



ANALÝZA SLUŽIEB POSKYTOVANÝCH BANKAMI K OSOBNÉMU ÚČTU KLIENTA

Lucia Švábová*

Úvod

Dobre rozvinutá trhová ekonomika sa bez peňazí ako platobného prostriedku ani nedá predstaviť. Peniaze tu boli odjakživa a to v rôznych formách, záležalo na dobe, v ktorej sa žilo. Dnes ide doba opäť dopredu a reklama na nás útočí zo všetkých strán. Jej obsahom sú marketingové ťahy komerčných bánk, usilujúcich sa prilákať čo najviac klientov. Pri výbere vhodnej banky sa pre klienta stáva rozhodujúcim najmä ponuka jej produktov, profesionalita banky, dostupnosť a v neposlednom rade aj výška poplatkov a úrokových sadzieb. Nakoľko služby a produkty sú veľmi rozdielne, každý klient by si mal predtým, ako sa rozhodne s bankou spolupracovať, jednotlivé banky a ich produkty porovnať, čo je aj cieľom tohto článku.

Bežný účet klienta

V polovici roka 2007 vypracovala Slovenská banková asociácia Etický kódex bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kódex je súbor etických pravidiel na ochranu spotrebiteľa, ktorým sa zúčastnené banky zaväzujú poskytovať finančné služby klientom na vysokej úrovni, dodržiavajúc zásady slušnosti a transparentnosti podnikania [2]. Vzťahuje sa na bežné účty, vkladové účty a vklady, sporiace účty, služby platobného styku, elektronické bankovníctvo, debetné a kreditné karty, spotrebné úvery, úvery na bývanie, hypotekárne úvery, stavebné sporenie a investičné služby. V kapitole 7 etického kódexu je rozpracovaná problematika týkajúca sa bežného účtu. Banky sa v nej zaväzujú, že otvoria bežný účet pre klientov, ktorí o to prejavia záujem a splnia podmienky na otvorenie požadovaného typu bežného účtu [1].

Ku bežnému účtu svojich klientov banky ponúkajú rôzne služby, no keďže každá banka sa usiluje získať klientov čo najviac, paleta služieb a produktov vzťahujúcich sa k bežným účtom je veľmi rôznorodá a v dnešnej dobe je už samozrejmou, že jeden a ten istý klient má otvorené účty v rôznych bankách [1]. K účtu klient môže mať platobnú kartu, elektronické bankovníctvo, v prípade potreby môže účet prečerpať. Poplatok podľa cenníka banky platí paušálne za vedenie účtu a za každú operáciu, ktorú vykoná, alebo službu, ktorú mu banka poskytne, platí zvlášť. Bežné účty ponúkajú všetky banky, v súčasnosti sa však viac do popredia dostávajú balíčky služieb. Princíp balíčka spočíva v tom, že balíček obsahuje okrem bežného účtu aj niektoré operácie a služby, ktoré sú zahrnuté v jeho cene. Ak ich klient nevyčerpá, zaplatí aj tak plnú cenu balíka. Ak ich vyčerpá a niektoré operácie či služby

* RNDr. Lucia Švábová, Žilinská univerzita, Fakulta PEDaS, Katedra KMaHI,
tel.: +421415133257
e-mail: lucia.svabova@fpedas.uniza.sk

využije navyše, okrem paušálnej ceny za balík platí aj všetky realizované operácie navyše. Pri balíčkoch služieb je teda veľmi dôležité vybrať si ten správny. Banky ich totiž majú v ponuke niekoľko – každý obsahuje niečo iné, za inú cenu [1].

V nasledujúcom texte článku sa budeme zaoberať porovnaním jednotlivých služieb, ktoré banky k bežnému účtu ponúkajú. Ku tejto analýze sme si zvolili 5 bánk: Slovenská sporiteľňa, Tatra banka, Československá obchodná banka, Všeobecná úverová banka a nová banka na slovenskom trhu – mBank.

Charakteristika vybraných bánk

Slovenská sporiteľňa, a.s. je banka s najdlhšou tradíciou sporiteľníctva na Slovensku. Je v súčasnosti najväčšou komerčnou bankou na Slovensku s úplnou devízovou licenciou a povolením na vykonávanie hypotekárnych bankových obchodov. Svojim klientom poskytuje širokú škálu produktov a služieb, od tradičných bežných účtov, rôzne typy vkladných knižiek, termínované vklady, úvery a moderné služby elektronického bankovníctva.

Tatra banka, a.s. vznikla ako prvá súkromná banka na Slovensku. Ako prvá zaviedla na trh novú službu – zasielanie výpisu z účtu prostredníctvom internetu. V ďalšom roku ponuku rozšírila o možnosť získať informáciu o okamžitom stave účtu a zadávať prevodné príkazy z účtu prostredníctvom telefonickej služby Dialog. V oblasti elektronických služieb rozšírila svoju ponuku o novú službu Mobil banking, ktorá umožňuje získavať informácie o zostatku a pohyboch na účte ako aj zadávať platobné príkazy prostredníctvom mobilného telefónu.

Československá obchodná banka, a.s. funguje od roku 1964. Ako jediná banka vo vtedajšom Československu poskytovala služby v oblasti financovania zahraničného obchodu. Dnes svoje služby poskytuje v širokej sieti pobočiek. Banka je na Slovensku súčasťou silnej finančnej skupiny ČSOB, do ktorej patrí napr. aj poisťovňa, stavebná sporiteľňa, leasingová spoločnosť, dôchodková správcovská spoločnosť.

Všeobecná úverová banka, a.s. patrí medzi najziskovejšie banky na slovenskom trhu. Patrí jej popredné miesto na slovenskom trhu úverov, o čom svedčí aj medziročný nárast úverov poskytnutých klientom o 41%. Na Slovensku má 160 pobočiek a 65 expozitúr, jednu pobočku má aj v Českej republike.

mBank, a.s. vstúpila na slovenský trh v novembri 2007. Je pobočkou zahraničnej banky Bre Bank, SA. Ponúka bežné účty, ktoré sú vedené bezplatne, sporiace účty, hypotéky a novinkou v tomto roku sú spotrebné úvery. Banka ďalej pripravuje Hypermarket investičných fondov a kreditné karty. Obchodnú sieť mBank tvoria Finančné centrá a mKiosky. Primárnym prevádzkovým a predajným kanálom je internet a telefón [1].

Modeloví klienti vybraných bánk

Paleta služieb, ktoré sú na slovenskom bankovom trhu poskytované jednotlivými bankami, je veľmi rôznorodá. Pre analýzu sme si vytvorili tri modely:

1. *Model študent – vysokoškolák* do 26 rokov, ktorý predstavuje pre banky budúcu potenciálnu klientelu, ktorá tu raz bude mať otvorený svoj bežný účet. Tento klient má záujem o využívanie služieb elektronického bankovníctva, výbery z bankomatu a chce mať prehľad o pohyboch na svojom účte napríklad zasielaním sms, či e-mailu.
2. *Model osoba – nepodnikateľ* okolo 30 rokov, ktorého kreditný obrat na účte je minimálne 20 000 Sk mesačne. Klient chce využívať svoju platobnú kartu pri

platbách v obchodoch, realizovať čo najlacnejšie výbery z bankomatu, využívať služby elektronického bankovníctva.

3. *Model dôchodca – senior*, ktorý má vo svojej banke otvorený účet, na ktorý mu pravidelne chodí dôchodok, prostredníctvom účtu platí napríklad SIPO, využíva platobnú kartu pri nákupoch atď. [1].

Pre týchto vytvorených modelových klientov budeme vyberať vhodnú alternatívu bežného účtu v jednotlivých bankách a služby, ktoré banky ku bežnému účtu ponúknu.

Výber vhodnej alternatívy pre modelových klientov

1. *Model študent – vysokoškolák*

- a. Slovenská sporiteľňa, a.s. ponúka účet **SPOROŽIRO vysokoškolák**, ktorý má charakter bežného účtu. Zriadenie účtu je bezplatné. V Slovenskej sporiteľni je to ideálna voľba pre nášho modelového klienta, nakoľko tento účet slúži na vklady a výbery peňažných prostriedkov, umožňuje prístup k peniazom a realizáciu platobného styku s využitím moderných bankových technológií. Všetky služby spojené s vedením účtu poskytuje SLSP bez poplatkov. Navyše, SLSP vytvorila študentský klub, prostredníctvom ktorého získa študent rôzne výhody a zľavy v obchodoch, pri cestovaní, atď.
- b. Tatrabanka, a.s. pre študentov ponúka balík služieb s názvom **TatraAcademy**, ktorý zahŕňa Internet banking, Mobil banking, telefonickú službu Dialog. Poplatok za balík je 11 Sk mesačne. Výbery z bankomatu, platby kartou, používanie služby Internet banking sú bezplatné v neobmedzenom množstve. Účet je vedený bez povinného minimálneho zostatku a ako bonus si študent môže vybrať dizajn svojej platobnej karty.
- c. ČSOB študentský účet – **FUN účet** je určený pre mladých ľudí vo veku 15 – 28 rokov. Zriadenie účtu je bez poplatku, študent môže využívať služby elektronického bankovníctva, mesačne má k dispozícii 5 sms správ o zostatku a pohyboch na účte. Vedenie účtu je zadarmo. Navyše klient získa študentský preukaz ISIC, ktorý ho oprávňuje k získaniu rôznych zliav a výhod na Slovensku aj v zahraničí.
- d. Na rozdiel od predchádzajúcich troch bánk, Všeobecná úverová banka, a.s. neobmedzuje svoje **Start konto** podmienkou štúdia na vysokej škole. Účet môžu získať všetci mladí ľudia vo veku 15 – 26 rokov. Mesačný poplatok je 9 Sk a zahŕňa vedenie účtu, službu Kontakt, Internet banking, Mobil banking, výpis z účtu zasielaný štvrťročne, vydanie medzinárodnej platobnej karty. Navyše banka klientovi vráti mesačný poplatok v prípade, že zrealizuje mesačne minimálne 6 pohybov na svojom účte.
- e. mBank, a.s. ponúka svoje mKONTO pre všetkých klientov bez ohľadu na vek či zamestnanie. Služba Inkaso umožňuje klientom automaticky uhrádzať pravidelné platby. mBank ponúka svoje služby výlučne elektronickou formou. Otvorenie účtu, vedenie účtu a všetky služby s ním spojené sú bez poplatku.

Vybrané banky ponúkajú rôzne druhy balíkov a služieb s rôznym obsahom a odlišnou cenou, ktorá však nepredstavuje ani pre túto skupinu klientov veľké náklady. Rozhodujúce môžu skôr byť výhody, ktoré banka k účtu ponúkne.

2. *Model osoba – nepodnikateľ*

- a. Bežný účet **SPOROŽIRO** v SLSP je určený pre tých klientov, ktorí na manipuláciu so svojim účtom využívajú len pár operácií. Za každú operáciu ako je bezhotovostný vklad na účet, realizácia platobného príkazu, výber z bankomatu, platba kartou platia zvlášť poplatok vo výške 4 Sk. V prípade, že klient potrebuje využívať tieto služby

častejšie, môže si vybrať z jedného z troch balíkov služieb: Balík Extra, Balík Extra Plus alebo Balík Exclusive, ktorých mesačný poplatok je vo výške 49 Sk, 89 Sk a 199 Sk.

- b. V Tatra banke, a.s. si noví klienti môžu zriadiť už len účet s balíkom služieb, zriadenie samostatného účtu nie je možné. Pre nášho modelového klienta, ktorý chce využívať služby elektronického bankovníctva, je vhodný Balík **TatraDynamic**, ktorý ponúka 15 transakcií bez poplatku, zadávanie trvalých príkazov a inkás cez služby Internet banking a Dialog. Mesačný poplatok za tento balík služieb je 79 Sk.
- c. ČSOB, a.s. vytvorila pre bežných klientov bežný účet, ku ktorému ponúka tri balíčky služieb: Pohoda, Pohoda plus a Extra pohoda. Pre nášho modelového klienta by bol vhodný balík **Pohoda**, ktorého mesačný poplatok je najviac 66 Sk, výška poplatku sa odvíja od množstva peňazí, ktoré má klient v banke investované. Zriadenie a zmeny trvalých príkazov a inkás, elektronické platobné príkazy, platby kartou doma aj v zahraničí, výbery z bankomatov sú obsiahnuté v tomto balíku bez obmedzenia počtu.
- d. VÚB, a.s. ponúka svojim klientom **Flexiúčet**, ktorý obsahuje služby, ktoré si klient sám vyberá a podľa toho sa určuje cena balíka. Služby je možné kedykoľvek pridať alebo vymeniť za iné. Pri výbere jedného produktu z ponuky je cena balíka 37 Sk za mesiac, pri výbere 2 a 3 produktov je to 57 Sk za mesiac. Klient má navyše možnosť získať mesačný poplatok späť po splnení podmienok stanovených bankou.

Ak si klient vyberá z týchto ponúk podľa služieb elektronického bankovníctva, v najlacnejších balíkoch služieb ho ponúkajú ČSOB (66 Sk mesačne), SLSP (49 Sk mesačne) a VÚB (57 Sk mesačne). Ak vyberáme vhodný typ účtu podľa výberu z bankomatov vlastnej banky, výhodný je účet v ČSOB, ktorá ponúka neobmedzený počet výberov z bankomatu zadarmo a neúčtuje si ani účtovnú položku. Tatra banka a VÚB si za výber z bankomatu účtuje len túto účtovnú položku. Slovenská sporiteľňa zvyhodňuje výber z bankomatu vlastnej banky až v druhom drahšom balíku. V prípade, že sa chceme riadiť kritériom výšky poplatkov za platbu kartou, už v najlacnejšom balíku si za platbu kartou neúčtuje nič ČSOB (v neobmedzenom množstve), SLSP, v ostatných bankách klient platí účtovnú položku.

3. Model senior

- a. **SPOROŽİro senior** je bežný účet v SLSP určený pre poberateľov dávok dôchodkového zabezpečenia. Vedenie účtu je za 10 Sk mesačne, všetky ďalšie obraty na účte, trvalé príkazy, platby kartou atď. sú spoplatnené osobitne podľa cenníka banky.
- b. Tatra banka, a.s. neponúka pre seniorov žiadny špecializovaný typ účtu.
- c. ČSOB, a.s. podobne ako Tatra banka nemá pre seniorov vyvinutý žiadny špeciálny typ účtu.
- d. Všeobecná úverová banka, a.s. ponúka účet **VÚB Senior**, ktorý je určený tým klientom, ktorí si chcú zasielať svoje dôchodkové dávky na svoj účet. Mesačný poplatok je vo výške 9 Sk a zahŕňa vedenie účtu, vydanie platobnej karty, výpis z účtu zasielaný štvrťročne, zadávanie a zmenu trvalých príkazov a inkás.

Seniori si teda môžu zriadiť svoj účet v Slovenskej sporiteľni alebo v ČSOB, ktoré im balíčky služieb v podobnej cene zostavili podľa ich potrieb. Tiež je možnosť otvorenia si účtu v mBank, ktorý je úplne bez poplatkov pre všetkých klientov.

Záver

Balík služieb k bežnému účtu si treba vybrať na mieru. Klient si musí vypočítať priemerný počet jednotlivých operácií, ktoré uskutočnil za posledné 2 – 3 mesiace a porovnať, koľko platí nad limit svojho doterajšieho balíka a či mu iný balík alebo iná banka neponúknu niečo, čo by lepšie vyhovovalo jeho potrebám. Ďalším krokom je preskúmať svoje správanie sa ako klienta. Niektorí si radšej priplatia za luxus, aby sa nemuseli zamýšľať nad tým, koľko operácií mesačne robí a či vyberá hotovosť z bankomatu svojej banky alebo od konkurencie. V tomto prípade ale nemôže očakávať, že dostane balík v najnižšej cenovej kategórii.

Ako sme očakávali, banky ponúkajú najvýhodnejšie účty pre študentov. Navyše študentom ku zriadeniu účtu ponúkajú aj ďalšie výhody a zľavy v obchodoch, pri cestovaní atď. Príkladom toho je Slovenská sporiteľňa a Československá obchodná banka.

Bežní klienti majú poväčšine dve možnosti. Buď si založia v banke bežný účet a za každú službu budú platiť zvlášť alebo stavia na dnešný trend – balíček služieb, ktorý si vyberú presne podľa svojich potrieb. Nie každá banka však ponúka Internet banking alebo Mobil banking už k tomu najlacnejšiemu balíčku.

Literatúra

- [1] BAVLNOVÁ, K.: Analýza služieb poskytovaných bankami k osobnému účtu klienta, Bakalárska práca, Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta PEDaS, Katedra spojov, 2008.
- [2] Štatistiky Slovenskej bankovej asociácie. [online], [citované 2008-04-17]. Dostupné na: <<http://www.sbaonline.sk/files/subory/analyzy/verejne/monica-07.pdf>>
- [3] Etický kódex bánk. [online], [citované 2007-12-14]. Dostupné na: <<http://www.sbaonline.sk/sk/o-nas/eticky-kodex/>>
- [4] Internetová stránka Slovenskej sporiteľne, a.s. 2008. [online], [citované 2008-09-02]. Dostupné na <www.slsp.sk>
- [5] Internetová stránka Tatrabanky, a.s. 2008. [online], [citované 2008-09-02]. Dostupné na <www.tatrabanka.sk>
- [6] Internetová stránka Československej obchodnej banky, a.s. 2008. [online], [citované 2008-09-02]. Dostupné na <www.csob.sk>
- [7] Internetová stránka Všeobecnej úverovej banky, a.s. 2008. [online], [citované 2008-09-02]. Dostupné na <www.vub.sk>
- [8] Internetová stránka mBank, a.s. 2008. [online], [citované 2008-09-02]. Dostupné na <www.mbank.sk>