

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Analýza produktového portfolia Poštovní spořitelny pro fyzické osoby
nabízeného na poštách

Zuzana Štalcerová

Bakalářská práce

2009

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky
Akademický rok: 2008/2009

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Zuzana ŠTALCEROVÁ**

Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**

Studijní obor: **Management, marketing a logistika ve spojích**

Název tématu: **Analýza produktového portfolia Poštovní spořitelny pro fyzické osoby nabízeného na poštách**

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

Úvod


1. Charakteristika Poštovní spořitelny, skupiny ČSOB a jejich vazba na Českou poštu, s. p.
2. Analýza stávajícího produktového portfolia Poštovní spořitelny pro fyzické osoby
3. Komparativní analýza nabídky konkurenčních bank
4. Návrh na zlepšení produktového portfolia Poštovní spořitelny

Závěr

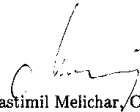
Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucího**
Rozsah pracovní zprávy: **40 - 50 stran**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**
Seznam odborné literatury:
dle pokynů vedoucího práce

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Jaroslav Morkus**
Katedra dopravního managementu, marketingu
a logistiky

Datum zadání bakalářské práce: **28. listopadu 2008**
Termín odevzdání bakalářské práce: **1. června 2009**


prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.
děkan

L.S.


prof. Ing. Vlastimil Melichar, CSc.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 28. listopadu 2008

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 ods. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Kladně dne 15. března 2009

Zuzana Štalcerová

ANOTACE

Tato bakalářská práce se zabývá analýzou produktů Poštovní spořitelny. Nabídka služeb je popsána a srovnávána s konkurencí, a to ČSOB a.s. a GE Money Bank. V závěrečné části je uveden výsledek srovnání a fakta, která by dané produkty zlepšila.

KLÍČOVÁ SLOVA

běžný účet, Poštovní spořitelna, ČSOB, a.s., GE Money Bank

TITLE

Analysis of product portfolio offered by the Postal savings bank for individuals in the post offices

ANNOTATION

This bachelor thesis deals with analysis of products of Postal savings bank. The services are described and compared with the competition – ČSOB and GE Money bank. In the final section provides a comparison result and the fact that the products improve.

KEYWORDS

current account, Postal savings bank, ČSOB, a.s., GE Money bank

OBSAH

OBSAH.....	6
ÚVOD.....	9
1. CHARAKTERISTIKA POŠTOVNÍ SPOŘITELNY, SKUPINY ČSOB A JEJICH VAZBA NA ČESKOU POŠTU, S.P.	10
1.1 Poštovní spořitelna a vztah k České poště, s. p.	10
1.2 Strategie Poštovní spořitelny	11
1.3 Skupina ČSOB.....	12
1.4 Skupina KBC.....	13
2. ANALÝZA STÁVAJÍCÍHO PRODUKTOVÉHO PORTFOLIA POŠTOVNÍ SPOŘITELNY PRO FYZICKÉ OSOBY (FO).....	15
2.1 Produkty pro děti a studenty	16
2.1.1 Postžiro MINI.....	16
2.1.2 Postžiro Junior	17
2.2 Produkty pro fyzické osoby	18
2.2.1 Postžiro PLUS	18
2.2.2 Postžiro KLASIK	19
2.2.3 Postžiro SENIOR.....	19
2.2.4 Postžiro HANDICAP	20
2.3 Nabídka bonusů k dané nabídce postřikových účtů	21
2.3.1 Karta ITIC.....	21
2.3.2 Karta ISIC-Scholar	22
2.3.3 Karta ISIC.....	23
2.3.4 Karta EURO<26	23
2.3.5 Klub Čtyřlístek	24
3. KOMPARATIVNÍ ANALÝZA NABÍDKY KONKURENCE.....	25
3.1 Produkty ČSOB, a. s.....	25
3.1.1 Produkty pro děti a studenty	25
3.1.1.1 Dětské konto Sluně.....	25
3.1.1.2 Studentské konto Plus.....	26
3.1.2 Produkty pro fyzické osoby	26
3.1.2.1 ČSOB Konto.....	27
3.1.2.2 ČSOB Aktivní konto	28
3.1.2.3 ČSOB Exkluzivní konto	29
3.2 Produkty GE Money Bank	30
3.2.1 Produkty pro děti a studenty	31
3.2.1.1 Dětský genius	31
3.2.1.2 Genius Student.....	32
3.2.2 Produkty pro fyzické osoby	33
3.2.2.1 Konto Genius.....	33
3.2.2.2 Genius Active	34
3.2.2.3 Genius Active+	34
3.2.2.4 Genius Gold.....	35
4. NÁVRH NA ZLEPŠENÍ PRODUKTOVÉHO PORTFOLIA POŠTOVNÍ SPOŘITELNY.....	37
4.1 Srovnání dětských účtů.....	37
4.2 Srovnání studentských kont.....	38
4.3 Srovnání běžných účtů.....	40

ZÁVĚR.....	49
POUŽITÁ LITERATURA.....	51
SEZNAM TABULEK.....	53
SEZNAM OBRÁZKŮ.....	54
SEZNAM ZKRATEK.....	55
PŘÍLOHY.....	56

ÚVOD

Ve své bakalářské práci se chci zaměřit na produkty, které nabízí Poštovní spořitelna klientům. Dále se chci zaměřit i na konkurenci, jak je na tom Poštovní spořitelna z pohledu konkurenčních bank, a také z pohledu klientů.

Nejprve bych chtěla zmínit Poštovní spořitelnu, její historii, současnost, strategie a postavení na trhu. Poštovní spořitelna je dceřinou společností Československé obchodní banky, a.s., která patří do skupiny KBC. O skupině ČSOB a KBC se zmiňuji v první kapitole.

V další kapitole bych chtěla rozebrat všechny produkty, které Poštovní spořitelna nabízí v provozovnách České pošty, s.p., jak jejich charakteristiku, tak i bonusy, které Poštovní spořitelna nabízí svým klientům při založení účtu nebo v průběhu vztahu s bankou. Mezi produkty Poštovní spořitelny patří postžirový účet Mini, Junior, Plus, Klasik, Handicap a Senior. Poštovní spořitelna nabízí dále i postžirový účet Zadarmo, tento účet si klient může zřídit pouze ve finančních centrech Poštovní spořitelny.

Následuje analýza nabídky konkurence. Jako konkurenty jsem zvolila Československou obchodní banku, a. s. (dále jen ČSOB) a GE Money bank. Produkty ČSOB a.s., které jsem zvolila pro srovnání, jsou: ČSOB Dětské konto Slůně, ČSOB Studentské konto Plus, ČSOB Konto, ČSOB Aktivní konto a ČSOB Exkluzivní konto. Mezi srovnávané produkty GE Money Bank jsem zahrnula Dětský génius, Génius Student, Konto Genius, Konto Active, Konto Active+ a Konto Gold. V této části je popsána charakteristika jednotlivých účtů.

V další kapitole se zabývám srovnáním produktů Poštovní spořitelny a konkurence. Jsou zde uvedena různá fakta a doporučení, která by měla Poštovní spořitelnu pozdvihnout na ještě lepší místo na trhu, návrh na zlepšení některých produktů.

1. CHARAKTERISTIKA POŠTOVNÍ SPOŘITELNY, SKUPINY ČSOB A JEJICH VAZBA NA ČESKOU POŠTU, S.P.

Poštovní spořitelna byla založena jako dceřiná společnost Československé obchodní banky, která bude spolupracovat s Českou poštou, s.p.. Česká pošta s.p. má více než 3 000 obchodních míst, což je pro dostupnost velice příznivé. Nabízí škálu produktů, které nabízí všem generacím.

1.1 Poštovní spořitelna a vztah k České poště, s. p.

Poštovní spořitelna je druhá největší banka v ČR v počtu klientů. Své bankovní služby nabízí více než dvěma miliónům klientů v nejhustější síti obchodních míst a za nejvýhodnější poplatky. Jednoduchost nabízených produktů, kvalita obsluhy a příznivé ceny vytvářejí Poštovní spořitelně dobrý předpoklad pro to, aby mohla úspěšně nabízet své služby široké veřejnosti.

Poštovní spořitelna je součástí Československé obchodní banky, a.s., která je největší bankou se sídlem v České republice a střední Evropě měřeno hodnotou aktiv.

Na trhu neexistuje žádná banka, která by byla dostupnější! Klienti mohou spravovat své finance na 3 300 poštách a ve 46 finančních centrech, v bezmála 650 bankomatech a na 2 500 pokladnách obchodů Albert a Hypernova. Mohou jít do banky i v sobotu a v neděli. Celkem 524 pošt je totiž otevřeno i v sobotu, 21 pošt je otevřeno sedm dní v týdnu.

Poštovní spořitelna je cenově nejvýhodnější velká banka na českém trhu. Jako jediná velká banka neúčtuje poplatky za příchozí platby. Podporuje také otevřený a férový vztah mezi klienty a jejich bankou. Vedle zřízení nezávislého ombudsmana, hájícího zájmy klientů se také přihlásila ke „Kodexu chování mezi bankami a klienty“ České bankovní asociace.[1]

1.2 Strategie Poštovní spořitelny

Poštovní spořitelna je již známá svou unikátní strategií v oblasti společenské odpovědnosti. Její program podpory není primárně zaměřen na charitativní přístup, ale naopak se opírá o principy businessu. Dokladem toho je mimo jiné dlouhodobá spolupráce s chráněnou dílnou Ergotep, která byla za svou činnost oceněna prestižní cenou „Podnik budoucnosti 2008“. Informace o veškerých společensky odpovědných projektech Poštovní spořitelny nyní shrnuje „Zpráva o udržitelném rozvoji za rok 2008“.

Hlavními body strategie PS jsou projekty, které cíleně vytvářejí pracovní prostor pro zdravotně či sociálně znevýhodněné osoby. Tuto koncepci nejlépe dokládá právě unikátní spojení s Družstvem invalidů Ergotep, které pro Poštovní spořitelnu zajišťuje výrobu marketingových materiálů a zpracovává část bankovních operací. *„V roce 2008 jsme takto přispěli ke vzniku šedesáti nových pracovních míst pro handicapované. Práce Ergotepu nám snižuje náklady, a PS tak může nabízet své služby za výhodnější ceny,“* popisuje výhody Ombudsman Poštovní spořitelny Martin Kovář.

Chráněná dílna Ergotep je současně čerstvým držitelem ceny „Podnik budoucnosti 2008“ za dlouhodobou podnikatelskou činnost, která přináší mimořádný všeobecný užitek. *„Podařilo se nám nalézt cestu, jak skloubit jedinečné spojení principů společenské odpovědnosti firmy a podnikání. Toto ocenění dokazuje, že pokud je projekt efektivní a inovativní, může být přínosný pro obě strany,“* hodnotí spolupráci s Ergotepem Martin Kovář.

Poštovní spořitelna podobně podporuje také hlineckou chráněnou dílnou N.P.H.. Mimo jiné spolupracuje také s nadací Kapka naděje, Nadací Artevide, občanským sdružením Peppermint či Centrem Paraple.

Také v produktové nabídce Poštovní spořitelny jsou zastoupeny služby, které navazují na oblast udržitelného rozvoje. Jedná se především o speciální účet pro zdravotně znevýhodněné spoluobčany Handicap, který PS nabízí jako jediná na českém trhu. K dispozici je dále například úvěr a spořicí účet na vzdělání a v neposlední řadě také podnikatelský účet v programu Neziskový sektor. Spolu s Nadací rozvoje občanské společnosti navíc PS usnadňuje neziskovým organizacím cestu k financování jejich projektů.

Současně Poštovní spořitelna v roce 2008 aktivně zapojila do společensky odpovědných aktivit také své zaměstnance, a to formou dobrovolnického programu Pomáháme společně. [2]

1.3 Skupina ČSOB

ČSOB byla založena státem v roce 1964 jako jediná banka v Československu, která poskytovala služby v oblasti financování zahraničního obchodu a volnoměnových operací. Po roce 1989 rozšířila banka svou činnost o služby pro nové podnikatelské subjekty a fyzické osoby.

Významným mezníkem v historii ČSOB byla její privatizace v červnu 1999, kdy se majoritním vlastníkem banky stala belgická KBC Bank, která je součástí Skupiny KBC (viz níže). Tato skupina se soustředí na bankopojišťovací aktivity pro fyzické (retailové) osoby a je také aktivní v oblastech správy aktiv, služeb pro korporátní klientelu a obchodování na trzích.

Geograficky se Skupina zaměřuje na Evropu. Patří mezi tři největší bankovní a pojišťovací společnosti na svém primárním domácím trhu v Belgii a vystupuje jako jedna z největších skupin ve střední Evropě, definované skupinou jako sekundární domácí trh.

Dalším mezníkem v historii ČSOB bylo převzetí Investiční a Poštovní banky (IPB) a. s., v červnu 2000.

ČSOB měla k 31.12.2006 cca 3,2 milionu klientů (celkem ČR a SR) obsluhovaných v 214 pobočkách v ČR (bez obchodních míst Poštovní spořitelny), 105 pobočkách pro drobnou klientelu a malé a středně velké podniky v SR a prostřednictvím různých služeb přímého bankovníctví.

Objem aktiv Skupiny ČSOB dosáhl téměř 30 miliard EUR. Skupina zaměstnává téměř 10 tisíc lidí a obsluhuje skoro 5 milionů zákazníků.

Proč se zmiňuji o Skupině ČSOB? Protože nabídku finančních služeb ČSOB zajišťují další subjekty :

- ČSOB – pro bankovníctví, pojištění, správu aktiv, penzijní fondy, leasing a faktoring,
- Poštovní spořitelna – bankovníctví v síti pošt
- Hypoteční banka
- Českomoravská stavební spořitelna

Skupina ČSOB tak figuruje v oblastech bankovních služeb, stavebního spoření a hypotékách, penzijního připojištění, leasingu, factoringu, obhospodařování aktiv, kolektivního investování, obchodování s cennými papíry a pojištění.[3]

1.4 Skupina KBC

Jak již bylo zmíněno výše, Poštovní spořitelna je součástí Skupiny KBC, která vznikla počátkem roku 2005 fúzí mezi KBC Bank and Insurance Holding Company¹ a její mateřské společnosti Almanij. Skupina zahrnuje pět velkých subjektů (přímých dceřinných společností), kterými jsou KBC Bank, KBC Insurance, KBC Asset Management, Kredietbank Luxembourgise (vystupuje pod obchodním jménem KBL European Private Bankers) a holdingová společnost Gevaert.

V tabulce č. 1 jsou uvedeny banky jednotlivých států střední Evropy a její účast ve skupině KBC.

¹ vytvořena v Belgii v roce 1998 po fúzi společností ABB Insurance Group, The Almanij – Kredietbank Group a CERA Bank Group

Země	Bankovní a pojišťovací činnost	Účast v procentech (přímá i nepřímá)
Česká republika	ČSOB(banka, vstup při privatizaci v roce 1999)	97,5
	ČSOB Pojišťovna (pojišťovací společnost, vstup KBC v roce 2002)	97
Maďarsko	K&H Bank (banka, vstup při privatizaci v roce 1997)	100
	K&H Insurance (pojišťovací společnost, vstup v roce 1992)	100
	Equitas (on-line broker v oblasti retailu, akvizice 11.1.2006)	
Polsko	Kredyt Bank (banka, vstup v roce 1996)	86
	Warta and Warta Life (pojišťovací společnost, vstup v roce 2000)	100
Slovensko	ČSOB (banka)	viz ČR
	ČSOB Poist'ovna (pojišťovací společnost)	87
Slovinsko	NLB (banka, vstup KBC po částečné privatizaci v roce 2002)	34
	NLB Vita (pojišťovací společnost, založeno společně s NLB Banka v roce 2003)	50
Bulharsko	DZI Insurance (největší pojišťovací společnost v zemi, akvizice 30.1.2007)	70
	DZI Invest (stock broker, akvizice 2007)	
Rumunsko	Romstal Leasing (akvizice 15.12.2006)	
	INK Insuranc Broker (akvizice 15.12.2006)	
	Swiss Capital Stock Broker (akvizice 21.12.2006)	
Srbsko	A Bank (akvizice 3.1.2007)	

zdroj: ČSOB, a.s.

Tabulka 1: Skupina KBC ve střední Evropě (stav majetkových účastí KBC ke dni 28.2.2007)

2. ANALÝZA STÁVAJÍCÍHO PRODUKTOVÉHO PORTFOLIA POŠTOVNÍ SPOŘITELNY PRO FYZICKÉ OSOBY (FO)

Poštovní spořitelna nabízí produkty pro všechny věkové skupiny – program Junior a Mini pro mladé či program Senior pro starší. Účet Postkonto pro podnikatele. Výhodné spotřebitelské a hypoteční úvěry, úvěry na vzdělání a mnohé další. To vše rychle, dostupně a bez složité administrativy.

Poštovní spořitelna je průkopníkem zcela nových bankovních služeb. V listopadu 2006 jako jediná spolu s ČSOB uvedla na trh službu CashBack, která umožňuje klientům vybrat hotovost z účtu prostřednictvím 2 500 pokladen v prodejnách Albert, Hypernova a v síti čerpacích stanic EuroOil (ČEPRO a.s.), a to bez jakýchkoli poplatků.

Držitelé platebních karet ČSOB a Poštovní spořitelny mohou nyní vybírat hotovost i na pokladnách řetězců Spar a Globus po celé České republice – tedy všude tam, kde je CashBack k dispozici. ČSOB a PS navíc jako jediní na trhu nabízí tuto službu zcela zdarma.

„Držitelé platebních karet skupiny ČSOB mohou službu CashBack využívat i nadále v obchodní síti prodejen Albert a Albert Hyper (2 500 pokladen) a u čerpacích stanic Čepro EuroOil (200 čerpacích stanic), nově pak v řetězcích Spar a Globus. Poplatek za službu zůstává i nadále nulový a to jak pro debetní tak kreditní karty,“ upřesnil Pavel Prokop, ředitel Přímého prodeje ČSOB a Poštovní spořitelny.

Základní pravidla pro poskytnutí a využití služby CashBack se přitom nemění. Podmínkou výběru hotovosti na pokladně je úhrada nákupu platební kartou ve výši alespoň 300,- Kč, což umožní držiteli karty provést výběr hotovosti do 1500,- Kč. Klienti tak za výběr hotovosti ušetří a mohou pravidelně vybírat menší částky.

Služba CashBack představuje dostupný a jednoduchý doplněk k bankomatům. Jejím rozšířením pokračují ČSOB a Poštovní spořitelna v nastaveném trendu neustálého zlepšování poskytovaných služeb.

V říjnu 2008 pak Poštovní spořitelna jako první česká banka nabídla svým zákazníkům komfortní službu TV Banka, díky níž mohou klienti ovládat své bankovní účty pomocí televizního ovladače. Tato služba je v Evropě zatím dostupná jen ve Velké Británii, v Nizozemí a ve Španělsku. K dispozici jsou také všechny kanály elektronického bankovníctví – Max Mobil PS, Max Internetbanking PS a Max Phone PS. [1]

2.1 Produkty pro děti a studenty

Poštovní spořitelna pro své mladé klienty nabízí 2 typy produktů. Jedná se o postžirový účet Mini – pro děti do 15let a pro ty starší nabízí postžirový účet Junior – pro klienty od 15 až do 26 let. Tyto produkty bych teď ráda přiblížila.

2.1.1 Postžiro MINI

Postžiro Mini je osobní účet určený fyzickým osobám od narození až do 15 let věku, kteří jsou občany ČR. Tento účet nabízí pásmové úročení podle výše průměrného zůstatku, výhodné úrokové sazby až 2 %, minimální poplatky a řadu služeb zdarma. S prostředky na účtu dítěte mohou nakládat oba rodiče – zákonní zástupci. O pohybu na účtu je informován zákonný zástupce prostřednictvím pravidelných výpisů z účtu. Současně mají zákonní zástupci možnost kdykoliv pasivně nahlížet na účet svého dítěte prostřednictvím služeb elektronického bankovníctví.

Postžiro Mini může svému dítěti založit a následně i obsluhovat zákonný zástupce na kterékoliv poště v ČR nebo finančním centru Poštovní spořitelny. Do 10 let věku dítěte je o pohybech na účtu informován výpisem pouze zákonný zástupce. Po dovršení této věkové hranice je informován zákonný zástupce i majitel účtu. Je-li majitel účtu mladší 10 let, pak je účet obsluhován zákonným zástupce. Výběry z účtu jsou realizovány prostřednictvím „Výplatních šeků“, vklady pomocí dokladu „Vklad“. Tyto doklady obdrží zákonný zástupce již v první výbavě k účtu a později si je může kdykoliv objednat.

Pro děti je připraven dětský klub Čtyřlístek, jehož členem se dítě stane automaticky po založení Postžira Mini. Klub Čtyřlístek nabízí slevy na vstupech do hradů, zámků, divadel, muzeí, apod. Od 10 let věku může majitel účtu získat zdarma slevové karty ISIC-Scholar zdarma, se kterou lze získat slevy na dopravě, cestování, ubytování, na vstupném do kulturních a historických památek, při stravování, sportu, zábavě, při nákupu, vzdělávání, apod. V 15 letech věku majitele účtu je účet automaticky převeden na program Junior se zachováním čísla účtu. [4]

2.1.2 Postžiro Junior

Osobní účet pro mladé ve věku 15 až 26 let se zvýhodněnou úrokovou sazbou a minimálními poplatky. K založení účtu není potřeba potvrzení o studiu – je určen jak studentům, tak nestudentům. Účet je možné založit, a potom obsluhovat na každé poště v ČR nebo ve finančním centru Poštovní spořitelny. Ideální pro hotovostní i bezhotovostní platební styk. Nabízí zvýhodněné poplatky na vybrané transakce.

Do zletilosti majitele účtu jsou výpisy z účtu zasílány i zákonnému zástupci. Účet neumožňuje sjednat disponující osobu k účtu. Od 18 let má majitel účtu možnost požádat o vydání platební karty dle vlastního výběru z nabídky Poštovní spořitelny. Účet je ve 26 letech majitele účtu automaticky převeden na program Klasik se zachováním čísla účtu.

Junior účet navíc zdarma nabízí:

- Vedení účtu,
- vydání platební karty – Maxkarty majiteli účtu,
- zřízení a vedení služeb elektronického bankovníctví,
- veškeré příchozí platby,
- zřízení a vedení povoleného přečerpání od 18 let,
- Kreditka Poštovní spořitelny nebo Kreditka Elektron (1. rok od zřízení karty zdarma) od 18 let,
- k účtu lze žádat vydání slevové karty Euro<26 nebo ITIC zdarma. [5]

2.2 Produkty pro fyzické osoby

Fyzická osoba (dále jen FO) je osoba starší 18let. Zde je nabídka více rozvinutější než u mladší generace, Jedná se vždy o běžný účet, který může klient kdykoliv obsluhovat. Poštovní spořitelna nabízí tyto produkty:

- a) Postžiro Plus,
- b) postžiro Klasik,
- c) postžiro Zadarmo (lze zřídit jen ve finančních centrech),
- d) postžiro Senior,
- e) postžiro Handicap.

2.2.1 Postžiro PLUS

Je osobní účet se spoustou výhod, s pásmovým úročením dle výše průměrného zůstatku. Úročení je denní s přípisem měsíčním. Ideální pro hotovostní i bezhotovostní platební styk. Jednorázové i trvalé příkazy k úhradě a k inkasu (SIPO, telefon, pojistné apod.). Minimální počáteční vklad a minimální zůstatek je 200 Kč.

Další služby, které nabízí tento postžirový účet:

- Zřízení a vedení spořicího vkladového účtu s výpovědní lhůtou včetně zasílání výpisů,
- zřízení a vedení termínovaného vkladu,
- vydání Maxkarty až pro tři disponující osoby,
- zřízení a vedení povoleného přečerpání účtu,
- vydání platební karty VISA Classic nebo MasterCard Standard na jeden rok zdarma,
- vedení Kreditky PS první rok zdarma,
- zřízení a vedení služby Max Homebanking PS,
- vedení Eurokonta pro fyzické osoby – občany,
- slevy na pohonné hmoty. [6]

2.2.2 Postžiro KLASIK

Je základní program postžirového účtu pro zletilé fyzické osoby, ideální pro hotovostní i bezhotovostní platební styk a nabízí řadu služeb zdarma. Osobní účet s pásmovým úročením podle výše průměrného zůstatku. Úročení je denní s přípisem měsíčním. Ideální pro hotovostní i bezhotovostní platební styk, jednorázové i trvalé příkazy k úhradě a k inkasu (SIPO, telefon, pojistné, apod.). Minimální počáteční vklad a minimální zůstatek je 200 Kč.

Služby poskytované zdarma v rámci vedení programu Klasik:

- Příchozí platby,
- zřízení a vedení většiny služeb elektronického bankovníctví,
- k účtu je vydána Maxkarta – mezinárodní platební karta VISA Electron,
- obsluha možná na každé poště v ČR,
- slevy na pohonné hmoty,
- zřízení a vedení termínovaného vkladu,
- možnost vydání karty ITIC (mezinárodní karta učitelské profese). [7]

2.2.3 Postžiro SENIOR

Program Senior postžirového účtu je zvýhodněný program pro klienty starší 55 let, kterým je na postžirový účet bezhotovostně převáděn důchod. Nabízí stejně jako ostatní postžirové účty pásmové úročení podle výše průměrného zůstatku, je ideální účet pro hotovostní i bezhotovostní platební styk, jednorázové i trvalé příkazy k úhradě a k inkasu, apod. Je určen fyzickým osobám ke správě osobních či rodinných financí. Klient je do programu Senior zařazen automaticky následující měsíc po převodu prvního řádného důchodu na účet bez nutnosti žádat o změnu programu.

Dále nabízí:

- Disponování s prostředky na účtu prostřednictvím kterékoliv pošty v ČR bez vazby na jedno obchodní místo,
- k účtu je zdarma vydána Maxkarta – mezinárodní platební karta VISA Electron,
- možnost obsluhy účtu prostřednictvím elektronického bankovníctví – zřízení a vedení většiny těchto služeb je k postžirovému účtu zdarma,
- možnost požádat o povolené přečerpání účtu,
- slevy na pohonné hmoty. [8]

2.2.4 Postžiro HANDICAP

Běžný účet pro zletilé fyzické osoby, které jsou držiteli průkazu mimořádných výhod (TP, ZTP, ZTP/P), si může klient snadno zřídit na každé poště. Nabízí, stejně jako ostatní postžirové účty, pásmové úročení podle výše průměrného zůstatku, je ideální účet pro hotovostní i bezhotovostní platební styk, jednorázové i trvalé příkazy k úhradě a k inkasu, apod. Je určen fyzickým osobám ke správě osobních či rodinných financí.

V rámci programu Handicap jsou zdarma tyto služby:

- Vydání Maxkarty majiteli účtu,
- zřízení a vedení spořicího vkladového účtu s výpovědní lhůtou včetně zasílání výpisů,
- zřízení a vedení termínovaného vkladu,
- zřízení a vedení povoleného přečerpání účtu,
- zřízení a vedení služby Max Homebanking PS,
- vybrané poplatky u služeb Max Phone PS, Max Internetbanking PS a Max Mobil PS,
- možnost vydání karty ITIC (mezinárodní karta učitelské profese),
- slevy na pohonné hmoty. [9]

2.3 Nabídka bonusů k dané nabídce postřikových účtů

Poštovní spořitelna nabízí navíc ke svým účtům zajímavé bonusy – jsou to výhody, pokud klient vlastní jednu z mezinárodně uznávaných platebních karet. Další z výhod klienta Poštovní spořitelny, jemuž je založeno Postžiro MINI je možnost být členem klubu Čtyřlístek.

Mezi nejznámější z nich patří:

- a. Karta ITIC
- b. Karta ISIC-Scholar
- c. Karta ISIC
- d. Karta EURO<26
- e. Klub Čtyřlístek

2.3.1 Karta ITIC

Karta je určena učitelům – majitelům postžirového účtu v programu KLASIK, PLUS, JUNIOR nebo HANDICAP.

- Průkaz ITIC je mezinárodně uznávaný doklad učitelské profese, jehož držitelé mohou čerpat řadu slev a benefitů v ČR i zahraničí.
- Průkaz ITIC je klientům poskytován ZDARMA.
- Držitelé mohou průkaz ITIC uplatnit pro získání slev a benefitů při cestování, na vstupném do kulturních a historických památek, při sportovních aktivitách a ve volném čase apod. u nás i v zahraničí.
- Platnost průkazu je 16 měsíců, vždy od 1. 9. do 31. 12. následujícího roku.
- Podmínkou pro získání průkazu ITIC je předložení potvrzení školy, že je klient/ka zaměstnán/a jako učitel na hlavní pracovní poměr, a to po dobu minimálně jednoho školního roku.

O průkaz ITIC může majitel postžirového účtu, programu Klasik, Plus, Junior a Handicap požádat na kterékoliv poště nebo ve finančním centru Poštovní spořitelny. Průkaz ITIC není klientům vydáván automaticky, o vydání průkazu musí klient požádat.

K vydání karty ITIC je potřeba:

- Řádně vyplnit „*Žádost o vystavení průkazu ISIC/ITIC*“ a nechat ji potvrdit ve škole. Potvrzení školy o studiu na žádosti nesmí být starší než dva měsíce.
- Výše uvedenou žádost s potvrzením školy poté přinese na kteroukoliv poštu nebo do finančního centra Poštovní spořitelny, kde vyplněním jednoduchého tiskopisu „*Žádost o změny – postžirový účet*“ o kartu požádá.
- O průkaz ITIC je možné požádat již při založení účtu.
- Průkaz ITIC bude žadateli zaslán poštou. [10]

2.3.2 Karta ISIC-Scholar

Karta ISIC-Scholar je mezinárodně uznávaný doklad pro žáky základních škol a pro studenty víceletých gymnázií. Nabízí slevy na dopravu, cestování, ubytování, na vstupné do kulturních a historických památek, při stravování, při sportu, zábavě, při nákupech, vzdělávání apod.

- Benefity je možné čerpat u více než 30 000 smluvních partnerů po celé ČR a v rámci dalších 103 členských zemí.
- Karta ISIC-SCHOLAR je poskytována ZDARMA.



Obrázek 1 Karta ISIC-Scholar

Základní popis:

- Karta ISIC-SCHOLAR je mezinárodně uznávaný doklad pro žáky základních škol a pro studenty víceletých gymnázií.
- Nabízí slevy na dopravu, cestování, ubytování, na vstupné do kulturních a historických památek, při stravování, při sportu, zábavě, při nákupech, vzdělávání apod.

- Benefits je možné čerpat u více než 30 000 smluvních partnerů po celé ČR a v rámci dalších 103 členských zemí.
- Platnost karty je 16 měsíců bez automatické obnovy (tzn. o kartu je třeba po ukončení její platnosti znovu požádat), vždy od 1. 9. do 31. 12. následujícího roku. [11]

2.3.3 Karta ISIC

ISIC je jediný celosvětově uznávaný doklad prokazující statut studenta střední (střední školy, odborného učiliště, středního odborného učiliště, víceletá gymnázia), vyšší odborné nebo vysoké školy a vybraných jednoletých pomaturitních studijních oborů (viz. níže). Průkaz vydává světová organizace ISTC pod záštitou EU a UNESCO.

Výhody pro držitele průkazu ISIC - kromě mezinárodního uznání statutu studenta na držitele čeká velké množství slev a výhod po celém světě:

- Platnost ve 120 zemích, nárok na více než 42 000 slev,
- slevy na více než 1600 místech v ČR,
- při nákupu, stravování a vzdělávání,
- na vstupném na festivaly, akce, do klubů,
- na permanentky v lyžařských areálech,
- při cestování - letenky, autobusové a vlakové jízdenky,
- na vstupném do světově proslulých kulturně-historických památek,
- při ubytování v hotelech, kempech a ubytovnách,
- příspěvek na kartu ISIC ve výši 200 Kč u bank,
- celoroční cestovní pojištění UNIQA od 200 Kč. [12]

2.3.4 Karta EURO<26

Jedná se o projekt, který rozbíhá SKM ČR ve spolupráci se STUDENT AGENCY. Pilotní část probíhá v Jihomoravském kraji, ale již brzy plánujeme oslovit i další kraje.

Středoškolská karta poskytuje stejné slevy a výhody jako KM EURO<26 či KM EURO<26 Student, ale nelze ji koupit v běžné prodejní síti. Je určena studentům středních a vyšších odborných škol, kteří ji získají zdarma, pokud se jejich škola zapojí do projektu KM EURO<26 Student do škol.

Karta mládeže EURO<26 existuje v ČR od roku 1993 (ale vznikla již v roce 1987) a od roku 2005 má i svoji studentskou variantu. Je to karta pro mladé, která jim umožňuje levnější cestování, nakupování, vzdělávání, návštěvy památek, sportování apod. Na tuto kartu je ve více než čtyřiceti zemích Evropy poskytováno přes 100 000 nejrůznějších slev a výhod - v ČR asi 1250 (přehled najdete v oddílu Slevy) a studentská varianta bývá díky slovíčku „Student“ akceptována i mimo Evropu všude tam, kde poskytují studentské slevy (v USA, Kanadě, Austrálii, Brazílii...). V současné době má karta mládeže asi 4 300 000 držitelů. Majiteli karty je po dobu její platnosti poskytován bezplatný informační servis po celé Evropě (o slevách a výhodách, novinkách...). Každý rok obdrží studenti i informační časopis s aktuálním přehledem slev. [13]

2.3.5 Klub Čtyřlístek

Dětský klub Čtyřlístek funguje od roku 1997. Jeho členem se automaticky stává každý, komu byla založena dětská vkladní knížka Poštovní spořitelny nebo Postžirový účet MINI.

Nový člen obdrží legitimaci klubu, na které bude uvedeno jeho jméno a příjmení, evidenční číslo a platnost členské karty. S touto legitimací Vám budou poskytnuty slevy nebo vstup zdarma např. v muzeích, galeriích, divadlech, hradech a zámcích, obchodech a na všech akcích, kde budou pokladny označeny samolepkou se stejným obrázkem, jaký je na legitimaci. Poštovní spořitelna chce touto cestou odměnit všechny děti, které již odmalička spoří. [14]

3. KOMPARATIVNÍ ANALÝZA NABÍDKY KONKURENCE

Nabídka konkurence, co se týče bankovních produktů je opravdu mnoho. Proto jsem zvolila k porovnání konkurence mateřskou společnost Poštovní spořitelny, tedy ČSOB a banku GE Money Bank.

Chci se zaměřit na nabídku běžných účtu pro děti, studenty, a také pro dospělé osoby.

3.1 Produkty ČSOB, a. s.

Československá obchodní banka, a. s. působí jako univerzální banka v České republice. ČSOB byla založena státem v roce 1964 jako banka pro poskytování služeb v oblasti financování zahraničního obchodu a volnoměnových operací. V červnu 1999 byla privatizována – jejím majoritním vlastníkem se stala belgická KBC Bank, která je součástí Skupiny KBC. V červnu 2000 ČSOB převzala Investiční a poštovní banku. Do konce roku 2007 působila ČSOB na českém i slovenském trhu; slovenská pobočka ČSOB byla oddělena k 1.1.2008. Klienti ČSOB jsou obsluhováni na 227 pobočkách v ČR.

3.1.1 Produkty pro děti a studenty

ČSOB a. s. nabízí pro mladé klienty 2 typy účtu – Dětské konto Slůně a Studentské konto Plus.

3.1.1.1 Dětské konto Slůně

Konto určené dětem již od narození až do 15 let věku, jimž rodiče plánují výhodně spořit a současně je chtějí naučit hospodařit s penězi. Děti si díky němu mohou již od 8 let vybírat kapesné vlastní platební kartou přímo z bankomatů ČSOB.

Jedná se o klasický běžný účet, který svým majitelům umožňuje kdykoliv vložit a navíc výhodně spořit. Při založení získá dítě dárek v podobě plyšového slona. Zajímavostí je, že účet zároveň funguje jako spořicí účet – je zde zvýhodněná úroková sazba – 2,5 % p. a. (při zůstatku do 24 999 Kč, a 1,5 % při zůstatku vyšším než 25 000 Kč), a také možnost hlídat si účet prostřednictvím elektronického bankovníctví a v neposlední řadě, má zákonný zástupce možnost zřídit svému dítěti úrazové pojištění dítěte za 15 Kč měsíčně, kterým své dítě pojistí proti trvalým následkům úrazu až do výše 600 000 Kč, u dopravní nehody s plněním až do výše 1 200 000 Kč. Ve věku 15 let se účet automaticky převádí na Studentský účet Plus. [15]

3.1.1.2 Studentské konto Plus

Konto určené mladým lidem ve věku od 15 do 28 let. Oproti běžným účtům a standardním kontům s ním nemusíte platit za výběry platební kartou z bankomatů, za příchozí či odeslané platby, stejně jako za vybrané služby spojené s vedením účtu.

Toto konto nabízí celkové vedení zdarma, navíc je k tomuto kontu automaticky zdarma internetové bankovníctví, embosovaná platební karta a pro klienty starší 18 let je v nabídce i povolené přečerpání. Klient si může také zvolit, zda výpisy obdrží čtvrtletně poštou, v případě obtěžování papírů, lze nastavit výpisy elektronicky. Po dovršení věku 28 let se účet automaticky převádí na ČSOB konto, v tu dobu si klient může účet převést na kterékoliv jiné konto v rámci nabídky. [16]

3.1.2 Produkty pro fyzické osoby

V této oblasti ČSOB nabízí 3 typy účtu a to: Konto, Aktivní konto a Exkluzivní konto. Záleží tedy na klientovi, které konto ho osloví a je pro něj ideální.

3.1.2.1 ČSOB Konto

Konto určené klientům, kteří využívají bankovní služby spíše méně. Na účet si nechávají posílat pouze 1 platbu, např. výplatu, a vybírají z bankomatu 2x měsíčně. V ceně konta získá elektronickou kartu pro sebe a pro partnera, neomezený přístup k účtu pomocí elektronického bankovníctví a navíc povolené přečerpání účtu s automatickým limitem 10 000 Kč.

ČSOB Konto standardně nabízí:

- Běžný účet vedený v Kč s měsíčním zasíláním výpisů z účtu poštou nebo elektronicky (za elektronické výpisy získá klient slevu 10 Kč z poplatku za vedení účtu), který umožní klientovi platební styk prostřednictvím jednorázových a trvalých příkazů k úhradě/inkasu a plateb SIPO,
- mezinárodní platební kartu VISA Electron pro majitele účtu a disponenta,
- povolené přečerpání účtu, se kterým klient vyřeší přechodný nedostatek finančních prostředků až do výše trojnásobku čistého příjmu – aktuální úroková sazba,
- ČSOB Elektronické bankovníctví k obsluze účtu prostřednictvím telefonu nebo osobního počítače (cenově výhodnější zadávání plateb):
 - ČSOB Linka 24 – obsluha účtu prostřednictvím klasického i mobilního telefonu,
 - ČSOB Mobil 24 – obsluha účtu z přehledného menu na displeji mobilního telefonu (službu můžete získat současně s ČSOB Linkou 24),
 - ČSOB Internetbanking 24 – obsluha účtu z libovolného PC připojeného k internetu bez nutnosti instalace jakékoli aplikace,
 - ČSOB Info 24 – zdarma neomezený počet e-mailových zpráv o pohybech na účtu a karetních transakcích,
- 1 tuzemskou příchozí platbu,
- 2 výběry z bankomatů ČSOB v ČR – provedené v součtu platebními kartami VISA Electron vydanými ke kontu,
- spořicí účet ke zhodnocování volných finančních prostředků – elektronické převody mezi běžným a spořicí účetem jsou zdarma. [17]

3.1.2.2 ČSOB Aktivní konto

Konto pro klienty, kteří využívají bankovní služby aktivně, případně chtějí využívat jeden účet pro celou rodinu. V ceně konta získají pojištěnou embosovanou platební kartu, kreditní kartu s automatickým limitem 15 000 Kč (limit je možné postupně navýšit), embosovanou platební kartu pro partnera, elektronické bankovníctví, dostatek výběrů z bankomatů, příchozích i ochozích transakcí.

ČSOB Aktivní konto standardně nabízí:

- Běžný účet v Kč s měsíčním zasíláním výpisů z účtu poštou nebo elektronicky (za elektronické výpisy získá klient slevu 10 Kč z poplatku za vedení účtu), který klientovi umožní provádět platební styk prostřednictvím jednorázových a trvalých příkazů k úhradě/inkasu a plateb SIPO,
- mezinárodní platební kartu VISA Classic pro majitele účtu pojištěnou proti ztrátě a krádeži variantou Basic s pojistným limitem 15 000 Kč,
- mezinárodní platební kartu VISA Classic pro disponenta,
- možnost povoleného přečerpání účtu, se kterým klient vyřeší přechodný nedostatek finančních prostředků, až do výše trojnásobku čistého příjmu – aktuální úroková sazba,
- ČSOB Kreditní kartu s nepřetržitým bezúročným obdobím (při splnění podmínek) a s možností dokoupení pojištění a dalších služeb za výhodnou cenu – aktuální úroková sazba,
- ČSOB Elektronické bankovníctví k obsluze účtu prostřednictvím počítače, mobilního nebo klasického telefonu:
 - ČSOB Linka 24 – obsluha účtu prostřednictvím klasického i mobilního telefonu,
 - ČSOB Mobil 24 – obsluha účtu z přehledného menu na displeji mobilního telefonu (službu můžete získat současně s ČSOB Linkou 24),
 - ČSOB Internetbanking 24 – obsluha účtu z libovolného PC připojeného k internetu bez nutnosti instalace jakékoli aplikace,
 - ČSOB Info 24 – zdarma neomezený počet zpráv zaslaných e-mailem, 5 SMS zpráv o pohybech na účtu a 5 SMS zpráv s potvrzením karetní operace,

- 10 tuzemských odchozích transakcí – zadaných přes službu ČSOB Elektronické bankovníctví,
- 5 tuzemských příchozích plateb,
- 5 výběrů z bankomatů ČSOB v ČR – realizovaných v součtu platebními kartami VISA Classic vydanými ke kontu,
- spořicí účet ke zhodnocování volných finančních prostředků – elektronické převody mezi běžným a spořicí účet jsou zdarma. [18]

3.1.2.3 ČSOB Exkluzivní konto

Nabídka s nejširším spektrem bankovních služeb v rámci jednoho konta. Od využití elektronického bankovníctví přes možnost pohodlně platit kreditní či platební kartou VISA Gold - pojištěnou proti ztrátě a krádeži do limitu 200 000 Kč, dostatečné množství odchozích a příchozích transakcí a výběrů z bankomatů zdarma, až po zřízení běžného účtu v eurech a další platební kartu pro partnera. A tím ještě nekončí... Pokud s ČSOB klient zhodnocuje více než 1 milion korun, nabízí mu ČSOB toto konto ZDARMA.

ČSOB Exkluzivní konto standardně nabízí:

- Běžný účet v Kč s měsíčním zasíláním výpisů z účtu poštou nebo elektronicky, který klientovi umožní provádět platební styk prostřednictvím jednorázových a trvalých příkazů k úhradě/inkasu a plateb SIPO,
- mezinárodní platební kartu VISA Gold pro majitele účtu pojištěnou proti ztrátě a krádeži variantou Extra s pojistným limitem 200 000 Kč,
- druhou mezinárodní platební kartu VISA Classic pro disponenta,
- možnost povoleného přečerpání účtu – aktuální úroková sazba,
- ČSOB Kreditní kartu (lze zvolit i ve variantě Gold, pokud ji klient už nemá jako debetní) s nepřetržitým bezúročným obdobím (při splnění podmínek) a s možností dokoupení pojištění a dalších služeb za výhodnou cenu – aktuální úroková sazba,
- ČSOB Elektronické bankovníctví k obsluze účtu prostřednictvím počítače, mobilního nebo klasického telefonu:

- ČSOB Linka 24 – obsluha účtu prostřednictvím klasického i mobilního telefonu,
- ČSOB Mobil 24 – obsluha účtu z přehledného menu na displeji mobilního telefonu (službu můžete získat současně s ČSOB Linkou 24),
- ČSOB Internetbanking 24 – obsluha účtu z libovolného PC připojeného k internetu bez nutnosti instalace jakékoli aplikace,
- ČSOB Info 24 – zdarma neomezený počet zpráv zaslaných e-mailem, 5 SMS zpráv o pohybech na účtu a 5 SMS zpráv s potvrzením karetní operace,
- 10 tuzemských odchozích transakcí – zadaných přes službu ČSOB Elektronické bankovníctví,
- 5 tuzemských příchozích plateb,
- 5 výběrů z bankomatů ČSOB v ČR – realizovaných v součtu platebními kartami vydanými ke kontu,
- cestovní pojištění ve variantě GOLD v rámci Gold platební či kreditní karty,
- běžný devizový účet v EUR sloužící k efektivní a rychlé obsluze devizových prostředků,
- spořicí účet ke zhodnocování volných finančních prostředků – elektronické převody mezi běžným a spořicím účtem jsou zdarma. [19]

3.2 Produkty GE Money Bank

Společnost GE (General Electric) byla založena před více než sto lety v roce 1892. U její kolébky stál geniální vynálezce Thomas Alva Edison. Významnou součástí finanční divize GE je skupina GE Money. Ta spravuje aktiva ve výši 211 miliard USD a ve více než 50 zemích zaměstnává 60 tisíc lidí. Je předním poskytovatelem finančních služeb pro 130 milionů klientů - jednotlivců i malých a středních podniků. V České republice působí tři společnosti patřící do GE Money: GE Money Bank, GE Money Multiservis a GE Money Auto.

S účty od GE Money Bank můžete výrazně ušetřit na bankovních poplatcích. Měsíční paušál za vedení účtu zahrnuje často využívané služby a transakce, a proto je máte automaticky zdarma. Jednoduše si vyberte účet, který vám nejvíc vyhovuje.

3.2.1 Produkty pro děti a studenty

Pro mladé klienty GE Money nabízí, stejně jako konkurence, 2 typy účtů – Dětský genius a Genius Student.

3.2.1.1 Dětský genius

Založením účtu Dětský Genius – naučí rodiče zodpovědně hospodařit své děti s penězi a zároveň jim umožní výhodně spořit. Účet Dětský Genius je určen pro děti do 15 let. Již od 8 let věku si děti mohou vybírat z bankomatu kapesné. Při založení získá klient dárek v podobě plyšového Barta Simsona.

Účet nabízí:

- Pro založení účtu není nutná osobní přítomnost dítěte,
- zdarma založení, vedení a zrušení účtu,
- zdarma jeden vklad a jeden výběr hotovosti na pobočce v měsíci,
- výchovný efekt na dítě při nakládání s penězi,
- peníze nejsou vázány žádnou výpovědní lhůtou,
- s peněžními prostředky mohou nakládat oba rodiče, a to buď společně, nebo každý samostatně,
- zdarma platební karta Dětské Maestro určená pouze pro výběr hotovosti z bankomatů a/nebo dobíjení mobilního telefonu do celkového limitu 2000 Kč měsíčně,
- zdarma 2 výběry z bankomatů sítě GE Money Bank měsíčně,
- zdarma standardní měsíční výpis nebo elektronický eVýpis,
- všechny příchozí platby na účet bez poplatku,

- výhodný úrok 2,50 % p.a. (při zůstatku do 30 000 Kč) a 0,1 % p.a. (při zůstatku nad 30 000 Kč),
- zdarma pojistný program Dětské pojištění – pojištění trvalých následků úrazu (200 000 Kč) – pojistné hradí GE Money Bank,
- pojistný program Dětské pojištění Plus – pojištění pro případ trvalé invalidity následkem úrazu dítěte s pojistnou částkou dalších 250 000 Kč (celkem tedy 450 000 Kč) a měsíční renta pro dítě v případě úmrtí následkem úrazu zákonného zástupce dítěte až do 18 let věku dítěte, a to ve výši až 2 700 Kč za měsíc.

V den 15. narozenin věku dítěte se účet automaticky převede na výhodný účet Genius Student se zachováním čísla účtu. [20]

3.2.1.2 Genius Student

Tento účet je vhodný pro studenty ve věku od 15 do 27 let a nabízí spoustu výhod.

Účet nabízí:

- Zřízení, vedení a zrušení účtu zdarma,
- potvrzení o studiu vyžadujeme pouze 2x za celou dobu vedení účtu (poprvé až ve 20 letech klienta),
- zdarma veškeré výběry z bankomatů sítě GE Money Bank,
- pravidelná měsíční odměna 0,5% z platby kartou u obchodníka nebo po internetu,
- zdarma měsíční výpisy elektronicky (eVýpis) nebo poštou,
- kompletní přehled o dění na účtu prostřednictvím SMS zpráv,
- zdarma všechny příchozí platby na účet,
- zdarma zadávání trvalých platebních příkazů a ostatních pravidelných plateb (u přímého bankovníctví navíc zdarma i jejich změna a zrušení).

Při dosažení 27 let věku klienta nebo v případě, že klient nepředloží ve 20. a 24. roku věku potvrzení o studiu, je účet Genius Student automaticky převeden na výhodný účet Genius Active se zachováním čísla účtu. [21]

3.2.2 Produkty pro fyzické osoby

Pro fyzické osoby banka nabízí klientům 3 typy účtů – Konto Genius, Genius Active, Genius Active+ a Genius Gold.

3.2.2.1 Konto Genius

Nepotřebuje-li klient využívat svůj účet příliš často, necht' zvolí Konto Genius. Jeho základem je běžný účet, ke kterému si můžete vybrat z nabídky až dvě bankovní služby zdarma. Takto složené konto na míru klienta vyjde levněji, než kdyby si jednotlivé služby zřizoval samostatně.

Konto Genius nabízí:

- Vedení a využívání 2 debetních platebních karet (MasterCard, Maestro) a karty pro internetové nakupování - vybrat kartu,
- zdarma první dva výběry v měsíci ze sítě bankomatů GE Money Bank v ČR,
- zdarma kdykoliv zařadit novou službu či vypustit nevyužívanou službu, např. vedení platební karty, Flexikredit (kontokorent), služby přímého bankovníctví Internet Banka, Mobil Banka nebo Telefon Banka apod.,
- zdarma zadávat trvalé platební příkazy a SIPO (s přímým bankovníctvím navíc zdarma platební příkazy měnit a rušit),
- zasílání standardního měsíčního výpisu nebo elektronického eVýpisu zdarma,
- získávat informace o pohybech na běžném účtu na svůj mobilní telefon prostřednictvím služby sms servis,
- využívat službu Infolimit, díky které kdykoli zjistíte, kolik peněz vám půjčíme. [22]

3.2.2.2 Genius Active

Genius Active nabízí:

- Veškeré výběry ze sítě bankomatů GE Money Bank v ČR,
- služby přímého bankovníctví a jejich využívání – Internet Banka, Mobil Banka, Telefon Banka,
- veškeré příchozí a odchozí transakce realizované elektronicky,
- operace s trvalými příkazy, inkasy a SIPO,
- vedení a využívání 2 debetních platebních karet (Maestro, MasterCard) a karty pro internetové nakupování - vybrat kartu,
- zasílání měsíčního výpisu poštou nebo elektronického výpisu,
- službu Infolimit, se kterou klient vždy ví, kolik si může půjčit,
- vedení služby Flexikredit – kontokorent s možností přečerpat účet do mínusu,
- vedení a využívání Spořicího účtu,
- využívání služby SMS servis, včetně 50 zaslaných SMS měsíčně zdarma,
- 1 vklad hotovosti na pobočce měsíčně. [23]

3.2.2.3 Genius Active+

Tento účet nabízí stejné služby jako Genius Active, a to:

- Veškeré výběry ze sítě bankomatů GE Money Bank v ČR,
- služby přímého bankovníctví a jejich využívání – Internet Banka, Mobil Banka, Telefon Banka,
- veškeré příchozí a odchozí transakce realizované elektronicky,
- operace s trvalými příkazy, inkasy a SIPO,
- vedení a využívání 2 debetních platebních karet (Maestro, MasterCard) a karty pro internetové nakupování - vybrat kartu,
- zasílání měsíčního výpisu poštou nebo elektronického výpisu,
- službu Infolimit, se kterou klient vždy ví, kolik si může půjčit,
- vedení služby Flexikredit – kontokorent s možností přečerpat účet do mínusu,

- vedení a využívání Spořicího účtu,
- využívání služby SMS servis, včetně 50 zaslaných SMS měsíčně zdarma,
- 1 vklad hotovosti na pobočce měsíčně.

K účtu Genius Active+ získáte zdarma stejné služby jako u účtu Genius Active a navíc:

- Zdarma 1 výběr hotovosti na obchodním místě měsíčně,
- 1 zúčtování jednorázového příkazu k úhradě na obchodním místě měsíčně.

Při průměrném měsíčním zůstatku ve výši 500 000 Kč a více je vedení účtu Genius Active+ v příslušném měsíci zdarma! [23]

3.2.2.4 Genius Gold

Konto Genius Gold je určeno nejnáročnějším klientům, kteří ocení množství výhod, jako jsou:

- Výhodné úročení konta úrokovou sazbou 2,5 % p. a.,
- odměnu za platby kartou (na konci kalendářního měsíce získá klient odměnu 0,5 % z každé bezhotovostní transakce provedené Vašimi kartami k účtu),
- možnost neustálého přehledu o pohybech na kontu (SMS servis a/nebo přímé bankovníctví),
- pokud veškeré klientovy vklady u GEMB (tj. včetně Spořicího účtu, Termínovaného vkladu a dalších v CZK i v cizích měnách) dosáhnou průměrného měsíčního zůstatku 1 000 000 Kč a více, nebude klientovi účtován poplatek za vedení konta Genius Gold. V příslušném měsíci je tedy vedení konta zdarma. V případě nižšího průměrného měsíčního zůstatku je cena vedení konta 499 Kč měsíčně,

K účtu dále získáte zdarma:

- Jednu zlatou platební kartu MasterCard Gold,
- jednu platební kartu Maestro nebo MasterCard,

- kartu určenou pro nákupy na internetu,
- všechny příchozí platby,
- všechny odchozí transakce zadané elektronicky,
- 1 vklad hotovosti měsíčně na obchodním místě,
- všechny výběry z bankomatů GE Money Bank,
- služby přímého bankovníctví – Internet Banka, Mobil Banka, Telefon Banka,
- 50 SMS zdarma v rámci SMS servisu,
- měsíční výpisy předávané poštou nebo elektronický e-Výpis,
- založení a vedení Flexikreditu – kontokorentního úvěru umožňujícího čerpat účet do mínusu. [24]

4. NÁVRH NA ZLEPŠENÍ PRODUKTOVÉHO PORTFOLIA POŠTOVNÍ SPOŘITELNY

4.1 Srovnání dětských účtů

Bývá obtížné správně porovnat produkty jednotlivých konkurenčních bank. Rozhodla jsem se tedy srovnávat podobné, ne-li stejné produkty v rámci konkurence, kterou je v této práci ČSOB, a. s. a GE Money Bank.

Nejdříve bych se zaměřila na srovnání postžirového účtu MINI Poštovní spořitelny, Dětského konta Slůně ČSOB, a.s. a účtu Dětský genius GE Money Bank.

Co se týče postžirového účtu MINI stojí si v rámci konkurence na velmi dobrém místě. Úroková sazba je velmi zajímavá.. Lepší pozici má Dětské konto Slůně, které nabízí do vyšší hranici a po překročení této hranice i vyšší úroky. Nejhuře by se dalo říci je na tom Dětský Genius, který sice nejdříve nabízí výhodnou úrokovou sazbu, ale poté se snižuje až na minimum, což klienty vůbec netěší. Pro přehlednost jsem úrokové sazby srovnala viz tabulka č. 2.

	horní hranice výhodné úrokové sazby	„výhodná“ úroková sazba	úroková sazba po překročení horní hranice
Poštovní spořitelna (Postžiro MINI)	35 000 Kč	2 %	1,1 %
ČSOB (Dětské konto Slůně)	25 000 Kč	2,5 %	1,5 %
GE Money Bank (Dětský Genius)	30 000 Kč	2,5 %	0,1 %

Zdroj: internetové stránky bank

Tabulka 2: Srovnání úrokových sazeb

Další, dnes hojně využívanou službou, která bývá součástí manipulace s účtem, je elektronické bankovníctví. Je pravdou, že děti v současnosti umí mnohdy lépe zacházet z počítačem než dospělí, ovšem je potřeba u manipulace s účtem přítomnost a dohled zákonného zástupce. Z tohoto důvodu je také elektronické bankovníctví u dětských kont

pouze pasivní, i přesto, že je to běžný účet, je dětský účet chápán jako spoření pro potomka. Poštovní spořitelna ke svému postžirovému účtu MINI nabízí pasivní formu elektronického bankovníctví, což znamená, že klient, respektive zákonný zástupce může z pohodlí domu nahlížet na účet, ale nemůže provádět žádné transakce či převody. Stejnou formu elektronického bankovníctví nabízí i ČSOB ke svému Dětskému kontu Slůně. Hůře je na tom GE Money Bank, která ke svému kontu Dětský Genius elektronické bankovníctví v žádné formě nenabízí.

V čem je tedy Postžiro MINI napřed před ostatními? U ČSOB klient po založení obdrží plyšového slona, u GE Money získá po založení plyšovou postavičku Barta Simsona, ovšem u Poštovní spořitelny získá klient nejen výhodnou slevovou kartu ISIC-Scholar, ale jako bonus získá navíc i členství v klubu Čtyřlístek, a dalo by se říci, že díky tomu se mu otevírá brána do světa zámků, muzeí, divadel, galerií, jednoduše do kulturního světa. Tento bonus se mi zdá „užitečnější“ než plyšová hračka, která se dá koupit v každém obchodě.

4.2 Srovnání studentských kont

Postžirový účet Junior nezaostává za nabídkou studentských kont ostatních bank, ale patří mezi ně. Jako jediná banka nabízí i u studentského účtu zvýhodněnou úrokovou sazbu 1,1 %.

Elektronické bankovníctví nabízí již všechny srovnávané banky na stejné úrovni. Ovládání účtu přes operátora, telefon a internet, což nyní u klientů vede, nabízejí všechny banky, s ohledem na zabezpečení přístupu díky přihlašovacím údajům.

K těmto účtům banky nabízejí i povolené přečerpání, tedy možnost jít do mínusu, jak klienti tuto službu s oblibou nazývají. Poštovní spořitelna místo povoleného přečerpání nabízí Kreditku Elektron, tedy možnost mít ještě jednu kartu, tentokrát s úvěrovým limitem. Pro přehlednost jsem úrokové sazby a limity pro povolené přečerpání a Kreditku Elektron uvedla v tabulce č. 3.

	stanovené limity u povoleného přecherpání	úroková sazba
ČSOB (Studentské konto Plus)	5 000 - 20 000 Kč	17,9 %
GE Money Bank (Genius Student)	2 000 - 10 000 Kč	16,7 %
	stanovené limity u Kreditky Elektron	úroková sazba
Poštovní spořitelna (Postžiro Junior)	5 000 - 50 000 Kč	19,2 % + možnost bezúročného období až 45 dnů

zdroj: internetové stránky bank

Tabulka 3 : Srovnání úvěrových produktů nabízených ke studentským účtům

Možnost mít další platební kartu, když klient pojedje do zahraničí je určitě výhodou, ovšem Poštovní spořitelna by jistě zaujala více, kdyby ke službě Kreditka nabízela embosovanou platební kartu, která je přece jen v zahraničí více akceptována než obyčejná elektronická platební karta. Myslím si, že klienta by také zaujala nabídka povoleného přecherpání, jež se opravdu hojně využívá, je to rezerva v případě nedostatku financí na účtu. Tyto produkty se nabízejí klientům od 18 let, v některých případech je potřeba i doložit potvrzení o příjmu, neboť banky nyní hodně zvažují, koho zaúvěrují.

Novinkou na trhu bankovních služeb je služba, kterou nabízí GE Money bank ke studentskému účtu Genius Student. Je to odměna za platbu u obchodníka a přes internet, a to ve výši 0,5 % z částky platby. Klient tedy dostane bonus, poděkování od banky, že využívá platby kartou. V dnešní době finanční krize je to určitě potěšující.

Oproti tomu nabízí i Poštovní spořitelna své bonusy, jako je sleva na tankování pohonných hmot a, obdobně jako u Postžira MINI, karta ISIC nebo EURO<26. Každá ušetřená koruna potěší, ať už u benzínových pump, v divadle, v muzeu nebo v kině, proto je pro Poštovní spořitelnu tato nabídka krok správným směrem.

Jedinou nevýhodou Poštovní spořitelny je, že v případě, kdy klient ještě nepřesáhl horní věkovou hranici pro využívání Postžira Junior a chtěl by z nějakého důvodu přidat k účtu další disponující osobu, musí přejít na jiný typ konta, a tudíž přichází o zvýhodněný účet. U konkurenčních bank tomu tak není, klient si může přidat libovolný počet disponentů a nemusí měnit typ účtu.

4.3 Srovnání běžných účtů

Mít běžný účet je dnes snad už rutinou. Díky tomu, že rodiče svým dětem spoří již od narození, je běžné, že každý druhý člověk má účet. Poštovní spořitelna nabízí hned 5 variant běžných účtů, z toho na České poště s.p. lze založit 4 z nich. V tomto konkurence trochu „pokulhává“, ČSOB nabízí pouze 3 typy účtu, GE Money je na tom o trochu lépe, neboť nabízí 4 varianty účtu.

Každý z těchto účtů má možnost mít elektronické bankovníctví ve všech formách – přes telefon, operátora či internet. K běžnému účtu je tato služba brána jako určitý standard. Díky tomu banky vymýšlejí různé typy účtů, které buď zčásti nebo plně využívají tuto službu.

Poštovní spořitelna nabízí jako „neobyčejnější účet“ Postžiro Klasik. Je to standardní účet, který nabízí nejčastěji využívané služby pro každodenní používání. Může jej používat jak muž, žena, tak i rodina. Já se na něj zaměřím jako na konto, jenž může využívat jedna osoba, abych jej mohla porovnat s konkurencí. Jako konkurenty jsem zvolila ČSOB Konto a Konto Genius. Jak již je patrné z popisu produktu (viz kapitola 3), jsou si tyto účty podobné, všechny nabízejí účet pro klasické používání, možnost ovládání elektronického bankovníctví, platební karty, a také určitý bonus. V porovnání s konkurencí nabízejí banky k těmto účtům elektronické platební karty, ovšem GE Money nabízí zdarma i embosovanou, stačí se jen rozhodnout. Samozřejmě, že v případě potřeby klient může k účtu vlastnit i embosovanou, ovšem již za poplatek. Pro lepší přehlednost jsem nejzákladnější nabídku služeb k účtům vložila do tabulky č. 4.

	Poštovní spořitelna (Postžiro Klasik)	ČSOB (ČSOB Konto)	GE Money (Konto Genius)
platební karta	Maxkarta – elektronická platební karta (za poplatek lze embosovaná karta)	Visa Elektron (za poplatek lze embosovaná karta)	Maestro/MasterCard – klient si může zvolit, zda bude mít elektronickou nebo embosovanou kartu
elektronické bankovníctví	ANO	ANO	ANO
úvěrový produkt	klient si může zvolit, zda chce povolené přečerpání nebo kreditní kartu	klientovi standardně zřizováno povolené přečerpání, ovšem může si zřídit i kreditní kارتu	není součástí nabídky, klient se může rozhodnout, zda povolené přečerpání nebo kreditní kartu
spořicí produkt	spořicí účet nebo termínovaný vklad	není součástí účtu, ale může si jej klient zřídit	spořicí účet
bonus	slevová karta ITIC, sleva pohonných hmot	-	-

zdroj: reklamní materiály bank

Tabulka 4 Srovnání základních běžných účtů

Co se týče úvěrových produktů Poštovní spořitelna nabízí k Postžiru Klasik možnost zvolit si, zda je pro klienta vhodnější povolené přečerpání nebo kreditní karta. Nechává klienta samostatně se rozhodnout, co mu více vyhovuje, zda mít na účtu finanční rezervu v případě potřeby nebo možnost mít ještě jednu kartu pro případ, že platební karta k účtu by nefungovala. Oproti tomu např. ČSOB nabízí standardně k účtu ČSOB Konto povolené přečerpání ve výši 10 00 Kč, neboť ho v rámci účtu nabízí zdarma, ovšem projeví-li klient zájem o kreditní kartu, může si vzít ji se stejným limitem. GE Money ke svému účtu jako součást ani jeden úvěrový produkt nenabízí, až na základě potřeby či projevení zájmu klienta mu banka povolené přečerpání nebo kreditní kartu zřídí.

Dalo by se říci, že ke kreditní kartě GE Money klient někdy přijde úplnou náhodou, jelikož součástí skupiny General Electric je také Multiservis. Mnoho lidí tuto společnost jistě zná z různých obchodní domů, prodejen elektroniky či nábytku. Díky tomu, že kreditní karta není podmíněna běžným účtem u stejného peněžního ústavu, může klient mít účet u jedné banky a kreditní kartu u druhé.

V bonusech pro klienty vede s přehledem Postžiro Klasik. Poštovní spořitelna nabízí nejen slevovou kartu ITIC pro učitele, ale pro každého klienta nabízí slevu při tankování pohonných hmot u některých čerpacích stanic. Osobně si myslím, že tento bonus jistě potěší každého motoristu.

Další typ účtu Poštovní spořitelny je Postžiro Plus. Tento účet budu srovnávat s dalšími účty konkurence, a to s účtem ČSOB Aktivní konto peněžního ústavu ČSOB a účtem Genius Active GE Money bank.

Ve všech materiálech jsou tyto produkty klientům představovány jako účty pro náročné klienty. Dalo by se polemizovat nad tím, kdo je to vlastně náročný klient. Je to klient, který má vysoké požadavky na funkčnost svého běžného účtu. Je velmi obtížné takového klienta obsluhovat k jeho plné spokojenosti. Řekla bych, že takového klienta zajímají různé novinky ze světa informačních technologií. Ovšem ne vždy tomu tak musí být.

Účet pro náročného klienta by měl obsahovat větší výhody a samozřejmě i větší využití než „základní“ konto. Všechny 3 typy účtů nabízejí již embosovanou platební kartu, která má praktičtější využití jak v platbách po internetu, tak i v zahraničí je více akceptována než elektronická platební karta. U platebních karet přišla před 2 lety ČSOB k novince, která zaujala spoustu klientů. Touto novinkou byla služba „image karta“ – tedy možnost vybrat si vlastní design platební karty. Tuto službu převzaly i jiné peněžní ústavy. Dalším boomem současnosti je i pojištění platební karty, které nabízejí banky. Toto pojištění zahrnuje „jistotu“, že v případě ztráty či odcizení karty, klient může okamžitě kartu zablokovat a tím se ujistí, že platební kartu nebude moci nikdo použít neoprávněně.

Dalším standardem běžného účtu je využívání elektronického bankovníctví. Poštovní spořitelna nabízí výhodnější poplatky při transakcích a jako jeden z bonusů nabízí klientovi i možnost zvolit si 2 účty v jakémkoli peněžním ústavu, kam zasílá peníze, a platby na tyto účty bude mít zdarma. ČSOB v rámci Aktivního konta nabízí určitý počet transakcí v rámci elektronického bankovníctví zdarma. Tuto službu nabízí i Genius Active GE Money.

Oproti účtům, které jsem srovnávala výše, nabízejí tyto účty již automaticky úvěrové produkty. Poštovní spořitelna pro Postžiro Plus zvolila variantu povoleného přečerpaní, ČSOB k Aktivnímu kontu nabízí kreditní kartu a GE Money v rámci účtu Genius Active

nabízí rovněž jako Poštovní spořitelna povolené přečerpání. Pro přehlednost úvěrových produktů jsem informace vložila do tabulky č. 5. Limity jsou uvedeny pouze při založení účtu, u Poštovní spořitelny se v průběhu smluvního vztahu mohou zvednout až na limit 100 000 Kč, u ČSOB kreditní karty až na limit 250 000 Kč.

	úvěrový produkt	úvěrový limit	úroková sazba
Poštovní spořitelna (Postžiro Plus)	Povolené přečerpání	2 000 - 20 000 Kč	16,9 %
ČSOB (Aktivní konto)	Kreditní karta	15 000 Kč	19,2 % + bezúročné období až 45 dnů
GE Money (Genius Active)	Povolené přečerpání	5 000 - 100 000 Kč	17,9 % / 19,9 % v případě nedokládání příjmů

Zdroj: internetové stránky bank

Tabulka 5 Srovnání úvěrových produktů u kont pro „náročné“ klienty

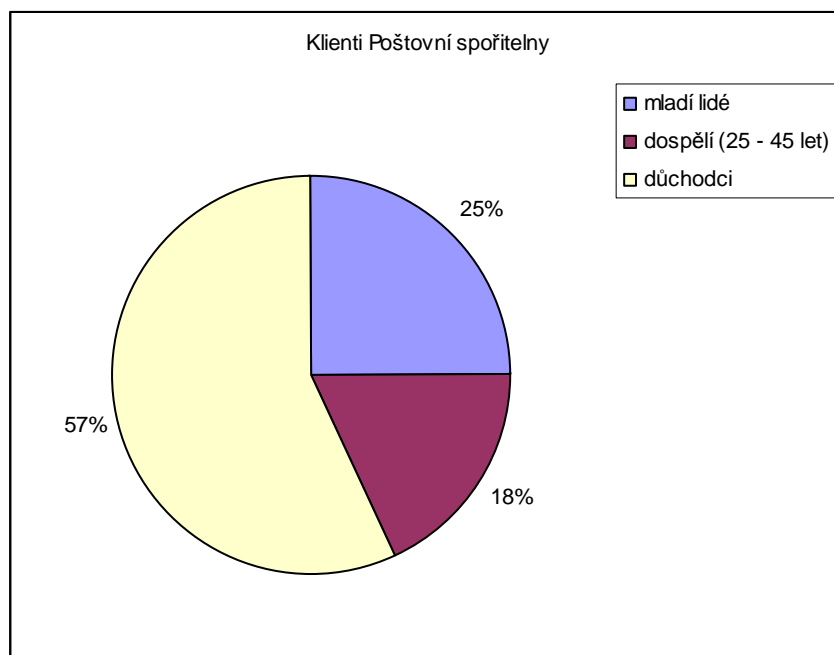
U kont pro náročné bývají nejzajímavější bonusy. Ať spousta lidí si to nechce připustit, je pravdou, že klient si vybírá banku podle toho, co jí nabízí navíc. V tomto ohledu dopadla nejhůře ČSOB, neboť ke svému účtu navíc nabízí „pouze“ pojištění platební karty zdarma a spořicí účet. O trochu lépe je na tom GE Money, neboť tak klienta zaujme spořicím účtem, ale hlavně bonusem „odměny za platbu platební kartou“. Stejně jako u studentského konta, tak i u účtu Genius Active nabízí odměnu 0,5 % z plateb kartou, nebo si může snížit svou měsíční splátku hypotéku o 0,5 % na úrokové sazbě. Je tedy na něm, co si zvolí.

Přesto, že Poštovní spořitelna nabízí „pouze“ výhodnější poplatky u elektronického bankovníctví, namísto transakcí zdarma, jak je to u konkurence, na trhu si stojí velmi dobře v porovnání nabídky bonusů. Řekla bych, že snad nejlépe. Nejenže nabízí možnost 2 bezplatně zasílaných plateb do jiných peněžních ústavů, ale nabízí i řadu výhod, jež jsou součástí i ostatních kont Poštovní spořitelny – slevová karta ITIC pro učitele, sleva při čerpání pohonných hmot, možnost zřídit si spořicí účet nebo termínovaný vklad. Posledním bonusem, jež nabízí Poštovní spořitelna, je možnost zřídit si zdarma eurokonto.

Nyní bych již skončila s porovnáním produktů s konkurencí, neboť produkty, které nabízí Poštovní spořitelna, již „nelze“ srovnat. Poslední produktem, který ČSOB a GE Money

bank nabízí je účet pro zámožné klienty. Jelikož se Poštovní spořitelna snaží nabízet produkty dostupné pro kterékoliv klienty, zbývající účty, jenž nabízí je Postžiro Handicap a Senior.

Podle mého výzkumu, ve kterém jsem se ptala 120 lidí, většina dotázaných odpověděla, že klienty Poštovní spořitelny jsou převážně klienti. Vyplývá to i z obrázku č. 1.



zdroj: osobní výzkum

Obrázek 2 Věkové zastoupení klientů v Poštovní spořitelně

Na základě tohoto zjištění si myslím, že Poštovní spořitelna opravdu udělala krok správným směrem s nabídkou postžirového účtu Senior. Tento účet je zajímavý díky svému zvýhodnění pro klienty starší 55 let, kterým je na postžirový účet zasílán důchod. Účet dále nabízí zvýhodněné transakce, povolené přečerpání a jako bonus možnost založení si spořicí účet nebo termínovaný vklad. Opět správná volba, neboť každý se v dnešní době snaží ušetřit nějakou tu korunu. Tolik zvýhodnění pro jeden účet je opravdu potěšením.

Jako poslední postžirový účet, kterých bych chtěla zhodnotit je Postžiro Handicap. Tento účet jistě potěší klienty, kteří jsou drželi zvýhodněných průkazů. Nabízí zvýhodněné elektronické transakce a poplatky, neboť se předpokládá, že tito klienty raději využívají služeb elektronického bankovníctví. I k tomuto typu účtu Poštovní spořitelna

navrhla možnost založení si zdarma spořicí účet či termínovaný vklad a možnost povoleného přečerpaní..

Po celkové analýze produktů musím říci, že Poštovní spořitelna, co se týká nabídky svých účtů si stojí velice dobře, ne-li výborně. Nenajde se banka, která by měla větší zastoupení poboček. Díky rozsáhlé síti poboček České pošty s.p. je Poštovní spořitelna dostupná i na vesnicích, což je obrovskou výhodou oproti konkurenčním peněžním ústavům.

Má širokou nabídku bankovních produktů. Já jsem se ve své práci zaměřila pouze na postžirové účty, ale Poštovní spořitelna nabízí i produkty zaměřené na investování, financování, živnostníky či podnikatele. Celá škála této „červené“ banky je založena na dostupnosti v místě i čase. Každý klient si najde produkt, který mu bude šitý na míru.

Mne osobně, jelikož pracuje v bankovním sektoru, se velice líbí nabídka běžných účtů. Nabízejí spoustu vlastností, které od účtu vyžadují – od platební karty, přes velkou síť bankomatů, po elektronické bankovníctví. Milým překvapením pro mne je využívání různých bonusů, které Poštovní spořitelna ke svým účtům nabízí. Jelikož jezdím často automobilem, je při dnešní situaci zdražování pohonných hmot potěšením sleva při platbě pohonných hmot. Uznejte sami, koho nepotěší na každém litru benzínu ušetřit 0,40 Kč? Pro mne osobně je to dobrá zpráva, neboť pravidelně dojíždím za rodinou 400 km daleko. Ušetřená částka se tak projeví velmi brzy.

Každé malé dítě si jistě v mládí hrálo na princeznu či prince. Bonus k účtu v podobě slevové karty ISIC-Scholar či ISIC, jistě potěší nejednoho milovníka kultury či historie. Myslím, že tato volba byla od Poštovní spořitelna trefa do černého. Tento bonus dosud nenabízí žádná konkurenční banka. Díky tomu je Poštovní spořitelna na trhu jednička. Opravdu jedinou nevýhodou, kterou jsem při porovnávání produktů objevila, byla u studentského konta, a to nemožnost mít dalšího disponenta. Díky tomu „ztrácí“ Poštovní spořitelna výhodné postavení na trhu, neboť v dnešní době se každý klient snaží ušetřit. Ve chvíli, kdy mu jiný peněžní ústav nabídne bezplatné konto do 26 let bez nutnosti změny konta v případě přidání disponenta, se většina rozhodne následovat konkurenci, byť byl se svou současnou bankou vždy spokojen. Jen málo klientů zůstává věrných své „mateřské“ bance.

Věřím tomu, že pokud si Poštovní spořitelna uchová svou dostupnost, bude vysoce konkurence schopná. Na závěr bych ještě zmínila pár zajímavostí, které jsem se při svém výzkumu dozvěděla. Přestože má Poštovní spořitelna velmi vysokou zastupitelnost, mnoho klientů by uvítalo větší počet bankomatů. Z vlastní zkušenosti vím, že tato otázka bývá problematická, neboť existuje interní směrnice, ve které je uvedeno, jaký je optimální počet a místní rozmístění bankomatů. Přesto by se síť bankomatů přece jen mohla rozšířit, např. přidat do obchodních center i bankomaty Poštovní spořitelny. Dalším názorem bylo, že i přes obrovskou dostupnost díky České poště, s.p. by bylo vhodné přidat nebo rozšířit pobočky o více míst Poštovní spořitelny. Bylo by výhodné, kdyby na některých poštách bylo více pracovníků, zaškolených v produktech Poštovní spořitelny. Zmenšila by se tím čekací doba i fronty, protože spousta lidí jako hodnotící stanovisko klade právě čekací dobu a fronty.

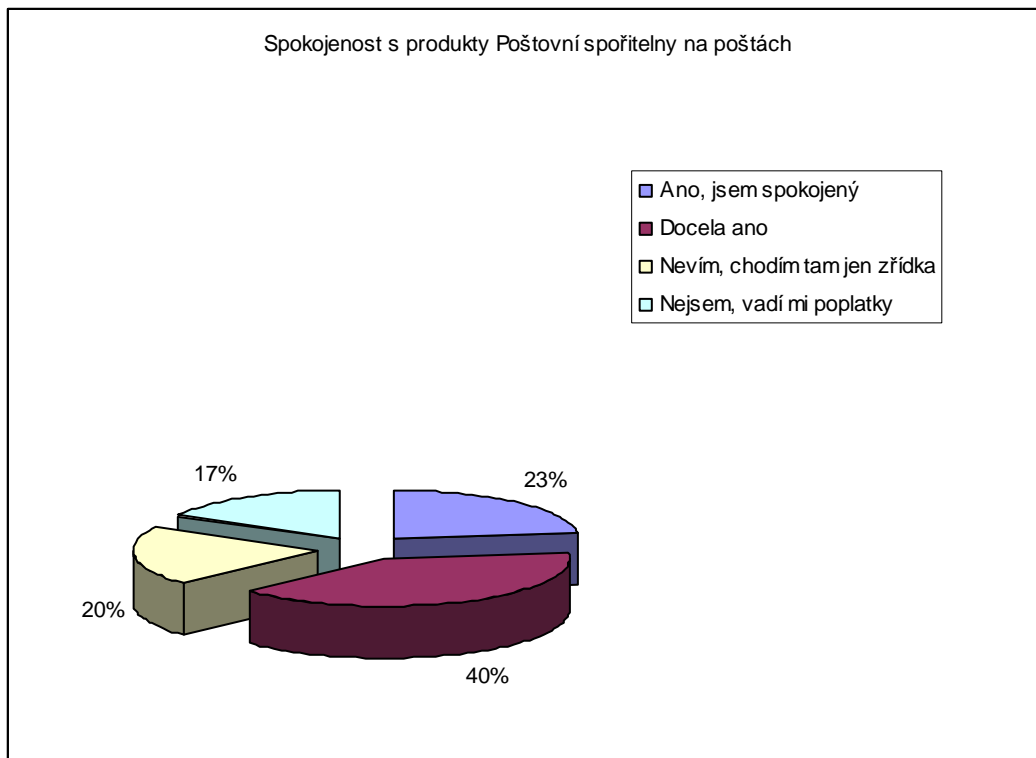
Dalším zajímavým názorem byla možnost vyzvednout z bankomatu částku v jakékoliv výši. Většina konkurenčních bank nabízí pouze týdenní limit pro výběry a platby u obchodníků. U Poštovní spořitelny si tento limit klient může navýšit pouze podle průměrného zůstatku za poslední 3 měsíce. U Postžira MINI a Junior je tento limit ještě více omezen. S tímto nápadem souhlasím, neboť by to bylo obrovským ulehčením jak klientům, kteří by neustále nemuseli počítat při platbě kartou, zda se vejdou do limitu, tak i České poště, které by se zmenšily fronty na přepážkách, neboť klient má možnost na poště vyzvednout si jakýkoliv obnos. Navíc pošta nemusí být vždy po ruce.

Setkala jsem se i s odpovědí typu: „Žádnou spořitelnu pošty neznám. Pošta nabízí jen dopisy nebo balíky a ty já nevyužívám. Jedinou spořitelnu, kterou znám je Česká spořitelna.“ Nad touto odpovědí jsem se musela zamyslet. Musím říci, že mě překvapila, neboť jsem byla toho názoru, že reklama na produkty Poštovní spořitelny i Poštovní spořitelnu jako takovou je masivní. Pravdou zůstává, že ne všichni lidé sledují reklamy. Někteří zastávají názor, že Česká pošta, s. p. určitým způsobem pomáhá v kampani České spořitelně, neboť ne všechny zaujme reklama s gólmanem Petrem Čechem, a proto Česká spořitelna zkouší oslovit i animovanými postavkami. Upřímně řečeno, Poštovní spořitelna někdy doplácí na image České pošty, kterou si vytvořila Česká pošta díky své „nespolehlivosti“. Když se řekne Poštovní spořitelna, mnoha lidem se vybaví „průšvihy“ České pošty a dále se již buď na toto téma nebaví, nebo zastávají názor, že to asi nebude nic moc, když je pošta proslavená jen negativně. Stále se tedy potvrzuje pravidlo, že spokojený klient se o své zkušenosti podělí se 3 lidmi, oproti tomu nespokojený klient se podělí o své negativní zkušenosti až s 12 lidmi.

V tomto ohledu musím říci, že Česká pošta, s. p. v pohledu na Poštovní spořitelnu škodí, byť nechtěně. Otázkou však zůstává, zda o tom Poštovní spořitelna ví. Chtělo by informovat veřejnost, že Poštovní spořitelnu opravdu nevlastní Česká pošta, s. p., jak je někdy mylně myšleno, ale že je dceřinou společností ČSOB, a. s., která přece jen má lepší image než Česká pošta, s. p.

Na otázku „V čem myslíte, že Poštovní spořitelna pokulhává za ostatními?“ jsem dostala stručnou, ale velice jasnou odpověď: „Rychlost.“ Skutečně tomu tak je. Klienti Poštovní spořitelny sice mají obrovskou výhodu oproti ostatním bankám – a to v tom, že mohou platit poštovní poukázky převodem z účtu na poště, ovšem je pravda, že tato cesta je poněkud delší, než kdyby klienti provedli jednorázový příkaz. Je to z toho důvodu, že v každodenním cyklu pošty fungují všechny produkty tak, že se někam posílají. Tudíž než příkaz dojde na zpracování chvíli to trvá. Výhodou by jistě bylo, kdyby na poštách fungoval ještě jeden systém, tentokrát bankovní, kde by bylo možné tyto příkazy zpracovat. Nemusel by samozřejmě tento systém být na všech přepážkách, neboť i tak už je zatížení počítačové sítě vysoké, stačilo by zajištění tohoto systému alespoň na přepážkách, případně kancelářích Poštovní spořitelny na poštách.

Na závěr bych ráda uvedla kolik lidí je spokojeno s produkty Poštovní spořitelny na poštách. Na obrázku č. 2 můžete vidět, že pouze 23 % je plně spokojeno s nabídkou produktů. Spousta lidí hodnotí Poštovní spořitelnu podle image České pošty, s. p. a chování zaměstnanců na poštách, díky tomu až 40 % dotazovaných nemůže hodnotit produkty, neboť na poštu raději nechodí. Oproti tomu jen 17 % dotazovaných není spokojeno s poplatky. Věřím, že ve chvíli, kdy se Poštovní spořitelna dostane do podvědomí jako prosperující banka, a ne jako součást České pošty, s. p., začnou se o ni lidé více zajímat. Přece jen nabídka služeb Poštovní spořitelny je bohatá a klienty osloví nabídkou produktů šitou namíru.



zdroj: vlastní zjištění

Obrázek 3 Spokojenost s produkty Poštovní spořitelny na poštách

ZÁVĚR

V první části své bakalářské práce jsem se snažila přiblížit Poštovní spořitelnu jako banku, přiblížit její strategie, charakteristiku jako banky, historii vzniku, dovedla jsem ji po současnost, také jsem popsala skupinu ČSOB, a také skupinu KBC, do které Poštovní spořitelna spadá. Pokračovala jsem charakterizováním jejích produktů, obzvláště jsem se zaměřila na produkty, které nabízí na poštách. Jednotlivé produkty jsem rozdělila podle věkového zaměření klientů, vyzdvihla jsem i určité bonusy, které Poštovní spořitelna ke svým postžirovým účtům nabízí.

V další části jsem se snažila přiblížit produkty konkurenčních bank. Popisovala jsem jednotlivé produkty konkurenčních bank a stejně jako u produktů Poštovní spořitelny jsem tyto produkty rozdělila podle věkové skupiny jednotlivých klientů.

Jako cíl své práce jsem si stanovila srovnat produkty Poštovní spořitelny s jednotlivými konkurenčními bankami a navrhnout řešení na zlepšení produktového portfolia Poštovní spořitelny.

Musím přiznat, že je velmi obtížné srovnat produkty jednotlivých bankovních ústavů. Každá banka se zaměřuje na určitou oblast klientů, byť tuto strategii nikdy nepotvrdí. Z pohledů laika je zřejmé, že Poštovní spořitelna se díky svému postavení na trhu a dostupnosti České pošty, s. p. zaměřuje na klienty všech věkových kategorií. Své produkty nabízí dětem, mládeži, dospělým, důchodcům, zajímavou kategorií klientů, jenž se Poštovní spořitelna snaží oslovit jsou zdravotně postižení. Oproti jiným bankám se Poštovní spořitelna snaží opravdu ušít bankovní účet klientovi namíru a díky zajímavým výhodám klient mnohdy ušetří tam, kde by to nečekal. Obrovskou výhodou Poštovní spořitelny je její snaha být dostupná pro každého jak místně, tak i finančně. Není tajemství, že se Poštovní spořitelna snaží být levná, ale i přesto kvalitní a konkurence schopná.

Vím, že tato bakalářská práce je velmi teoretická a navržená řešení mohou vypadat velmi kostrbatě. Ovšem pravdou zůstává, že je obtížné vymýšlet nové strategie a změny, jak pro samotného člověka, tak pro obrovskou firmu, kterou Poštovní spořitelna bezesporu je. Není nutné pro ni vymýšlet výrazné a zásadní změny, neboť má dobré místo na trhu bankovních produktů. Proto jsem ve své bakalářské práci navrhla změny jen některých oblastí, neboť i malé změny postačí k velkým věcem.

Vždy záleží čistě na bance – v tomto případě na Poštovní spořitelně, jak bude flexibilní a ochotná naslouchat požadavkům svých klientů. Jen tak může být uznávanou bankou, o níž se bude říkat, že je to banka, která naslouchá svým klientům a je schopná přijímat názory jiných. A klient, který zjistí, že se o něj jeho banka zajímá, bude nejen spokojený, ale bude akceptovat i některé změny, jež mu jeho banka připraví. Nebude přelétavým klientem, který hledá uspokojení svých potřeb kdekoliv je to možné, ale bude spokojený a hlavně stálý klient, který nejen svou banku neopustí, ale i doporučí ostatním. Vždyť co je lepší než reklama spokojeného klienta? Přece reklama několika spokojených klientů a jejich rodinných příslušníků..

POUŽITÁ LITERATURA

- [1] *Internetové stránky Poštovní spořitelny.* [online].[cit. 2009-02-25]. Dostupné z: <<http://www.postovnisporitelna.cz/O-postovni-sporitelne/O-nas/Predstaveni-PS/Stranky/default.aspx>>
- [2] *Internetové stránky Poštovní spořitelny.* [online].[cit. 2009-02-25]. Dostupné z: <<http://www.postovnisporitelna.cz/O-postovni-sporitelne/Servis-pro-media/Tiskove-zpravy/Stranky/TZ090512b.aspx>>
- [3] *Internetové stránky ČSOB.* [online].[cit. 2009-03-17]. Dostupné z: <www.csob.cz/bankcz/cz/HP/hp-pujcky-a-uvery-firemni.htm>
- [4] *Internetové stránky Poštovní spořitelny.* [online].[cit. 2009-02-25]. Dostupné z: <<http://www.postovnisporitelna.cz/Mladi/Ucty-a-platby/Osobni-ucet-v-kc/Stranky/postziro-mini.aspx>>
- [5] *Internetové stránky Poštovní spořitelny.* [online].[cit. 2009-03-21]. Dostupné z: <<http://www.postovnisporitelna.cz/Mladi/Ucty-a-platby/Osobni-ucet-v-kc/Stranky/postziro-junior.aspx>>
- [6] *Internetové stránky Poštovní spořitelny.* [online].[cit. 2009-03-24]. Dostupné z: <<http://www.postovnisporitelna.cz/Obcane/ucty-a-platby/osobni-ucet-v-kc/Stranky/postziro-plus.aspx>>
- [7] *Internetové stránky Poštovní spořitelny.* [online].[cit. 2009-03-24]. Dostupné z: <<http://www.postovnisporitelna.cz/Obcane/ucty-a-platby/osobni-ucet-v-kc/Stranky/postziro-klasik.aspx>>
- [8] *Internetové stránky Poštovní spořitelny.* [online].[cit. 2009-03-24]. Dostupné z: <<http://www.postovnisporitelna.cz/Obcane/ucty-a-platby/osobni-ucet-v-kc/Stranky/postziro-senior.aspx>>
- [9] *Internetové stránky Poštovní spořitelny.* [online].[cit. 2009-03-27]. Dostupné z: <<http://www.postovnisporitelna.cz/Obcane/ucty-a-platby/osobni-ucet-v-kc/Stranky/postziro-handicap.aspx>>
- [10] *Internetové stránky ISIC.CZ.* [online].[cit. 2009-03-11]. Dostupné z: <<http://www.isic.cz/content/view/82/134/>>
- [11] *Internetové stránky ISIC.CZ.* [online].[cit. 2009-03-11]. Dostupné z: <<http://www.isic.cz/content/view/80/132/>>
- [12] *Internetové stránky ISIC.CZ.* [online].[cit. 2009-03-11]. Dostupné z: <<http://www.isic.cz/content/blogcategory/127/132/>>
- [13] *Internetové stránky Euruj.* [online].[cit. 2009-03-11]. Dostupné z: <<http://www.euruj.cz/?node=1355>>

- [14] *Internetové stránky Poštovní spořitelny*. [online].[cit. 2009-04-03]. Dostupné z: <<http://www.postovnisporitelna.cz/O-postovni-sporitelne/O-nas/Klub-Ctyrlistik/Stranky/default.aspx>>
- [15] *Internetové stránky ČSOB*. [online].[cit. 2009-04-03]. Dostupné z: <<http://www.csob.cz/cz/Lide/Ucty-a-platby/Stranky/CSOB-Detske-konto-Slune.aspx>>
- [16] *Internetové stránky ČSOB*. [online].[cit. 2009-04-03]. Dostupné z: <<http://www.csob.cz/cz/Lide/Ucty-a-platby/Stranky/CSOB-Studentske-konto-Plus.aspx>>
- [17] *Internetové stránky ČSOB*. [online].[cit. 2009-04-03]. Dostupné z: <<http://www.csob.cz/cz/Lide/Ucty-a-platby/Stranky/CSOB-konto.aspx>>
- [18] *Internetové stránky ČSOB*. [online].[cit. 2009-04-03]. Dostupné z: <<http://www.csob.cz/cz/Lide/Ucty-a-platby/Stranky/default.aspx>>
- [19] *Internetové stránky ČSOB*. [online].[cit. 2009-04-03]. Dostupné z: <<http://www.csob.cz/cz/Lide/Ucty-a-platby/Stranky/CSOB-Exkluzivni-konto.aspx>>
- [20] *Internetové stránky GE Money Bank*. [online].[cit. 2009-04-11]. Dostupné z: <<http://www.gemoney.cz/ge/cz/1/ucty/detsky-genius>>
- [21] *Internetové stránky GE Money Bank*. [online].[cit. 2009-04-11]. Dostupné z: <<http://www.gemoney.cz/ge/cz/1/ucty/genius-student>>
- [22] *Internetové stránky GE Money Bank*. [online].[cit. 2009-04-11]. Dostupné z: <<http://www.gemoney.cz/ge/cz/1/ucty/bezne-ucty/konto-genius>>
- [23] *Internetové stránky GE Money Bank*. [online].[cit. 2009-04-11]. Dostupné z: <<http://www.gemoney.cz/ge/cz/1/ucty/bezne-ucty/genius-active>>
- [24] *Internetové stránky GE Money Bank*. [online].[cit. 2009-04-11]. Dostupné z: <<http://www.gemoney.cz/ge/cz/1/ucty/bezne-ucty/genius-gold>>
- [25] Interní dokumenty Poštovní spořitelny, a. s.
- [26] Interní dokumenty ČSOB, a. s.

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Skupina KBC ve střední Evropě (stav majetkových účastí KBC ke dni 28.2.2007)	14
Tabulka 2: Srovnání úrokových sazeb.....	37
Tabulka 3 : Srovnání úvěrových produktů nabízených ke studentským účtům.....	39
Tabulka 4 Srovnání základních běžných účtů	41
Tabulka 5 Srovnání úvěrových produktů u kont pro „náročné“ klienty.....	43

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Karta ISIC-Scholar.....	22
Obrázek 2 Věkové zastoupení klientů v Poštovní spořitelně	44
Obrázek 3 Spokojenost s produkty Poštovní spořitelny na poštách.....	48

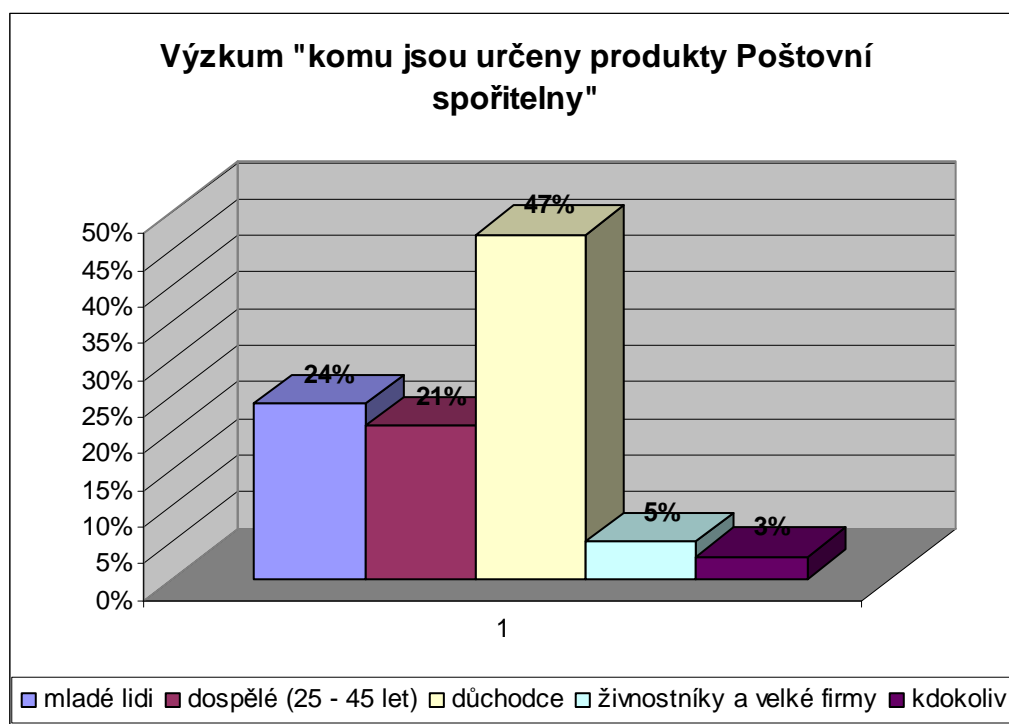
SEZNAM ZKRATEK

ČR	Česká republika
ČSOB, a.s.	Československá obchodní banka, a. s.
EU	Evropská unie
FO	fyzická osoba
GE	General Electric
KM	karta mládeže
PS	Poštovní spořitelna
SR	Slovenská republika
SIPO	soustředěné inkaso plateb obyvatelstva
TP	tělesně postižen
UNESCO	světová organizace světového kulturního a přírodního dědictví
ZTP	zdravotně/tělesně postižen
ZTP/P	zdravotně/tělesně postižen – průvodce

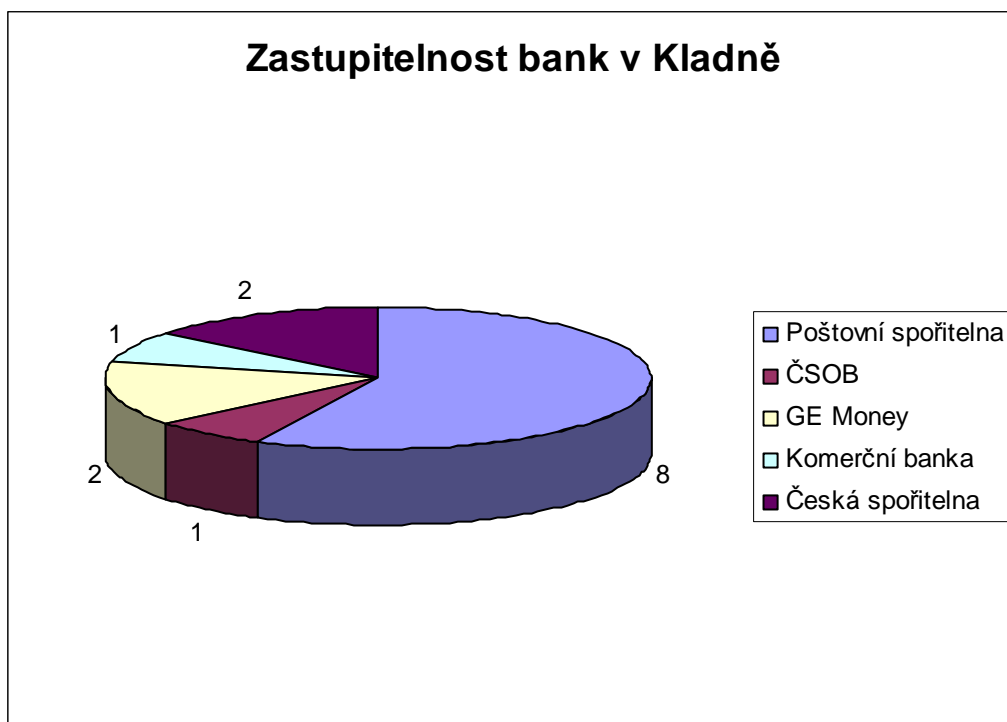
PŘÍLOHY

PŘÍLOHA č. I. – Obrázek „Komu jsou určeny produkty Poštovní spořitelny“

PŘÍLOHA č. II. – Obrázek zastupitelnosti bank v Kladně



zdroj: vlastní zjištění



zdroj: vlastní zjištění