order to determine which student accounts are the most favourite ones, most commonly used and why. By using methods multiple-criteria evaluation of alternatives clients can make an easier decision when choosing from a large number of specified criteria. Afterwards, an appropriate evaluation criteria were fixed and evaluated in terms of profitability of individual alternatives by using methods of multiple criteria evaluation. For all analysed students, the account called - U konto pro mladé from UniCredit Bank was clearly selected as the best one. On the contrary account FRESH from Česká spořitelna appeared to be the most disadvantageous one. According to the questionnaire, this account is owned by the majority of young respondents. So by executing all of the tasks of this thesis I can say that I fulfilled my work.

Key words:

Multiple-criteria decision making, bank, student account, criterion, alternatives, quantitative methods

Přehled použité literatury

Odborná literatura

Bartošek, K., Felsbergová, D., & Jaroš, P. (1998). *Bankovníctví v České republice* (3rd ed.). Praha: Bankovní institut.

Dvořák, P. (1999). *Komerční bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha: Linde.

Faltová Leitmanová, I., Klufová, R., Freibellová, J., & Klicnarová, J. (2012). *Regionální rozvoj – přístupy a nástroje*. Praha: Alfa Nakladatelství.

Fiala, P. (2013). *Modely a metody rozhodování* (3rd ed.). V Praze: Oeconomica

Fiala, P., Jablonský, J., & Maňas, M. (1994). *Vícekritériální rozhodování*. (1st ed.) Praha: VŠE.

Fotr, J., Dědina, J., & Hrušová, H. (2003). *Manažerské rozhodování*. (3rd ed.) Praha: Ekopress.

Freibelová, J., & Klicnarová, J. (2007). *Rozhodovací modely pro ekonomy*. (1st ed.) Č. Budějovice: EF JU.

Jablonský, J. (2007). *Programy pro matematické modelování*. (1st ed.) Praha: Oeconomica.

Jablonský, J. (2007). *Operační výzkum: kvantitativní modely pro ekonomické rozhodování* (3rd ed.) Praha: Professional Publishing.

Köksalan, M., Wallenius, J., Zionts, S. (2001) *Multiple Criteria Decision Making: From Early History to the 21st Century*. London: World Scientific [online]. [cit. 2016-03-01]. Available from:
https://books.google.cz/books?hl=cs&lr=&id=gUroCAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=multiple+criteria+decision+making+köksalan&ots=KTbRUnyXtz&sig=VPk0UL7iSXJOKDsN0hxGPhjuZg&redir_esc=y#v=onepage&q=multiple%20criteria%20decision%20making%20köksalan&f=false

Máče, M. (2006). *Platební styk: klasický a elektronický*. (1st ed.) Praha: Grada Publishing.

Schlossberger, O., & Soldánová, M. (2007). *Platební styk*. (3rd ed.) Praha: Bankovní institut vysoká škola.

Šenkýřová, B. (1997). *Bankovníctví: učebnice*. (1st ed.) Praha: Grada Publishing.

Šubrt, T. (2011). *Ekonomicko-matematické metody*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk.

Tzeng, G., & Huang, J. (2011). *Multiple attribute decision making: methods and applications*. Boca Raton: CRC Press.

Zákonné a právní předpisy

Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách

Zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích

Internetové zdroje

Air Bank a.s.: Běžný účet [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: <https://www.airbank.cz/cs/bezny-ucet/proc-bezny-ucet/>

Air Bank a.s.: Ceník [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: <https://www.airbank.cz/cs/vse-o-air-bank/dokumenty/pro-uzivatele/cenik-jako-soucast-pribalu-k-rs/Contents/0/DBC521529D99B445C71AF4FED90123A5/resource.pdf>

Air Bank a.s.: Přehled úrokových sazeb [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: <https://www.airbank.cz/cs/vse-o-air-bank/dokumenty/pro-uzivatele/prehled-urokovych-sazeb/Contents/0/9694F7ED379492B09D1E1F1D956C41A3/resource.pdf>

CENÍK FINANČNÍCH OPERACÍ A SLUŽEB pro fyzické a právnické osoby [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: http://www.fio.cz/docs/cz/cenik_bankovni_sluzby.pdf

CENÍK PRODUKTŮ A SLUŽEB PRO SOUKROMÉ OSOBY [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: <https://www.rb.cz/attachments/ceniky/cenik-pi-1-010715.pdf>

Česká spořitelna: Ceník pro kartu Visa Classic [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: <http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/visa-classic-d00022695>

Česká spořitelna: Ceník pro Osobní účet České spořitelny II pro mladé - FRESH [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: <http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/osobni-ucet-cs-ii-fresh-ucet/cenik-d00022356>

Česká spořitelna: Ceník pro Tuzemský platební styk pro soukromou klientelu [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: <http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/tuzemsky-platebni-styk-d00022719>

Česká spořitelna: FRESH ÚČET [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: <http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/osobni-ucet-cs-ii-fresh-ucet/o-produktu-d00022361>

Československá obchodní banka: Studentské konto [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: https://www.csob.cz/portal/lide/produkty/ucty-a-platby/ucty/studentske-konto#jak-sjednat|dwxc_3

Equa bank: Moderní bankovníctví pro všechny [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: <https://www.equabank.cz/produkty/ucty/bezny-ucet/>

Equa bank: Sazebník poplatků [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: <https://www.equabank.cz/dulezite-dokumenty/sazebnik-poplatku/>

Equa bank: Úrokové sazby pro fyzické osoby [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: <https://www.equabank.cz/dulezite-dokumenty/urokove-sazby/>

Fio banka a.s.: Fio osobní účet [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: <http://www.fio.cz/bankovni-sluzby/bankovni-ucty/osobni-ucet>

GE Money Bank: Studentský účet Genius Student [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: <https://www.gemoney.cz/lide/ucty/genius-student>

KOMERČNÍ BANKA: STUDENTSKÝ ÚČET G2 [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: <http://www.kb.cz/cs/lide/mladez-a-studenti/g2-2.shtml>

MBank: Úrokový lístek mBank [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: http://www.mbank.cz/informace-k-produktum/urokovy-listek/osobni-finance/urokovy_listek_aktualni.pdf

MKonto: osobní nebo podnikatelský účet bez zbytečných poplatků [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: http://www.mbank.cz/osobni/ucty/mkonto-500/index02.html?utm_expId=5901899-9.XoPwKwp2QjOQIED1IW_VzA.1&utm_referrer=http%3A%2F%2Fwww.mbank.cz%2Fosobni%2Fucty%2F

NABÍDKA ÚČTŮ A SAZEBNÍK ÚROKŮ pro fyzické osoby [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: http://www.fio.cz/docs/cz/urokove_sazby_FO.pdf

NEJBĚŽNĚJŠÍ POPLATKY – OBČANÉ: MůjÚčet a G2.2 [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: <http://www.sazebnik-kb.cz/ver/20150728081840/file/cms/cs/jednostrankove-ceniky/kb-jednostrankovy-cenik-1-obcane.pdf>

Raiffeisen BANK: eKonto STUDENT [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: <https://www.rb.cz/osobni/ucty-a-bankovnictvi/ekonto-student>

Raiffeisen BANK: Produktové podmínky k vedení Účtů a vkladů [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: <https://www.rb.cz/attachments/podminky/produktove-podminky-uctu-a-vkladu.pdf>

Sazebník bankovních poplatků mBank [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: http://www.mbank.cz/informace-k-produktum/sazebnik/osobni-finance/sazebnik_aktualni.pdf

SAZEBNÍK KB pro občany: MůjÚčet a G2.2 [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: <http://www.sazebnik-kb.cz/ver/20160201170250/file/cms/cs/sazebniky/kb-20160101-sazebnik-1-obcane.pdf>

Sazebník poplatků za produkty a služby pro fyzické osoby nepodnikatele: Část Platební a neplatební účty, platební styk a ostatní služby [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: <https://legacy.gemoney.cz/documents/cz/sazebniky-uroky/1595.pdf>

Sazebník: Osobní konta [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: <https://www.unicreditbank.cz/web/sazebnik/obcane/osobni-konta>

Účty a platby: Sazebník ČSOB pro fyzické osoby – občany [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: <https://www.csob.cz/portal/lide/poplatky-a-sazby/poplatky/ucty-a-platby#osobni-konta>

UniCredit Bank: U konto pro mladé [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: <https://www.unicreditbank.cz/web/obcane/ucty-a-konta/u-konto-pro-mlade>

Úrokový lístek: Flexikredit [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: <https://legacy.gemoney.cz/documents/cz/sazebniky-uroky/1495.pdf>

Úrokový lístek: Platební a neplatební účty [online]. [cit. 2016-03-10]. Available from: <https://legacy.gemoney.cz/documents/cz/sazebniky-uroky/1535.pdf>

Seznam grafů

Graf 1: U jaké banky máte zřízený studentský účet?.....	34
Graf 2: Víte co je to cash-back a pokud ano, využíváte ho?	35
Graf 3: Nabízí Váš studentský účet možnost kontokorentu? Pokud ano, využil/a byste této možnosti?	36
Graf 4: Kolik Kč jste ochoten/na platit měsíčně bance za vedení účtu a poskytování služeb?	37
Graf 5: Preferujete výpisy z účtu zasílané:	38
Graf 6: Jak časté zasílání výpisů požadujete?.....	38
Graf 7: Platíte převážně kartou nebo v hotovosti?.....	39
Graf 8: Jak často vybíráte z bankomatu?	40
Graf 9: Vybíráte peníze také z bankomatů konkurenčních (ostatních) bank v tuzemsku? Pokud ano, proč?.....	40
Graf 10: Máte na Vašem účtu zřízený trvalý příkaz?	42
Graf 11: Jaký je průměrný zůstatek peněz na Vašem studentském účtu?	42
Graf 12: Je pro Vás důležité úročení peněz na studentském účtu?.....	43
Graf 13: Podle čeho především jste si vybral/a banku?.....	45

Seznam tabulek

Tabulka 1: Schéma Fullerova trojúhelníku.....	10
Tabulka 2: Saatym doporučená bodová stupnice	11
Tabulka 3: Stanovení vah - metoda pořadí	48
Tabulka 4: Stanovení vah - metoda bodovací.....	49
Tabulka 5: Stanovení vah - Fullerova metoda	49

Tabulka 6: Stanovení vah – metoda postupného rozvrhu vah	50
Tabulka 7: Výsledné pořadí (A) – metoda pořadí	52
Tabulka 8: Výsledné pořadí (B) – metoda pořadí.....	53
Tabulka 9: Výsledné pořadí (A) – metoda bodovací	53
Tabulka 10: Výsledné pořadí (B) – metoda bodovací	54
Tabulka 11: Výsledné pořadí (A) – metoda WSA.....	54
Tabulka 12: Výsledné pořadí (B) – metoda WSA.....	55
Tabulka 13: Výsledné pořadí (A) – metoda TOPSIS	56
Tabulka 14: Výsledné pořadí (B) – metoda TOPSIS	56
Tabulka 15: Výsledné pořadí (A) – MODELOVÝ STUDENT	57
Tabulka 16: Výsledné pořadí (B) – MODELOVÝ STUDENT	58
Tabulka 17: Výsledné pořadí (A) – STUDENT A	59
Tabulka 18: Výsledné pořadí (B) – STUDENT A	60
Tabulka 19: Výsledné pořadí (A) – STUDENT B	61
Tabulka 20: Výsledné pořadí (B) – STUDENT B.....	61
Tabulka 21: Výsledné pořadí (A) – STUDENT C	63
Tabulka 22: Výsledné pořadí (B) – STUDENT C.....	63
Tabulka 23: Výsledné pořadí (A) - celkové.....	64
Tabulka 24: Výsledné pořadí (B) - celkové.....	65

Seznam příloh

Příloha 1: Charakteristika osobních účtů pro mladistvé a plnoleté

Příloha 2: Souhrnná tabulka poplatků

Příloha 3: Otázky dotazníkového šetření

Příloha 4: Kriteriační matice

Příloha 5: CD s podrobnými postupy a výpočty jednotlivých metod

Seznam zkratek

ČR – Česká republika,

ČS – Česká spořitelna, a.s.

ČSOB – Československá obchodní banka, a.s.

KB – Komerční banka, a.s.

VHV – Vícekriteriální Hodnocení Variant

WSA – Weighted Sum Approach

TOPSIS – Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution

Příloha 1 - Charakteristika osobních účtů pro mladistvé a plnoleté

ČESKÁ SPOŘITELNA, A.S. – OSOBNÍ ÚČET ČS II (FRESH ÚČET)

Osobní účet ČS II je pro mladé a studenty až do 30 let zdarma. Klient automaticky získává základní balíček služeb, které jsou v dnešní době samozřejmostí. ČS II respektuje i individuální potřeby jednotlivců, kteří mohou vybírat z několika dalších nabízených doplňkových služeb. K tomuto osobnímu účtu lze využít i výhodné pojištění a jeho vlastní nastavení lze kdykoli změnit.

Základní služby zdarma:

- až dva výpisy měsíčně,
- platební kartu Visa Classic s možností vlastního obrázku,
- podúčet (nebo-li tzv. peníze stranou), kam klient může odkládat peníze, které poté není možné vyčerpat platební kartou. Peníze lze ale v případě potřeby převést kdykoli na účet zpět.
- měsíčně dva výběry z bankomatů České spořitelny,
- příchozí platby,
- možnost přístupu k účtu 24 hodin denně prostřednictvím internetu a mobilu – SERVIS 24,
- možnost kontokorentu (nebo-li rezervy na účtu) – dostupné až od 18 ti let klienta,
- všechny změny PIN, limitů na kartě, odemknutí/zamknutí karty.

Doplňkové služby:

- možnost neomezeného množství odchozích plateb v Kč (jednorázových nebo trvalých) bez poplatků v rámci výhodného balíčku,
- balíček se všemi výběry z bankomatů ČS bez poplatků, včetně výběrů v zahraničních bankomatech Erste. V ostatních za výhodnou cenu.
- 25 informačních sms zpráv o pohybech na účtu,
- zvýhodnění zahraničních plateb v EUR v podobě 2 příchozích zdarma a 2 odchozích plateb za zvýhodněnou cenu,
- využití další platební karty, například pro člena rodiny, partnera, atd.,
- nabídka cestovního pojištění, pojištění pravidelných plateb, pojištění odpovědnosti, pojištění karty a osobních věcí, atd.,
- možnost jednorázového i pravidelného spoření se zajímavým zhodnocením,

- půjčka pro studenty za zvýhodněnou úrokovou sazbu.

Podmínky založení účtu

FRESH účet je možné založit na pobočce banky, nebo na webových stránkách vyplněním formuláře a odesláním žádosti.

Pokud si bude chtít založit účet student pod 18 let, je nutné doložit občanský průkaz a rodný list za doprovodu zákonného zástupce. V takovém případě je dále na účtu nastaven měsíční limit pro příchozí a odchozí operace (do 14 let je limit 10 000 Kč / od 15 do 17 let je limit 20 000 Kč). Přes tyto limity sice není možné provádět další transakce, ale na žádost zákonného zástupce lze provést změnu. Pokud si bude chtít založit účet student nad 18 let, dokládá pouze občanský průkaz a do 21 let potvrzení o studiu. Klient musí dále být občanem ČR studujícím řádné denní studium na tuzemské/zahraniční škole, nebo může být cizím státním příslušníkem studujícím denní studium na tuzemské škole. Typ školy je vymezen na vyšší odborné, jazykové nebo vysoké školy v ČR a zahraničí.

ČESKOSLOVENSKÁ OBCHODNÍ BANKA, A.S. – STUDENTSKÉ KONTO

Československá obchodní banka nabízí Studentské konto pro mladé, studenty i absolventy od 15 do 30 let. Vedení účtu je zdarma a je možné využívat neomezené množství různorodých služeb. Využít zde můžeme například bezkontaktní mezinárodní embosované karty, ale i možnosti otevření kontokorentu.

Základní služby zdarma:

- vedení účtu, výběry z bankomatů ČSOB,
- neomezené množství příchozích a odchozích tuzemských transakcí zadaných elektronicky,
- možnost povolení přečerpání účtu nebo využití kreditní karty do limitu 20 000,- bez dokládání příjmů (pro studenty denního studia VŠ/VOŠ nebo absolventům),
- bezkontaktní karta Debit MasterCard Student,
- elektronické bankovníctví a elektronické výpisy.

Doplňkové služby:

- možnost bezkontaktní nálepky (nahrazení karty klíčenkou nebo mobilem),

- možnost výběru nebo vkladu hotovosti nejen na pobočkách banky, ale i na každé české poště,
- výběr peněz při nákupu v obchodě díky službě CashBack,
- vlastní obrázek na kartě,
- aplikace SmartBanking (banka v chytrém mobilu nebo tabletu), InternetBanking 24,
- Info 24 (neustálý přehled o účtu pomocí e-mailů nebo SMS),
- cestovní pojištění aktivní během celého roku (včetně lyžování i snowboardingu).

Podmínky založení účtu

Studentské konto lze založit osobně v kterékoli pobočce banky, ale i přes internet, nebo po telefonu. Pomocí webového formuláře nebo bezplatné linky mohou založit účet klienti starší osmnáct let.

V ČSOB může mít konto student ve věku od 15 do 30 let. Podmínkou založení je mj. minimální počáteční vklad 200 Kč. Při založení účtu pro klienta do 17 let je potřeba jeho občanský průkaz a rodný list, a to vše za přítomnosti zákonného zástupce. Od 18 do 20 let předkládá klient jeden doklad totožnosti, nebo cestovní pas (v případě, že se jedná o cizince). Klienti starší 20 let si připraví také jeden doklad totožnosti a potvrzení o studiu SŠ/VŠ/VOŠ, případně identifikační kartičku nebo index, ze kterého je patrná prezenční forma studia. Potvrzení o studiu je nutné předložit pouze dvakrát za celou dobu vedení účtu, a to v 21 a 26 letech. Tyto podmínky neplatí pro studenty jazykových kurzů a škol.

GE MONEY BANK, A.S. – GENIUS STUDENT

GE Money Bank nabízí využití výhod účtu Genius Student, který je určený studentům od 15 do 27 let. Mezi základní výhody řadí například vedení účtu, nebo výběry z bankomatů GE Money bank zdarma.

Základní výhody zdarma:

- zřízení, vedení i zrušení účtu,
- veškeré výběry z bankomatů GE Money,
- měsíční elektronické eVýpisy (možnost prohlédnutí, vytisknutí nebo uložení do vlastního počítače),
- všechny příchozí platby na účet,

- bezkontaktní debetní platební karta MasterCard Standard nebo Maestro,
- zadání trvalých platebních příkazů a jiných pravidelných plateb (v rámci přímého bankovníctví je poskytována zdarma i jejich změna a zrušení),
- možnost založení kontokorentního úvěru Flexikredit do maximální výše 10 000 Kč (od 18 let).

Doplňkové služby:

- možnost využití spořicího účtu a zhodnocení peněz za nadstandardní sazbu nebo využití garantovaného výnosu z jednorázového termínovaného vkladu,
- Info servis pro získání kompletního přehledu o dění na účtu,
- Internet Banka (bezpečný a rychlý manager pro správu financí pomocí internetu),
- Telefon Banka (možnost nonstop přístupu k účtu),
- Mobil Banka (umožňuje ovládat účet pomocí šifrovaných sms zpráv),
- bezkontaktní platební nálepka.

Podmínky založení účtu

Genius Student si může po telefonu nebo na pobočce založit fyzická osoba, která není podnikatelem, a je ve věku od 15 do 27 let. Zároveň je studentem denního studia na základní škole, odborném učilišti, střední škole, vyšší odborné škole, nebo jazykové a vysoké škole. Další podmínkou založení účtu je povinný minimální vklad ve výši podle aktuálního úrokového sazebníku.

Klient mladší 18 let předkládá bance za přítomnosti zákonného zástupce občanský průkaz případně občanský průkaz zákonného zástupce a druhý doklad totožnosti (např. rodný list, cestovní pas, atd.). Cizinci předkládají dva doklady totožnosti. Klient starší 20 let je povinen předložit bance při zakládání účtu potvrzení školy o řádném prezenčním studiu v daném školním roce, které není starší 30 kalendářních dní. Akceptovatelná je i platná studentská karta ISIC.

KOMERČNÍ BANKA, A.S. - KONTO G2.2

Komerční banka nabízí studentům Konto G2.2, které nabízí jednoduchý a rychlý přístup k účtu, ať jste kdekoliv. Účet zahrnuje flexibilní balíček služeb, který obsahuje vše pro pohodlnou obsluhu financí mladých jedinců ve věku 15 až 30 let.

Základní služby zdarma:

- vedení účtu pro studenty do 26 let (pro klienty starší 26 let postačí předložit diplom či potvrzení o studiu a např. alespoň jedna příchozí platba na účet v měsíci a využívání účtu bude až do 30 let stále zdarma),
- korunový účet s měsíčním elektronickým výpisem, příchozí platby v Kč,
- jeden výběr ze zahraničního bankomatu měsíčně,
- výběry z bankomatu KB (při platbě kartou, v závislosti na konceptu MojeOdměny),
- mezinárodní bezkontaktní embosovaná MasterCard G2 platební karta s cestovním pojištěním,
- možnost výběru karty s designem Lady a využití výhod Lady programu (program pro dívky),
- obsluha konta pomocí kanálů přímého bankovníctví,
- Expresní linka KB (správa účtu po telefonu 24 hodin denně),
- MojeBanka (komunikace s bankou z pohodlí domova či kanceláře díky počítači připojenému k internetu),
- Mobilní banka 2 (mobilní bankovníctví KB dostupné pro každého klienta, díky nainstalované aplikaci).

Koncept MojeOdměny

- Každoroční bonus 333 Kč za aktivitu během roku (při splnění alespoň jedné z následujících podmínek každý měsíc: platba kartou, dobití kreditu v mobilu přes bankomat KB, nebo odchozí platba zadaná prostřednictvím služby internetového bankovníctví),
- jednorázový bonus při založení účtu 200 Kč po předložení platné ISIC karty,
- vrácení poplatků za výběr z bankomatů KB při platbě kartou u obchodníka (jedna platba debetní či kreditní kartou u obchodníka = vrácení poplatku za jeden výběr z bankomatu KB debetní kartou),
- balíček transakcí nabízí všechny odchozí platby zdarma za zvýhodněnou cenu,
- při dostatečné aktivitě vrácení 100% poplatku zpět.

Doplňkové služby:

- Merlin - možnost sjednání pojištění platební karty nebo osobních věcí pro všechny majitele osobního účtu v KB,

- Balíček Erasmus – pro studenty chystající se na studijní program Erasmus zajišťuje snadný přístup k financím v zahraničí, nabízí cestovní pojištění ke kartě G2, nebo také peníze navíc,
- studentský účet v EUR/USD,
- kreditní karta nebo povolený debet pro studenty starší 18 let (možnost čerpání až 20 000 v závislosti na typu studia),
- úvěr Gaudeamus je výhodným způsobem financování studia v ČR nebo v zahraničí (od 20 000 do 600 000 Kč).

Podmínky založení účtu:

K založení účtu je nutné předložit na pobočce banky dva doklady totožnosti, potvrzení o studiu a ISIC kartu pro získání bonusu ve výši 200 Kč. Službu lze samozřejmě sjednat i on-line.

RAIFFEISEN BANK, A.S. – EKONTO STUDENT

eKonto STUDENT je určeno pro mladé ve věku od 12 do 26 let, kteří studují a chtějí o svých financích rozhodovat sami. V základním balíčku nabízí nejdůležitější služby i snadný přístup k účtu například pomocí mobilního bankovníctví.

Základní služby v balíčku:

- neomezené množství výběrů z veškerých bankomatů v ČR, ale i v zahraničí,
- neomezené množství tuzemských plateb zadaných elektronicky,
- neomezený počet vkladů hotovosti na pokladnách banky,
- vedení debetní karty, nebo kreditní karty EASY a debetu,
- možnost využití bezkontaktní nálepky,
- výběr vedení účtu v 9 různých měnách (např. USD, EUR, GBP, CAD, atd.),
- Mobilní eKonto – mobilní bankovníctví v chytrém telefonu nebo tabletu.

Doplňkové služby:

- možnost získání Evropské karty mládeže EYCA (zajišťuje čerpání slev, nebo 3 měsíce poplatkových prázdnin),
- možnost sjednání pojištění k platební kartě (cestovní, zneužití karty, atd.).

Podmínky založení účtu

Účet je možné sjednat osobně na pobočce banky, nebo prostřednictvím online žádosti, na základě které je klientovi domluvena návštěva kurýra, se kterým je následně smlouva podepsána na předem sjednaném místě.

K založení eKonta STUDENT je dále zapotřebí občanský průkaz nebo cestovní pas. U studentů od 19 let věku je nutné dále doložit potvrzení o studiu nebo Evropskou kartu mládeže EYCA Student. V případě zakládání konta pro klienty do 18 let je nutná přítomnost zákonného zástupce.

UNICREDIT BANK, A.S. – U KONTO PRO MLADÉ

UniCredit Bank nabízí pro mladé ve věku od 15 do 26 let U konto s výhodnými podmínkami, mezi které můžeme zahrnout například neomezené množství plateb a výběrů z bankomatů zdarma.

Základní služby zdarma:

- vedení konta v korunách, možnost otevření a vedení dalšího konta v cizí měně,
- výběry z bankomatů všech poskytovatelů v ČR i v zahraničí,
- měsíční elektronický výpis,
- možnost využití kontokorentního úvěru pro klienty nad 18 let,
- debetní platební karta MasterCard,
- všechny příchozí a odchozí standartní tuzemské platby zadané elektronicky (trvalé příkazy, inkaso, jednorázové platby),
- Online Banking (bezpečný a moderní způsob efektivního řízení financí s využitím internetu),
- Smart Banking (banka v mobilu díky moderní aplikaci, se kterou lze ovládat účty pomocí gest),
- možnost vkládání hotovosti prostřednictvím vkladových bankomatů UniCredit Bank v ČR,
- garance podmínek na 10 let,
- možnost sjednání kontokorentního úvěru START až do výše 150 000 Kč.

Podmínky založení účtu

Úkonto lze získat na všech pobočkách banky po sjednání schůzky. Bez návštěvy pobočky je možné si účet založit jednoduše pomocí objednávky na UniCredit Shopu nebo s využitím bezplatné Info linky a online formuláře.

Podmínkou pro založení tohoto účtu je předložení dokladu totožnosti klienta staršího 15 let.

AIR BANK, A.S. – MALÝ TARIF

Air Bank nabízí běžný účet s Malým nebo Velkým tarifem. Pro účely této práce se budeme zabývat pouze Malým tarifem, se kterým klient nemusí platit žádný měsíční poplatek. Zpoplatněné jsou pouze skutečně využitě služby.

Základní služby:

- zřízení, vedení i zrušení účtu zdarma,
- odchozí a příchozí tuzemské platby zdarma,
- výhodné úročení peněz na běžném účtu ve výši až 1,5 % p.a.,
- mobilní aplikace s možností využívání stejných služeb jako v internetovém bankovníctví,
- k účtu dvě platební karty a jedna nálepka zdarma.

Doplňkové služby:

- možnost výběru hotovosti na terminálu sazky za výhodnou cenu,
- možnost stanovení požadované bankovky při výběru z bankomatu,
- Šanon (služba v internetovém bankovníctví, díky které můžete mít přehledně uspořádané a uložené dokumenty spojené s platbami různého druhu, atd.).

Podmínky založení

Žádost o založení účtu lze provést na webových stránkách, po telefonu, nebo na kterékoliv pobočce.

EQUA BANK, A.S. – BĚŽNÝ ÚČET

Equa bank nabízí svým klientům starším 18 let moderní bankovníctví, díky kterému za běžné služby nemusí nic platit.

Základní služby zdarma:

- otevření, vedení i zrušení účtu,
- k běžnému účtu v CZK možnost otevření zdarma i účtu v EUR a USD,
- výběr hotovosti z kteréhokoliv bankomatu v ČR (více než 4300 bankomatů),

- možnost vkládání hotovosti prostřednictvím poboček České pošty (až 3400 poboček),
- multiměnová a bezkontaktní platební karta MasterCard,
- platby provedené prostřednictvím internetového a mobilního bankovníctví.

Doplňkové služby:

- nabídka zvýhodněných mobilních tarifů od Equa bank (U:fon)

Podmínky založení účtu

Nový bankovní účet od Equa bank je možné otevřít návštěvou na kterékoli pobočce Equa bank, ale také online žádostí na webových stránkách přímo z domova, kam následně smlouvu přiveze kurýr. Pro založení je nutné doložit dva doklady totožnosti.

FIO BANKA, A.S. – FIO OSOBNÍ ÚČET

FIO banka se zaměřuje na poskytování bankovních služeb bez poplatků a nabízí vedení běžného účtu bez potřeby splnění jakékoli podmínky (jako například splnění počtu plateb kartou, nebo splnění určitého měsíčního obrátu na účtu).

Základní služby zdarma:

- vedení, zrušení i zřízení konta,
- neomezený počet příchozích i odchozích tuzemských plateb včetně plateb mezi ČR a SR v Eurech,
- neomezené množství trvalých příkazů, inkas,
- až 10 výběrů měsíčně z bankomatů Fio banky a až 5 výběrů měsíčně z bankomatů jiných bank v ČR (při splnění podmínek aktivního využívání karty),
- otevření účtu až v 14 cizích měnách,
- Internetbanking, mobilní aplikace smartbanking,
- bezkontaktní platební karta MasterCard Debit PayPass.

Doplňkové služby:

- možnost výběru vlastního čísla účtu,
- možnost sjednání finanční rezervy k účtu, možnost sjednání pojištění.

Podmínky založení účtu

Účet od Fio banky je možné založit online, nebo sjednat osobně na pobočce banky. Při podpisu smlouvy je nutné předložit doklad totožnosti (občanský průkaz nebo pas) a vložit minimální zůstatek na účet, který je ve výši 100 Kč. Účet je možné založit i nezletilé osobě, ovšem za doprovodu zákonného zástupce a jeho dokladu totožnosti, který zobrazuje údaj o nezletilém dítěti.

MBANK S.A. – MKONTO

mBank nabízí pro klienty od 18 let osobní účet mKonto, který zajišťuje pro své majitele jednoduché ovládání konta a navíc bez dalších zbytečných poplatků.

Základní služby zdarma:

- vedení i založení účtu,
- až 3 výběry za měsíc ze všech bankomatů v ČR,
- odchozí platby, trvalé příkazy, inkasa i příchozí platby,
- výběry z bankomatů v zahraničí nad 2500 Kč,
- internetové bankovníctví,
- přehled o účtu díky informačním SMS zprávám a e-mailu (E-mail push, SMS push),
- mobilní aplikace, celodenní servis operátorů na mLince.

Doplňkové služby:

- možnost založení přidružených kont eMax a eMax Plus,
- možnost pořízení dodatečné karty a výběru mezi kontaktní a bezkontaktní kartou, možnost sjednání výhodného pojištění karty aj.

Podmínky založen účtu

Konto je možné zřídit prostřednictvím webových stránek banky během několika minut, nebo na kterémkoliv obchodním místě mBank. Pro založení je nutné předložit dva doklady. Pro občany ČR je nutná kombinace občanského průkazu a jednoho z následujících: cestovní pas, řidičský průkaz, rodný list. Pro cizince jsou nutné doklady typu: povolení k trvalému nebo přechodnému pobytu, a cestovní pas, doklad totožnosti EU nebo řidičský průkaz EU.

Příloha 2 – Souhrnná tabulka poplatků

Tabulka A: Shrnutí jednotlivých poplatků

	název účtu	věk (let)	úročení účtu % p.a.	poplatek za vedení účtu (Kč)	poplatek za zřízení účtu (Kč)	poplatek za zrušení účtu (Kč)	poplatek za měsíční výpis poštou (Kč)	poplatek za výběr z vlastního automatu (Kč)	poplatek za výběr z cizího bankomatu (Kč)	poplatek za výběr z bankomatu v rámci EU (Kč)	poplatek za odchozí platby (Kč)	poplatek za příchozí platby (Kč)	poplatek za trvalý příkaz (Kč)	poplatek za inkaso (Kč)	cashback ⁽¹⁾ (Kč)	bonus při založení účtu	počet bankomatů na území ČR	počet poboček na území ČR
Česká spořitelna	FRESH účet	15-30	0,01	0	0	0	25	0/5 ⁽²⁾	40	ERSTE/5, jiné 125	5	0	5	5	0	NE	1400	680
ČSOB	Studentské konto	15-30	0,01	0	0	0	20	0	35	100	0	0	0	0	0	NE	1000	200
GE Money Bank	Genius Student	15-27	0,01	0	0	0	30	0	49	0,5% + 100	6	0	0	0	0	NE	611	230
Komerční Banka	Konto G2.2	15-26	0	0	0	0	30	0/9 ⁽³⁾	39	1x měsíčně/0, jinak 1%, min.100 Kč	6 ⁽⁴⁾	0	6	6	0	ANO	765	398
Raiffeisen Bank	eKonto STUDENT	12.26	0,01	49 ⁽⁵⁾	0	0	30	0	0	0	0	0	0	0	0	NE	134	121
UniCredit Bank	U konto pro mladá	15-26	0,01	0	0	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	NE	237	186
Air Bank	Malý Tarif	nad18	0 ⁽⁴⁾	0	0	0	25	0	25	0	0	0	0	0	0	NE	35	35
Equa bank	Běžný účet	nad18	0,01	0	0	0	29	0	0	9	0	0	0	0	0	NE	0	45
FIO Banka	Fio os. účet	nad18	0	0	0	0	25	0/9 ⁽⁵⁾	0/30 ⁽⁶⁾	0,5%+80	0	0	0	0	0	NE	157	77
mBank	mKonto	nad18	0	0	0	0	50	0/35 ⁽²⁾	0/35 ⁽²⁾	0/35 ⁽³⁾	0	0	0	0	0	ANO	0	25

Zdroj: Vlastní zpracování

Vysvětlivky k 1. tabulce

- (1) *Cashback (při nákupu alespoň za 300 možnost využít zdarma tuto službu u poskytovatele, tj. vybrat max. 1500 Kč)*
- (2) *Možnost dvou výběrů měsíčně zdarma. 3. a další výběry z bankomatu ČS za poplatek 5 Kč.*
- (3) *V závislosti na konceptu MojeOdměny (jedna platba debetní či kreditní kartou u obchodníka = vrácení poplatku za jeden výběr z bankomatu KB debetní kartou)*
- (4) *Možnost využití balíčku za 19 Kč pro studenty do 25 let (Balíček všech odchozích plateb obsahuje platby přes MojeBanka, MojeBanka Business, MojePlatba, Mobilní banka 2, Profibanka. Obsahuje i položky vzniklé z trvalého příkazu k úhradě, z inkasa z jiné banky a odepsaného inkasa)*
- (5) *Poplatek při aktivním využívání účtu (Aktivním využíváním Účtu se rozumí kreditní obrat na Účtu ve výši nejméně 15 000 Kč a zároveň alespoň tři zrealizované odchozí platby z Účtu měsíčně. Kreditním obratem se rozumí součet všech částek došlých na Účet Klienta a částek vložených na Účet v hotovosti. Do kreditního obratu se nezapočítávají příchozí platby z běžných a spořicíh Účtů téhož majitele, převody z termínovaných vkladů na Účet, převody mezi měnovými složkami Účtu, čerpání úvěru na Účet, připisované úroky a příchozí/reverzní karetní transakce. Mezi odchozí platby se započítávají odchozí platby z Klientových Účtů v Bance, Platební transakce zadané prostřednictvím platební karty a výběry v hotovosti na Obchodních místech. Mezi odchozí platby se však nezapočítávají převody mezi Účty téhož majitele, převody na termínované vklady, splátky úvěrů, odepsané poplatky a daně z úroků. Aktivní využívání se hodnotí za kalendářní měsíc, který předchází měsíci, za který se paušální poplatek platí)*

Vysvětlivky k 2. tabulce

- (1) *Cashback (při nákupu alespoň za 300 možnost využít zdarma tuto službu, tj. vybrat max. 1500Kč)*
- (2) *Výběr hotovosti hlavní kartou ze všech bankomatů v ČR (1.-3. výběr měsíčně / zdarma 4. a každý další výběr / 35 Kč)"*
- (3) *Výběr hotovosti ze všech bankomatů v zahraničí (výběr do 2 499,99 Kč / 35 Kč výběr 2 500,00 Kč a více / 0 Kč)*
- (4) *Bonusová sazba 1,50% p.a. (v případě splnění podmínky: 5krát měsíčně platba kartou)*
- (5) *Zdarma je poskytováno 10 výběrů měsíčně. Nevyčerpané výběry se nepřevádějí do dalšího měsíce.*
- (6) *Zdarma je poskytováno až 5 výběrů měsíčně. (Jeden výběr zdarma získává majitel karty za každé 4 000 Kč celkem zaplacené kartou a zúčtované v jednom kalendářním měsíci. Výběr je využitelný od následujícího měsíce. Ke každé nově vydané kartě přiznává banka jednorázový bonus dvou výběrů zdarma).*

Příloha 3 – Otázky dotazníkového šetření

1. Vyberte pohlaví:
 - a. Muž
 - b. Žena

2. Věk:
 - a. Méně než 15 let
 - b. 15 – 26 let
 - c. Více než 26 let

3. Místo bydliště, příp. přechodného bydliště (vyberte podle převažující délky pobytu):
 - a. Hlavní město Praha
 - b. Jihočeský kraj
 - c. Jihomoravský kraj
 - d. Kraj Vysočina
 - e. Liberecký kraj
 - f. Plzeňský kraj
 - g. Středočeský kraj
 - h. **Jiný:**

4. U jaké banky máte zřízený studentský účet?
 - a. Česká spořitelna
 - b. Československá obchodní banka (ČSOB)
 - c. GE Money Bank
 - d. Komerční Banka
 - e. mBank
 - f. Raiffeisen Bank
 - g. UniCredit Bank
 - h. Nemám studentský účet
 - i. **Jiná banka:**

5. Víte co je to cash-back a pokud ano, využíváte ho?
 - a. Ano, vím a využívám.
 - b. Ano, vím, ale nevyžívám.
 - c. Ne, nevím. (nikdy jsem o tom neslyšel/a)

6. Nabízí Váš studentský účet možnost kontokorentu? Pokud ano, využil/a byste této možnosti?
 - a. Ano, nabízí a tuto službu využívám.
 - b. Ano, nabízí, ale tuto službu nevyžívám.
 - c. Ne, nenabízí, ale rád/a bych této možnosti využil/a.
 - d. Ne, nenabízí a ani nemám o tuto možnost zájem.

- e. Nevím, co to kontokorent je.
7. Kolik Kč jste ochoten/na platit měsíčně bance za vedení účtu a poskytování služeb?
- 0,-Kč
 - 0 - 10,-Kč
 - 11 - 50,-Kč
 - 51 - 120,-Kč
 - více
8. Preferujete výpisy z účtu zasílané:
- Poštou
 - E-mailem
 - Kontrola pouze přes internetové bankovníctví
 - Jiným způsobem:**
9. Jak časté zasílání výpisů požadujete?
- Měsíční
 - Čtvrtletní
 - Roční
 - Jiné:**
10. Platíte převážně kartou nebo v hotovosti?
- Více než 50% všech plateb hradím v hotovosti.
 - Více než 50% všech plateb hradím kartou.
 - Přibližně 50% plateb hradím kartou a zbylých 50% v hotovosti.
11. Jak často vybíráte hotovost z bankomatu?
- 1x měsíčně
 - 2x měsíčně
 - 3x měsíčně
 - Častěji
12. Vybíráte peníze také z bankomatů konkurenčních (ostatních) bank v tuzemsku?
Pokud ano, proč? (*např. nedostatek bankomatů, nedostupnost z místa bydliště, ...*)
- Ano, vybírám protože:**
 - Ne, nevybírám.
13. Využíváte možnosti výběru peněz z bankomatů v zahraničí?
- Ano, využívám.
 - Ne, nevyžívám.
 - Ne, moje karta toto neumožňuje.

14. Využíváte služby internetového bankovníctví, nebo preferujete osobní návštěvu bankéře na pobočce?
- Využívám Internetové bankovníctví.
 - Preferuji osobní návštěvu.
15. Máte na Vašem účtu zřízený trvalý příkaz?
- Ano, mám.
 - Ne, nemám.
16. Jaký je průměrný měsíční zůstatek peněz na Vašem studentském účtu?
- do 5000,-Kč
 - 5000 – 15 000,-Kč
 - 15 000 – 25 000,-Kč
 - 25 000 – 50 000,-Kč
 - Nad 50 000,-Kč
17. Kolika procenty je úročený Váš studentský účet?
- 0%
 - 0,01%
 - 0,03%
 - 0,05%
 - Jiné:**
18. Je pro Vás důležité úročení peněz na studentském účtu?
- Ano, je to pro mě důležité.
 - Ne, není to pro mě důležité.
 - Využívám pro tyto účely jiný spořicí účet.
19. Nabízí Vaše banka k vedení účtu možnost nějakého pojištění zdarma?
- Ano, nabízí. Konkrétně:**
 - Ne, nenabízí.
20. Jste spokojený s výběrem svého účtu, proč? (*např. úročení, poplatky za vedení, poplatky za výběr, ...*)
- Ano jsem spokojený protože:**
 - Ne, nejsem spokojený protože:**
21. Víte o jiných výhodnějších studentských účtech nabízených na českém trhu? Pokud ano, o kterých, a proč je nevyužijete?
- Ano, vím:**
 - Ne, nevím.
22. **Jaké výhody nebo situace by Vás přiměly přejít k jiné bance?**

23. Podle čeho jste si vybral/a banku?
- Výhody, bonusy
 - Vedení účtu zdarma
 - Bez zbytečných poplatků
 - Nevěděl /a jsem o jiné
 - Mají pobočku v místě mého bydliště
 - Vybrali mi ji rodiče
24. Kde jste se o možnostech a výhodách při výběru Vašeho studentského účtu dozvěděl/a?
- Televize
 - Rádio
 - Webové stránky
 - Sociální síť
 - Kamarádi
 - Propagační materiály banky
 - Nikde
 - h. Jinak:**
25. Stanovte pořadí následujících pojmů podle toho, jak jsou pro Vás důležité při výběru nového studentského účtu. (od nejdůležitějšího „1“ po nejméně důležité „11“)
- Poplatek za měsíční vedení účtu
 - Poplatek za výběr hotovosti z konkurenčního bankomatu v tuzemsku
 - Poplatek za výběr hotovosti z vlastního bankomatu
 - Poplatek za výběr hotovosti z bankomatu v zahraničí
 - Poplatek za trvalý příkaz
 - Poplatek za odchozí platby
 - Poplatek za měsíční výpis z účtu
 - Výše úročení účtu
 - Bonusy při založení účtu
 - Možnost cash-back
 - Možnost pojištění k vedení účtu

... tučně zvýrazněné otázky jsou otevřené odpovědi

Příloha 4 – Kriteriační matice

Tabulka: Kriteriační matice (A)

	K1	K2	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K12	K13	K15	K16	K17	
	úročení účtu % p.a.	úspora na poplatek za měsíční vedení účtu	úspora na poplatek za měsíční výpis poštou (Kč)	počet výběrů z bankomátů vlastní banky	počet výběrů z bankomátů v ČR zdarma	z bankomátů cizí banky v ČR zdarma	úspora na poplatek za konkurenčních výběr z	možnost výběru z bankomátů v zahraničí	úspora na poplatek za výběr 2000 Kč z	úspora na poplatek za odchozí plátky (Kč)	úspora na poplatek za trvalý příkaz (Kč)	úspora na poplatek za inkaso (Kč)	bonus při založení účtu	počet bankomátů na území ČR	počet poboček na území ČR
Česká spořitelna	0,01	49	5	2	0	9	0	0	1	1	1	0	1400	680	
ČSOB	0,01	49	10	15	0	14	0	25	6	6	6	0	1000	200	
GE Money Bank	0,01	49	0	15	0	0	0	15	0	6	6	0	611	230	
Komerční Banka	0	49	0	15	0	10	1	25	0	0	0	1	765	398	
Raiffeisen Bank	0,01	0	0	15	15	49	1	125	6	6	6	0	134	121	
UniCredit Bank	0,01	49	10	15	15	49	1	125	6	6	6	0	237	186	
klasifikace	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka: Kriteriační matice (B)

	K1	K2	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K12	K13	K15	K16	K17
	úročení účtu % p.a.	úspora na poplatek za měsíční vedení účtu (Kč)	úspora na poplatek za měsíční výpis poštou (Kč)	počet výběrů z bankomatu vlastní banky v ČR zdarma	počet výběrů z bankomatu cizí banky v ČR zdarma	úspora na poplatek za výběr z konkurenčního bankomatu v ČR (Kč)/ příp. po vyčerpání výběrů zdarma	možnost výběru z bankomatu v zahraničí zdarma	úspora na poplatek za výběr 2000 Kč z bankomatu v zahraničí v rámci EU (Kč)	úspora na poplatek za odchozí platby (Kč) (přes internetové bank.)	úspora na poplatek za trvalý příkaz (Kč)	úspora na poplatek za inkaso (Kč)	bonus při založení účtu	počet bankomatů na území ČR	počet poboček na území ČR
Česká spořitelna	0,01	49	25	2	0	9	0	0	1	1	1	0	1400	680
ČSOB	0,01	49	30	15	0	14	0	25	6	6	6	0	1000	200
GE Money Bank	0,01	49	20	15	0	0	0	15	0	6	6	0	611	230
Komerční Banka	0,00	49	20	15	0	10	1	25	0	0	0	1	765	398
Raiffeisen Bank	0,01	0	20	15	15	49	1	125	6	6	6	0	134	121
UniCredit Bank	0,01	49	30	15	15	49	1	125	6	6	6	0	237	186
Air Bank	0,00	49	25	15	0	24	1	125	6	6	6	0	35	35
Equa bank	0,01	49	21	0	15	49	0	116	6	6	6	0	0	45
FIO Banka	0,00	49	25	10	5	19	0	35	6	6	6	0	157	77
mBank	0,00	49	0	0	3	14	1	90	6	6	6	1	0	25
klasifikace	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Zdroj: Vlastní zpracování