

**Univerzita Pardubice  
Fakulta ekonomicko-správní**

**Konkurenční výhoda společnosti HYPO stavební spořitelna a.s.**

**Jana Moravcová**

**Bakalářská práce  
2008**

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jana MORAVCOVÁ**  
Studijní program: **B6202 Hospodářská politika a správa**  
Studijní obor: **Veřejná ekonomika a správa**  
Název tématu: **Konkurenční výhoda společnosti HYPO stavební spořitelna a.s.**

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

Úvod

1. Analýza konkurence
2. Konkurenční výhoda produktu
3. Řízení jakosti
4. Řízení jakosti produktu v konkrétním podniku

Závěr

Literatura

Přílohy

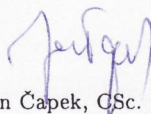
Rozsah grafických prací: -  
Rozsah pracovní zprávy: cca 30 stran  
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:


1. ČICHOVSKÝ, L. Marketing konkurenceschopnosti. Praha: RADIX, 2002. ISBN 80-86031-35-7, s. 272
2. FREHR, H., U. Total Quality Management. Brno: UNIS, 1995. ISBN 3-446-17135-5, s. 253
3. VACULÍK, J. a kol. Marketingové řízení. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2005. ISBN 80-7194-765-2, s. 266
4. KOTLER, P. Marketing management. 10. rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing, 2001. ISBN 80-247-0016-6, s. 719
5. KOZEL, R. a kol. Moderní marketingový výzkum. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-0966-X, s. 280
6. NENADÁL, J. a kol. Moderní systémy řízení jakosti. Quality Management. Praha: Management Press, 1998. ISBN 80-85943-63-8, s. 281
7. Podnikové podklady
8. Internet

Vedoucí bakalářské práce: **doc. Ing. Josef Vaculík, CSc.**  
Ústav ekonomiky a managementu

Datum zadání bakalářské práce: **16. října 2007**  
Termín odevzdání bakalářské práce: **19. května 2008**

  
prof. Ing. Jan Čapek, CSc.  
děkan

L.S.

  
doc. Ing. et Ing. Renáta Myšková, Ph.D.  
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 16. října 2007

## **PODĚKOVÁNÍ**

Ráda bych na tomto místě vyjádřila poděkování všem, kteří mi s přípravou mé bakalářské práce pomáhali.

Především bych chtěla poděkovat doc. Ing. Josefu Vaculíkovi, CSc. za cenné rady a připomínky, které mi pomohly při vypracování mé bakalářské práce.

Dále bych ráda poděkovala společnosti HYPO stavební spořitelna a.s. za vstřícný přístup a celkovou podporu.

## **SOUHRN**

Práce je věnována postavení HYPO stavební spořitelny na českém trhu. Zabývá se porovnáním produktů, které jednotlivé spořitelny poskytují. V neposlední řadě je poukázáno na výhody, které klientům HYST plynou ze zavedení normy ISO 9001:2000

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

HYST, stavební spoření, ISO, konkurence, služba, jakost, řízení jakosti

## **TITLE**

Compatitive advantage of company HYPO building society Inc.

## **ABSTRACT**

The work deals with standing of HYPO building society Inc. on the czech marked. The work deals with compare of products offered by individual building societies. Also is refer to the advantages, which arised to the customers of HYST with establishing of ISO 9001:2000.

## **KEYWORDS**

HYST, building saving, ISO, competition, service, quality, quality control

## OBSAH

Úvod .....	- 7 -
1. Základní vymezení pojmů .....	- 8 -
1.1. Konkurence .....	- 8 -
1.2. Analýza konkurence, přehled konkurentů .....	- 8 -
1.2.1. Analýza vnějšího prostředí (externí analýza) .....	- 8 -
1.2.2. Změna vnějších podmínek .....	- 9 -
1.2.3. Analýza konkurence .....	- 9 -
1.2.4. Analýza SWOT .....	- 10 -
1.2.5. Průběžná analýza konkurence .....	- 13 -
1.2.6. Nárůst konkurence .....	- 14 -
2. Konkurenční výhoda Produktu .....	- 15 -
2.1. Definice a charakteristika služby jako „produktu“ .....	- 15 -
2.1.1. Charakteristika služeb .....	- 15 -
2.1.2. Možné druhy služby .....	- 15 -
2.2. Konkurenční výhoda .....	- 16 -
2.3. Kvalita (jakost) .....	- 16 -
2.3.1. Kvalita x jakost - změna v preferování jednotlivých termínů .....	- 17 -
3. Řízení kvality (jakosti) .....	- 18 -
3.1. Koncepce managementu kvality .....	- 19 -
3.1.1. Co je ISO 9000 a jaká je jeho podstata? .....	- 19 -
3.1.2. Komplexní řízení jakosti (TQM) .....	- 24 -
3.1.3. ISO 9001:2008 SOUČASNÝ STAV .....	- 25 -
4. HYPO stavební spořitelna a.s. ....	- 26 -
4.1. ZÁKLADNÍ INFORMACE .....	- 26 -
4.2. CHARAKTERISTIKA SPOLEČNOSTI .....	- 27 -
4.3. Přehled smluvních partnerů HYST a jejich produkty .....	- 29 -
4.4. Přehled konkurentů HYST .....	- 32 -
4.5. Stavební spoření .....	- 33 -
4.5.1. Stavební spoření - proč je výhodné? .....	- 33 -
4.5.2. Stavební spoření a garance státu .....	- 33 -
4.5.3. Proč spořit na stavební spoření? .....	- 34 -
4.5.4. Co lze financovat ze stavebního spoření? .....	- 34 -
4.5.5. Na co lze použít úvěr ze stavebního spoření? .....	- 34 -
4.5.6. Komentář k základním ukazatelům vývoje stavebního spoření v České republice k 31. 12. 2007 .....	- 35 -
4.5.7. Dle čeho se rozhodovat při výběru stavební spořitelny? .....	- 36 -
4.6. Produkty HYST versus internet .....	- 37 -
4.7. Produkty HYST .....	- 41 -
4.8. CERTIFIKACE HYPO STAVEBNÍ SPOŘITELNY A.S. ....	- 47 -
4.9. Politika kvality HYPO stavební spořitelny a. s. ....	- 53 -
Závěr .....	- 55 -
Literatura	
Seznam příloh	

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 - Politika jakosti – pyramida .....	- 18 -
Obrázek 2 - organizační schéma HYST .....	- 28 -
Obrázek 3 - Iva Libíčková, člen představenstva HYPO stavební spořitelny, Tobias Heller, předseda představenstva HYPO stavební spořitelny a Jiří Šisler, zástupce Duality Austria ...	- 52 -
Obrázek 4 - certifikát ISO 9001:2000 .....	- 52 -

## SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 - Analýza SWOT .....	- 11 -
Tabulka 2 - Porovnání jednotlivých trhů stavebního spoření .....	- 33 -
Tabulka 3 - spoření: spořicí tarify HYST .....	- 41 -
Tabulka 4 - spoření: úvěrové tarify HYST .....	- 41 -
Tabulka 5 - úvěry: spořicí tarify HYST .....	- 43 -
Tabulka 6 - úvěry: úvěrové tarify HYST .....	- 43 -
Tabulka 7 - překlenovací úvěr: spořicí tarify HYST .....	- 44 -
Tabulka 8 - překlenovací úvěr: úvěrové tarify HYST .....	- 44 -
Tabulka 9 - postup odevzdání dokumentace .....	- 49 -

## SEZNAM ZKRATEK

a.s.	akciová společnost
atd.	a tak dále
atp.	a tak podobně
ČČ	cílová částka
ČSN	česká technická norma
ČSN EN	česká technická norma identická s původní evropskou normou, převzatá (harmonizovaná) Evropská norma
FP	finanční poradce
HYST	HYPO stavební spořitelna a.s.
ISO	International Organization for Standardization (Mezinárodní organizace pro standardizaci)
KV	konkurenční výhoda
PÚ	překlenovací úvěr
RŘ	regionální ředitel
ŘO	ředitel oblasti
ŘOS	ředitel obchodní skupiny
Sb.	Sbírka zákonů
SC	subkomise (podvýbor)
SS	stavební spoření
tzv.	takzvaný
TC	technická komise
TQM	Total Quality Management (Komplexní řízení jakosti)
ÚSS	úvěr ze stavebního spoření
VOS	vedoucí obchodní oddělení
ZŘ	zemský ředitel

## ÚVOD

Jako téma své bakalářské práce jsem si zvolila „Konkurenční výhoda společnosti HYPO stavební spořitelna a.s.“. Tato společnost je mi velice blízká, neboť v ní již nějaký čas pracuji jako obchodní zástupce. Když jsem se dozvěděla, že HYST (zkratka pro HYPO stavební spořitelnu a.s.) bude procházet předcertifikačními audity, které budou vést k samotnému přijetí certifikátu ISO 9001:2000, byla jsem nadšená a chtěla jsem se o této problematice dozvědět co nejvíce. Nejen z důvodu svého osobního vzdělání, ale také (a to z velmi významné části) z důvodu argumentace pro naše klienty. **Co to pro naše klienty bude znamenat? Jakou výhodu jim certifikace HYST přinese? Cílem mé bakalářské práce je nalézt na tyto otázky odpovědi.** Jak už ale sám název „konkurenční výhoda“ napovídá, ISO bude podstatnou, ale ne jedinou konkurenční výhodou, na kterou se zaměřím. HYST je velice významný a svými produkty nezanedbatelný konkurent pro všechny stavební spořitelny na našem trhu. V čem výhody našich produktů spočívají? V čem vězí jejich PLUS oproti obdobným produktům jiných stavebních spořitel? To rozvedu v první části své praktické části a poté se zaměřím právě na již zmíněnou certifikaci HYST.



# 1. ZÁKLADNÍ VYMEZENÍ POJMŮ

## 1.1. Konkurence

Vybudovat si dominantní pozici na trhu je snahou většiny společností i živnostníků. Konkurenční boj je čím dál silnější.

Již **Tomáš Baťa** řekl, že **konkurence** je každý, s kým se musíme dělit. Mnoho podnikatelů mylně považuje za konkurenci pouze společnosti, které pracují ve stejném nebo příbuzném oboru. Situace je však úplně jiná. ***Konkurence je každý, kdo dokáže „vytáhnout“ peníze z peněženky našeho potenciálního klienta dříve, než my.*** [5]

Konkurence zahrnuje veškeré skutečné nebo potenciální substituční nabídky, o kterých může zákazník při svém kupním rozhodování uvažovat.

## 1.2. Analýza konkurence, přehled konkurentů

**Analýza:** všeobecná metoda, jež zkoumá jednotlivé složky a vlastnosti předmětu, jevu, činností, výsledků. V marketingu je uplatňována zejména při zkoumání výchozí pozice, reakcí okolí i vnitřních souvislostí a správnosti volby postupů či nástrojů.

### 1.2.1. Analýza vnějšího prostředí (externí analýza)

Analýza vnějšího prostředí podniku se odvíjí od popisu dvou základních složek, a to konkurenčního okolí podniku a makrookolí.

**Analýza makroprostředí** (analýza okolí): vychází z toho, že podnik jako sociálně ekonomický systém existuje v určitém prostředí vytvářeném řadou společenských, technických i duchovních hodnot. Vztahy závislosti podniků v rámci pravidel tržní ekonomiky jsou neoddělitelné od vztahů k celku, tj. ke společnosti. [16]

## Vnější prostředí zahrnuje mnohé oblasti, které mohou mít vliv na naše podnikání:

### Vývoj ekonomiky

- budeme podnikat v ekonomicky příznivém nebo nepříznivém prostředí? Tento faktor může značně ovlivnit naše podnikání. Jsou roky, kdy jde vše, jak po másle, a jiné, kdy se nám moc nedaří, obchody stagnují, nebo dokonce klesají, konkurence se zostřuje, a cílem se stává pouhopouhé přežití firmy.

### Technologické změny a produktové inovace:

- zásobíme trh produktem nebo službou, která může být díky permanentnímu vývoji technologií nebo produktovým inovacím nahrazena něčím novým?

### Státní a vládní zásahy:

- mají státní a vládní zásady, nařízení či regulace vliv na naše podnikání?

### Životní prostředí:

- nabízíme produkt nebo službu, která má co dočinění s ochranou životního prostředí a respektuje jej?

### Bariéry vstupu nového konkurenta:

- jsou na trhu, na kterém podnikáme, dostatečně vysoké bariéry vstupu pro nové konkurenty (legislativní, kapitálové, znalostní), nebo může doslova přes noc vyrůst v našem sousedství nový silný konkurent?

### **1.2.2. Změna vnějších podmínek**

Tržní podmínky se mohou měnit nejenom z důvodu nárůstu konkurence. Roli hrají právě i faktory sociologické, technologické, ekonomické, politické a faktory životního prostředí (viz oblasti výše zmíněné). Klasickým příkladem je změna daňových sazeb (politický), nebo zpřísnění hygienických podmínek (ekologický).

### **1.2.3. Analýza konkurence**

Jedním z nesmírně cenných zdrojů informací je pro jakýkoliv podnik analýza dostupných informací o konkurenci a jejích aktivitách. Jejím „produktem“ je soubor informací o strategických záměrech konkurence, ekonomických výsledcích v uplynulých obdobích, analýzách a komparacích konkurenčních produktů a služeb atd. Na jeho základě se snažíme vytvořit komplexní obraz o možných hrozbách či příležitostech, které vyplývají z jednotlivých činností konkurence.

Musíme sbírat informace o marketingových strategiích, cílech, přednostech či slabínách našich konkurentů, o jejich možných způsobech reakce (obvyklé vzorce jejich reakcí):

- \* **Informace o cílech konkurentů:** usnadní odhad jejich dalších akcí a reakcí (Čeho chtějí jednotliví konkurenti na trhu dosáhnout? Podle čeho se řídí chování konkurentů? Jsou zaměřeni na dosahování momentálních zisků, posilování tržního podílu či technologické vedoucí postavení? Zajímají se o agresivní průlomky nebo o koexistenci?)

Konkurent může sledovat i několik cílů současně: například běžnou rentabilitu, růst tržního podílu, technologické prvenství a prvenství v poskytovaných službách. Jestliže se podaří zjistit, jakou důležitost konkurent jednotlivých cílům přisuzuje, je možné předvídat jeho reakce v různých tržních situacích. [5]

- \* **Znalost strategie našich konkurentů:** Cíle ukazují, čeho chtějí podnikatelské jednotky dosáhnout. Strategie je hrací plán, jak se k nim dostat. Znalost strategie nám pomůže v přijetí příslušných opatření (pomocí čeho se snaží zvítězit? Snižováním cen, zvyšováním jakosti, zlepšováním služeb či snižováním nákladů?)

Firmy, které používají na stejném trhu obdobné strategie, se nazývají **strategická skupina**. Identifikace strategických skupin nám přináší několik poznatků: za prvé sílu vstupních bariér pro každou skupinu, zda druhé (v případě, že firma vstoupí do jedné ze skupin), se členové skupiny stanou klíčovými konkurenty firmy.

Firma musí strategie konkurence nepřetržitě sledovat. Silní konkurenti jsou schopni během času své strategie měnit. [5]

- \* **Přehled o silných a slabých místech konkurence** (viz SWOT analýza) pomáhá budovat strategii, při které získá firma výhody tam, kde je silná.

#### 1.2.4. Analýza SWOT

Analýza SWOT je relativně rychlou zbraní pro zjištění aktuálního stavu firmy. Je to forma analýzy pro strategické účely. Je použitelná jak pro strategické rozhodování, tak pro operativní řízení. Hodnotí se silné a slabé stránky (SW)-**strengths, weaknesses**, zejména se zaměřením na interní prostředí firmy, a příležitosti a hrozby (OT)-**opportunities, threats**, zejména se zaměřením na externí prostředí firmy.

Silné a slabé stránky podniku jsou faktory vytvářející nebo naopak snižující vnitřní hodnotu firmy (aktiva, dovednosti, podnikové zdroje atd.). Naproti tomu příležitosti a ohrožení

jsou faktory vnějšími, které podnik nemůže tak dobře kontrolovat, ale může je identifikovat pomocí vhodné analýzy konkurence nebo pomocí analýzy demografických, ekonomických, politických, technických, sociálních, legislativních a kulturních faktorů působících v okolí podniku, a připravit se tak na ně.[3]

**Tabulka 1 - Analýza SWOT**

<b>Strengths-silné stránky</b>	<b>Opportunities-příležitosti</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>↪ provedení marketingové analýzy</li> <li>↪ velká databáze stávajících zákazníků</li> <li>↪ exkluzivní přístup k informačním zdrojům</li> <li>↪ dobré know-how v příslušné oblasti</li> <li>↪ nové a inovativní služby</li> <li>↪ umístění organizace (Praha)</li> <li>↪ nízké počáteční náklady</li> <li>↪ dobře fungující týmová práce, vzdělaný kolektiv, bezproblémová komunikace a vztahy v kolektivu</li> <li>↪ pracovní nasazení směrem k zákazníkovi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↪ vytvoření nové nabídky služeb pro stávající zákazníky, a tím udržení zákazníků pro další období</li> <li>↪ získání nových zákazníků</li> <li>↪ vylepšení portfolia služeb</li> <li>↪ zlepšení image organizace</li> <li>↪ zvýšení zisku</li> <li>↪ příležitosti pro další vzdělávání vlastních pracovníků</li> <li>↪ obsazení dalšího segmentu trhu</li> </ul>
<b>Weaknesses-slabé stránky</b>	<b>Threats-hrozby</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>↪ konkurence má zavedené stejné nebo podobné služby již delší dobu</li> <li>↪ chybějící procesy a postupy</li> <li>↪ chybějící akreditace či pověření úřady</li> <li>↪ ne úplně jasné směry působení v této oblasti</li> <li>↪ finanční stabilita organizace</li> <li>↪ málo agresivní prosazení na trhu</li> <li>↪ nedostatečně silné působení firmy ve smyslu image a povědomí o firmě a jejích produktech</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>↪ neexistence uceleného systému řízení a kontroly jakosti</li> <li>↪ velká konkurence na trhu v této oblasti</li> <li>↪ cenová válka</li> <li>↪ chybějící vlastní školící prostory</li> </ul>

Zdroj: FIALA, A., BECKOVÁ, M. a kolektiv autorů. *Management procesů. Průvodce manažera kvality*. 2007 by Dashöfer Holding, Ltd.& Verlag Dashöfer, nakladatelství, s.r.o, ISSN 1802-1697

Název tohoto postupu je odvozen z anglických slov vyjadřujících jednotlivé části analýzy:

**Strength** = síla (silné stránky, kde je firma dobrá)

**Weakness** = slabost (slabé stránky, kde firma dobrá není, a danou oblast potřebuje zlepšit).

**Opportunities** = příležitosti (například možnost využití tržních výklenků)

**Threats** = hrozby (rizika konkurence, která nejsou jen v přímé konkurenci, ale i skrytá v jiném oboru, v možnostech substituce, ve vyjednávací síle poptávajících atp.)

Tento princip analýzy je někdy označován jako „marketingová inventura“

Podle poradenské firmy Artur D. Little existuje šest možných konkurenčních postavení firma na trhu:

- 1) **Dominantní**: firma kontroluje chování všech konkurentů a má k dispozici široké spektrum potenciálních strategií.
- 2) **Silné**: firma může podnikat nezávislé aktivity bez ohledu na to, jak se budou chovat její konkurenti.
- 3) **Výhodné**: firma má možnost uplatnit své silné stránky a využít nadprůměrné příležitosti pro zlepšení své tržní pozice.
- 4) **Udržitelné**: výkonnost firmy je stabilní a umožňuje udržovat její postavení na trhu. Šance na zlepšení pozice jsou však mizivé. Navíc musí stále doufat, že dominantní firma nebude chtít její postavení ohrozit.
- 5) **Slabé**: výkonnost firmy je nedostatečná. Existují však možnosti na zlepšení za předpokladu, že zdokonalí styl svého podnikání. V opačném případě bude nucena trh opustit.
- 6) **Neudržitelné**: výkonnost firmy je nedostatečná a neexistuje žádná možnost na zlepšení jejího postavení. [5]

**Obecně lze říci, že by společnost měla při analýze konkurentů sledovat tři veličiny:**

- 1) **Podíl trhu**. Podíl konkurenta na cílovém trhu.
- 2) **Podíl mysli**. Procento zákazníků, kteří jmenují konkurenta v odpovědi na otázku: Můžete jmenovat společnost, která vám v tomto odvětví přijde na mysl jako první?
- 3) **Podíl srdce**. Procento zákazníků, kteří jmenují konkurenta v odpovědi na otázku: Můžete jmenovat společnost, které byste dali při nákupu výrobku (poskytnutí služby...) přednost? [6]

Platí, že společnosti, které dokážou postupně získávat vyšší podíly mysli a srdce, dosáhnou nevyhnutelně i zvýšení tržního podílu a ziskovosti.

### **Co bychom tedy měli vědět o konkurenci:**

- ↪ Kdo je naše konkurence, jaký má podíl na trhu a obchodní výsledky
- ↪ Kdo může být naše nová, potenciální konkurence
- ↪ Jaká je její marketingová a obchodní strategie
- ↪ Jaké produkty a služby nabízí, a jejich podíl ve firemním portfoliu
- ↪ Na které zákaznické segmenty se zaměřuje
- ↪ Jaká je její vnitřní organizace
- ↪ Jaké jsou její silné a slabé stránky [20]

Získat odpovědi na výše uvedené otázky nemusí být jednoduché. Naše konkurence zaručeně nebude toužit po tom nám tyto podstatné informace předat. Jak je tedy získat? Můžeme využít informací z novin, časopisů a jiných tištěných materiálů, kde mohou být informace o naší konkurenci, sledovat konkurenční reklamy,... . Dále studiem konkurentových webových stránek. Zde uvádí podrobné informace o produktech a cenách, o podnikových strategiích, podnikovou organizační strukturu, informace o lokalitách, ve kterých podnik působí, o jeho provozovnách, distributorech, servisních střediscích...). Výjimkou není ani přetahování lidí působících u konkrétního konkurenta. Ti pomáhají poznat konkurentův způsob myšlení, jeho možné iniciativy a reakce. Jednou z možností je také provádění průzkumů mezi pracovníky prodeje a prostředníky. Z těchto průzkumů vyplynou jejich dojmy a zkušenosti s konkrétním konkurentem. Rozhovory se zákazníky, překupníky, dodavateli a konzultanty mohou přinést další potřebná zjištění. Dalšími možnými způsoby je navštívení přímo v jeho firmě, na prezentacích, výstavách...

#### **1.2.5. Průběžná analýza konkurence**

Je zapotřebí sledovat a vyhodnocovat průběžně aktivity konkurence a jejich následnou odezvu u zákazníků – získáme tím důležité poznatky o jejich nákupním chování. Od úspěšných konkurentů ve všech oblastech se toho můžeme hodně naučit, ale není a nesmí být naším cílem pouze kopírovat, ale naopak přijít na něco svého, unikátního, a odlišit tak svou nabídku.

Tato průběžná analýza, alespoň v minimálním rozsahu, je více než důležitá pro úspěšné podnikání. Její náplní by měla být identifikaci důležitých protihráčů na trhu a jejich periodické vyhodnocování.

### **1.2.6. Nárůst konkurence**

Konkurence je významným "hybatelem" tržního prostředí. V obecné rovině každý konkurenci vítá, v konkrétní rovině se jí ale obává. S konkurencí se setkáváme v podstatě na každém kroku. Většina firem se s ní naučila žít a ty, které to nedokázaly, o nich mluvíme již jen v minulém čase. Velký problém nastane, pokud na trh náhle vstoupí další konkurent. Ten změní již zaběhnuté podmínky.

## 2. KONKURENČNÍ VÝHODA PRODUKTU

### 2.1. Definice a charakteristika služby jako „produktu“

Pro ujasnění pojmu „služba“ a rozdílu od pojmu „výrobek“ použijeme definici z normy ČSN ISO 9000:2006, která uvádí následující vymezení:

**Produkt** = výsledek procesu (tedy v tomto smyslu zahrnuje produkt jak výrobky, např. kotel, tak i služby, např. vzdělávání). Pod pojmem **produkt** chápeme tedy vše, co dodáváme (prodáváme) zákazníkovi-hmotný výrobek, software, službu...jsou tedy produkty hmotné a nehmotné a pod nehmotnými produkty se skrývá většinou služba. [3]

**Služba** je hospodářská činnost uspokojující určitou potřebu. Jejím výsledkem je užitečný efekt, ne hmotný statek (výrobek). Služby se obvykle rozlišují podle toho, zda uspokojují potřeby kolektivní nebo individuální. Služby uspokojující kolektivní potřeby jsou hrazeny z veřejných zdrojů (stát, obce), zatímco služby uspokojující individuální potřeby jsou hrazeny ze zdrojů soukromých.

#### 2.1.1. Charakteristika služeb

Služby mají čtyři charakteristiky, které značně ovlivňují návrhy marketingových programů: nehmatatelnost, nedělitelnost, proměnlivost a pomíjivost.

Nehmatatelnost-na rozdíl od fyzických výrobků nelze služby před jejich koupí vidět, ochutnat, cítit, slyšet nebo očichat.

- *neskladovatelné* - služby nelze vyrábět do zásoby,
- *nedělitelné* - poskytnuté služby nelze nijak dělit,
- *nehmotné* - služby nemají hmotnou (fyzickou) podstatu,

#### 2.1.2. Možné druhy služby

- *kolektivní* – obrana státu, justice, školství, osvětlení ulic apod.
- *individuální* – cestovní ruch, kadeřnictví, veřejné stravování, čistírny apod.

Služby se také mohou rozlišit podle toho, zda jsou:

- *věcné* – práce spojené s obnovením funkce výrobků (opravny, čistírny)
- *osobní* – obohacují duševní stránku člověka (knihovny, divadlo, zdravotní péče...)
- *obchodní* – maloobchody, velkoobchody, banky [44]



## 2.2. Konkurenční výhoda

### Konkurenceschopnost

↳ konkurenceschopnost je klíčovým nástrojem k tomu, abychom úspěšně obstáli v celosvětové soutěži

Pojmem úzce souvisejícím s konkurenceschopností je **konkurenční výhoda**.

### Konkurenční výhoda

↳ vzniká a existuje v konkurenčním prostředí tvořeném množinou firem soupeřících o cílový tržní segment, tedy o rozhodnutí kupujícího.

Zdrojem KV je množství samostatných činností, které podnik provádí, když navrhuje, vyrábí, uvádí na trh, dodává a podporuje nějaký výrobek či službu. Pro zjištění zdrojů konkurenční výhody je zapotřebí zkoumat všechny činnosti, které podnik vykonává a prověřit, jak na sebe vzájemně působí.

## 2.3. Kvalita (jakost)

Kvalita se stala rozhodujícím faktorem konkurenceschopnosti.

Definici pojmu **kvalita** respektive **jakost**, která je přisuzována Aristotelovi, dnes nalezneme v moderních filozofických slovnících, kde se kvalitou rozumí *jeden ze způsobů projevu věcí, který s věcí souvisí buď nutně nebo nahodile*.

**Kvalita, jakost** je souhrn jakostních znaků (vlastností a charakteristických rysů služby, které vytvářejí schopnost uspokojovat dané nebo vyvolané potřeby) a stupně plnění potřeb zákazníka.

Kvalita služby je jedním z hlavních nástrojů budování jeho pozice na trhu. V obecném vyjádření se jedná o způsobilost plnit požadované funkce. [4]

Aby mohla být naše služba **jedinečná**, musí mít vlastnost, nebo více vlastností, pomocí kterých se bude odlišovat od jiných služeb podobného rázu.

Zárukou kvality je dlouholetá zkušenost, profesionalita všech pracovníků a moderní technické zázemí, které je pravidelně ověřováno jak audity  **systému řízení jakosti**, tak audity zákaznickými. [42]

### 2.3.1. Kvalita x jakost -změna v preferování jednotlivých termínů

ČSN EN ISO 9000:2001 Systémy managementu jakosti - Základy, zásady a slovník

X ČSN EN ISO 9000:2006 Systémy managementu kvality-Základní principy a slovník

➔ Změnou, která je patrná hned v názvu normy, je přesun priorit v používání základního termínu. Dosud byla preferovaným termínem **jakost** a tolerovaným **kvalita**. Nyní se pořadí otočilo, takže preferovaným termínem je **kvalita** a tolerovaným termínem je **jakost**. [3]

(ČSN = Česká technická norma, vysvětlení pojmu „ISO“ viz. „Koncepte managementu kvality“)

### 3. Řízení kvality (jakosti)

Zákazníci si jakost začínají stále více uvědomovat a preferovat ji při svém nákupním rozhodování. Když si jdete nakoupit nějaké to ovoce a na cedulce uvidíte označení druhé jakosti, již to o něčem vypovídá. Většinou to označuje takové zboží, které bude brzy „na odpis“. Kvalitní by mělo být označeno jakostí první. A zákazníci chtějí přeci jen to nejlepší, nebo ne? Požadují vědět předem, že naše činnost, naše zboží či služba, kterou poskytujeme, splní jejich požadavky. Certifikovaný systém řízení jakosti vyjadřuje náš závazek vůči jakosti a spokojenosti zákazníka.

Hlavním cílem se stalo uspokojení potřeb zákazníků. A to na profesionální, špičkové úrovni. Dále pak transformace, posílení firmy a permanentní zvyšování kvality a efektivity poskytovaných služeb.

Cílem je prosazovat systém řízení jakosti do každodenního pohledu na věc, při všech rozhodnutích, která pracovníci přijímají a naučit se vidět kvalitu v každém detailu činností. [42]



**Obrázek 1 - Politika jakosti – pyramida, Zdroj: Vedes-jakost [online]. c2004-2008 [cit. 2008-01-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.vedes.cz/cz/jakost/>>.**

### 3.1. Koncepce managementu kvality

Základem systému jakosti je vytvoření politiky jakosti. Politika jakosti je vztah managementu k jakosti. Systém řízení jakosti QMS, se dělí na normativní dokumenty – Normy řady ISO 9000 a přístupy TQM (Total Quality Management) [43]

#### 3.1.1. Co je ISO 9000 a jaká je jeho podstata?

**ISO** = zkratka Mezinárodní organizace pro standardizaci (International Organization for Standardization). [42] Organizace koordinující normalizační technické činnosti v mezinárodním měřítku k usnadnění spolupráce v oblasti vědy, techniky a hospodářství. Byla založena roku 1946, sídlo je v Ženevě, Česká republika je jejím zakládajícím členem.[40]



ISO 9000 jsou mezinárodní standardy managementu kvality. Jejich filosofický původ je v Japonsku padesátých let, kdy se japonský průmysl pomocí tehdy nových metod řízení procesů snažil dostihnout Spojené státy americké v kvalitě výrobků. V Evropě byly tyto normy poprvé uplatněny v roce 1987.

Standardy stanovují požadavky na systém řízení, který má vytvořit předpoklady pro kvalitu chování organizace a kvalitu jejich produktů. Podstatou je uplatnit v řídicích procesech prvky minimalizující možnosti nekvalitních výstupů, tj. nekvalitních výrobků a služeb.

Pro konkrétní organizaci to znamená vybudovat systém **řízení jakosti**, který má parametry dané normami **ISO 9000** a tento systém udržovat.

#### **Jak jsou tyto standardy rozšířené a jaké jsou zkušenosti s jejich uplatňováním v České republice?**

V České republice systém řízení kvality podle norem ISO 9000 zavedlo již sedm tisíc organizací. Převažují firmy v oborech strojírenství, stavebnictví a elektrotechniky. **Standardy kvality** však nalézají uplatnění také v oblasti služeb, kde se dynamicky rozšiřují.

Zkušenosti s uplatňováním jsou většinou pozitivní a k přínosům patří zejména:

- systémový přístup k řízení a posílení procesního řízení
- orientace na zákazníka a trvalé monitorování jeho potřeb a spokojenosti
- systémové hodnocení dodavatelů a spoluvytváření důvěry v řetězcích na trhu
- péče o zaměstnance a zvyšování jejich kvalifikace
- uplatnění statistických a analytických metod ve vnitropodnikovém řízení

## **Normy jakosti řady ISO 9000**

System managementu jakosti je popsán ve známé řadě norem ISO 9000. Jedná se o normy, které vydává Mezinárodní organizace pro normalizaci (ISO).

Prvním krokem při zavádění systému v organizaci by měla být norma ISO 9000 a ISO 9001, pomocí níž je možno dosáhnout první úrovně výkonnosti. Poté mohou být uplatňovány postupy popsané v ISO 9004, které jsou určeny pro zlepšování základního stupně.[33]

### **Základní normy systému managementu jakosti jsou rozčleněny na:**

#### **ČSN EN ISO 9001:2001 Systémy managementu jakosti - Požadavky**

V normě ISO 9001 jsou specifikovány požadavky na systém managementu jakosti, který mohou organizace používat pro interní aplikaci, certifikaci nebo pro smluvní účely s dodavateli a zákazníky.

Využívá se při certifikaci pro nezávislé posouzení schopnosti organizace plnit požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2001, zákazníků, požadavky předpisů, vlastních požadavků stanovených pro efektivní fungování všech procesů a neustálého zlepšování systému managementu jakosti.

#### **ČSN EN ISO 9004:2001 Systémy managementu jakosti - Směrnice pro zlepšování výkonnosti**

V normě ISO 9004 je uveden návod na širší rozsah cílů systému managementu jakosti, než poskytuje ISO 9001. Je soustředěna zejména na neustálé zlepšování výkonnosti a efektivnosti celé organizace. Norma ISO 9004 poskytuje směrnice, které berou v úvahu jak efektivnost, tak účinnost systémů managementu jakosti. Cílem této normy je zlepšování výkonnosti organizace, spokojenosti zákazníků a jiných zainteresovaných stran.[33]

Tato norma není potřebná pro zavedení systému managementu jakosti. Využívá se při snaze vrcholového vedení překročit požadavky ISO 9001 a neustálého zvyšování výkonnosti organizace.

#### **ČSN EN ISO 9000:2001 Systémy managementu jakosti - Základy, zásady a slovník**

V normě ISO 9000 jsou uvedeny základy a zásady systému managementu jakosti a terminologie systému managementu jakosti

Využívá se k vysvětlení používaných termínů v systému managementu jakosti a jejich vzájemných vazeb.

### **Přínosy certifikace systému managementu jakosti podle ČSN EN ISO 9000:2001**

- poskytování služeb i nejnáročnějším zákazníkům a možnost získání nových s ohledem na zvyšování jejich spokojenosti;
- možnost účastnit se výběrových řízení velkých zakázek především ve státní správě;
- efektivně nastavenými procesy navyšovat tržby, zisk, tržní podíl a tím zvyšovat spokojenost majitelů;
- prokázání závazku k plnění zákonných požadavků a požadavků předpisů;
- garance stálosti výrobního procesu a tím i stabilní a vysokou kvalitu poskytovaných služeb a produktů zákazníkům;
- prokázání vhodnosti, účinnosti a efektivnosti vybudovaného systému managementu jakosti třetí nezávislou stranou;
- zkvalitnění systému řízení, zdokonalení organizační struktury organizace;
- zlepšení pořádku a zvýšení efektivnosti v celé organizaci;
- optimalizace nákladů - redukce provozních nákladů, snížení nákladů na neshodné výrobky, úspory surovin, energie a dalších zdrojů;
- zvýšení důvěry veřejnosti a státních kontrolních orgánů;
- vybudovaný samoregulující systém reagující pružně na změny požadavků zákazníků, legislativních požadavků i změn uvnitř organizace (např. nových technologií, organizačních změn apod.);
- vstupem do EU - kompatibilita systému managementu jakosti s praxí v zemích EU, rychlé přizpůsobení českých výrobců s požadavky vstupu do EU. [21]

### **Normy ISO 9000 vychází z osmi zásad managementu kvality a sice:**

- 1) Zaměření na zákazníka
- 2) Vedení
- 3) Zapojení zaměstnanců
- 4) Procesní přístup
- 5) Systémově orientovaný přístup k řízení
- 6) Neustálé zlepšování
- 7) Přístup k rozhodování zakládající se na faktech
- 8) Vzájemně výhodné dodavatelské vztahy [39]

Požadavky normy ISO 9001:2000 na systém managementu kvality jsou strukturovány takto:

### **Systém managementu jakosti**

- Všeobecné požadavky, Požadavky na dokumentaci

### **Odpovědnost vedení**

- Osobní angažovanost a aktivita managementu, Zaměření na zákazníka, Politika jakosti, Plánování, Odpovědnost, pravomoc a komunikace, Přezkoumání systému managementu jakosti

### **Řízení zdrojů**

- Poskytování zdrojů, Lidské zdroje, Infrastruktura, Pracovní prostředí

### **Realizace produktu/služby**

- Plánování realizace produktu/služby, Procesy týkající se zákazníka, Návrh a vývoj, Nakupování, Výroba a poskytování služeb, Řízení monitorovacích a měřících zařízení

### **Měření analýzy a zlepšování**

- Všeobecně, Monitorování a měření, Řízení neshodného výrobku, Analýzy údajů, Zlepšování [39]

### **Certifikace**

Co je certifikace podle norem ISO a jaký význam mají příslušné certifikáty?

*Certifikace* znamená, že nezávislá certifikační organizace prověří, zda systém managementu kvality zavedený a udržovaný v organizaci, splňuje požadavky normy. Na základě tohoto zjištění je vydán příslušný certifikát. Ten má platnost tři roky a musí být obnovován.

V České republice je šedesát certifikačních organizací zabývajících se touto činností. Od renomovaných mezinárodních firem, přes významné české organizace až po malé oborově zaměřené firmy

Certifikát s logem certifikační organizace se stává součástí image společnosti a může zejména v zahraničí sehrávat významnou roli.

Certifikát ISO 9000 je dokladem, že organizace má zavedený a funkční systém řízení kvality. V širším smyslu je i prestižním dokladem o vyzrálosti managementu organizace.

### Pojmy související s certifikací:

- **Audit** – systematický, nezávislý a dokumentovaný proces získávání důkazů z auditu a jeho objektivního hodnocení s cílem stanovit rozsah splnění kritérií auditu
- **Auditor** – osoba s odbornou způsobilostí (prokázané osobní vlastnosti a prokázaná schopnost aplikovat znalosti a dovednosti) k provádění auditu
- **Certifikace** – postup, kterým třetí strana (certifikační orgán) poskytuje písemné ubezpečení (= certifikát), že systém je ve shodě se specifikovanými požadavky
- **Certifikační audit** – přezkoušení všech prvků relevantních norem a zhodnocení zavedení a účinnosti celkového systému managementu na základě smluvně sjednaného způsobu hodnocení
- **Certifikát** – výstupní dokument vydaný dle pravidel certifikačního orgánu, který vyjadřuje poskytnutí důkazu, že systém managementu je ve shodě s normou na něm uvedenou
- **Certifikovaná organizace** – subjekt poskytující zákazníkovi produkt a prověřovaný dle příslušné normy (=prověřovaný subjekt)
- **Předaudit** – namátkové přezkoušení a zhodnocení zavedení a účinnosti systému managementu k přípravě na certifikační audit
- **Zjištění z auditu** – výsledky hodnocení shromážděných důkazů z auditu dle kritérií auditu (vyjádření o skutečnosti, které bylo učiněno během auditu a doloženo objektivním důkazem, může být pozitivní i negativní)
- **Závěr z auditu** – výstup z auditu poskytnutý auditorem (týmem), zvážení cílů auditu a všech zjištění z auditu (pokud je kladný, výstupem je doporučení o udělení certifikátu) [3]



### 3.1.2. Komplexní řízení jakosti (TQM)

Jednou z hlavních spotřebitelských hodnot, která je od prodejců očekávána, je vysoká kvalita nabízených produktů a služeb. Mezi hlavní úkoly vrcholových manažerů patří trvalé zdokonalování kvality výrobků a služeb. Většina soudobých zákazníků již není ochotna akceptovat nebo tolerovat průměrnou kvalitu. Chce-li být firma konkurenceschopná a dosahovat žádoucí rentability, nezbyvá jí nic jiného, než uplatňovat komplexní řízení jakosti (*total quality management-TQM*)

Tento pojem se začal používat už v sedmdesátých letech pro systém celopodnikového řízení jakosti.[43]

TQM nevidí kvalitu jen jako určité parametry, které následně hodnotíme. Je to mnohem širší pojetí jakosti, které chápe kvalitu jako výrazný rys veškerých procesů probíhajících ve firmě (můžeme tedy sledovat kvalitu marketingové práce a orientace na zákazníka, kvalitu personální práce, kvalitu technologické přípravy výroby, kvalitu zásobování, kvalitu řízení a týmové práce atd.). [15]

Základní principy totálního řízení jakosti (TQM) se soustřeďují na uspokojování potřeb zákazníků a na jejich očekávání, dále pak na trvalé zlepšování jakosti a organizace služeb.

Za jednu z nejvýstižnějších definic můžeme považovat definici podle Carrigana: „*filozofie managementu, formující zákazníkem řízený a učící se podnik k tomu, aby se dosáhlo plné spokojenosti zákazníků díky neustálému zlepšování účinnosti podnikových procesů.*“ TQM klade důraz na optimální zvládnutí procesů, protože v dokonale ošetřených procesech nemohou vznikat nedokonalé výsledky. [43]

Toto široké pojetí jakosti má

- \* výhodu ve své komplexnosti a řešení problémů již při jejich vzniku (nikoliv až po vyrobení produktu). Je mnohem rychlejší v reakcích na změny trhu, podporuje inovace, podporuje spolupráci a komunikaci v podniku.
- \* nevýhodou je těžká normovatelnost a měřitelnost. [15]

### 3.1.3. ISO 9001:2008 SOUČASNÝ STAV

Tvorbu technických norem v oblasti systému managementu jakosti na mezinárodní úrovni zabezpečuje technická komise ISO/TC 176 a její následující subkomise:

- ↪ SC 1: Pojmy a terminologie
- ↪ SC 2: Systém kvality
- ↪ SC 3: Podpůrné technologie

Výsledkem prací subkomisí SC 1 a SC 2 je soubor norem ISO 9000:2000.

Až dosud zhruba v intervalu 7 let vycházely revize, jak je možno vidět na vývoji norem ISO 9000:

- ↘ v roce 1987 1.vydání
- ↘ v roce 1994 1.revize
- ↘ v roce 2000 2.revize
- ↘ v roce 2008 plánovaná 3.revize

Revize ISO 9001 by neměla obsahovat zcela nové požadavky, spíše má jít o zpřesnění některých nejasných spojení či požadavků na základě předchozích dotazů a schválených výkladů. Dále se očekává rozšíření 8 zásad managementu jakosti na 12 principů, důraz má být nově kladen na inovaci, přizpůsobení se novým podmínkám za účelem zvýšení konkurenceschopnosti organizací s využitím nástrojů sebehodnocení, na vizi (poslání) organizace, na sledování zájmů zainteresovaných stran. [3]

## 4. HYPO STAVEBNÍ SPORITELNA A.S.



### 4.1. ZÁKLADNÍ INFORMACE

#### O spořitelně

**Obchodní firma:** HYPO stavební spořitelna a. s.

**Právní forma:** akciová společnost

**Sídlo:** Praha 1 - Nové Město, Senovážné náměstí 27, PSČ 110 00

**Identifikační číslo:** 61 85 82 51

**Datum zápisu do obchodního rejstříku:** 23. srpna 1994

**Výše základního kapitálu zapsaná v obchodním rejstříku:** 500 000 000 Kč

**Výše splaceného základního kapitálu:** 500 000 000 Kč

**Akcie:** 50 000 ks zaknihovaných kmenových akcií na jméno ve jmenovité hodnotě 10 000 Kč

#### Akcionáři banky

**Obchodní firma:** UniCredit Bank Czech Republic a. s.

**Právní forma:** akciová společnost

**Sídlo:** Praha 1, nám. Republiky 3a, č. p. 2090, PSČ 110 00

**Identifikační číslo:** 64 94 82 42

**Podíl na hlasovacích právech:** 60 %

Jedná se o akcionáře se zvláštním vztahem k bance.

**Obchodní firma:** VEREINSBANK VICTORIA Bauspar Aktiengesellschaft

**Právní forma:** akciová společnost

**Sídlo:** SRN, D - 80336 Mnichov, Haydnstrasse 4-8

**Podíl na hlasovacích právech:** 40 %

Jedná se o akcionáře se zvláštním vztahem k bance.

## **4.2.CHARAKTERISTIKA SPOLEČNOSTI**

### **Významný a dlouholetý hráč na českém trhu**

HYPO stavební spořitelna a. s. patří ke klíčovým hráčům na českém trhu stavebního spoření od 1. října 1994. Sídlem hlavní správy je Senovážné náměstí 27, 110 00 Praha 1 - Nové Město.

K 31. 12. 2006 bylo evidováno 402 399 platných smluv o stavebním spoření. Celkem poskytla stavební spořitelna na nové bydlení úvěry ve výši 3,1 mld.

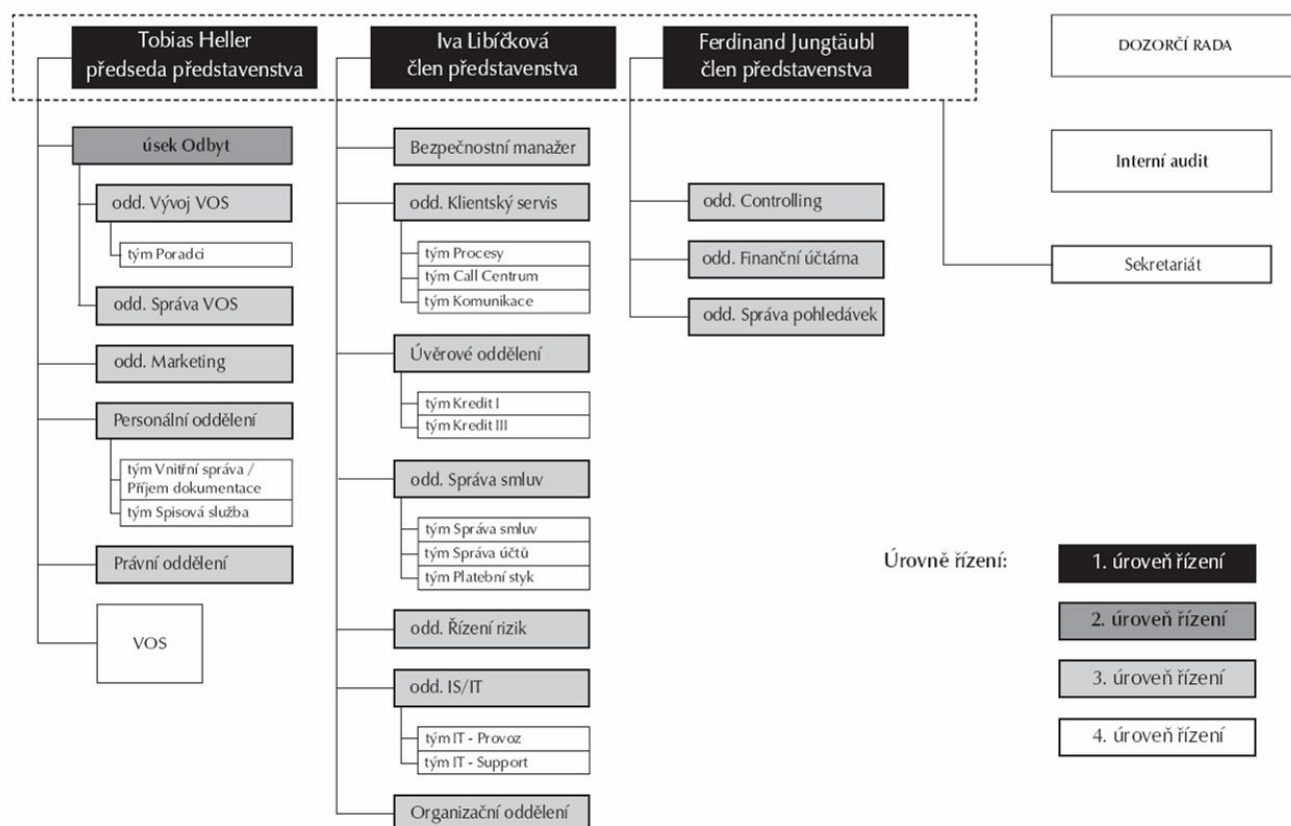
Rok 2006 byl v tomto směru přelomovým. HYPO stavební spořitelna poskytla 2766 úvěrů za 517 miliónů korun a uzavřela téměř 59 tisíc nových smluv.

### **Mezinárodní působení**

HYPO stavební spořitelna je členem finanční skupiny UniCredit Group, která působí v 19 zemích, má přes 7000 poboček a přibližně 140 000 zaměstnanců. Skupina patří mezi přední bankovní instituce zejména v Německu, Rakousku a Itálii. V České republice jsou členy UniCredit Group např. UniCredit Bank, Živnostenská banka nebo CAC leasing. [28]

## Organizační schéma společnosti HYPO stavební spořitelna a.s.

Organizační schéma



**Obrázek 2 - Organizační schéma HYST, Zdroj: HYPO stavební spořitelna a.s. : Organizační schéma [online]. c2005 [cit. 2008-01-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.hypoc.cz/osporitelne/organizacni-schema.aspx>>.**

### 4.3. Přehled smluvních partnerů HYST a jejich produkty



**Obchodní firma:** UniCredit Bank Czech Republic a. s.

**Právní forma:** akciová společnost

**Sídlo:** Praha 1, Na Příkopě 858/20, PSČ 113 80

**Identifikační číslo** 64948242



**Obchodní firma:** Generali Pojišťovna a.s.

**Právní forma:** akciová společnost

**Sídlo:** Praha 2, Bělehradská 132, PSČ 120 84

**Identifikační číslo** 61859869



**Obchodní firma:** Allianz penzijní fond, a.s.

**Právní forma:** akciová společnost

**Sídlo:** Praha 8, Ke Štvanici 656/3, PSČ 18600

**Identifikační číslo** 25612603

**Obchodní firma:** Allianz pojišťovna, a.s.

**Právní forma:** akciová společnost

**Sídlo:** Praha 8, Ke Štvanici 656/3, PSČ 18600

**Identifikační číslo** 47115971



**Obchodní firma:** VICTORIA VOLKSBANKEN pojišťovna, a.s.

**Právní forma:** akciová společnost

**Sídlo:** Praha 2, Francouzská 28, PSČ 12000

**Identifikační číslo** 61858714

## **UNICREDIT BANK CZECH REPUBLIC A. S.**

Společnost UniCredit Bank Czech Republic a.s. (změna názvu od 5.11.2007, původně HVB Bank Czech Republic a.s.) nabízí prostřednictvím odbytové sítě HYST věrnostní kreditní kartu a pro klienty HYST alternativu k PÚ a ÚSS převážně pro movitější klientelu.

### **PRODUKTY HYST**

☞ Zaměstnanci UniCredit Bank Czech Republic a.s. mohou nabízet kompletní produktové portfolio HYST.

### **PRODUKTY UNICREDIT BANK CZECH REPUBLIC A.S.**

- Kreditní karta – HYPO stavební spořitelna
- Hypotéční úvěr Majordomus

## **GENERALI POJIŠŤOVNA A.S.**

HYST a její spolupracovníci vykonávají pro Generali Pojišťovnu a.s. zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví a to pouze v postavení vázaného pojišťovacího zprostředkovatele.

### **PRODUKTY HYST**

☞ Společnost a její spolupracovníci mohou zprostředkovávat smlouvy o stavebním spoření HYST na základě Smlouvy o spolupráci.

### **PRODUKTY GENERALI POJIŠŤOVNY A.S.**

- Investiční životní pojištění
- Kapitálové životní pojištění Generali Life a Life Plus
- Rizikové životní pojištění k úvěru
- Pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla
- Pojištění rodinných domů a bytových jednotek

## **ALLIANZ POJIŠŤOVNA, A.S. + ALLIANZ PENZIJNÍ FOND, A.S.**

### **PRODUKTY HYST**

☞ Společnost a její spolupracovníci mohou zprostředkovávat smlouvy o stavebním spoření HYST.

### **Produkty Allianz penzijního fondu, a.s.**

- Penzijní pojištění se státním příspěvkem

## VICTORIA VOLKSBANKEN POJIŠŤOVNA, A.S.

### PRODUKTY HYST

- ☞ Společnost a její spolupracovníci mohou zprostředkovávat smlouvy o stavebním spoření HYST

### Produkty VICTORIA –VOLKSBANKEN pojišťovny, a.s.

- Cestovní pojištění
- Životní pojištění [27]



#### 4.4. Přehled konkurentů HYST

	STAVEBNÍ SPŮŘITELNA	www stránky
	Stavební spořitelna ČS	<a href="http://www.burinka.cz">www.burinka.cz</a>
	Českomoravská stavební spořitelna	<a href="http://www.cmss.cz">www.cmss.cz</a>
	Modrá pyramida stavební spořitelna	<a href="http://www.mpss.cz">www.mpss.cz</a>
	Raiffeisen stavební spořitelna	<a href="http://www.rsts.cz">www.rsts.cz</a>
	Wüstenrot stavební spořitelna	<a href="http://www.wuestenrot.cz">www.wuestenrot.cz</a>

## 4.5. Stavební spoření

Myšlenka stavebního spoření vznikla v Německu už v roce 1885. První "Stavební spořitelnu pro každého" založil v Bielfeldu pastor von Bodeschwing. Systém fungoval na obdobném principu jako dnes. Spořicí klienti se svými vklady skládali na úvěr pro klienta, který potřeboval řešit svoji bytovou potřebu. Z Německa se stavební spoření rozšířilo do dalších zemí, zejména do Rakouska a zemí tranzitivních. [35]

-----  
**Tabulka 2 - Porovnání jednotlivých trhů stavebního spoření**

země	uzavřených smluv	spořitelén
Německo	25 mil.	11
<b>Česko</b>	<b>5,7 mil.</b>	<b>6</b>
Rakousko	5,2 mil.	5
Slovensko	1,4 mil.	3
Maďarsko	více než 1 mil.	2
Chorvatsko	0,7 mil.	5
Rumunsko	70 tis.	2
Čína	55 tis.	1
Kazachstán	x (teprve začíná)	1

Zdroj: PLISCHKE, Simona Ely . *Peníze.cz : Stavební spoření: uspoříme díky němu více?* [online]. c2000-2007 [cit. 2007-02-27]. Dostupný z WWW: <<http://www.penize.cz/18616-stavebni-sporeni-usporime-diky-nemu-vice,>>.

### 4.5.1. Stavební spoření - proč je výhodné?

Stavební spoření je nejlepší forma zhodnocení peněz, kterou máte k dispozici, aniž byste nesli riziko ztráty finančních prostředků. Prostředky vložené na stavební spoření jsou garantovány státní zárukou a tak se stavební spoření stává stále populárnějším. To mimo jiné vedlo i ke snaze našeho státu tuto moderní metodu zhodnocení peněz redukovat a proto byla 26. 9. 2003 na 20. schůzi Poslanecké sněmovny a posléze 5. 11. 2003 také v nezměněné podobě i Senátem schválena novela zákona o stavebním spoření, která poněkud zpřísnila podmínky stavebního spoření.

### 4.5.2. Stavební spoření a garance státu

Novela zákona o stavebním spoření měla uspořit ve státním rozpočtu několik miliard, ale opak byl pravdou, neboť pod tíhou novely zákona o stavebním spoření bylo na konci roku 2003 uzavřeno mnohem více smluv o stavebním spoření, než v letech předcházejících.

Stavební spoření lze uzavřít na každého člena rodiny a lze tím na každou smlouvu o stavebním spoření získat státní podporu ve výši až 3.000 Kč (u smluv uzavřených do 31.12.2003 je to až 4.500 Kč) na jedno rodné číslo ročně, což jistě není zanedbatelný výnos. Uzavřete-li si stavební spoření na každého člena domácnosti, bude to zcela jistě zajímavý finanční výnos bez vynaložení velkého úsilí.

#### **4.5.3. Proč spořit na stavební spoření?**

- Protože díky státní podpoře je stavební spoření jedním z nejvýhodnějších spořicíh produktů, které máte k dispozici.
- Protože můžete získat státní příspěvek až 3.000 Kč ročně.
- Protože Vaše vklady jsou úročeny lépe než při běžném spoření
- Protože úroky z vkladů stavebního spoření nepodléhají dani z příjmu.
- Protože podle Zákona č. 21/1992 Sb., o bankách v znění pozdějších předpisů jsou vklady ze stavebního spoření pojištěny.
- Protože úroková sazba již od 3,9% (v závislosti na zvolené stavební spořitelně) z čerpaného úvěru ze stavebního spoření není vysoká.

#### **4.5.4. Co lze financovat ze stavebního spoření?**

Ačkoliv má stavební spoření přívlastek "stavební", za peníze z něj se nemusí vždy jen stavět. Stavební spořitelny poskytují úvěry ze stavebního spoření na různé účely.

#### **4.5.5. Na co lze použít úvěr ze stavebního spoření?**

Podle Zákona č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření smí být úvěr stavební spořitelnou poskytnut a účastníkem použit pouze na financování bytových potřeb. § 5(3). V tomtéž zákoně § 6 jasně vymezuje pojem "Bytové potřeby" a dá se tedy jednoznačně určit, že lze úvěr použít např. na:

- získání bytu, tedy koupi bytu
- získání stavebního pozemku za účelem výstavby
- výstavbu nebo koupi stavby pro bydlení, do čehož lze počítat např. i půdní vestavby, stavební úpravy nebytových prostor na byt, a jiné...
- změnu, modernizaci a údržbu bytu, kam mimo jiné patří např.: projektová dokumentace, požární zabezpečení a bezpečnostní zajištění, výměna bytového jádra a další...
- přípojky plynu, vody, kanalizace, elektrického proudu

- úhrady jiných půjček a úvěrů na bytové účely
- daně z převodu bytů a domů, notářské poplatky
- vypořádání dědických nebo družstevních podílů
- opravy a rekonstrukce, modernizace [34]

Zde jsem pouze stručně nastínila možnosti využití úvěru, podrobný výpis uvádím v příloze č.1.

#### **4.5.6. Komentář k základním ukazatelům vývoje stavebního spoření v České republice k 31. 12. 2007**

V roce 2007 bylo uzavřeno cca 580 tis. nových smluv o stavebním spoření s celkovou hodnotou cílové částky 170 mld. Kč, přičemž průměrná cílová částka u fyzických osob byla ve výši 285 tis. Kč. Proti roku 2006, kdy bylo uzavřeno 516 tis. nových smluv o stavebním spoření, bylo v roce 2007 uzavřeno o 64 tis. nových smluv více. Nejvíce nových smluv bylo tradičně uzavřeno v posledním čtvrtletí – cca 197 tis. Na vysoký nárůst počtu nově uzavřených smluv ke konci roku měla vliv nejen každoroční reklamní kampaň stavebních spořitelů, ale i veřejně diskutované případné změny podpory stavebního spoření státem v rámci reformy veřejných financí.

Naproti tomu meziročně poklesl počet smluv, u kterých byla navýšena cílová částka, a to o 28 tis. smluv. V roce 2007 byla cílová částka navýšena celkem u 282 tis. smluv, zatímco v roce 2006 to bylo u 310 tis. smluv. Oproti roku 2006, kdy došlo k navýšení cílové částky o 59 mld. Kč, však v roce 2007 při nižším počtu smluv byla cílová částka navýšena o 71 mld. Kč.

K 31. 12. 2007 činil celkový stav smluv o stavebním spoření 5,1 mil. smluv. Celkově tak v roce 2007 došlo, oproti roku 2006, k poklesu počtu smluv o 165 tis. smluv. I přes vysoký nárůst počtu nově uzavřených smluv o stavebním spoření stále pokračuje trend poklesu celkového počtu smluv o stavebním spoření ve fázi spoření, který trvá již od konce roku 2003. Počet smluv tehdy dosáhl rekordních 6,3 mil. Od 1.1.2004 je účinná novela zákona č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření, která mimo jiné snížila státní podporu z maxima 4 500 Kč („staré“ smlouvy) na nové nižší 3 000 Kč („nové“ smlouvy).

Od té doby se také postupně mění struktura portfolia smluv. Roste podíl smluv uzavřených po 1. 1. 2004, tzv. „nových“ smluv se státní podporou max. 3 000 Kč, na celkovém počtu smluv o stavebním spoření. Ten ke konci roku 2007 činil 31,1 %, což je oproti roku 2006, kdy podíl činil 21,3 %, nárůst o cca 10 procentních bodů. Se zvyšováním podílu smluv s režimem státní podpory 3 000 Kč se záloha státní podpory, poskytovaná účastníkům stavebního spoření, od roku 2005, kdy dosáhla historického maxima 16,1 mld. Kč, každoročně snižuje. V roce 2007 byla

vyplacena státní podpora stavebního spoření v celkové výši 15 mld. Kč, což je o 800 mil. Kč méně než v roce 2006.

Dá se očekávat, že její výše se i v několika dalších letech bude snižovat, a to v závislosti na snižování podílu tzv. „starých“ smluv na počtu smluv o stavebním spoření. Zamýšlené důsledky novely zákona, pokles počtu starých smluv se státní podporou 4 500 Kč a s tím spojený pokles celkové vypláčené státní podpory, se dostavily.

V příloze č.2, graf 5, není uvedena hodnota průměrné státní podpory přiznané za rok 2007, jelikož výplata státní podpory probíhá zpětně (státní podpora se vyplácí po uplynutí kalendářního roku).

V úvěrové oblasti byl sice ke konci roku 2007 celkový stav počtu úvěrů 943 tis., což představuje nejmenší meziroční nárůst jejich stavu za poslední roky, a to nejen v absolutním vyjádření (nárůst o 42 tis. úvěrů), ale i relativním vyjádření (nárůst o 4,7 %), a tempo nárůstu celkového stavu počtu úvěrů se tak v letošním roce oproti minulým letům sice snížilo, nicméně meziroční nárůst jejich objemu je velmi vysoký.

Celkový objem úvěrů dosáhl k 31. 12. 2007 hodnotu cca 179,3 mld. Kč, což představuje meziroční nárůst o rekordních cca 44 mld. Kč.

Tento pozitivní výsledek se příznivě projevil v poměru objemu úvěrů k naspořené částce, jehož hodnota dosáhla 46,6 %, což oproti roku 2006 (poměr objemu úvěrů k naspořené částce dosáhl hodnoty 37,6 %) představuje meziroční nárůst o 9 procentních bodů. [19]

#### **4.5.7. Dle čeho se rozhodovat při výběru stavební spořitelny?**

Při výběru stavební spořitelny je nesmírně důležité, aby si klient hned na začátku důkladně promyslel, co chce stavebním spořením získat, jaké jsou jeho priority. Chce si pouze výhodně spořit a úvěr nepotřebuje, nebo naopak chce stavebním spořením financovat své bydlení a tudíž využije úvěru.

Klient, který si chce pouze spořit, bude samozřejmě usilovat o maximalizaci svých výnosů a o to, aby na konci spoření získal co nejvyšší sumu peněz. Naopak ten, kdo potřebuje úvěr, se zaměří na takovou spořitelnu, kde vedle co nejvýhodnějšího spoření také získá úvěr za pro něj co nejpříznivějších a nejvýhodnějších podmínek (co nejnižší náklady...).

Každá ze šesti stavebních spořitelien v České republice nabízí v obecné rovině totéž (spoření, úvěry,...), ale jako v každé oblasti, i zde existují rozdíly...a tyto rozdíly jsou podkladem pro konečné klientovo rozhodnutí.

## 4.6. Produkty HYST versus internet

Jedním ze zdrojů, který je běžnému občanu nejvíce přístupný je internet a z toho důvodu se nyní zaměřím na problematiku informací dostupných právě v tomto zdroji. Z většiny údajů zde (na volně přístupných internetových stránkách) uvedených můžete lehce vyvodit závěry, že HYPO stavební spořitelna a.s. se řadí mezi „průměrné“ až „podprůměrné“ stavební spořitelny v ČR. Je tomu ale naopak. Většina internetových stránek může být poněkud zavádějících, neboť ačkoliv je tvrzeno, že jsou vytvářené nezávislými odborníky, nemůžeme si být jisti, že tomu tak skutečně je. Buďto jsou tyto stránky vytvářeny „na zakázku“ a vědomě jsou zde upřednostněny ty oblasti, v nichž některá stavební spořitelna vyniká nebo naopak pohaněny oblasti, v nichž jiná stavební spořitelna (silný konkurent upřednostňované spořitelny), ačkoliv v oblastech jiných přímo září, je na posledním místě. Druhá možnost je taková, že daný odborník není moc dobrým odborníkem, nejde do detailů a nezjišťuje si skutečný stav věci.

U tabulky z přílohy č. 3 si například všimněme, že HYST má nejvyšší poplatky za vedení účtu, které činí 360,-. To je otázka pár korun rozdílu oproti poplatkům za vedení účtu u jiných stavebních spořitelen. Bohužel to ale v kontextu dalších uvedených údajů může mít zavádějící účinek, neboť když se podíváme do dané tabulky, na první pohled nevidíme nic, v čem bychom daného klienta nějak zaujali. Například si vezměme úrokovou sazbu z vkladu. U HYST jsou uvedena 2%. Ano, to popírat nehodlám. Ale tato 2% nejsou konečná. Splní-li klient podmínku, že pravidelně spoří alespoň 0,3% z CC (cílová částka) v období od uzavření smlouvy+12 měsíců (každé toto období po dobu alespoň 6 let) a HC (hodnotící číslo) se mu „vyšplhá“ nad 6,5, pak získává bonus ve výši 20% z %, což pro něj znamená přeúročení veškerých vkladů z 2% na 2,4%. To je o stovky až tisíce korun navíc za stejné vklady, než co by získali u konkurence. Takovýto bonus například u Lišky (Českomoravská stavební spořitelna) nenajdete! V tabulce to ale uvedeno není!

Další údaj, na který bych v této tabulce ráda poukázala je „poplatek za zřízení“. Běžně je tento poplatek 1%. U HYST jsou uvedeny tyto varianty:

- 1) 1,2% z CC
- 2) 1,8% z CC
- 3) 0,9% z CC

Co byste z toho usoudily? Běžný klient by si řekl: „Panejo, vždyť oni mají pomalu 2x dražší poplatek za uzavření smlouvy!“ To je ale nepřesné. Nejprve se vyjádřím k první variantě: 1,2% z CC. Tento poplatek je o 20% vyšší nežli má konkurence, což činí desítky až stovky korun navrch...to se ale klientům vrací v 20-ti procentovém bonusu, který činí ne desítky až stovky,

nýbrž stovky až tisíce korun navíc. Druhá varianta vypadá na první pohled silně odpuzujícím způsobem. Podíváte-li se ale do samé podstaty této varianty, je pro Vás tím nejlepším řešením. Pro případ, že si berete úvěr, můžete jít až do dvojnásobku CČ, aniž byste platili jedinou korunu za navýšení CČ. Pro ty, kteří si úvěr brát nebudou, zde vyvstává možnost získat „dodatečné úrokové zvýhodnění“ ve výši 1% z CČ, což v konečném důsledku znamená, že Vás smlouva bude stát pouze 0,8% z CČ, to je o 20% nižší poplatek za uzavření smlouvy než u kteréhokoliv konkurenta. Jediná výjimka je tarif SMART. Zde je poplatek pouze 0,9%. Tento tarif, pokud má klient možnost pravidelných plateb, ale nedoporučuji. Říkáme mu „převlečená Liška“. Podmínky tohoto tarifu jsou totiž naprosto totožné s podmínkami u Lišky, jen poplatek je o 10% nižší. U tarifu SMART ale není možnost 20 % úrokového zvýhodnění. Tento tarif je určen pro klienty, kteří mají určitý obnos, který si chtějí uložit a 6 let se o nic nestarat. Většinou ale našim klientům vysvětlím(e), kolik by činily minimální vklady, vynásobím to 5 (5 dalších let) a zbytek mohou uložit první rok. Pro ně to znamená toliko, že většina z vkladů se jim úročí hned od začátku, další roky dodávají pouze minima, přesto mají nárok na plnou SP (státní podpora) a navíc mohou získat i dané úrokové zvýhodnění.

Musím uznat, že být laik a vidět tuto tabulku, HYST bych si nejspíš nezvolila. Nyní je ale ze mě odborně proškolený obchodní zástupce a úvěrový poradce. Díky nabytým znalostem a zkušenostem mohu konstatovat, že tato tabulka je silně zavádějící a klientům bych ji nedoporučila jako vodítko, dle kterého by se měli rozhodovat. Bohužel takto zavádějící jsou i tabulky následující.

Podívejme se nyní na tabulku z přílohy č.4, ve které jsou uvedené podmínky úvěrů. Minimální CČ si zde tvůrce této tabulky nejspíše popletl s procentem naspoření (40% z požadované částky), které je jednou z podmínek pro řádný úvěr. Nikoliv 40.000,- nýbrž 40%! Částka 40.000,- by byla pravdivá v okamžiku, kdy by klient požadoval úvěr na 100.000,- přičemž 40.000,- by měl naspořeno. Podíváme-li se hned to vedlejšího sloupečku, něco nám tam neseď. Je HYST skutečně o tolik dražší??? Že by ostatní poskytovali úvěr zdarma a HYST měla poplatek 2%? V žádném případě tomu tak není! Totožná CHYBA se vyskytuje i v tabulce z přílohy č.5, 6 a 7. U překlenovacího úvěru poplatek činí 0,9%, nikoliv 2% a řádný úvěr je klientovi poskytnut ZDARMA. Zaměřím-li se na tabulky z přílohy č.6 a 7, kde je v dolní části obou tabulek shrnut překlenovací úvěr, musím s politováním konstatovat, že jediný údaj neseď. Minimální naspořená částka je v tomto případě 0%. O překlenovací úvěr může požádat klient, který ještě nemá nic naspořeno, 40% je jednou z podmínek pro poskytnutí řádného, nikoliv překlenovacího úvěru. Dále poplatek za poskytnutí úvěru nečiní 2%, o tom jsem se ale již zmiňovala. Úroky z úvěru se u překlenovacího úvěru odvíjí dle aktuální situace, rozmezí 3,9-

6,9% by sedělo spíše na řádný úvěr (3,9% je u tarifu NU-EU-05, 6,9% je bohužel opět chybný údaj). Minimální měsíční splátka se skládá ze dvou „položek“. Překlenovací úvěr slouží k „překlenutí“ období, nežli klient splní podmínky pro řádný úvěr. Jednou z podmínek řádného úvěru je, aby měl klient naspořeno 40% požadované částky. Proto musí v průběhu splácení dospořovat. Minimální měsíční splátku tedy činí jak úroky z úvěru, tak dospořování.

Jak vše, co jsem zde nyní popsala, souvisí s konkurenční výhodou, s jakostí produktu? Bohužel to souvisí více, nežli může být na první pohled patrné. Pro pochopení zabrouzdejme na chvíli do historie...

Dezinformace - "mýtus Pepka námořníka"- velmi dlouho byl špenát považován za nejlepší zdroj železa. Zejména v padesátých letech se do dětí cpal špenát s přesvědčením, že po něm zesílí. U prvopočátku tohoto nedorozumění stál lidský faktor. Při analýze špenátu a výpočtu železa v něm, došlo omylem k posunutí desetinné čárky. Desetinná čárka na nepravém místě přiměla mnohé věřit tomu, že špenát obsahuje desetkrát větší množství železa než ve skutečnosti. [22]

Jaké nám z toho plyne ponaučení? Že chybné a zavádějící informace nás velice ovlivňují! Nevíme-li, že jsou mylné, bereme je jako samozřejmost. Stejně jako posunutá desetinná čárka přiměla mnohé věřit tomu, že špenát obsahuje desetkrát větší množství železa než ve skutečnosti, může údaj vykazující poplatek ve výši 2% z CČ přimět uvěřit tomu, že u HYST je nejvyšší poplatek za vyřízení úvěru.

Pouze pro ilustraci zde uvedu pár internetových stránek, kde jsem narazila na chybné a zavádějící informace: <http://www.kurzy.cz/stavebni-sporeni/>, [www.penize.cz](http://www.penize.cz) (2 % z výše úvěru, min. 200 Kč), [www.h.cz/sporeni/porovnaní.php](http://www.h.cz/sporeni/porovnaní.php) (2% z výše úvěru min. 200 Kč, zastaralé informace), ...

Abych vše uvedla na pravou míru, v následujících odstavcích a tabulkách shrnu, co je pro nás prvořadé, co skutečně nabízíme našim klientům a v čem spočívá naše výhoda oproti konkurenci.

### **Servis klientům na prvním místě**

HYPOT stavební spořitelna disponuje rozsáhlou a dobře organizovanou sítí finančních poradců a úvěrových center působících po celém území České republiky. Moderní produkty a především úvěry ze stavebního spoření nabízí na 1600 aktivních obchodních zástupců a specialistů na



úvěry. Jejich úkolem je zprostředkovat klientovi kvalitní poradenský servis šitý na míru jeho potřeb.

### **Individuální přístup**

Dalším důležitým prvkem ve vztahu ke klientovi je individuální přístup. Zájemce o stavební spoření nemusí navštěvovat žádné pobočky, může se poradit pohodlně u sebe doma. Poradce HYPO stavební spořitelny je mu plně k dispozici. Individuální přístup nekončí uzavřením smlouvy, ale vede k poskytnutí komplexní péče v budoucnu.

### **Výhodné úročení vkladů**

Klienti oceňují, vedle státní podpory, především úročení vkladů a státní podpory až 2,4 % ročně s možností dodatečného úrokového zvýhodnění 1 % z cílové částky. V případě úvěru ze stavebního spoření potom pevný roční úrok z úvěru 3,9 %, možnost zažádat o řádný úvěr už po 22 měsících spoření (tzv. přidělení úvěru volbou) a možnost bezplatného zvýšení přidělované částky až na dvojnásobek původně sjednané cílové částky. [28]

## 4.7. Produkty HYST

### SPOŘENÍ

Tabulka 3 - Spoření: spořicí tarify HYST

typ spoření	<u>NADSTANDARDní spoření - A</u>	<u>NADSTANDARDní spoření - B</u>	<u>Smart</u>
<b>úroky ze spoření</b>			
v případě nečerpání úvěru	2.00% (2.40%-splnění nároku na bonus)	2.00% (2,40%)	2.00%
v případě čerpání úvěru	2.00%	2.00%	2.00%
poplatek za uzavření smlouvy (% z CC)	1.20%	1.80% (1% dodatečné úrokové zvýhodnění)	0.90%
poplatek za vedení účtu (roční)	360,-	360,-	360,-
výpis z účtu	1 x ročně zdarma	1 x ročně zdarma	1 x ročně zdarma
pravidelný min. měsíční vklad (% z CC)	0.30%	0.30%	0.30%
minimální cílová částka	50 000,-	50 000,-	50 000,-
možnost mimořádného vkladu	ano	ano	ano
zvýšení cílové částky (% ze zvýšení)	1,2%	1,8%	0,9
snížení cílové částky	100,- Kč	100,- Kč	100,- Kč
možnost předčasné výpovědi spoření	ano	ano	ano
sankce za předčasnou výpověď	0,5% z CC	0,5% z CC	0,5% z CC
Zvýšení cílové částky	ano	ano	ano
Změna varianty spoření	ne	ne	ne

Zdroj: Kurzy.cz : Stavební spoření-nabídky [online]. c2000-2008 [cit. 2008-02-04]. Dostupný z WWW:

<<http://www.kurzy.cz/stavebni-sporeni/stsp.asp?A=S&Ch16=3-19>>. , vlastní zpracování

Tabulka 4 - Spoření: úvěrové tarify HYST

typ spoření	<u>NADSTANDARDní úvěr - B</u>	<u>NADSTANDARDní úvěr - A</u>
<b>úroky ze spoření</b>		
v případě nečerpání úvěru	1.00%	1.00%
v případě čerpání úvěru	1.00%	1.00%
poplatek za uzavření smlouvy (% z CC)	1.2	1.8
poplatek za vedení účtu (roční)	360,-	360,-
výpis z účtu	1 x ročně zdarma	1 x ročně zdarma
pravidelný min. měsíční vklad (% z CC)	0.30%	0.30%
minimální cílová částka	50 000,-	50 000,-
možnost mimořádného vkladu	ano	ano
zvýšení cílové částky (% ze zvýšení)	1,2	1,8
snížení cílové částky	100,- Kč	100,- Kč
možnost předčasné výpovědi spoření	ano	ano
sankce za předčasnou výpověď	0,5% z CC	0,5% z CC

Zdroj: Kurzy.cz : Stavební spoření-nabídky [online]. c2000-2008 [cit. 2008-02-04]. Dostupný z WWW:

<<http://www.kurzy.cz/stavebni-sporeni/stsp.asp?A=S&Ch16=3-19>>. , vlastní zpracování

HYPO stavební spořitelna a. s. nabízí výnos až 7,9 %. Pro nejvyšší výnos ze stavebního spoření a získání nejvyšší možné státní podpory doporučujeme uzavřít smlouvu o stavebním spoření v tarifní variantě NS-EU-05 1.8 a spořit částku 1700 Kč měsíčně po dobu 8 let. Po této době klient získá kromě úrokového zvýhodnění ve výši 20 % připsaných úroků i dodatečné úrokové zvýhodnění ve výši 1 % z cílové částky!

**Tarif NADSTANDARD<sup>®</sup>** HYPO stavební spořitelny a. s. nabízí možnost volby mezi dvěma variantami úhrady za uzavření smlouvy - 1,2 % nebo 1,8 % z cílové částky. Varianta 1,8 % nabízí navíc dvě výhody:

1. Možnost získání dodatečného úrokového zvýhodnění ve výši 1 % cílové částky.
2. Bezplatné zvýšení přidělované částky až na dvojnásobek sjednané cílové částky.

Uzavřením smlouvy v tarifu NADSTANDARD<sup>®</sup> - varianta NS, získá klient státní podporu ve výši 15 % z ročně naspořené částky a základní úrok z vkladů i státní podpory 2 % ročně. Navíc má možnost získat úrokové zvýhodnění ve výši 20 % připsaných úroků ročně. Výnosy nepodléhají zdanění!

**Tarif Smart** HYPO stavební spořitelny a. s. nabízí nejnižší poplatek za uzavření smlouvy z nabízených tarifů - 0,9 % z cílové částky.

### **Stavební spoření mladých**

HYPO stavební spořitelna a. s. přináší mimořádnou nabídku pro všechny, kteří ještě nedovršili věku 26 let. Stačí, aby si klient uzavřel smlouvu o stavebním spoření ve vybraném tarifu s minimální cílovou částkou 250 tisíc korun, a získá ji s polovičním poplatkem za její uzavření. Navíc čerpá všechny výhody, které mu stavební spoření přináší (např. státní podpora, úrokové zvýhodnění atd.) [23]

## ÚVĚRY

### Úvěr ze stavebního spoření

Tabulka 5 - Úvěry: spořicí tarify HYST

typ spoření	<a href="#">NADSTANDARDní spoření - A</a>	<a href="#">NADSTANDARDní spoření - B</a>	<a href="#">Smart</a>
<b>standardní úvěr</b>			
<b>minimální naspořená částka (% z CC)</b>	40%	40%	40%
<b>možnost předčasného splacení úvěru</b>	ano	ano	ano
<b>poplatek za poskytnutí úvěru</b>	zdarma	zdarma	zdarma
<b>úroky z úvěru</b>	4.70%	4.70%	4.90%
<b>minimální hodnotící číslo</b>	6.50	6.50	6.50
<b>minimální doba vedení účtu</b>	24 měsíců	24 měsíců	24 měsíců
<b>minimální měsíční splátka (% z CC)</b>	1.00%	1.00%	1.00%
<b>doba splácení úvěru</b>	11 let a 2 měsíce	11 let a 2 měsíce	11 let a 2 měsíce

Zdroj: *Kurzy.cz : Stavební spoření-nabídky* [online]. c2000-2008 [cit. 2008-02-04]. Dostupný z WWW:

<<http://www.kurzy.cz/stavebni-spozeni/stsp.asp?A=S&Ch16=3-19>>., vlastní zpracování

Tabulka 6 - Úvěry: úvěrové tarify HYST

typ spoření	<a href="#">NADSTANDARDní úvěr - B</a>	<a href="#">NADSTANDARDní úvěr - A</a>
<b>standardní úvěr</b>		
<b>minimální naspořená částka (% z CC)</b>	40%	40%
<b>možnost předčasného splacení úvěru</b>	ano	ano
<b>poplatek za poskytnutí úvěru</b>	zdarma	zdarma
<b>úroky z úvěru</b>	3.90%	3.90%
<b>minimální hodnotící číslo</b>	6.50	6.50
<b>minimální doba vedení účtu</b>	24 měsíců	24 měsíců
<b>minimální měsíční splátka (% z CC)</b>	1.00%	1.00%
<b>doba splácení úvěru</b>	11 let a 2 měsíce	11 let a 2 měsíce

Zdroj: *Kurzy.cz : Stavební spoření-nabídky* [online]. c2000-2008 [cit. 2008-02-04]. Dostupný z WWW:

<<http://www.kurzy.cz/stavebni-spozeni/stsp.asp?A=S&Ch16=3-19>>. , vlastní zpracování

Hodnotící číselný faktor: 6,50 (u přidělení úvěru volbou není výše HČ rozhodující)

Rozhodný den pro propočet hodnotícího čísla: 31.3., 30.6., 30.9., 31.12.

Tarif NADSTANDARD<sup>®</sup> - varianta NU<sup>EU</sup> nabízí klientům pevný 3,9 % roční úrok z úvěru, stačí pouze:

- naspořit 40 % cílové (přidělované) částky
- spořit min. 24 měsíců (lhůta daná zákonem o stavebním spoření)
- dosáhnout min. výše hodnotícího čísla 6,5000 (tato podmínka není nutná v případě přidělení volbou)

### Přidělení volbou

Tuto možnost nabízí pouze HYPO stavební spořitelna a. s. Klient může získat úvěr ze stavebního spoření s pevnou úrokovou sazbou i v případě nedosažení min. výše hodnotícího čísla, jeho hodnota pouze ovlivňuje výši měsíčních splátek úvěru. O tento bezkonkurenční úvěr lze zažádat již po 22 měsících spoření.

Měsíční umořovací částka (pravidelná splátka) standardně přiděleného úvěru ze stavebního spoření činí pouze 1 % úvěrového dluhu. Mimořádné splátky úvěru jsou kdykoli možné. Doba umořování při pravidelných splátkách činí 11 let a 2 měsíce (při přidělení volbou může být i kratší).

Výpočet úroků se provádí přesně ode dne došlých plateb a úroky se připisují měsíčně. Úroky z úvěru lze odečíst od daňového základu. [24]

### Překlenovací úvěr

Tabulka 7 - Překlenovací úvěr: spořicí tarify HYST

typ spoření	<u>NADSTANDARDní spoření - A</u>	<u>NADSTANDARDní spoření - B</u>	<u>Smart</u>
<b>překlenovací úvěr</b>			
minimální naspořená částka (% z CC)	0	0	0
poplatek za poskytnutí úvěru	0,9%, max. 9000,-	0,9%, max. 9000,-	0,9%, max. 9000,-
úroky z úvěru	3,29% - 6.05%	3,29% - 6.05%	3,29% - 6.05%
minimální měsíční splátka	úroky z úvěru + dospořování	úroky z úvěru + dospořování	úroky z úvěru + dospořování

Zdroj: Kurzy.cz : Stavební spoření-nabídky [online]. c2000-2008 [cit. 2008-02-04]. Dostupný z WWW:

<<http://www.kurzy.cz/stavebni-sporeni/stsp.asp?A=S&Ch16=3-19>>. , vlastní zpracování

Tabulka 8 - Překlenovací úvěr: úvěrové tarify HYST

typ spoření	<u>NADSTANDARDní úvěr - B</u>	<u>NADSTANDARDní úvěr - A</u>
<b>překlenovací úvěr</b>		
minimální naspořená částka (% z CC)	0	0
poplatek za poskytnutí úvěru	0,9%, max. 9000,-	0,9%, max. 9000,-
úroky z úvěru	3,29% - 6.05%	3,29% - 6.05%
minimální měsíční splátka	úroky z úvěru + dospořování	úroky z úvěru + dospořování

Zdroj: Kurzy.cz : Stavební spoření-nabídky [online]. c2000-2008 [cit. 2008-02-04]. Dostupný z WWW:

<<http://www.kurzy.cz/stavebni-sporeni/stsp.asp?A=S&Ch16=3-19>>. , vlastní zpracování

## ÚVĚROVÁ NABÍDKA HYST OD 1.1.2008

Pokud se klient rozhodne pro koupi nebo renovaci svého bydlení, má možnost si vybrat některý z našich úvěrů:

### **NADSTANDARD pro NOVÉ BYDLENÍ**

Uvažuje-li o novém bydlení, případně rekonstrukci toho současného. Uzavře si novou smlouvu o stavebním spoření s cílovou částkou minimálně 300 000 Kč a ihned může čerpat překlenovací úvěr NADSTANDARD pro NOVÉ BYDLENÍ.

- akontace již od 0 %
- půjčíme až 100 % odhadní ceny nemovitosti na bydlení
- volitelná fixace úrokové sazby 3 roky, 6 let nebo do přidělení cílové částky
- možnost bezplatného splacení úvěru po uplynutí fixace
- úroková sazba již od 4,95 %

### **NADSTANDARD pro PODNIKATELE**

Podniká a chce si vzít úvěr ze stavebního spoření. Své příjmy u nás dokládat nemusí. Stačí, když klient(ka) a jeho (její) manžel(ka) doloží pouze potvrzení o bezdlužnosti z finančního úřadu, čestné prohlášení a vlastnictví nemovitosti pro zajištění úvěru.

- úvěr pro fyzické osoby samostatně výdělečně činné a společníky obchodních společností
- až do výše 5 000 000 Kč
- bez dokládání příjmů
- úroková sazba již od 5,15 %

### **NADSTANDARD pro REFINANCOVÁNÍ**

Pokud již splácí úvěr na bydlení u jiné banky a nevyhovuje mu úroková sazba, nabízíme možnost refinancovat klientův stávající úvěr naším úvěrem s nižší úrokovou sazbou.

- bez dokládání příjmu
- bez povinnosti doložit aktualizovaný odhad nemovitosti
- úroková sazba již od 4,95 %

### **NADSTANDARD pro VIP**

- zvýhodněná úroková sazba 3,29 % je určena našim věrným klientům
- bez zajištění získají úvěr až 300 000 korun

Spoří u nás už delší dobu, má zájem o úvěr ze stavebního spoření, ale ještě nesplňujete všechny podmínky. Pokud již naspořil min. 35 % z cílové částky (a dosáhl hodnotícího čísla 5,0000), nabízíme řadu výhod.

- zvýhodněná úroková sazba již od 3,29 %
- úvěr do 300 000 Kč bez zajištění
- překlopení překlenovacího úvěru na úvěr ze stavebního spoření nejpozději do 12 měsíců od čerpání úvěru

### **NADSTANDARD PRO**

Překlenovací úvěr, který klientovi umožní čerpat finanční prostředky již s nulovou akontací.

- maximální výše úvěru bez omezení
- možnost volby způsobu zajištění úvěru
- úroková sazba již od 5 % [25]

Podmínky daného produktu jsou jedna věc...každý z nás ale také potřebuje získat pocit bezpečí, zázemí, stabilitu, vědomí solidnosti...klienti hledají kvalitu a jistotu! Co jim přináší jakési ujištění, že se nemají čeho obávat, že s jejich vklady je dobře nakládáno? Toto „ujištění“ jim od 3. ledna tohoto roku může poskytnout HYPO stavební spořitelna a.s., která jako první nejen v celé ČR, ale jako PRVNÍ V CELÉ EVROPĚ získala certifikát kvality ISO 9001:2000!

## **4.8.CERTIFIKACE HYPO STAVEBNÍ SPOŘITELNY A.S.**

### **Termín interního auditu VOS pro jednotlivé regiony:**

region 1 - 30.10.2007; region 2 - 31.10.2007; region 3 - 31.10.2007; region 4 - 1.11.2007; region 5 - 1.11.2007; region 6 - 2.11.2007; region 7 - 29.10.2007; region 21 - 29.10.2007

### **Termín certifikačního auditu: poslední týden v listopadu 2007**

Vzhledem k tomu, že audity probíhali napříč všemi regiony a strukturami VOS, bylo nutné, aby každý spolupracovník znal odpovědi na uvedené otázky:

#### **1) Co je norma ISO a k čemu slouží?**

ČSN EN ISO 9001:2001 je mezinárodní norma systému řízení a kvality. Definuje, standardizuje a stanovuje postup pro zajištění trvalého rozvoje procesů a organizace dle jednotných mezinárodních kritérií. Norma se především zaměřuje na uspokojení potřeb zákazníka, na systémový přístup k jednotlivým procesům, na průběžnou analýzu procesů a na neustálý rozvoj a zlepšování služeb. Na základě takto zpracovaných systémů a opatření lze snadno posoudit produkt a jeho kvalitu.

#### **2) Jaké jsou stěžejní oblasti pro řízení kvality v odbytové síti HYST?**

1. znalost systému řízení kvality a požadavků normy ISO (politika, strategie a cíle)
2. systematizace a kontrola smluvní dokumentace před postoupením na centrálu HYST, způsob nakládání s dokumenty, sledování chybovosti
3. systém školení VOS
4. systém interní komunikace centrály s VOS a uvnitř VOS
5. cíle - stanovení, plnění, nápravná opatření při neplnění

#### **3) Jaké jsou požadavky na spolupracovníky HYST?**

1. znalost základních dokumentů HYST: Politika kvality, Politika přijatelnosti klienta, Příručka řízení kvality, Pokyny pro VOS



2. znalost postupu při předávání smluvní dokumentace
3. orientace v informačních kanálech z centrály do VOS
4. znalost systému školení [38]

Jako příklad zde rozeberu postup ODEVZDÁNÍ DOKUMENTACE od obchodního zástupce až na centrálu. Tento postup musí být přesně zachován. Nebude-li tomu tak, snižuje se důvěryhodnost HYST, neboť nepřesným postupem může docházet k politováníhodným skutečnostem (např.: „ztráta“ zasláné smlouvy (důvod: nepředání smlouvy nadřízenému, neodeslání smlouvy nadřízeným...) či podkladů pro poskytnutí úvěru, dlouhá doba zpracovávání zasláných podkladů-může způsobit „zpoždění“ vyřizování úvěru, což může mít za následek různé sankce pro našeho klienta (např. v případě refinancování je velice důležité, aby refinancovaný úvěr byl včas uhrazen, pokud tomu tak není, je klient sankcionován ze strany banky, u které nebyl úvěr včas uhrazen)).

Veškerá dokumentace je na Centrálu HYST z obchodních sítí předávána k dalšímu zpracování poštou a dále zpracovávána dle vnitřní směrnice HYST. Došlá dokumentace bude na Centrále HYST zpracovávána neprodleně po jejím obdržení.

Spolupracovníci HYST jsou povinni veškeré dokumenty, zejména smlouvy o SS, předat nadřízenému ve struktuře k odeslání nejdéle ve lhůtě 1 týden od sepsání dokumentu s klientem.

Zpracování ke konci kalendářního roku se řídí zvláštními pokyny, které Centrála HYST spolupracovníkům sdělí příslušným k tomu vydaným Externím sdělením (ES).

V následující tabulce je zachycen proces předávání dokumentace, odpovědnosti jednotlivých spolupracovníků HYST a lhůty. [38]

**Tabulka 9 - Postup odevzdání dokumentace**

	Nové smlouvy o SS s ČČ do 2 mil. Kč <sup>1)</sup>	Úvěrová dokumentace (ÚSS, PÚ)	Cross – sellingové produkty mimo Cestovního pojištění <sup>2)</sup>	Ukončení smlouvy		Ostatní dokumentace Reklamacce, změny atd.
				Výpovědi	Výpovědi s následnou smlouvou	
<b>Originály</b> (odesílatel na Centrálu HYST)	ŘOS	ŘOS	ŘOS	ŘOS	uzavíratel	ŘOS
<b>Kopie</b> (pro uzavíratele)	uzavíratel	uzavíratel	uzavíratel	uzavíratel	uzavíratel	uzavíratel
<b>Ostatní kopie</b>	Centrála HYST (pokud existují)	Centrála HYST (pokud existují)	Centrála HYST (pokud existují)	Centrála HYST (pokud existují)	FP ⇒ ŘOS ⇒ Centrála HYST	Centrála HYST (pokud existují)
<b>Hlášení o produkci</b> (komu)	ŘOS ⇒ ŘO ⇒ RŘ / ZŘ	ŘOS ⇒ ŘO ⇒ RŘ / ZŘ	ŘOS ⇒ ŘO ⇒ RŘ / ZŘ	ŘOS ⇒ ŘO ⇒ RŘ / ZŘ	ŘOS ⇒ ŘO ⇒ RŘ / ZŘ	ŘOS ⇒ ŘO ⇒ RŘ / ZŘ
<b>Způsob odeslání</b> na Centrálu HYST	Celá produkce v předplacené obálce	Každý úvěr samostatně v předplacené obálce	Celá produkce v předplacené obálce	Vše v předplacené obálce	Ihned po sepsání	Vše v předplacené obálce
<b>Frekvence odesílání</b> na Centrálu HYST	min. 1x týdně <sup>3)</sup>	min. 1x týdně <sup>3)</sup>	min. 1x týdně <sup>3)</sup>	min. 1x týdně <sup>3)</sup>	Odesílá se individuálně poštou	min. 1x týdně <sup>3)</sup>
<b>Lhůty</b> pro předání dokumentace FP ⇒ ŘOS	min. 1x týdně <sup>4)</sup>	min. 1x týdně <sup>4)</sup>	min. 1x týdně <sup>4)</sup>	min. 1x týdně <sup>4)</sup>	---	min. 1x týdně <sup>4)</sup>

Zdroj: PORTOZ : Portál obchodních zástupců HYPO stavební spořitelny a.s. [online]. c2005 [cit. 2008-01-12]. Dostupný z WWW: <<https://portoz.hypos.cz/pageView.aspx?sectionId=143&ionParent=4>>.

1) Nové smlouvy o SS a navýšení kde konečná ČČ => 2 mil Kč vždy odesílá regionální ředitel nebo jím pověřený spolupracovník v době jeho nepřítomnosti včetně příslušného nového formuláře.

2) Sjednané Cestovní pojištění je i nadále zpracováváno a předáváno dle dosavadního postupu

3) RŘ / ZŘ si pro odeslání produkce na Centrálu HYST stanoví kterýkoliv den v týdnu dle vlastního uvážení

4) RŘ / ZŘ a ŘOS si pro předání produkce stanoví den v týdnu dle vlastního uvážení [38]

**Dne 16.1.2007 byl zahájen projekt certifikace HYPO stavební spořitelny a. s. dle normy  
ČSN EN ISO 9001:2001.**

HYPO stavební spořitelna a. s. svým záměrem dosáhnout certifikace systému řízení kvality dle požadavků normy ČSN EN ISO 9001:2001 jednoznačně deklaruje záměr dosáhnout vyšší úroveň kvality poskytovaných finančních služeb a tuto úroveň stále zvyšovat.

ISO (International Organization for Standardization) je nestátní světovou federací 156 národních normalizačních organizací, která se zabývá tvorbou mezinárodních norem ISO a jiných druhů dokumentů. Standardy ISO jsou vytvářeny na základě mezinárodní spolupráce odborníků a organizací představujících špičku a tím i garanci kvality v daném oboru. Mají za cíl definovat, standardizovat a trvale rozvíjet procesy a organizaci včetně jejich řízení, a to podle jednotných mezinárodních kritérií. Na základě takto zpracovaných systémů, opatření a informací lze snadno posoudit výstupní produkt a jeho kvalitu.

Z řady důvodů, kvůli kterým jsou systémy řízení kvality ve firmách zaváděny, jsou pro HYST nejdůležitější ty následující:

- ☞ potřeba optimalizovat procesy, přesně je definovat a systematicky řídit
- ☞ předcházení problémům a krizovým situacím
- ☞ zvyšování kvality procesů
- ☞ trvalé zlepšování vztahů a upevnění důvěry klienta v kvalitu nabízených finančních produktů a poskytovaných služeb
- ☞ budování a udržování know-how HYST
- ☞ získání certifikace dle normy ISO 9001 jako vyjádření trvalé snahy zlepšovat kvalitu

Je zřejmé, že požadavky ISO normy - tj. snaha dosáhnout dokonalého systému řízení společnosti i dílčích procesů, plánování veškerých činností, uplatnění efektivní kontroly ve všech krocích procesů, zásada systematického předcházení chybám, princip trvalého zlepšování, cíl nabídnout klientům více a lépe - zcela korespondují se strategickými cíli společnosti. Zároveň nástroj ISO normy usnadní vyhovět požadavkům a očekáváním regulátorů trhu. [37]

**Projekt byl ukončen certifikačním auditem nezávislé certifikační autority v prosinci 2007.**

## HYPO stavební spořitelna je první v Evropě



**HYPO stavební spořitelna a.s. jako první stavební spořitelna v Evropě získala plnou certifikaci kvality ISO 9001:2000. Ta je určena společnostem, které svým klientům nabízejí vysokou kvalitu poskytovaných služeb a zároveň kladou důraz na neustálé zlepšování společnosti. Zákazníci si tak mohou být jisti, že se jim dostává té nejlepší možné péče.**

**Společnost Quality Austria**, pověřená mezinárodní certifikací ISO, slavnostně předala 3. ledna 2008 zástupcům HYPO stavební spořitelny certifikát Systému managementu jakosti odpovídající požadavkům normy ISO 9001:2000.

**Certifikát ISO 9001:2000** získala HYPO stavební spořitelna po intenzivním procesu, při kterém nezávislý certifikační audit hodnotil fungování společnosti a jeho dopady na klienta. Důvodem byla snaha zvýšit kvalitu procesů a upevnit důvěru klientů. „Pro naše klienty je získání certifikátu důležitým signálem, že všechny jejich požadavky a přání jsou zpracovány kvalitně a rychle,“ vysvětluje výhody certifikace Tobias Heller, předseda představenstva HYPO stavební spořitelny a.s.

**Moderní systémy řízení kvality** umožňují firmám správně načasovat a zacílit své aktivity s efektivním využitím potřebných zdrojů. „Pro nás tento systém znamená především orientaci na klienta a systémový přístup celé společnosti,“ dodává Tobias Heller.

Standards ISO jsou vytvářeny na základě mezinárodní spolupráce odborníků představujících špičku v daném oboru. Tato certifikace pak dokazuje skutečnou kvalitu firmy a zvyšuje její konkurenceschopnost.

*HYPO stavební spořitelna a. s. nabízí svým klientům možnost zajímavého zhodnocení prostředků a atraktivní produkty v oblasti financování bydlení od 1. října 1994 . Široká síť obchodních zastoupení zajišťuje vysokou kvalitu poradenských služeb poskytovaných zkušenými poradci. [41]*



**Obrázek 3 - Iva Libíčková, člen představenstva HYPO stavební spořitelny, Tobias Heller, předseda představenstva HYPO stavební spořitelny a Jiří Šisler, zástupce Duality Austria, Zdroj: Tisková zpráva ze dne 4.1.2008 [online]. 4.1.2008 [cit. 2008-01-11]. Dostupný z WWW: <[http://www.hypos.cz/download/tiskove-zpravy/tz\\_2008-01-04.pdf](http://www.hypos.cz/download/tiskove-zpravy/tz_2008-01-04.pdf)>.**



**Obrázek 4 - Certifikát ISO 9001:2000, Zdroj: Tisková zpráva ze dne 4.1.2008 [online]. 4.1.2008 [cit. 2008-01-11]. Dostupný z WWW: <[http://www.hypos.cz/download/tiskove-zpravy/tz\\_2008-01-04.pdf](http://www.hypos.cz/download/tiskove-zpravy/tz_2008-01-04.pdf)>.**

## **4.9. Politika kvality HYPO stavební spořitelny a. s.**

### **Systém řízení kvality**

- ☞ Systém řízení kvality zavedený dle normy ČSN EN ISO 9001:2002 a jeho stálé zlepšování je jedním z předpokladů úspěchu HYPO stavební spořitelny a. s.

### **Zaměření na zákazníka**

- ☞ Orientace na klienta a nabídka bankovních produktů uspokojující jeho očekávání jsou základní prioritou společnosti. Tomu jsou přizpůsobeny i požadavky v oblasti komunikace s klientem, především s ohledem na poskytování veškerých informací, při zachování zákonných omezení a požadavků regulátorů bankovního trhu.

### **Vedení a řízení zaměstnanců, jejich zapojení do procesu řízení kvality**

- ☞ Nedílnou součástí systému řízení kvality v HYPO stavební spořitelně a. s. je průběžné vzdělávání zaměstnanců a obchodních zástupců, zvyšování jejich znalostí o nabízených produktech, trénování a zlepšování jejich kompetencí a pozitivních komunikačních schopností.
- ☞ Každý zaměstnanec je zapojen do procesu řízení kvality prostřednictvím rozpracování cílů na každého jednotlivce a jejich hodnocení. Zaměstnancům je umožněno podílet se řízení kvality.

### **Procesní přístup**

- ☞ Nepřetržité řízení vazeb mezi jednotlivými procesy a činnostmi, vyhodnocování jejich vzájemného působení, definování vstupů a výstupů dílčích procesů, to vše je základem procesního přístupu HYPO stavební spořitelny a. s.
- ☞ Procesy HYPO stavební spořitelny a. s. jsou kontinuálně monitorovány a vyhodnocovány, k čemuž slouží jejich průběžné mapování a hodnocení efektivity.

### **Systémový přístup k managementu, poskytování relevantních informací**

- ☞ Systémový přístup k řízení společnosti je základním kamenem jejího managementu. HYST je jako bankovní instituce povinna dokládat návaznost rozhodovacích procesů a průkaznost tzv. auditních stop.
- ☞ Poskytování relevantních informací je podmínkou splnění výše uvedeného požadavku systémového přístupu k řízení společnosti.

### **Princip interního zákazníka**

- ☞ Princip interního zákazníka je zapracován do základního procesního systému HYST. Výstupy z jednoho procesu se stávají vstupy do procesu navazujícího a jejich kvalita je průběžně vyhodnocována.

### **Neustálé zlepšování**

- ☞ Neustálé zlepšování je základním požadavkem společnosti zajištěným průběžným monitorováním procesů a hodnocením procesních výstupů a produktu. Každý zaměstnanec HYST odpovídá za to, že směřování a cíle HYPO stavební spořitelny a. s. jsou v oblasti jeho působnosti známé a že se podle nich aktivně jedná. [38]

*Schváleno Rozhodnutím představenstva číslo 55/2007 ze dne 27.6.2007*

## ZÁVĚR

Svoji bakalářskou práci jsem rozdělila do dvou částí, přičemž v první jsem nastínila teoretické základy, které mi dopomohly zpracovat a rozvinout pojednání o konkurenční výhodě (konkurenčních výhodách) HYPO stavební spořitelny a.s. . V praktické části jsem se zaměřila na samotnou HYST, uvedla jsem její smluvní partnery a konkurenty na českém trhu. Poté jsem se zaměřila na produkty HYST ve srovnání s produkty našich konkurentů. Zde se mi ale bohužel podařilo zjistit, že na našem trhu operuje tzv. „nekalá konkurence“ v podobě zkreslených informací, které jsou volně přístupné na internetových stránkách. Jaké podněty vedli k těmto mylným informacím, to bohužel nezjistíme, ale závěry, které mi z toho vyplynuly, byly okamžitě jasné. Tyto zavádějící informace nesmírně poškozují jméno firmy, nebo lépe řečeno, mohou odradit naše potenciální klienty. Proto jsem upozornila na nejvíce do očí bijící falešné údaje, a navázala jsem jakousi „reparací“, kde jsem uvedla pravdivá a aktuální data, na kterých jsem vysvětlila jednotlivé výhody našich produktů. Samozřejmě jsem došla k závěru, že naši konkurenti v nás mají významného a nepodcenitelného soupeře již na úrovni v kvalitě produktů, které HYST poskytuje. Jak jsem nyní zmínila slovíčko „kvalita“, tak nezáleží pouze na kvalitě jednotlivých produktů, ale podstatná je i kvalitě jednotlivých procesů, které jsou s těmito produkty úzce propojeny. HYST bych přirovnala k hodinkám. Každý proces či pracovník ve firmě znamená nějaké to kolečko či páčku. Nebude-li správně fungovat, nebudou kvalitně fungovat ani celé hodinky. Obchodní zástupce, který svým jednáním způsobí škodu klientovi nebo se vůči němu nechová, jak by se slušelo a patřilo, smlouva založená někde v šuplíku a včas (nebo vůbec) nedodaná na centrálu a další, to vše poškozují jméno společnosti. ISO ale tyto „nedokonalosti“ vylučuje. Máli firma certifikát ISO, je to pro klienty signálem o kvalitě a jistotě, kterou jim společnost nabízí. Je pro mě ctí, že mohu pracovat pro společnost, která sama sobě klade do vínku nejvyšší nároky na kvalitu a tím přináší klientům nezanedbatelné výhody v podmínkách svých produktů a v jistotě, že vše funguje „jak má“.



## LITERATURA

- 1 ČICHOVSKÝ, L. *Marketing konkurenceschopnosti (I)*. Praha: RADIX, 2002. ISBN 80-86031-35-7
- 2 ČICHOVSKÝ, L. *Marketing na rozhraní dvou tisíciletí*. Praha: RADIX, 2001, ISBN 80-86031-31-4
- 3 FIALA, A., BECKOVÁ, M. a kolektiv autorů. *Management procesů. Průvodce manažera kvality*. 2007 by Dashöfer Holding, Ltd.& Verlag Dashöfer, nakladatelství, s.r.o, ISSN 1802-1697
- 4 FORET, M. a spol. *Marketing-základy a postupy*. Vydání první. Praha: Computer Press, 2001. ISBN 80-7226-558-X
- 5 KOTLER, P. *Marketing management*. 10.rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing, 2001. ISBN 80-247-0016-6.s.719
- 6 KOTLER, P. Keller K.L. *Marketing management*. 12.rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1359-5
- 7 KOTLER, P. *Marketing podle Kotlera-jak vytvářet a ovládnout nové trhy*. Praha: Management Press, 2000. ISBN 80-7261-010-4
- 8 KOVÁŘ, F., ŠTRACH, P. *Strategický management*. Praha: Oeconomica, 2003. ISBN 80-245-0504-5
- 9 KRČ, M., KUBIK, O. a kol. *EKONOMIE-vstupní kurs*. Praha: Naše vojsko, 1992. ISBN 80-206-0328-X
- 10 MCCARTHY, E.Jerome, Ph.D., PERREAULT, W.D., Jr., Ph.D. *Základy marketingu*. Praha: VICTORIA PUBLISHING a.s, 1995. ISBN 80-85605-29-5
- 11 PORTER, M.E. *Konkurenční strategie*. Praha : Victoria Publishing, 1994. ISBN 80-85605-11-2
- 12 RYŠÁNEK, P. a kolektiv autorů. *Kvalita v podmínkách evropské unie*. Ostrava: MONTANEX, 1998. ISBN 80-7225-010-8
- 13 SMITH, P. *Moderní marketing*. Praha: Computer Press, 2000. ISBN 80-7226-252-1
- 14 Prof.Ing.STEHLÍK, E., CSc. za kolektiv autorů. *Kapitoly ze základů marketingu*. Praha: VŠE v Praze, 1995. ISBN 80-7079-222-1
- 15 ŠVARCOVÁ, J. *EKONOMIE-stručný přehled*. Zlín: CEED, 2002. ISBN 80-902552-6-4
- 16 TOMEK, G., VÁVROVÁ V. *Malý výkladový slovník marketingu*. 2.vydání. Praha: A plus, 1999. ISBN 80-902514-1-2
- 17 TOMEK, G., VÁVROVÁ V. *Výrobek a jeho úspěch na trhu*. Praha: Grada Publishing, 2001. ISBN 80-247-0053-0
- 18 Vaculík, J. *Marketingové řízení*. Kombinovaná forma studia. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2004. ISBN: 80-7194-661-3

- 19 *Asociace českých stavebních spořitelén : Vývoj statistik* [online]. [2008] [cit. 2008-02-25]. Dostupný z WWW: <<http://www.acss.cz/cz/novinari/vyvoj-statistik>>.
- 20 BEDNÁŘ, Jiří. *Marketingové noviny : Konkurence a vnější prostředí výrazně ovlivňují Vaše podnikání* [online]. 12.1.2005 [cit. 2008-02-10]. Dostupný z WWW: <[http://www.marketingovenoviny.cz/index.php3?Action=View&ARTICLE\\_ID=2774](http://www.marketingovenoviny.cz/index.php3?Action=View&ARTICLE_ID=2774)>.
- 21 *BusinessInfo.cz : Certifikace systémů podle ČSN EN ISO 9001:2001* [online]. 28.7.2004 [cit. 2008-02-23]. Dostupný z WWW: <<http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/certifikace-normy/certifikace-systemu-podle-csn-en-iso/1001143/17523/>>.
- 22 HORALÍKOVÁ, Dana. *Kousek: Jak se cítit dobře?* [online]. 27.4.2007 [cit. 2008-02-26]. Dostupný z WWW: <<http://www.kousek.utb.cz/index.php?go=odnas&id=33&page=0>>.
- 23 *HYPO stavební spořitelna a.s. : Stavební spoření* [online]. c2005 [cit. 2008-01-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.hypos.cz/chci-sporit/stavebni-sporeni/index.aspx>>.
- 24 *HYPO stavební spořitelna a.s. : Možnosti úvěrů* [online]. c2005 [cit. 2008-01-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.hypos.cz/chci-uver/stavebni-sporeni/index.aspx>>.
- 25 *HYPO stavební spořitelna a.s. : Možnosti úvěrů* [online]. c2005 [cit. 2008-01-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.hypos.cz/chci-uver/stavebni-sporeni/index.aspx#hypouvery>>.
- 26 *HYPO stavební spořitelna a.s. : Organizační schéma* [online]. c2005 [cit. 2008-01-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.hypos.cz/o-sporitelne/organizacni-schema.aspx>>.
- 27 *HYPO stavební spořitelna a.s. : Naši partneři* [online]. c2005 [cit. 2008-01-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.hypos.cz/o-sporitelne/partneri.aspx>>.
- 28 *HYPO stavební spořitelna a.s. : Základní informace* [online]. c2005 [cit. 2008-01-09]. Dostupný z WWW: <<http://www.hypos.cz/o-sporitelne/zakladni-informace.aspx>>.
- 29 *Kurzy.cz : Stavební spoření-spoření* [online]. c2000-2008 [cit. 2008-02-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.kurzy.cz/stavebni-sporeni/>>.
- 30 *Kurzy.cz : Stavební spoření-úvěry* [online]. c2000-2008 [cit. 2008-02-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.kurzy.cz/stavebni-sporeni/stsp.asp?A=S2>>.
- 31 *Kurzy.cz : Stavební spoření-úvěry* [online]. c2000-2008 [cit. 2008-02-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.kurzy.cz/stavebni-sporeni/StSp.asp?Zc=2&Cc=100000&A=S2>>.
- 32 *Kurzy.cz : Stavební spoření-nabídky* [online]. c2000-2008 [cit. 2008-02-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.kurzy.cz/stavebni-sporeni/stsp.asp?A=S&Ch16=3-19>>.
- 33 *Management jakosti : Normy jakosti řady ISO 9000* [online]. c2005 [cit. 2008-04-21]. Dostupný z WWW: <<http://normy.jakosti.cz/>>.
- 34 PETŽALA, Karel. *Stavební spoření* [online]. c2004-2006 [cit. 2008-01-21]. Dostupný z WWW: <<http://stavebni-sporeni.kvalitne.cz/>>.

- 35 PLISCHKE, Simona Ely . *Peníze.cz : Stavební spoření: uspoříme díky němu více?* [online]. c2000-2007 [cit. 2007-02-27]. Dostupný z WWW: <<http://www.penize.cz/18616-stavebni-sporeni-usporime-diky-nemu-vice>>.
- 36 *Portál veřejné správy České republiky* [online]. c2003-2008 [cit. 2008-03-20]. Dostupný z WWW: <[http://portal.gov.cz/wps/portal/\\_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411/\\_s.155/701?PC\\_8411\\_number1=96/1993&PC\\_8411\\_p=6&PC\\_8411\\_l=96/1993&PC\\_8411\\_ps=10#10821](http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411/_s.155/701?PC_8411_number1=96/1993&PC_8411_p=6&PC_8411_l=96/1993&PC_8411_ps=10#10821)>.
- 37 *PORTOZ : Portál obchodních zástupců HYPO stavební spořitelny a.s.* [online]. c2005 [cit. 2008-01-16]. Dostupný z WWW: <<https://portoz.hypos.cz/pageView.aspx?sectionId=101&ionParent=3>>.
- 38 *PORTOZ : Portál obchodních zástupců HYPO stavební spořitelny a.s.* [online]. c2005 [cit. 2008-01-12]. Dostupný z WWW: <<https://portoz.hypos.cz/pageView.aspx?sectionId=143&ionParent=4>>.
- 39 SYSEL, Jiří. *Koncepce managementu kvality : Systém managementu jakosti ISO 9000* [online]. c1999-2007 [cit. 2008-03-31]. Dostupný z WWW: <<http://www.cestovni-ruch.cz/hotelieri/iso9000d.php>>.
- 40 *Seznam Encyklopedie : ISO* [online]. c1996-2008 , 22.6.2006 [cit. 2008-02-05]. Dostupný z WWW: <<http://encyklopedie.seznam.cz/heslo/53147-iso>>.
- 41 *Tisková zpráva ze dne 4.1.2008* [online]. 4.1.2008 [cit. 2008-01-11]. Dostupný z WWW: <[http://www.hypos.cz/download/tiskove-zpravy/tz\\_2008-01-04.pdf](http://www.hypos.cz/download/tiskove-zpravy/tz_2008-01-04.pdf)>.
- 42 *Vedes-jakost* [online]. c2004-2008 [cit. 2008-01-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.vedes.cz/cz/jakost/>>.
- 43 VĚRNÝ, Luboš. *ZAJIŠTĚNÍ JAKOSTI VE STAVEBNICTVÍ A JEJÍ KONTROLA* [online]. 21.12.2006 [cit. 2007-02-07]. Dostupný z WWW: <[http://www.fce.vutbr.cz/veda/JUNIORSTAV2007/Sekce\\_1.5/Verny\\_Lubos\\_CL.pdf](http://www.fce.vutbr.cz/veda/JUNIORSTAV2007/Sekce_1.5/Verny_Lubos_CL.pdf)>
- 44 *Wikipedie* [online]. 24.2.2008 [cit. 2007-03-10]. Dostupný z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Slu%C5%BEby>>.

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha č.1 - „Bytové potřeby“ dle zákona Zákon č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření

Příloha č.2 - Základní ukazatele vývoje stavebního spoření v ČR

Příloha č.3 - Spoření (komparace)

Příloha č.4 - Řádný úvěr (komparace)

Příloha č.5 - Překlenovací úvěr (komparace)

Příloha č.6 - HYPO-spořicí tarify

Příloha č.7 - HYPO-úvěrové tarify

## **Příloha č.1 -„Bytové potřeby“ dle zákona Zákon č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření**

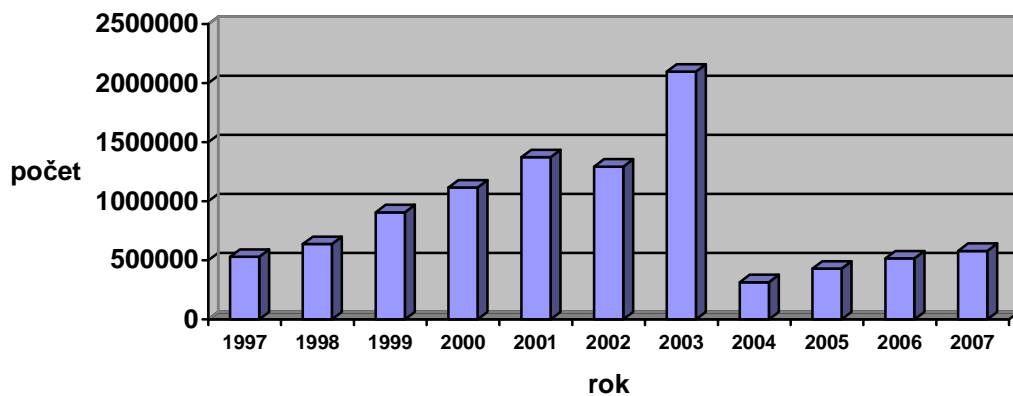
1. Bytovými potřebami účastníka, který je fyzickou osobou, se pro účely tohoto zákona rozumí
  - a) výstavba bytového domu, rodinného domu, nebo bytu ve vlastnictví podle zvláštního právního předpisu,
  - b) změna stavby na bytový dům, rodinný dům nebo byt,
  - c) koupě bytového domu, rodinného domu nebo bytu včetně rozestavěné stavby těchto domů nebo bytu,
  - d) koupě pozemku v souvislosti s výstavbou nebo koupí bytového domu, rodinného domu nebo bytu, včetně rozestavěného bytového domu, rodinného domu nebo bytu, nebo s řešením jiných bytových potřeb,
  - e) splacení členského vkladu nebo podílu v právnické osobě, jejímž je účastník členem nebo společníkem, stane-li se účastník nájemcem bytu, popřípadě bude-li mít jiné právo užívání k bytu, v bytovém nebo rodinném domě ve vlastnictví této právnické osoby,
  - f) změna stavby, údržba stavby, nebo udržovací práce na
    1. bytovém domě nebo rodinném domě, pokud jsou tyto ve vlastnictví nebo spoluvlastnictví účastníka nebo právnické osoby, jejímž je účastník členem nebo společníkem, a účastník je nájemcem bytu v takovém bytovém domě nebo rodinném domě, nebo užívá-li byt v uvedeném domě z jiného právního důvodu,
    2. bytu ve vlastnictví nebo spoluvlastnictví podle zvláštního právního předpisu, včetně úhrady podílu na změně, údržbě nebo udržovacích pracích týkajících se společných částí domu,
    3. bytu v bytovém domě nebo rodinném domě, je-li účastník jeho nájemcem, nebo užívá-li byt z jiného právního důvodu, a stavební práce jsou prováděny se souhlasem vlastníka bytového domu nebo rodinného domu, je-li takového souhlasu třeba podle zvláštního právního předpisu,
  - g) vypořádání společného jmění manželů nebo vypořádání spoluvlastníků, popřípadě dědiců v případě, že předmětem vypořádání je úhrada spoluvlastnického podílu na účely uvedené v písmenech a) až e) a písmenu h),
  - h) úhrada za převod členských práv a povinností v družstvu, nebo za převod podílu v právnické osobě, stane-li se účastník nájemcem bytu, popřípadě bude-li mít jiné

právo užívání bytu v bytovém domě nebo rodinném domě ve vlastnictví právnické osoby, které se převod členských práv a povinností nebo převod podílu týká,

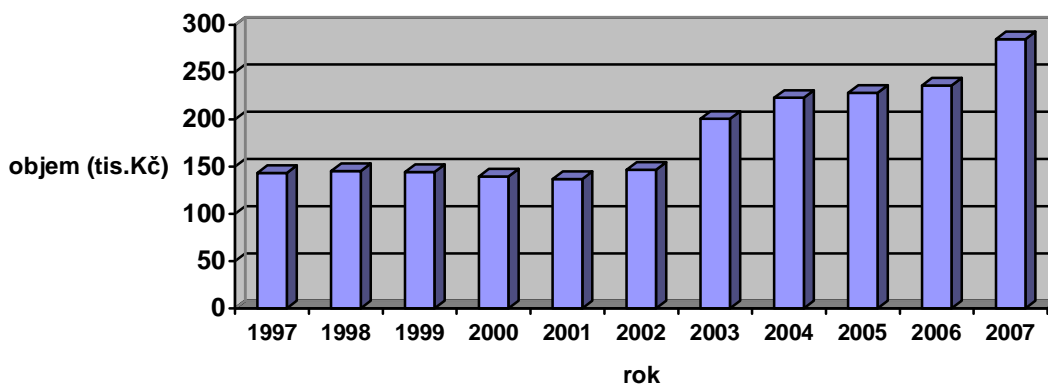
- i) řešení bytové potřeby uvedené pod písmeny c) a d) úplatným převodem nebo přechodem podle zvláštního právního předpisu,
  - j) připojení bytového domu nebo rodinného domu, nebo domu s byty ve vlastnictví podle zvláštního právního předpisu k veřejným sítím technického vybavení, je-li účastník vlastníkem nebo spoluvlastníkem připojované stavby,
  - k) splacení úvěru, nebo půjčky použitých na financování bytových potřeb uvedených pod písmeny a) až j) s výjimkou pokut nebo jiných sankcí.
2. U účastníka, kterým je právnická osoba, se za použití úvěru ze stavebního spoření na bytové potřeby považuje použití úvěru
- a) na účely uvedené v odstavci 1 písm. a) až f) a i),
  - b) ke splacení úvěru nebo půjčky, použitých na financování bytových potřeb, uvedených v odstavci 1 písm. a) až f) a i), nebo
  - c) k výstavbě sítí technického vybavení.
3. Bytová potřeba uvedená v odstavcích 1 a 2 se musí nacházet v České republice. [36]

## Příloha č.2 - Základní ukazatele vývoje stavebního spoření v ČR [19]

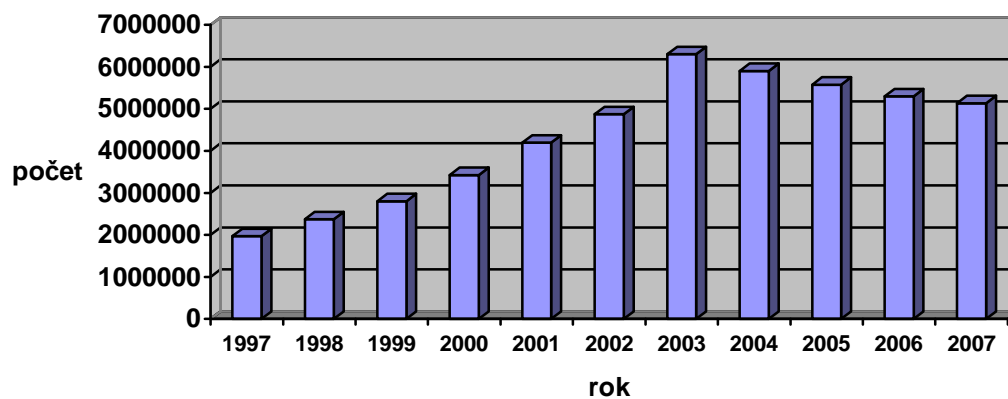
Zdroj obrázků 2.1-2.13: *Asociace českých stavebních spořitelén : Vývoj statistik* [online]. [2008] [cit. 2008-02-25]. Dostupný z WWW: <<http://www.acss.cz/cz/novinari/vyvoj-statistik>>, vlastní zpracování



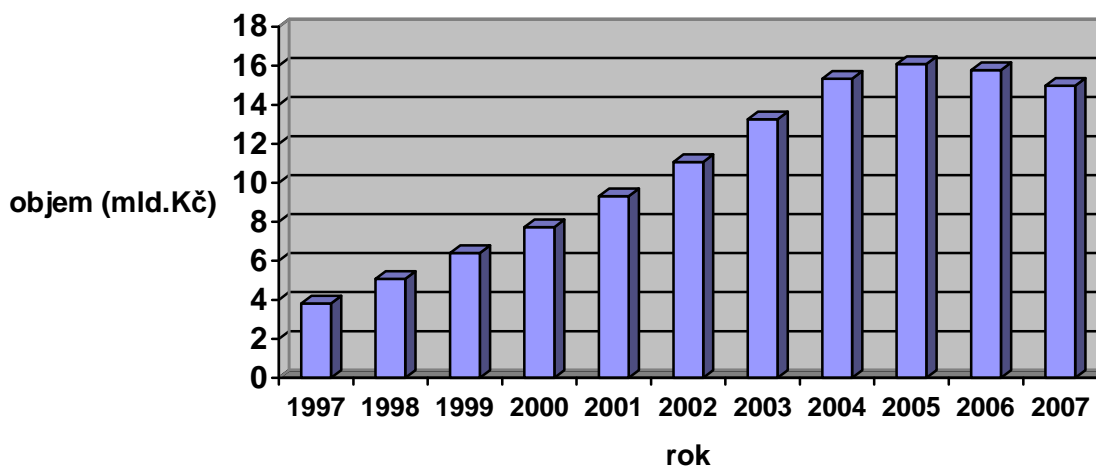
Obrázek 2. 1 - Nově uzavřené smlouvy o stavebním spoření



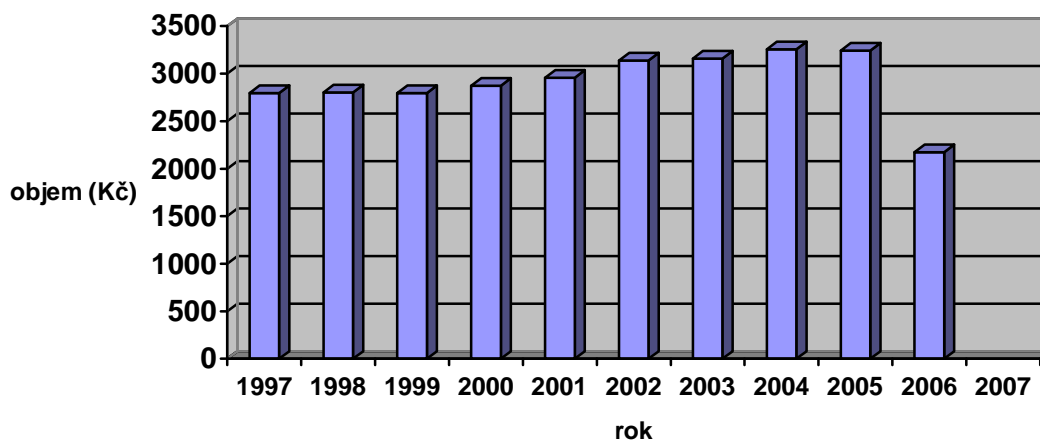
Obrázek 2. 2 - Průměrná cílová částka u nově uzavřených smluv o stavebním spoření fyzickými osobami-občany



Obrázek 2. 3 - Smlouvy o stavebním spoření ve fázi spoření

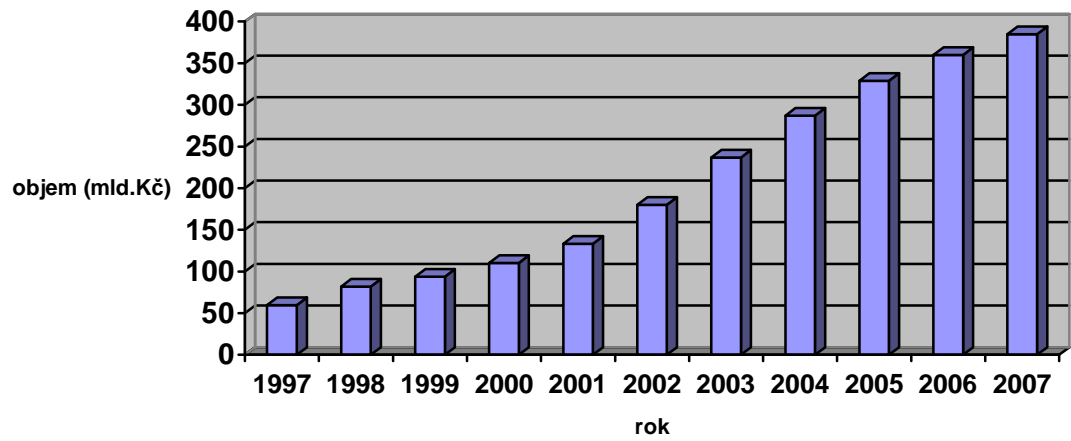


Obrázek 2. 4 - Přiznaná státní podpora

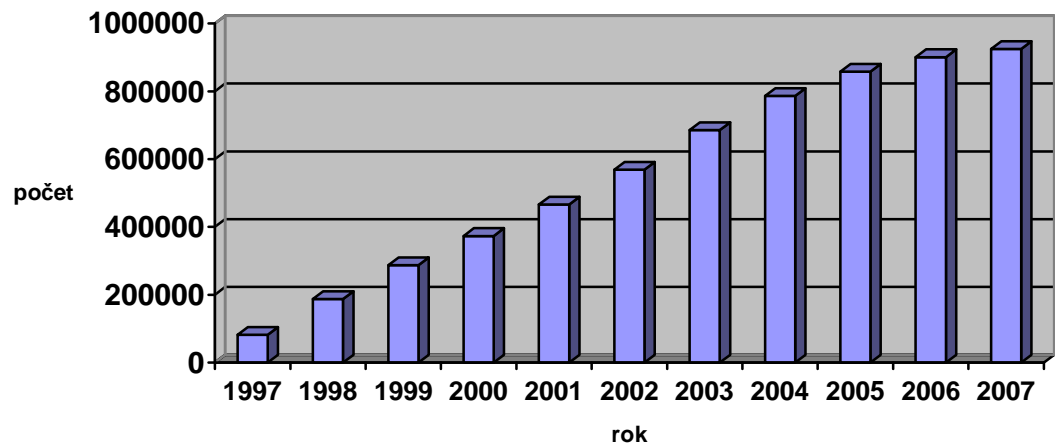


Obrázek 2. 5 - Průměrná státní podpora přiznaná na smlouvu o stavebním spoření za příslušný rok

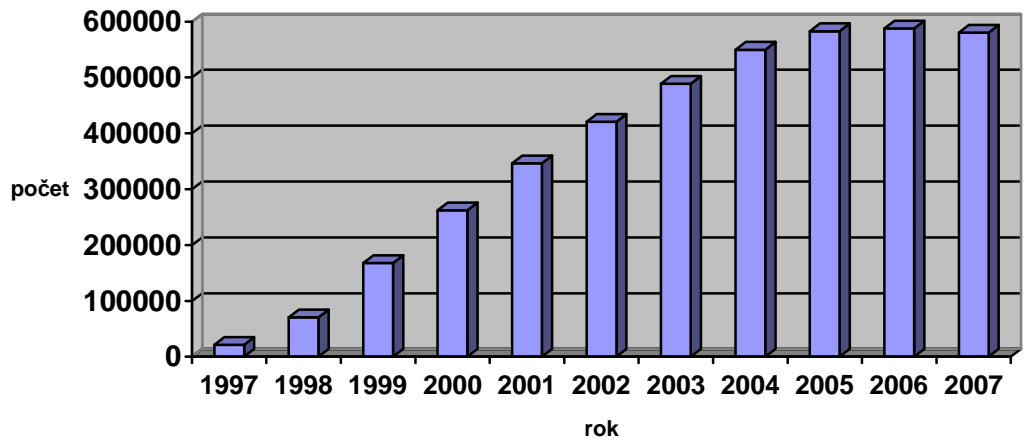




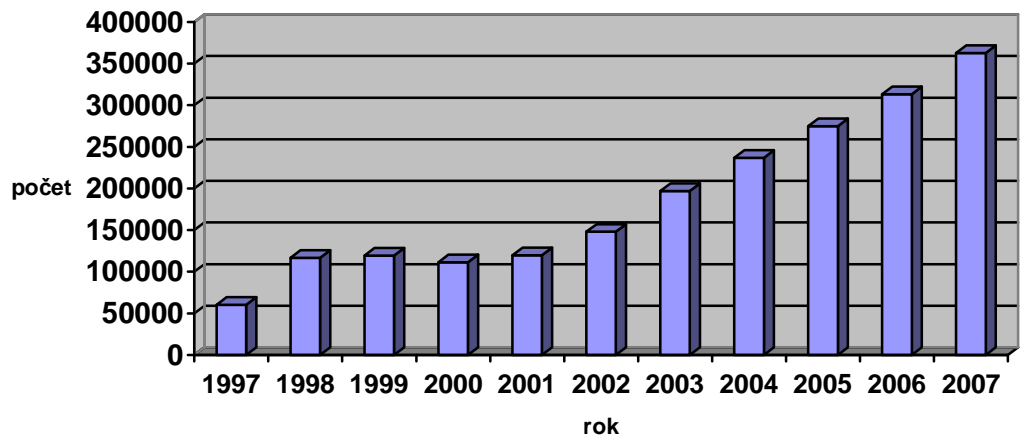
Obrázek 2. 6 - Naspořená částka



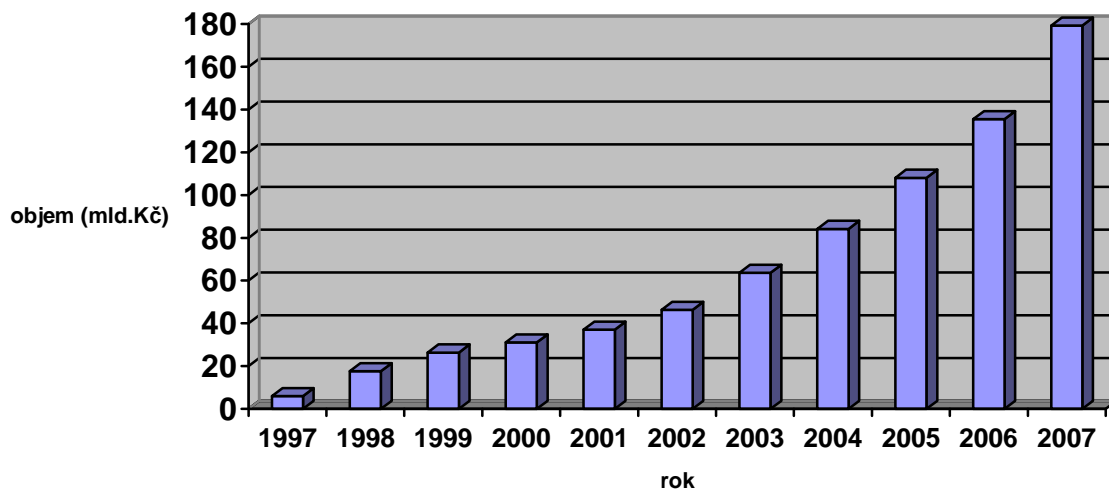
Obrázek 2. 7 - Úvěry celkem



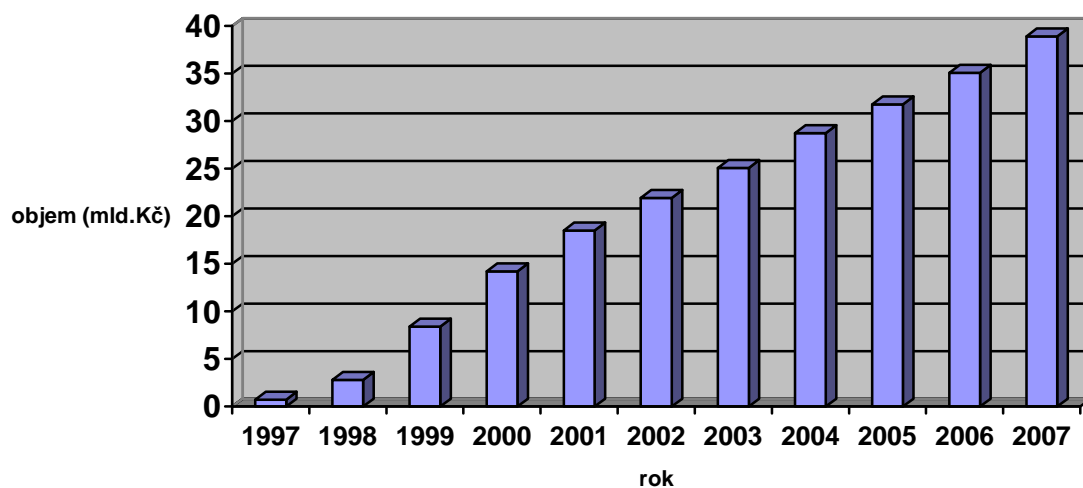
Obrázek 2. 8 - Úvěry ze stavebního spoření



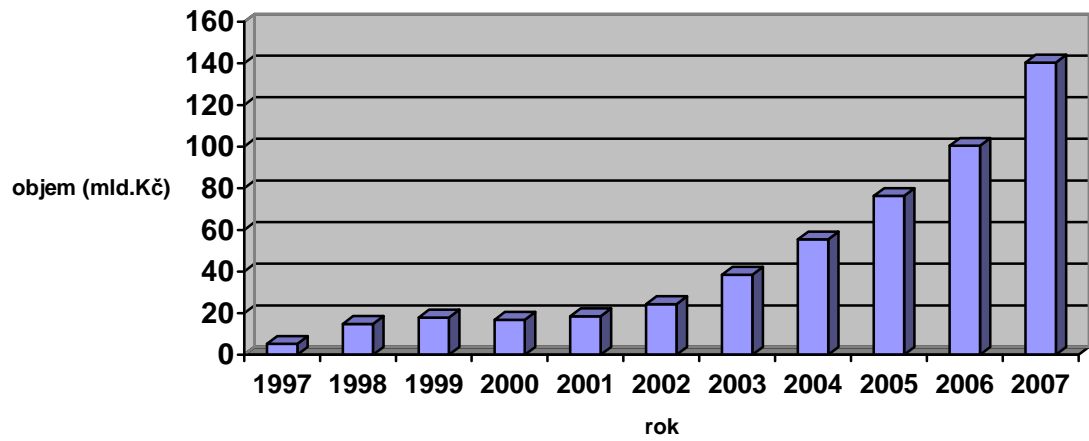
Obrázek 2. 9 - Úvěry překlenovací



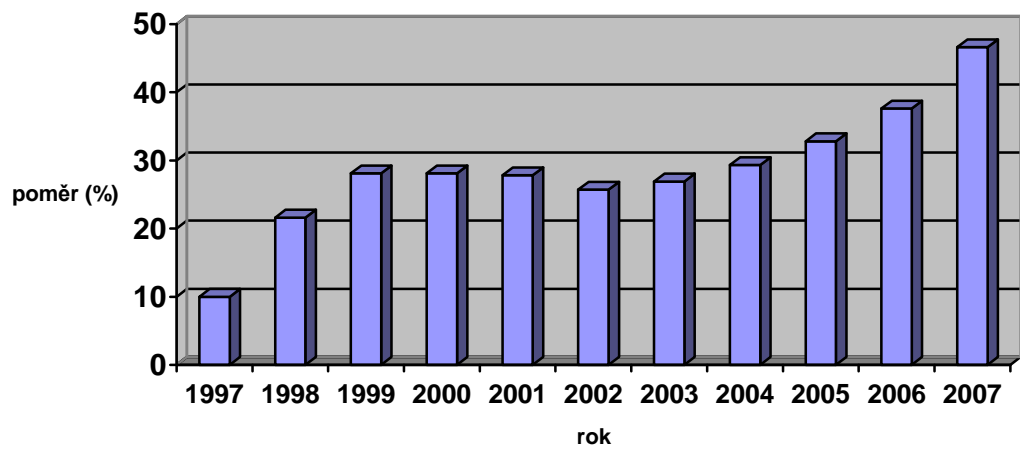
Obrázek 2. 10 - Úvěry celkem



Obrázek 2. 11 - Úvěry ze stavebního spoření



Obrázek 2. 12 - Překlenovací úvěry



Obrázek 2. 13 - Úvěry celkem/naspořená částka

Příloha č.3 - Spoření (komparace) [29]

spořitelna	produkt	úr.sazb a z vkladu	uspořeno za 6 let ▲▼	z toho vklady	za vedení úctu ročně	poplatek za zřízení
Wüstenrot	<u>Optimální finanční 2,1%</u>	2.10%	149 113, -	122 400, -	250,-	1.00%
Wüstenrot	<u>Optimální normální 2,1%</u>	2.10%	149 113, -	122 400, -	250,-	1.00%
Wüstenrot	<u>Optimální kreditní 2,1%</u>	2.10%	149 113, -	122 400, -	250,-	1.00%
Wüstenrot	<u>Optimální speciální 2,1%</u>	2.10%	149 113, -	122 400, -	250,-	1.00%
Raiffeisen	<u>SPOŘÍČÍ TARIF</u>	2.00%	148 686, -	122 400, -	284,-	1.00%
ČMSS	<u>Perspektiv - dlouhodobá</u>	2.00%	148 686, -	122 400, -	290,-	1.00%
SS ČS	<u>standardní</u>	2.00%	148 686, -	122 400, -	285,-	1.00%
SS ČS	<u>rychlá</u>	2.00%	148 686, -	122 400, -	285,-	1.00%
ČMSS	<u>Invest - standardní</u>	2.00%	148 686, -	122 400, -	290,-	1.00%
ČMSS	<u>Invest - rychlá</u>	2.00%	148 686, -	122 400, -	290,-	1.00%
Modrá pyr.	<u>Kredit - rychlá 5%</u>	2.00%	148 686, -	122 400, -	300,-	1.00%
Modrá pyr.	<u>Kredit - standardní 5%</u>	2.00%	148 686, -	122 400, -	300,-	1.00%
Modrá pyr.	<u>Kredit - standardní 4%</u>	2.00%	148 686, -	122 400, -	300,-	1.00%
Modrá pyr.	<u>Kredit - pomalá 5%</u>	2.00%	148 686, -	122 400, -	300,-	1.00%
Modrá pyr.	<u>Kredit - pomalá 4%</u>	2.00%	148 686, -	122 400, -	300,-	1.00%
Modrá pyr.	<u>Kredit - pomalá 3%</u>	2.00%	148 686, -	122 400, -	300,-	1.00%
<b>HYPO</b>	<b><u>NADSTANDARDní spoření - A</u></b>	<b>2.00%</b>	<b>148 686, -</b>	<b>122 400, -</b>	<b>360,-</b>	<b>1.20%</b>
<b>HYPO</b>	<b><u>NADSTANDARDní spoření - B</u></b>	<b>2.00%</b>	<b>148 686, -</b>	<b>122 400, -</b>	<b>360,-</b>	<b>1.80%</b>
<b>HYPO</b>	<b><u>Smart</u></b>	<b>2.00%</b>	<b>148 686, -</b>	<b>122 400, -</b>	<b>360,-</b>	<b>0.90%</b>
Wüstenrot	<u>Optimální finanční 1,0%</u>	1.00%	144 481, -	122 400, -	250,-	1.00%
<b>HYPO</b>	<b><u>NADSTANDARDní úvěr - B</u></b>	<b>1.00%</b>	<b>144 481, -</b>	<b>122 400, -</b>	<b>360,-</b>	<b>1.20%</b>
<b>HYPO</b>	<b><u>NADSTANDARDní úvěr - A</u></b>	<b>1.00%</b>	<b>144 481, -</b>	<b>122 400, -</b>	<b>360,-</b>	<b>1.80%</b>
ČMSS	<u>Atraktiv - rychlá</u>	1.00%	144 481, -	122 400, -	290,-	1.00%
ČMSS	<u>Atraktiv - standardní</u>	1.00%	144 481, -	122 400, -	290,-	1.00%

			-	-		
<u>Wüstenrot</u>	<u>Optimální speciální 1,0%</u>	1.00%	144 481,-	122 400,-	250,-	1.00%
			-	-		
<u>Wüstenrot</u>	<u>Optimální normální 1,0%</u>	1.00%	144 481,-	122 400,-	250,-	1.00%
			-	-		
<u>Raiffeisen</u>	<u>ÚVĚROVÝ TARIF</u>	1.00%	144 481,-	122 400,-	284,-	1.00%
			-	-		
<u>Wüstenrot</u>	<u>Optimální kreditní 1,0%</u>	1.00%	144 481,-	122 400,-	250,-	1.00%
			-	-		

Zdroj: *Kurzy.cz* : *Stavební spoření-spoření* [online]. c2000-2008 [cit. 2008-02-04]. Dostupný z WWW:  
 <<http://www.kurzy.cz/stavebni-sporeni/>>.

## Příloha č.4 – Řádný úvěr (komparace) [30]

spořitelna	produkt	min.	poplatek za úvěr	úr.	min.	dobu splácení úvěru
		naspořená částka		sazba z úvěru	měsíční splátka	
		▲▼		▲▼	▲▼	
Modrá pvt.	Kredit - pomalá 3%	40 000,-	zdarma	3.00%	0.75%	8 let
Raiffeisen	ÚVĚROVÝ TARIF	40 000,-	zdarma	3.50%	0.70%	-
ČMSS	Atraktiv - rychlá	38 000,-	zdarma	3.70%	0.60%	-
ČMSS	Atraktiv - standardní	38 000,-	zdarma	3.70%	0.80%	-
Wüstenrot	Optimální kreditní 1,0%	30 000,-	zdarma	3.70%	0.70%	10 let a 2 měsíce
Wüstenrot	Optimální finanční 1,0%	40 000,-	zdarma	3.70%	0.70%	8 let a 6 měsíců
Wüstenrot	Optimální normální 1,0%	50 000,-	zdarma	3.70%	0.50%	10 let a 3 měsíce
Wüstenrot	Optimální speciální 1,0%	50 000,-	zdarma	3.70%	0.60%	8 let a 3 měsíce
<b>HYPO</b>	<b>NADSTANDARDní úvěr - B</b>	<b>40 000,-</b>	<b>2%, min. 500,- Kč</b>	<b>3.90%</b>	<b>1.00%</b>	<b>11 let a 2 měsíce</b>
<b>HYPO</b>	<b>NADSTANDARDní úvěr - A</b>	<b>40 000,-</b>	<b>2%, min. 500,- Kč</b>	<b>3.90%</b>	<b>1.00%</b>	<b>11 let a 2 měsíce</b>
Modrá pvt.	Kredit - pomalá 4%	40 000,-	zdarma	4.00%	0.60%	10 let
Modrá pvt.	Kredit - standardní 4%	40 000,-	zdarma	4.00%	0.90%	6 let
<b>HYPO</b>	<b>NADSTANDARDní spoření - A</b>	<b>40 000,-</b>	<b>2%, min. 500,- Kč</b>	<b>4.70%</b>	<b>1.00%</b>	<b>11 let a 2 měsíce</b>
<b>HYPO</b>	<b>NADSTANDARDní spoření - B</b>	<b>40 000,-</b>	<b>2%, min. 500,- Kč</b>	<b>4.70%</b>	<b>1.00%</b>	<b>11 let a 2 měsíce</b>
SS ČS	standardní	40 000,-	0,3%, min. 300,-, max. 900,-	4.75%	0.55%	10, příp. 13 let
SS ČS	rychlá	40 000,-	0,3%, min. 300,-, max. 900,-	4.75%	0.65%	10, příp. 13 let
ČMSS	Invest - standardní	40 000,-	zdarma	4.80%	0.50%	11 let 10 měsíců
ČMSS	Invest - rychlá	40 000,-	zdarma	4.80%	0.70%	7 let 8 měsíců
Wüstenrot	Optimální finanční 2,1%	40 000,-	zdarma	4.80%	0.70%	8 let a 11 měsíců
Wüstenrot	Optimální speciální 2,1%	50 000,-	zdarma	4.80%	0.60%	8 let a 8 měsíců
Wüstenrot	Optimální normální 2,1%	50 000,-	zdarma	4.80%	0.50%	11 let
Wüstenrot	Optimální kreditní 2,1%	30 000,-	zdarma	4.80%	0.70%	10 let a 11 měsíců
ČMSS	Perspektiv - dlouhodobá	35 000,-	zdarma	4.80%	0.53%	-
Raiffeisen	SPORÍCÍ TARIF	40 000,-	zdarma	4.90%	0.50%	-
<b>HYPO</b>	<b>Smart</b>	<b>40 000,-</b>	<b>2%, min. 500,- Kč</b>	<b>4.90%</b>	<b>1.00%</b>	<b>11 let a 2 měsíce</b>
Modrá	Kredit - rychlá 5%	40 000,-	zdarma	5.00%	0.75%	8 let

<u>pyt.</u>						
<u>Modrá</u>	<u>Kredit - standardní 5%</u>	40 000,-	zdarma	5.00%	0.60%	10 let
<u>pyt.</u>						
<u>Modrá</u>	<u>Kredit - pomalá 5%</u>	40 000,-	zdarma	5.00%	0.45%	12 let
<u>pyt.</u>						

Zdroj: *Kurzy.cz : Stavební spoření-úvěry* [online]. c2000-2008 [cit. 2008-02-04]. Dostupný z WWW:  
 <<http://www.kurzy.cz/stavebni-sporeni/stsp.asp?A=S2>>.



**Příloha č.5 - Překlenovací úvěr (komparace) [31]**

spořitelna	produkt	min. naspořená částka	poplatek za úvěr	úr. sazba z úvěru
<u>Wüstenrot</u>	<u>Optimální normální 1,0%</u>		-	- n.a.
<u>Wüstenrot</u>	<u>Optimální normální 2,1%</u>		-	- n.a.
<u>ČMSS</u>	<u>Invest - standardní</u>	10 000,-	1%	2.30% - 7.30%
<u>ČMSS</u>	<u>Invest - rychlá</u>	10 000,-	1%	2.30% - 7.30%
<u>ČMSS</u>	<u>Perspektiv - dlouhodobá</u>	10 000,-	1%	2.30% - 7.30%
<u>ČMSS</u>	<u>Atraktiv - rychlá</u>	10 000,-	1%	2.30% - 7.30%
<u>ČMSS</u>	<u>Atraktiv - standardní</u>	10 000,-	1%	2.30% - 7.30%
<u>Wüstenrot</u>	<u>Optimální finanční 1,0%</u>	0,-	1% z CČ	2.50% - 6.60%
<u>Wüstenrot</u>	<u>Optimální finanční 2,1%</u>	0,-	1% z CČ	2.50% - 6.60%
<u>Wüstenrot</u>	<u>Optimální speciální 1,0%</u>	50 000,-	1% z CČ	2.50% - 4.50%
<u>Wüstenrot</u>	<u>Optimální speciální 2,1%</u>	50 000,-	1% z CČ	2.50% - 4.50%
<u>Wüstenrot</u>	<u>Optimální kreditní 1,0%</u>	0,-	1% z CČ	2.50% - 4.80%
<u>Wüstenrot</u>	<u>Optimální kreditní 2,1%</u>	0,-	1% z CČ	2.50% - 4.80%
<u>SS ČS</u>	<u>standardní</u>	20 000,-	1%, min. 500,-, max. 10.000,-	2.95% - 6.95%
<u>SS ČS</u>	<u>rychlá</u>	20 000,-	1%, min. 500,-, max. 10.000,-	2.95% - 6.95%
<u>Raiffeisen</u>	<u>SPOŘICÍ TARIF</u>	0,-	0%-1%, max. 15.000,-	2.99% - 6.70%
<u>Raiffeisen</u>	<u>ÚVĚROVÝ TARIF</u>	0,-	0%-1%, max. 15.000,-	2.99% - 6.70%
<u>HYPO</u>	<u>NADSTANDARDní úvěr - B</u>	40 000,-	2%, min. 500,- Kč	3.90% - 6.90%
<u>HYPO</u>	<u>NADSTANDARDní úvěr - A</u>	40 000,-	2%, min. 500,- Kč	3.90% - 6.90%
<u>HYPO</u>	<u>NADSTANDARDní spoření - A</u>	40 000,-	2%, min. 500,- Kč	3.90% - 6.90%

<b><u>HYPO</u></b>	<b><u>NADSTANDARDní spoření - B</u></b>	<b>40 000,-</b>	<b>2%, min. 500,- Kč</b>	<b>3.90% - 6.90%</b>
<b><u>HYPO</u></b>	<b><u>Smart</u></b>	<b>0,-</b>	<b>2%, min. 500,- Kč</b>	<b>3.90% - 6.90%</b>
<u>Modrá pyr.</u>	<u>Kredit - rychlá 5%</u>	0,-	1%, max. 5.000,- Kč	4.70% - 7.10%
<u>Modrá pyr.</u>	<u>Kredit - standardní 5%</u>	0,-	1%, max. 5.000,- Kč	4.70% - 7.10%
<u>Modrá pyr.</u>	<u>Kredit - standardní 4%</u>	0,-	1%, max. 5.000,- Kč	4.70% - 7.10%
<u>Modrá pyr.</u>	<u>Kredit - pomalá 5%</u>	0,-	1%, max. 5.000,- Kč	4.70% - 7.10%
<u>Modrá pyr.</u>	<u>Kredit - pomalá 4%</u>	0,-	1%, max. 5.000,- Kč	4.70% - 7.10%
<u>Modrá pyr.</u>	<u>Kredit - pomalá 3%</u>	0,-	1%, max. 5.000,- Kč	4.70% - 7.10%

Zdroj: *Kurzy.cz : Stavební spoření-úvěry* [online]. c2000-2008 [cit. 2008-02-04]. Dostupný z WWW:

<<http://www.kurzy.cz/stavebni-sporeni/StSp.asp?Zc=2&Cc=100000&A=S2>>.

## Příloha č.6 - HYPO-spořicí tarify [32]

typ spoření	<u>NADSTANDARDní</u> <u>spoření - A</u>	<u>NADSTANDARD</u> <u>ní spoření - B</u>	<u>Smart</u>
<b>úroky ze spoření</b>			
v případě nečerpání úvěru	2.00%	2.00%	2.00%
v případě čerpání úvěru	2.00%	2.00%	2.00%
poplatek za uzavření smlouvy (% z CČ)	1.20%	1.80%	0.90%
poplatek za vedení účtu (roční)	360,-	360,-	360,-
výpis z účtu	1 x ročně zdarma	1 x ročně zdarma	1 x ročně zdarma
pravidelný min. měsíční vklad (% z CČ)	0.30%	0.30%	0.30%
minimální cílová částka	50 000,-	50 000,-	50 000,-
možnost mimořádného vkladu	ano	ano	ano
zvýšení CČ (% ze zvýšení)	1,2%	1,8%	0,9
snížení cílové částky	100,- Kč	100,- Kč	100,- Kč
možnost předčasné výpovědi spoření	ano	ano	ano
sankce za předčasnou výpověď	0,5% z CČ	0,5% z CČ	0,5% z CČ
možnost přerušování spoření	-	-	-
<b>standardní úvěr</b>			
minimální naspořená částka (% z CČ)	40%	40%	40%
možnost předčasného splacení úvěru	ano	ano	ano
poplatek za poskytnutí úvěru	2%, min. 500,- Kč	2%, min. 500,- Kč	2%, min. 500,- Kč
úroky z úvěru	4.70%	4.70%	4.90%
minimální HČ	6.50	6.50	6.50
minimální doba vedení účtu	24 měsíců	24 měsíců	24 měsíců
minimální měsíční splátka (% z CČ)	1.00%	1.00%	1.00%
doba splacení úvěru	11 let a 2 měsíce	11 let a 2 měsíce	11 let a 2 měsíce
<b>překlenovací úvěr</b>			
minimální naspořená částka (% z CČ)	40%	40%	0%
poplatek za poskytnutí úvěru	2%, min. 500,- Kč	2%, min. 500,- Kč	2%, min. 500,- Kč
úroky z úvěru	3.90% - 6.90%	3.90% - 6.90%	3.90% - 6.90%
minimální měsíční splátka	úroky z úvěru	úroky z úvěru	úroky z úvěru

Zdroj: Kurzy.cz : *Stavební spoření-nabídky* [online]. c2000-2008 [cit. 2008-02-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.kurzy.cz/stavebni-sporeni/stsp.asp?A=S&Ch16=3-19>>.

## Příloha č.7 - HYPO-úvěrové tarify

typ spoření	<u>NADSTANDARDní úvěr - B</u>	<u>NADSTANDARDní úvěr - A</u>
<b>úroky ze spoření</b>		
v případě nečerpání úvěru	1.00%	1.00%
v případě čerpání úvěru	1.00%	1.00%
poplatek za uzavření smlouvy (% z CC)	1.20%	1.80%
poplatek za vedení účtu (roční)	360,-	360,-
výpis z účtu	1 x ročně zdarma	1 x ročně zdarma
pravidelný min. měsíční vklad (% z CC)	0.30%	0.30%
minimální cílová částka	50 000,-	50 000,-
možnost mimořádného vkladu	ano	ano
zvýšení cílové částky (% ze zvýšení)	1,2	1,8
snížení cílové částky	100,- Kč	100,- Kč
možnost předčasné výpovědi spoření	ano	ano
sankce za předčasnou výpověď	0,5% z CC	0,5% z CC
možnost přerušování spoření	-	-
<b>standardní úvěr</b>		
minimální naspořená částka (% z CC)	40%	40%
možnost předčasného splacení úvěru	ano	ano
poplatek za poskytnutí úvěru	<b>2%, min. 500,- Kč</b>	<b>2%, min. 500,- Kč</b>
úroky z úvěru	3.90%	3.90%
minimální hodnotící číslo	6.50	6.50
minimální doba vedení účtu	24 měsíců	24 měsíců
minimální měsíční splátka (% z CC)	1.00%	1.00%
dobu splácení úvěru	11 let a 2 měsíce	11 let a 2 měsíce
<b>překlenovací úvěr</b>		
minimální naspořená částka (% z CC)	<b>40%</b>	<b>40%</b>
poplatek za poskytnutí úvěru	<b>2%, min. 500,- Kč</b>	<b>2%, min. 500,- Kč</b>
úroky z úvěru	<b>3.90% - 6.90%</b>	<b>3.90% - 6.90%</b>
minimální měsíční splátka	<b>úroky z úvěru</b>	<b>úroky z úvěru</b>

Zdroj: *Kurzy.cz : Stavební spoření-nabídky* [online]. c2000-2008 [cit. 2008-02-04]. Dostupný z WWW:

<<http://www.kurzy.cz/stavebni-spozeni/stsp.asp?A=S&Ch16=3-19>>.