



ZLATÝ
MĚŠEC
2010

Aktuální situace na českém finančním trhu

Analýza serveru Měsíc.cz vycházející z výsledků ankety
Zlatý Měsíc 2010 – Nejlepší finanční instituce

9. února 2010

Partneři

fincentrum®



top-pojisteni.cz
on your site

Mediální partner



Pořadatel

měsíc.cz

Úvod

Loňský ročník inovované ankety Zlatý Měsíc potvrdil, že jsme zvolili správný směr a anketa tak nemusela bojovat o své místo mezi záplavou jiných finančních soutěží a anket, které provázejí české spotřebitele. Naše orientace na hodnocení veřejnosti dává anketě unikátní nádech, který jinde nenajdete. Nerozhoduje odborná porota ani nominované produkty, porotou jsou samotní čtenáři – klienti finančních institucí. Ne teorie a výsledky průzkumů, ale čisté zkušenosti oceněné známkou, jakou si finanční instituce zaslouží. Kdo má nejlepší známku, vyhrává. Jednoduchá a účinná pravidla férově umožňují všem finančním institucím, aby mohly patřit mezi vítěze ankety.

V roce 2009 čtenáři a klienti finančních institucí mohli naslouchat mnoha anketám a soutěžím. Marketingoví manažeři budou časem muset na pobočkách finančních institucí připravit celou stěnu, která bude určena jen pro zarámovaná ocenění a diplomy ze všech těchto anket a soutěží, jimiž se výherci nebo dobře umístěné společnosti budou rády chlubit.

Na jedné straně je dobře, že existuje tolik možností, které mají za cíl ukázat na ty nejlepší finanční instituce nebo jejich produkty. Na straně druhé se však řadový klient může začít cítit dezorientován, protože neví, jaké anketě nebo soutěži má přikládat váhu, resp. která je důvěryhodnější. Při posuzování všech anket a soutěží včetně naší je proto nezbytné zachovat zdravý rozum a výsledky nebrat jako dogma, nýbrž jen jako vodítko při volbě té správné instituce. Vždyť i na první pohled malá společnost umístěná na chvostu anket a soutěží může mít drtivou většinu spokojených zákazníků; to jen matematicky sešněrovaná pravidla, která nehledí na reálný život, ji předem vyloučily z možnosti dobře se umístit. Bez pravidel to však nejde.

Anketa Zlatý Měsíc se opírá o sofistikovaný mechanismus jednotlivých kritérií. Chceme od čtenářů slyšet víc než jen sympatie k finanční instituci. Zlatý Měsíc je především anketou samotných čtenářů, kteří hlasují a hodnotí finanční instituce, proto výsledky ankety vnímáme jako jejich hlubší zkušenosti se službami a produkty finančních institucí. Redakce serveru Měsíc.cz tyto hlasy sečte a připraví výsledky. Svým čtenářům můžeme slíbit, že bez ohledu na výsledky jakýchkoli soutěží a anket bude server Měsíc.cz vždy jejich průvodcem finančním světem.

Zlatý Měsíc 2010

Jak jsme hodnotili

Cílem ankety bylo zvolit nejlepší finanční instituci z pohledu komplexního hodnocení dostupnosti a kvality služeb. V roli porotců byli samotní hlasující čtenáři finančního serveru Měšec.cz, kteří jsou klienty těchto institucí. Anketa probíhala v období od 9. listopadu 2009 do 9. ledna 2010.

Podle čeho jsme nominovali

Abychom zaručili spravedlivý postup při nominaci společností do jednotlivých kategorií, vybrali jsme pouze ty, které působí na českém trhu podle pravidel daných legislativou a splňují přísné podmínky České národní banky. V případě úvěrových a leasingových společností je dobrou zárukou členství v úvěrovém registru. Ve všech případech jsme nominovali pouze ty společnosti, které skutečně (reálně) působí na území České republiky a nabízejí své služby občanům nebo podnikatelům.

Přehled kategorií ročníku 2010

Banky a družstevní záložny. Podmínkou nominace byl platný bankovní kód přidělený Českou národní bankou a zaměření na běžné občany, malé podnikatele a živnostníky. Celkem jsme vybrali **28 bank či spořitelén** a **5 družstevních záložén** (v roce 2009 to bylo celkem 30 bank a družstevních záložén).

Pojišťovny. Vybrali jsme pojišťovny nabízející pojistné produkty pro občany, malé podnikatele a živnostníky. Podmínkou bylo skutečné působení na území České republiky, tj. vlastní pobočky, telefonická centra, síť poradců, partnerů apod. Celkem jsme nominovali **30 pojišťoven** (v roce 2009 to bylo 32 pojišťoven).

Úvěrové společnosti. Vybrali jsme společnosti poskytující výhradně úvěrové služby se zaměřením na běžné občany, malé podnikatele a živnostníky. Podmínkou nominace bylo členství ve sdružení SOLUS, nebo v bankovním či nebankovním úvěrovém registru společnosti CCB – Czech Credit Bureau. Celkem jsme nominovali **25 úvěrových společností** (v roce 2009 to bylo 35 úvěrových společností).

Penzijní fondy. Vybrali jsme všechny penzijní fondy působící v České republice podle platné legislativy. V nominacích bylo celkem **10 penzijních fondů** (oproti roku 2009 beze změn).

Obchodníci s cennými papíry. Vybrali jsme obchodníky s komoditami, cennými papíry a na finančních trzích, kteří mají platnou licenci od ČNB, působí na území České republiky a nejsou zaměřeni pouze na korporátní klienty. Celkem jsme nominovali **36 obchodníků** (v roce 2009 rovněž 36).

Jak jsme vážili

Anketa podrobně zjišťovala parametry spokojenosti s nabízenými službami. Hlasující čtenáři mohli oznámkovat vybranou společnost podle svých zkušeností s nabídkou a kvalitou širokého spektra služeb známkami 1-5 jako ve škole. Jednotlivá kritéria byla ohodnocena

váhovými procenty. Výsledek váženého průměru za všechna kritéria rozhodl o celkové známce dané finanční instituce. Podrobně to ukazuje následující rozbor parametrů:

Banky a družstevní záložny

Spokojenost se vyjadřuje známkováním 1–5

- Dostupnost pobočkové sítě (5 %)
- Kvalita produktů a služeb (30 %)
- Dostatek informací o produktech a službách (10 %)
- Ceny produktů a služeb (poplatky, úrokové sazby) (20 %)
- Kvalita přímého bankovníctví (internet, telefon) (15 %)
- Klientský servis (chování zaměstnanců, řešení problémů) (20 %)
- Slovní komentář k instituci

Pojišťovny

Spokojenost se vyjadřuje známkováním 1–5

- Dostupnost informací o produktech a službách (10 %)
- Rozsah pojistného krytí (10 %)
- Poměr ceny a rozsahu pojištění (25 %)
- Klientský servis (chování zaměstnanců a zprostředkovatelů) (10 %)
- Dostupnost a kvalita asistenčních služeb (25 %)
- Likvidace následků pojistné události (20 %)
- Slovní komentář k instituci

Úvěrové společnosti

Spokojenost se vyjadřuje známkováním 1–5

- Dostatek informací o produktech a službách (10 %)
- Jednoduchost sjednání úvěru (30 %)
- Cena úvěru (poplatky, úrokové sazby) (50 %)
- Klientský servis (chování zaměstnanců, řešení problémů) (10 %)
- Slovní komentář k instituci

Penzijní fondy

Spokojenost se vyjadřuje známkováním 1–5

- Dostatek informací o produktech a službách (10 %)
- Výnosy penzijního fondu (50 %)
- Rozsah doplňkových služeb (30 %)
- Klientský servis (chování zaměstnanců, řešení problémů) (10 %)
- Slovní komentář k instituci

Obchodníci s cennými papíry

Spokojenost se vyjadřuje známkováním 1–5

- Dostupnost informací o produktech a službách (10 %)
- Klientský servis (kvalita poradenství, řešení problémů) (40 %)
- Ceny služeb (30 %)
- Dostupnost analýz, doporučení a informací o dění na kapitálovém trhu (20 %)
- Slovní komentář k instituci

Jak se hlasovalo a nominovalo

Hlasovali výhradně čtenáři, nominovala redakce podle parametrů nominace a svého nejlepšího svědomí. Pro nominaci společností byly výchozím zdrojem webové stránky České národní banky se seznamy finančních společností, webové stránky společnosti CCB- Czech Credit Bureau a společnosti SOLUS ke dni 1. 11. 2009.

Minimální hranice přijatých hlasů

Vyhrála ta společnost, která získala nejvíce hlasů v dané kategorii. Do první pětky společností mohly být zařazeny pouze ty, které získaly minimálně **3 % z celkového počtu známek** dané kategorie.

Vítězové

V každé kategorii byl pouze jeden vítěz. Hlasující mohli hlasovat pouze pro jednu finanční instituci vyjma kategorie Banky a družstevní záložny a Pojišťovny, kde si mohli zvolit dvě. Je to dáno tím, že domácnosti často využívají služeb více bank, záložen nebo pojišťoven. V nabídce se volitelně zobrazila volba „Ohodnotit ještě jednu instituci“.

Výsledky ankety Zlatý Měsíc 2010

Své prvenství z loňské ankety v kategorii **Banky a družstevní záložny** letos opět obhájila **Fio, družstevní záložna**. Její klienti oceňují kvalitní a rychlé služby, nulové nebo nízké poplatky a mezi pochvalované služby patří levné a rychlé zahraniční platby a unikátní tzv. zrcadlové účty pro platební styk se Slovenskem.

Na stříbrné pozici skončila **mBank**, když si oproti loňsku prohodila své místo s Raiffeisenbank. **Raiffeisenbank** se sice posunula o stupeň níž, ale stále obhájila téměř neměnnou pozici na prvních třech příčkách od doby vzniku ankety Zlatý Měsíc.

GE Money Bank si rovněž polepšila a vyměnila loňské páté místo za letošní čtvrté. Mezi prvních pět nejlepších se již neprobojovala Poštovní spořitelna a předala žezlo **České spořitelně**, která skončila pátá.

V kategorii **Pojišťovny** první pozici suverénně opět obhájila **Allianz pojišťovna** a potvrdila, že její klienti jí věří. U Allianz pojišťovny si pochvalují velmi kvalitní služby a špičkovou asistenci. Na druhém místě překvapila **Pojišťovna České spořitelny**, která možná těžila ze síly svého jména (kdysi její matky) nebo díky oblibě svých nových produktů, se kterými loni přišla, získala téměř dvojnásobek známek oproti loňskému roku (905 známek v roce 2010 vs. 470 v roce 2009). Naprostým překvapením je třetí místo **Wüstenrot pojišťovny**, která je velmi úzce zaměřená pouze na majetkové pojištění. Oběma pojišťovnám upřímně blahopřejeme a přejeme další spokojené klienty i poradce.

Kooperativa, pojišťovna se posunula z druhé pozice na čtvrtou, podobný osud potkal **Generali Pojišťovnu**, loni třetí, letos pátou. ČSOB Pojišťovna a Česká podnikatelská pojišťovna letos v první pětce statečných nejsou.

V kategorii **Úvěrové společnosti** loňský vítěz **Raiffeisen-Leasing** uvolnil místo letošnímu vítězi, společnosti **ŠkoFIN**, a posunul se na druhou pozici. ŠkoFIN těží hlavně ze svých

stálých zákazníků, kteří oceňují jednoduchost sjednání úvěru a rozumně nastavené ceny. **CETELEM** si mírně pohoršil, ale stále drží slušné třetí místo.

V letošním ročníku ankety vypadla z prvních pěti společnost Essox. Na čtvrté místo se probojoval **Home Credit** a pátý skončil **GE Money Multiservis**.

V kategorii **Penzijní fondy** obhájil prvenství opět **Allianz penzijní fond**, klienti si u něj cení hlavně dobrých připisovaných výnosů. Na druhé místo z loňského čtvrtého povýšil **Penzijní fond České spořitelny** a třetí pozicí nově překvapil **Generali penzijní fond**.

Penzijní fond České pojišťovny se letos propadl z druhé na čtvrtou pozici, propad o jednu příčku postihl i **AXA penzijní fond**, jenž skončil pátý. ING penzijní fond se letos do první pětky neprobojoval.

V kategorii **Obchodníci s cennými papíry** se dostala na první pozici **Raiffeisenbank** a porazila tak loňského vítěze **Fio, burzovní společnost**, která překvapivě skončila jako čtvrtá. Tak vysoký propad mohl být způsobený jako důsledek klientských kritik Fio, které jsme zmiňovali v loňské anketě.

S druhým místem překvapila **Patria Direct**, letošní skokan roku, a podobné překvapení nám přichystal **brokerjet České spořitelny**, který se umístil třetí a polepšil si o jednu příčku. UniCredit Bank a Volksbank se do první pětky nedostaly a na pátém místě se letos objevila **Česká spořitelna**.

Ve zkratce

Finanční skupina České spořitelny se dokázala dostat mezi prvních pět společností ve všech kategoriích ankety Zlatý Měsíc 2010. Tím dala jasně najevo, že v České republice „spořka“ a její dceřiné společnosti hrají nezastupitelnou úlohu a je potřeba s nimi počítat. A počítají s nimi i jejich klienti.

Finanční skupina Allianz letos opět obhájila dvě první místa v kategoriích Pojišťovny a Penzijní fondy. Allianz je pro mnoho klientů synonymem kvality. Upřímně blahopřejeme!

Finanční skupina Fio obhájila první místo v kategorii Banky a družstevní záložny a zůstala mezi prvními pěti společnostmi v kategorii Obchodníci s cennými papíry. Oblíbený účet zadarmo od Fio, družstevní záložny a vysoký počet klientů obchodujících přes Fio, burzovní společnost byly téměř zárukou, že se v první pětici objeví.

Finanční skupina Raiffeisen se dobře uchytila mezi prvními pěti v kategoriích Banky a družstevní záložny, Úvěrové společnosti a Obchodníci s cennými papíry. Potvrdilo se tak, že „Rajfka“ je dravá společnost a nenechá si své pozice jen tak ukrást jinými. Klienti mají Rajfku rádi a jsou s ní spokojeni.

Skokany roku se staly hned dvě společnosti. Patria Direct se dokázala dostat na druhé místo i před klienty silné Fio, burzovní společnosti. A na prvním místě v úvěrových společnostech se náhle objevil ŠkoFIN. Oběma blahopřejeme!

Vítězové ankety Zlatý Měsíc 2010 a porovnání s předchozím rokem

Ročník		ZLATÝ MĚŠEC 2009		ZLATÝ MĚŠEC 2010	
Kategorie	Místo	Společnost	Průměrná výsledná známka	Společnost	Průměrná výsledná známka
Banky a družstevní záložny	1.	Fio, družstevní záložna	1,47	Fio, družstevní záložna	1,43
	2.	Raiffeisenbank	1,68	mBank (BRE Bank)	1,6
	3.	mBank (BRE Bank)	1,72	Raiffeisenbank	1,82
	4.	Poštovní spořitelna	1,87	GE Money Bank	1,83
	5.	GE Money Bank	2,06	Česká spořitelna	1,97
Penzijní fondy	1.	Allianz penzijní fond	1,50	Allianz penzijní fond	1,28
	2.	Penzijní fond České pojišťovny	1,88	Penzijní fond České spořitelny	1,74
	3.	Penzijní fond České spořitelny	2,06	Generali penzijní fond	1,76
	4.	AXA penzijní fond	2,08	Penzijní fond České pojišťovny	1,96
	5.	ING penzijní fond	2,11	AXA penzijní fond	2,03
Obchodníci s cennými papíry a na kapitálových trzích	1.	Fio, burzovní společnost	1,53	Raiffeisenbank	1,59
	2.	Raiffeisenbank	1,59	Patria Direct	1,61
	3.	UniCredit Bank Czech Republic	1,75	brokerjet České spořitelny	1,63
	4.	brokerjet České spořitelny	1,88	Fio, burzovní společnost	1,65
	5.	Volksbank CZ	2,02	Česká spořitelna	1,91
Pojišťovny	1.	Allianz pojišťovna	1,55	Allianz pojišťovna	1,41
	2.	Kooperativa, pojišťovna	1,95	Pojišťovna České spořitelny	1,48
	3.	Generali pojišťovna	2,00	Wüstenrot pojišťovna	1,49
	4.	ČSOB Pojišťovna, člen holdingu ČSOB	2,00	Kooperativa pojišťovna	1,86
	5.	Česká podnikatelská pojišťovna	2,01	Generali Pojišťovna	1,94
Úvěrové společnosti	1.	Raiffeisen - Leasing	1,88	ŠkoFIN	1,73
	2.	CETELEM ČR	2,04	Raiffeisen - Leasing	1,78
	3.	Essox	2,06	CETELEM ČR	2,11
	4.	ŠkoFIN	2,07	Home Credit	2,24
	5.	Home Credit	2,10	GE Money Multiservis	2,25

Přehled nominovaných společností

Do ankety Zlatý Měsíc 2010 jsme podle výše uvedených pravidel nominovali pouze ty společnosti, které nabízejí své služby fyzickým osobám – občanům a osobám samostatně výdělečně činným – podnikatelům a splnily základní kritéria pro nominaci. Seznam nominovaných společností je řazen abecedně.

Banky a družstevní záložny

1. AKCENTA, spořitelní a úvěrní družstvo
2. Banco Popolare Česká republika, a.s.
3. Citibank Europe plc, organizační složka
4. COMMERZBANK Aktiengesellschaft, pobočka Praha
5. Česká spořitelna, a.s.
6. Českomoravská stavební spořitelna, a.s.
7. Československá obchodní banka, a. s.
8. Evropsko-ruská banka, a.s.
9. Fio, družstevní záložna
10. GE Money Bank, a.s.
11. HSBC Bank plc - pobočka Praha
12. Hypoteční banka, a.s.
13. ING Bank N.V.
14. J & T BANKA, a.s.
15. Komerční banka, a.s.
16. LBBW Bank CZ a.s.
17. mBank (BRE Bank S.A., organizační složka podniku)
18. Modrá pyramida stavební spořitelna, a.s.
19. Moravský Peněžní Ústav - spořitelní družstvo
20. Oberbank AG pobočka Česká republika
21. Poštovní spořitelna
22. PPF banka a.s.
23. Raiffeisen stavební spořitelna a.s.
24. Raiffeisenbank a.s.
25. Raiffeisenbank im Stiftland eG pobočka Cheb, odštěpný závod
26. Stavební spořitelna České spořitelny, a.s.
27. UNIBON - spořitelní a úvěrní družstvo
28. UniCredit Bank Czech Republic, a.s.
29. Volksbank CZ, a. s.
30. Waldviertler Sparkasse von 1842 AG
31. WPB Capital, spořitelní družstvo
32. Wüstenrot - stavební spořitelna a.s.
33. Wüstenrot hypoteční banka a.s.

Pojišťovny

1. AEGON Pojišťovna, a.s.
2. Allianz pojišťovna, a.s.
3. Aviva životní pojišťovna, a.s.
4. AXA pojišťovna a.s.
5. AXA životní pojišťovna a.s.
6. Cestovní pojišťovna ADRIA Way družstvo
7. Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group
8. Česká pojišťovna a.s.
9. Česká pojišťovna ZDRAVÍ a.s.
10. ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB
11. D.A.S. pojišťovna právní ochrany, a.s.
12. DIRECT Pojišťovna, a.s.
13. Evropská Cestovní Pojišťovna, a.s.
14. Generali Pojišťovna a.s.

15. HALALI, všeobecná pojišťovna, a.s.
16. Hasičská vzájemná pojišťovna, a.s.
17. CHARTIS EUROPE S.A., pobočka pro Českou republiku
18. ING Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku
19. Komerční pojišťovna, a.s.
20. Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group
21. Pojišťovna České spořitelny, a.s., Vienna Insurance Group
22. Pojišťovna VZP, a.s.
23. PRVNÍ AMERICKO-ČESKÁ POJIŠŤOVNA, a.s.
24. Slavia pojišťovna a.s.
25. Triglav pojišťovna, a.s.
26. UNIQA pojišťovna, a.s.
27. VICTORIA VOLKSBANKEN pojišťovna, a.s.
28. Vitalitas pojišťovna, a.s.
29. Wüstenrot pojišťovna a.s.
30. Wüstenrot, životní pojišťovna, a.s.

Úvěrové společnosti

1. CCS Česká společnost pro platební karty s.r.o.
2. CETELEM ČR, a.s.
3. COFIDIS s.r.o.
4. Credium, a.s.
5. Český Triangl, a.s.
6. ČSOB Leasing, a.s.
7. Diners Club Czech, s. r. o.
8. DS Leasing, a.s.
9. ESSOX s.r.o.
10. GE Money Auto
11. GE Money Multiservis, a.s.
12. Home Credit a.s.
13. IMPULS-Leasing-AUSTRIA s.r.o.
14. Leasing České spořitelny, a.s. (od 4.12.2009 změna názvu na DINESIA a.s.)
15. PROFI CREDIT Czech, a.s.
16. Raiffeisen - Leasing, s. r. o.
17. RENAULT LEASING CZ, s.r.o.
18. s Autoleasing, a. s.
19. s Autoúvěr, a.s.
20. Santander Consumer Finance a.s.
21. ŠkoFIN, s.r.o.
22. Toyota Financial Services Czech s.r.o.
23. UniCredit Leasing CZ, a.s.
24. VB Leasing CZ, spol. s r.o.
25. VLTAVÍN leas, a.s.

Penzijní fondy

1. AEGON Penzijní fond, a.s.
2. Allianz penzijní fond, a.s.
3. AXA penzijní fond a.s.
4. ČSOB Penzijní fond Progres, a. s., člen skupiny ČSOB
5. ČSOB Penzijní fond Stabilita, a. s., člen skupiny ČSOB

6. Generali penzijní fond a.s.
7. ING Penzijní fond, a.s.
8. Penzijní fond České pojišťovny, a.s.
9. Penzijní fond České spořitelny, a.s.
10. Penzijní fond Komerční banky, a.s.

Obchodníci s cennými papíry

1. A&CE Global Finance, a. s.
2. AKCENTA CZ, a.s.
3. ATLANTA SAFE, a. s.
4. ATLANTIK finanční trhy, a.s.
5. BH Securities, a.s.
6. BODY INTERNATIONAL BROKERS a. s.
7. brokerjet České spořitelny, a.s.
8. Capital Partners, a.s.
9. CITCO - Finanční trhy a.s.
10. Colosseum, a. s.
11. Conseq Investment Management, a.s.
12. CYRRUS, a.s.
13. Česká spořitelna, a.s.
14. Českomoravská záruční a rozvojová banka, a.s.
15. Československá obchodní banka, a. s.
16. ČSOB Asset Management, a. s.
17. FINANCE Zlín, a.s.
18. Fio, burzovní společnost, a.s.
19. GE Money Bank, a.s.
20. Generali PPF Asset Management a. s.
21. Global Brokers, a. s.
22. ING Investment Management (C.R.) a.s.
23. J & T BANKA, a.s.
24. KEY INVESTMENTS a.s.
25. Komerční banka, a.s.
26. LBBW Bank CZ a.s.
27. Patria Direct
28. Patria Finance, a. s.
29. Pioneer Asset Management, a. s.
30. PPF banka a.s.
31. Raiffeisenbank a.s.
32. SARF a. s.
33. UniCredit Bank Czech Republic, a.s.
34. Volksbank CZ, a. s.
35. Wallich & Matthes B.V. - organizační složka
36. X-Trade Brokers

Řeč čísel a jejich zajímavosti

Počet známek a průměrná známka

V anketě Zlatý Měsíc 2010 naši čtenáři a zároveň klienti hodnotili 134 finančních institucí a rozdali celkem 45 770 známek s celkovým průměrem 1,93. Oproti roku 2009 bylo

o 9 institucí méně. Nepatrně se zlepšilo průměrné hodnocení, a to o 0,172 známky. Známkovalo se podobně jako ve škole, kde číslo 1 znamená nejlepší a číslo 5 nejhorší hodnocení. Z tohoto pohledu lze konstatovat, že v České republice jsou finanční služby na velmi dobré úrovni (ekvivalent známky 2), ale stále mají co zlepšovat.

Kdo měl nejvíce hlasujících

Počet klientů konkrétní finanční instituce a povědomí o její existenci byly přímo úměrnými počtu hlasujících pro danou společnost.

Banky a družstevní záložny

Tisíce známek dostaly mBank, Česká spořitelna, Fio, družstevní záložna a Komerční banka. Se stovkami známek se pak podělily Raiffeisenbank, GE Money Bank, Československá obchodní banka, LBBW Bank, Wüstenrot stavební spořitelna, Poštovní spořitelna, Volksbank, Wüstenrot hypoteční banka, Modrá pyramida stavební spořitelna, ING Bank, Českomoravská stavební spořitelna a UniCredit Bank Czech Republic. Ostatní banky či záložny měly jen desítky známek.

Nejméně známek dostala Evropsko-ruská banka následovaná Raiffeisenbank im Stiftland a společností AKCENTA, spořitelni a úvěrní družstvo.

Pojišťovny

Z pojišťoven v hlasování vévodila velká trojka složená z České pojišťovny, Allianz pojišťovny a Kooperativy pojišťovny. Stovky známek si odnesly Pojišťovna České spořitelny, Generali Pojišťovna, Wüstenrot pojišťovna, ČSOB Pojišťovna, UNIQA pojišťovna, Česká podnikatelská pojišťovna, AXA pojišťovna, Wüstenrot, životní pojišťovna, ING Životní pojišťovna, AXA životní pojišťovna, DIRECT Pojišťovna, AEGON Pojišťovna, Pojišťovna VZP a Komerční pojišťovna. Ostatní pojišťovny měly jen desítky známek.

Nejméně známek dostala Cestovní pojišťovna ADRIA Way družstvo následovaná HALALI, všeobecnou pojišťovnou a Vitalitas pojišťovnou.

Úvěrové společnosti

Známky v řádu tisíců si neodnesl žádný poskytovatel úvěrových služeb, společnosti musely vzít za vděk alespoň stovkami známek, kterými je jejich klienti ocenili. Nejlépe na tom byly CETELEM, Home Credit, ŠkoFIN, GE Money Multiservis, ČSOB Leasing, ESSOX, Raiffeisen – Leasing a GE Money Auto. Ostatní úvěrové společnosti měly jen desítky známek.

Nejméně známek dostaly společnosti IMPULS-Leasing-AUSTRIA, VLTAVÍN leas a DS Leasing, což je pravděpodobně způsobeno jejich orientací na převážně firemní klientelu.

Penzijní fondy

Tisíce známek si odnesly dva fondy: Penzijní fond České pojišťovny a Penzijní fond České spořitelny. Ostatní fondy si svorně rozebraly stovky známek: Allianz penzijní fond, AXA penzijní fond, Penzijní fond Komerční banky, ING Penzijní fond, ČSOB Penzijní fond Progres, ČSOB Penzijní fond Stabilita, Generali penzijní fond a AEGON Penzijní fond.

Obchodníci s cennými papíry

Pouze Fio, burzovní společnost se mohla radovat z nejvyššího počtu hlasujících, kteří rozdali přes tisíc známek. Stovky známek připuly společnostem Česká spořitelna, brokerjet České spořitelny, Patria Direct, Komerční banka, Raiffeisenbank, Československá obchodní banka a X-Trade Brokers. Ostatní firmy si odnesly jen desítky známek.

Nejméně známek dostalo svorně pět společností: ATLANTA SAFE, FINANCE Zlín, KEY INVESTMENTS, SARF, Wallich & Matthes.

Jen o tři známky utekla šance společnosti X-Trade Brokers, aby se dostala mezi prvních pět obchodníků a nahradila by tak Českou spořitelnu. Ale pravidla jsou pravidla.

Rozhodovala kvalita, ne počet hlasů

Výsledky byly váženým průměrem jednotlivých kritérií v každé kategorii. Nebylo proto zcela rozhodující, zda pro danou finanční společnost hlasovaly tisíce nebo stovky hlasujících. Možnosti byly vyrovnané a rozhodla hlavně spokojenost s poskytovanými službami.

V jednotlivých kritériích podle našeho očekávání vítězily různé společnosti. Odpovídá to i skutečnosti, jak jsou v konkrétním váhovém kritériu silné.

Zajímavosti podle váhových parametrů

Kategorie Banky a družstevní záložny

Dostupnost poboček

S dostupností poboček jsou na tom nejlépe Poštovní spořitelna (1,29), Česká spořitelna (1,31) a Komerční banka (1,46). Špatně si nevedou ani Československá obchodní banka (1,64) a GE Money Bank (1,65). Výsledky odrážejí i realitu se skutečným počtem poboček bank. S rozsahem sítě poradenských míst jsou spokojeni i klienti Wüstenrot - stavební spořitelny (1,49) a Českomoravské stavební spořitelny (1,52).

Ostrou kritiku naopak sklidily mBank (2,61) a ING Bank (3,00), Citibank (3,20) a AKCENTA, spořitelni a úvěrní družstvo (3,50).

Kvalita produktů a služeb

Velmi spokojení s nabídkou produktů a služeb jsou klienti Fio, družstevní záložny (1,34) a mBank (1,47). Na kvalitu poukazují i u LBBW Bank (1,53) a ING Bank (1,59).

Jedny z nejhorších známek dostaly Komerční banka (2,14), Modrá pyramida stavební spořitelna (2,18) a Československá obchodní banka (2,28).

Dostatek informací o produktech a službách

V této kategorii si dobře vedla většina společností. Horší známku měly pouze Komerční banka (2,14), Československá obchodní banka (2,28), Modrá pyramida stavební spořitelna (2,22) a Raiffeisen stavební spořitelna (2,33).

Ceny produktů a služeb (poplatky, úrokové sazby)

mBank (1,22) a Fio, družstevní záložna (1,24) směle vedly se slušným náskokem oproti jejich konkurentům. Moc dobře si vedla také ING Bank (1,4) a férový poměr cen a úroků klienti oceňují u LBBW Bank (1,61) a Volksbank (1,84).

Mezi nejhorší banky co do poplatků a úrokových sazeb podle jejich klientů patří Hypoteční banka (2,50), Citibank Europe (2,80), Česká spořitelna (3), HSBC Bank (3), Československá obchodní banka (3,12) a Komerční banka (3,18).

Kvalita přímého bankovníctví (internet, telefon)

Se službami přímého bankovníctví jsou klienti spokojeni u drtivé většiny bank a záložen. Nejlépe si vedou Fio, družstevní záložna (1,25), mBank (1,34), Volksbank (1,34), Raiffeisenbank (1,43), GE Money Bank (1,46), ING Bank (1,48), Česká spořitelna (1,65) a Poštovní spořitelna (1,68).

Horší známky získaly hlavně banky a záložny, pro které je tento kanál okrajový anebo zcela chybí. Jde například o společnosti Waldviertler Sparkasse von 1842 (2,25), UNIBON - spořitelni a úvěrové družstvo (2,6), Raiffeisen stavební spořitelna (2,75) a AKCENTA, spořitelni a úvěrové družstvo (3).

Klientský servis (chování zaměstnanců, řešení problémů)

Dobré vztahy a seriózní přístup si čtenáři pochvalují u Fio, družstevní záložny (1,33), ING Bank (1,50) a mBank (1,61), od loňska si tyto společnosti polepšily. Zatímco v loňském roce klienti obecně v celkovém pohledu hodnotili klientský servis bank a záložen na velmi dobré úrovni a v zásadě žádná z bank nebo záložen neměla v této oblasti zásadní problém, letos je tomu jinak. Horší známky dostaly Komerční banka (2,12 vs. loni 1,78), Českomoravská stavební spořitelna (2,21 vs. loni 1,7), či Poštovní spořitelna (2,16 vs. loni 2,07).

Kategorie Pojišťovny

Dostupnost informací o produktech a službách

Nejlépe si vedla Allianz pojišťovna (1,38) následovaná pojišťovnou České spořitelny (1,49). Dobré ocenění získaly také Kooperativa pojišťovna (1,72), DIRECT Pojišťovna (1,73) a Aviva pojišťovna (1,75). Ani ostatní pojišťovny si nevedly špatně až na několik výjimek.

Mezi pojišťovny hodnocené horší známkou patří několik subjektů. Oproti loňské anketě došlo ke zhoršení známek u České podnikatelské pojišťovny (2,40), Hasičské vzájemné pojišťovny (2,43) a Triglav pojišťovny (2,46). Nejhuře si vedla specializovaná Pojišťovna VZP (2,67), kterou si často hodně klientů plete se Všeobecnou zdravotní pojišťovnou České republiky, a to je možná skutečný důvod její špatné známky.

Rozsah pojistného krytí

Na přední příčky spokojenosti s rozsahem pojištění se dostaly Pojišťovna České spořitelny (1,38), Wüstenrot pojišťovna (1,45), DIRECT Pojišťovna (1,71) a Česká pojišťovna ZDRAVÍ (1,73). Ostatní pojišťovny si vedly rovněž slušně a nejhorší známku dostala pouze Pojišťovna VZP (2,44).

Poměr ceny a rozsahu pojištění

Kombinace slušné ceny a kvalitního rozsahu pojištění je podle klientů zaručena u Wüstenrot životní pojišťovny (1,18), majetkově orientované Wüstenrot pojišťovny (1,39), DIRECT Pojišťovny (1,42), Pojišťovny České spořitelny (1,53), Allianz pojišťovny (1,53) a Slavia pojišťovny (1,60). Mezi ty dražší podle čtenářů patří Česká pojišťovna (2,31), Česká podnikatelská pojišťovna (2,34) a ING Životní pojišťovna (2,36). V zásadě však žádná z pojišťoven si v této kategorii nevedla špatně s opětovnou výjimkou Pojišťovny VZP (2,44).

Klientský servis (chování zaměstnanců a zprostředkovatelů)

Se zákaznickým servisem pojišťovny nemají zásadní problémy a drtivá většina je hodnocena známkou do průměru 2,0. Pouze Triglav pojišťovna (2,38) a Pojišťovna VZP (2,50) jsou na tom se známkami nejhůře.

Dostupnost a kvalita asistenčních služeb

Špičkovou kvalitu asistenčních služeb čtenáři oceňují dobrou známkou u Allianz pojišťovny (1,43). Ostatní pojišťovny si vedou velmi dobře a jejich známka v zásadě nepřekračuje číslo 2. Mezi špatně hodnocené pojišťovny patří Triglav pojišťovna (2,50), Pojišťovna VZP (2,50) a Česká podnikatelská pojišťovna (2,52).

Likvidace následků pojistné události

Dobré zkušenosti s likvidací pojistné události mají klienti u Allianz pojišťovny (1,43) a České pojišťovny ZDRAVÍ (1,80). Nicméně opět drtivá většina pojišťoven se pohybuje v hodnocení do známky 2, což ukazuje na velmi dobrou úroveň řešení následků pojistných událostí. Hůř jsou na tom jen čtyři pojišťovny, se kterými nejsou klienti v oblasti likvidace spokojeni: Triglav pojišťovna (2,40), D.A.S. pojišťovna právní ochrany (2,50), Pojišťovna VZP (2,56) a jako nejhorší je označena Česká podnikatelská pojišťovna (2,68).

Kategorie Úvěrové společnosti

Dostatek informací o produktech a službách

U společností poskytujících úvěry nastalo velmi pestré rozložení při známkování. Klienti si podrobně všímali jednotlivých kritérií. S informovaností nemá problémy s Autoúvěr (1,17), ŠkoFIN (1,64), Raiffeisen-Leasing (1,65) či Diners Club Czech (1,67). Většina společností pak balancovala mezi známkami 1,8-2,25. Našly se však společnosti, které čtenáři ocenili velmi negativně. Patří mezi ně Český Triangl (2,75), COFIDIS (3,35) a PROFI CREDIT Czech (3,67).

Jednoduchost sjednání úvěru

Při poskytování úvěru čtenáři dobře ocenili společnosti Toyota Financial Services Czech (1,13), RENAULT LEASING (1,56), Diners Club Czech (1,60), ŠkoFIN (1,61), CREDIUM (1,64) a CETELEM (1,74). Ostatní společnosti si však vedly také velmi dobře a jejich známky byly max. do 2,12. Nedobré zkušenosti mají čtenáři se společnostmi COFIDIS (3,10) a PROFI CREDIT Czech (3,20).

Cena úvěru (poplatky, úrokové sazby)

Pouze Toyota Financial Services Czech (1,25) a s Autoúvěr (1,33) dostaly pěkné vysvědčení za poměr ceny a úroků z úvěru. Většina společností, včetně vítězného ŠkoFINu, balancovala mezi známkami 1,82-2,43. Mezi dražší úvěrové společnosti patří ČSOB Leasing (2,66), GE

Money Multiservis (2,76), Home Credit (2,79), CCS Česká společnost pro platební karty (2,8) a GE Money Auto (3,12). Velmi špatný průměr měly společnosti Santander Consumer Finance (3,69), COFIDIS (3,70) a zaručeně nejhorší je PROFÍ CREDIT Czech (4,27).

Klientský servis (chování zaměstnanců, řešení problémů)

Čistou jedničku z pohledu zákaznického servisu dostala Toyota Financial Services Czech (1,00) následovaná DS Leasing (1,33) a RENAULT LEASING (1,56). Ostatní společnosti balancovaly mezi známkami 1,62-2,3. Ne moc spokojení jsou čtenáři se společnostmi GE Money Multiservis (2,30), Diners Club Czech (2,40), GE Money Auto (2,55) a Český Triangl (2,75). Velmi špatně jsou hodnoceny společnosti Santander Consumer Finance (3,00), COFIDIS (3,26) a PROFÍ CREDIT Czech (3,87).

Kategorie Penzijní fondy

Dostatek informací o produktech a službách

Ve všech kategoriích své soupeře předběhl Allianz penzijní fond, který se vždy dostal na první pozici. S informovaností o produktech a službách však nemá problémy žádný fond a všechny dostaly jedničky s výjimkou ČSOB Penzijního fondu Progres (2,17).

Výnosy penzijního fondu

S výnosy fondů to už tak radostné nebylo. Zatímco Allianz penzijní fond (1,28), AEGON Penzijní fond (1,33) a Generali penzijní fond (1,80) si klienti pochvalují, u ostatních fondů to s výnosy není nic moc. Mezi nejhorší fondy co do připsaných výnosů podle čtenářů patří AXA penzijní fond (2,72), ČSOB Penzijní fond Progres (2,78), ING Penzijní fond (2,80), ČSOB Penzijní fond Stabilita (2,95).

Rozsah doplňkových služeb

V doplňkových službách si fondy také vedou dobře s výjimkou ČSOB Penzijního fondu Progres (2,43) a ČSOB Penzijního fondu Stabilita (2,66). To potvrzuje i praxe, protože s doplňkovými službami se fondy skupiny ČSOB zrovna moc nepřetrhnou.

Klientský servis (chování zaměstnanců, řešení problémů)

Zákaznický servis penzijních fondů je na dobré úrovni, čtenáři rozdávali hodně jedničky. Pouze ING Penzijní fond (2,10) a ČSOB Penzijní fond Progres (2,16) dostaly dvojky.

Kategorie Obchodníci s cennými papíry

Dostupnost informací o produktech a službách

Drtivá většina obchodníků s cennými papíry nemá problém s neinformovanými klienty. Mezi ty nejlepší patří ATLANTIK finanční trhy (1,45), Patria Direct (1,45), Patria Finance (1,50), brokerjet České spořitelny (1,54), Fio, burzovní společnost (1,55), PPF banka (1,56), X-Trade Brokers (1,58) a Raiffeisenbank (1,59), ale i drtivá většina ostatních získala jedničky. Dvojky dostali hlavně zástupci z řady bank. Mezi nejhůře známkové společnosti pak patřily Colosseum (2,50), J & T BANKA (2,60), AKCENTA CZ (3,00), BODY INTERNATIONAL BROKERS (3,00) a Global Brokers (3,00).

Klientský servis (kvalita poradenství, řešení problémů)

Vypadá to, že vztahy mezi obchodníky a klienty jsou dobře nastaveny, v této kategorii většina obchodníků s cennými papíry dostala velmi dobrou známku. Mezi nejlepší patří Českomoravská záruční a rozvojová banka (1,20), A&CE Global Finance (1,25), UniCredit

Bank Czech Republic (1,29), PPF banka (1,33), ATLANTIK finanční trhy (1,40), Raiffeisenbank (1,44), LBBW Bank (1,47), BH Securities (1,50) a brokerjet České spořitelny (1,55). U ostatních se známky pohybují v rozmezí 1,60-2,20. Ale jsou i výjimky, špatné známky dostali Capital Partners (2,92), J & T BANKA (3,00) i Colosseum (3,67).

Ceny služeb

Nejlepší nabídku cen za služby obchodníka podle výsledků známek nabídnou společnosti PPF banka (1,29), Českomoravská záruční a rozvojová banka (1,50), A&CE Global Finance (1,50), UniCredit Bank Czech Republic (1,50), Raiffeisenbank (1,62), Fio, burzovní společnost (1,68). Ostatní se pohybují v rozmezí známek 1,70-2,50 s tím, že známky nad 2,00 většinou patřily bankám. Mezi nejdražší společnosti podle čtenářů patří Komerční banka (2,49), GE Money Bank (2,54), ČSOB Asset Management (2,60), J & T BANKA (2,80), Capital Partners (3,08) a Colosseum (3,67).

Dostupnost analýz, doporučení a informací o dění na kapitálovém trhu

Kvalitní analýzy a informace potřebné ke správnému rozhodnutí si čtenáři pochvalují u společností PPF banka (1,18), BH Securities (1,50), Patria Direct (1,52), brokerjet České spořitelny (1,62), ATLANTIK finanční trhy (1,65), Fio, burzovní společnost (1,74) a X-Trade Brokers (1,77). Avšak ani ostatní obchodníci na tom nejsou špatně a průměrná známka se pohybuje v hodnotě 2,05. Horší známky čtenáři rozdali společností Československá obchodní banka (2,39), Capital Partners (2,42), GE Money Bank (2,43), AKCENTA CZ (2,60), J & T BANKA (2,80) a Colosseum (3,17).

Hlas lidu – názory a komentáře čtenářů serveru Měšec.cz

Součástí ankety Zlatý Měšec 2010 byla i možnost krátkého komentáře či názoru ke každé hodnocené finanční společnosti. Čtenáři tuto možnost skutečně využili a my jsme vybrali ty nejzajímavější kladné i záporné názory.

Banky a družstevní záložny

Banco Popolare Česká republika

1. Příjemné a kompetentní poradenství od bankéřů

Citibank Europe plc, organizační složka

1. To, s čím jsem se setkal u této banky, nelze slovně vyjádřit

COMMERZBANK

1. Dle mého názoru je banka opravdu na úrovni
2. Revoluční přístup ke klientům A JEJICH POTŘEBÁM

Česká spořitelna

1. Zneužívání postavení na trhu
2. Přílišné kladení důrazu na obchodní dovednosti zaměstnanců, prodej produktů za každou cenu, bez odborných kvalit zaměstnanců
3. Je dost dobrá, dostupná a přívětivá.
4. Naprostá spokojenost.
5. Informace o některých produktech roztržštěné do několika oddílů, pak složitější orientace v + a -, dlouhá čekací doba, nechota pracovníků zjistit potřeby a nabídnout další produkty
6. S bankou jsem v celku spokojena, jen ty úroky :-(

7. Doporučila bych ji
8. Super
9. Kromě poplatků vcelku spokojenost
10. Silná banka
11. Je vstřícná a spolehlivá
12. Byl jsem klientem KB, ale ČS je 100x lepší
13. Velká spokojenost. Dlouhodobá zkušenost.
14. Pobočková síť je sice široká, ale pracovníci nekompetentní a poplatky vysoké
15. Výborná úroveň pracovníků na přepážkách.
16. Nemám žádné výhrady
17. Péče, spolehlivost, českost
18. Dostupnost dobrá, osobní účet ČS vynikající a z důvodu kreditního obratu na účtu i poplatkově výhodný
19. Nejlepší internetové bankovníctví, vysoká spokojenost s bankou
20. Jsem velice spokojená
21. Široká síť poboček, kde získám info i o pojištění a dalších službách banky
22. Spokojenost
23. Dlouhé čekání
24. Jednička na trhu
25. Přímé bankovníctví nemám, s Českou státní spořitelnou jsem spokojen, personál velmi ochotný při řešení mých problémů (požadavků)
26. Vysoké poplatky za nic
27. Příliš komplikovaná - moc produktů, těžkopádná, pomalá, drahá!!!
28. S ČS nemám dobré zkušenosti, mají drahé účty a při řešení problémů se otáčejí zády
29. Předražené služby, neochotný personál
30. Arogance, hluboká nespokojenost
31. Zloději - půjčky srovnatelné s Providentem :-((((Nesmyslné poplatky
32. Klient zde není na prvním místě, ale zisk z jeho peněz
33. Dlouhé čekání na pobočkách, chyby při zpracování studentských dokladů, převedení na jiný účet bez varování a neoprávněně, okrádá zákazníky, kteří jim zcela zdarma svěřují své finance
34. Velmi konkurenceschopná
35. Byla jsem zde absolutně nespokojenou klientkou, lidé jsou zde jako maso na běžícím pásu.
36. Stabilní, kvalitní, ale dražší služby.
37. Maximální spokojenost po všech stránkách
38. Špatná banka
39. Hodně zbytečných poplatků a vysoké úroky
40. Chování zaměstnanců může být na pobočkách České spořitelny odlišné, internetové bankovníctví a s ním spojené řešení některých problémů hodnotím z vlastních zkušeností velmi kladně.
41. Poplatky za účet, za vedení hypotéky, za všechno = neskutečně drahéééééééééé
42. Nelíbí se mi - když vybírá poplatky za to, že mi nese uložit peníze někdo jiný
43. Kromě poplatků, spokojenost!
44. Klamání klienta
45. Fujtajbl jeden rakouskej & drahej
46. Co je české, to je dobré?! České spořitelně ujíždí vlak.
47. Je drahá a nehodlá s tím nic dělat - tak musím jednat já
48. Poplatek za transakci stržení poplatku za hypoteční úvěr (kde to jsme??)
49. Doporučil bych jako banku

50. Jsem spokojená se službami České spořitelny v místě bydliště.
51. Banka zneužívá dostupné sítě a také své historie v ČR, starší lidé jsou nepružní a neochotní banku měnit. Vydělává na astronomických poplatcích.
52. Jste super!
53. Pořád pomalá a konzervativní i v nových přístupech a produktech
54. Nejsem spokojen s kurzem při platbě kartou v zahraničí
55. Myslím si, že je v souhrnu pořád lepší než jiné banky
56. Součet poplatků je ohromující
57. Drahé poplatky za vedení účtu, za vydání karty, za platební transakce atd.
58. Berou klienty pěkně na hůl. 31. 12. 2009 jsem se Spořitelnou skončil.
59. Klientský servis je nadstandardně výborný.
60. Klientský servis a chování zaměstnanců je nadřazené, servis hodně pod bodem mrazu
61. Dobrý ústav
62. Jistota (snad)
63. S přímým bankovníctvím nemám zkušenost
64. V podstatě bych byla spokojená, kdyby mě tato banka neodírala na každém kroku. Změnila jsem si cenový program na novější, přesto stále platím okolo 100 Kč měsíčně za prakticky nulové služby. Poté, co dva dny po sobě nefungovaly dva různé spořitelní bankomaty, jsem si vybrala peníze z bankomatu Raiffeisenbank a posléze nestačila žasnout nad poplatkem 64 Kč za výběr. To mě dovedlo k definitivnímu rozhodnutí tuto banku opustit.
65. Nikdy jsem neměla jediný problém, ať už jsem potřebovala cokoliv
66. Mám v úmyslu změnit tento finanční ústav, neboť jeho služby jsou předražené a jako jediný si ponechává několik dní peníze, které zaměstnavatel odešle na můj účet, na který je ale ČS připíše až za 5 dní
67. Účtují poplatky za každý prd, úroky z peněz na účtech nula od nuly pojde.
68. Dobrá banka, len sú docela drahý na poplatkoch
69. Jsem u nich ze setrvačnosti

Českomoravská stavební spořitelna

1. Zapomněli mně poslat 2 státní podpory - po mých dlouhých a vytrvalých protestech uznali svou chybu. Už nikdy více ČMSS.
2. Zdlouhavé schvalovací procedury
3. Rychlé vyřízení úvěru!
4. Naprosté zklamání

Československá obchodní banka

1. Kvalitní banka s dobrým přístupem ke klientům. Problém s poplatky je téměř u všech bank. I když poslední dobou se to některé banky snaží vylepšit, vždy si najdou zase něco jiného. Je to jenom takový kolotoč. Např. poplatky za vedení stavebního spoření. Nenápadně stoupají, aniž si to většina klientů uvědomí.
2. Velmi profesionální, na úrovni
3. Zasílání zbytečných papírů s měsíčními a podobnými výpisy z účtů
4. Se mnou užívanými produkty jsem spokojen, oceňuji aktivní přístup osobní bankérky v nabízení optimální kombinace produktů. Otázkou je výše poplatků, která je, tak jako u ostatních bank, neúměrná. Postavení v žebříčku EU hovoří za vše.
5. Téměř bez výhrad
6. Nespokojenost s jejich vyřizováním na "mateřské" pobočce
7. Mírné zlepšení internetového bankovníctví, ale ještě mají co dělat

8. Nejhorší banka, kterou znám. Zákazník na pobočce je očividně obtěžuje a dávají to najevo.
9. Výborná, vyhovující, nejsou problémy.
10. Tragicky neflexibilní, a (proto) drahá banka, která těží jen ze své pozice na trhu.
11. Naprosto spokojen
12. Celkově se služby ČSOB z roku na rok stále zlepšují.
13. Na dopisy mi neodpovídá
14. Od banky jsem rozhodnut odejít kvůli neschopnému a neprofesionálnímu personálu na pobočce Holarova, Ostrava.
15. Celková spokojenost
16. Nejbližší pobočka banky a bankomatů, jinak zoufalství
17. Banka, která má nekompetentní pracovníky

Fio, družstevní záložna

1. Výborný nápad je propojení českého a slovenského Fio, a tím možnost levných a jednoduchých převodů z/do SR. Naopak se mi nelíbí třeba formát měsíčních výpisů, které si člověk může vygenerovat v IB - chybí např. nějaké přehledné PDF.
2. Rozumný lidský přístup
3. Díky za podobnou konkurenci ostatním molochům.
4. Pobočku mají 5 minut od mé práce, tudíž jsem velmi spokojen
5. Naprostá spokojenost
6. Nejlepší záložna, pro mě spíš banka na trhu
7. Příjemné jednání a hlavně žádné poplatky
8. Tak si představuji standardní finanční služby: zdarma a zároveň možnost nadstandardních služeb v oblasti investování
9. Bezproblémová, flexibilní instituce
10. Mám účty u tří bank. Jednoznačně vede Fio!
11. Jsem velmi spokojen
12. Maximální spokojenost
13. Nesmyslný nutný vklad 100 Kč ke každému účtu
14. Jediné, co mi chybí, je uspokojivá správa platebních karet pomocí aplikace Internet banking
15. Fio, družstevní záložna je důvěryhodnou organizací nabízející bezpoplatkové účty a levné TARGET 2 platby. Oproti mBank má výhodu - hotovostní přepážku na všech pobočkách
16. Jsme velice spokojeni s ochotou a vstřícností
17. Velice vstřícní zaměstnanci; je mi sympatická jejich poplatková politika
18. Kdy budete BANKOU?
19. Negativum - poplatek za vklad na pobočce v hotovosti
20. Banky by se od nich měly učit
21. Bez chyby
22. Zatím moje nejlepší banka, oceňuji služby a přístup
23. Super!!!!!!!!!!!!
24. Velmi flexibilní a osobní přístup pracovníků společnosti
25. Bez poplatků, bez konkurence
26. The BEST!
27. Zatím nemá chybu.
28. Neměl jsem jediný problém
29. Fio, družstevní záložna = splněný sen deprivovaného bankovního klienta
30. Žádná banka není lepší.

31. Vstřícné a kvalitní chování personálu v Pardubicích.
32. Skvělé, vůbec nerozumím, proč někdo leze do jakékoliv jiné zlodějské banky
33. Víc takových ústavů, žádné poplatkové zloděje
34. Jsem velmi spokojen.
35. Pokud by existovala lepší banka, rád bych věděl jaká a v čem
36. Vždy příjemný přístup ke klientovi, výhodné produkty a služby
37. Nelíbí se mi poplatek za výběr z bankomatu a malá úroková sazba na Fio kontu
38. Super účet bez poplatků
39. Pro mé potřeby dokonalý servis
40. Už se těším, až Fio získá bankovní licenci.
41. Používají platební karty ČSOB. Pokud tedy přijdou peníze v pátek na účet, je možné vybírat kartou až v pondělí.
42. Naprostá spokojenost
43. Záložna mne nezaloží
44. Jsem velmi spokojená a věřím, že má spokojenost nevyplývá ze srovnání s mým předchozím bankovním ústavem, Komerční bankou
45. Se službami Fio jsem naprosto spokojen!
46. Celkem spokojenost
47. Pro mne ideální, poplatky minimální, internetbanking plně funkční, jediné negativum, malá síť poboček s pokladnou, výběr z bankomatu přece jen něco stojí
48. Dobře přístupná pro běžné uživatele
49. Perfektní, ostatní banky, uče se!
50. Opravdu pružná záložna, žádné mramorové stěny, žádný designový nábytek, na oplátku 1 Kč za vstup do družstva. To je vše co jsem za 3 roky zaplatil.
51. Chybí více poboček (možností) pro bezplatný vklad hotovosti
52. Jsem spokojen, jen málo vlastních bankomatů
53. Banky by se mohly učit...
54. Jsem u Fio již několik let a naprostá spokojenost
55. Výborná úroveň
56. Naprosto bez problémů
57. Lepší bankovní služby jsem nikde nenalezl
58. Jsem velice spokojena.
59. Více poboček
60. Jednoduchý efektivní a nadčasový systém
61. Naprosto bez problémů, velmi ochotný personál
62. Nejlepší poměr cena/výkon na trhu osobních a podnikatelských účtů.
63. Naprosto super :-)
64. Obvykle příliš málo pracovníků na pobočce Joštova, Brno. Dlouhé čekací doby na pobočce. Jinak OK.
65. Naprostá spokojenost
66. Znáám několik bank, Fio je suverénně nejlepší
67. Perfektní a skoro zadarmo!!!!
68. Mají to, co potřebuji, a zaměstnanci jsou milí a schopní.
69. Většina úkonů zdarma
70. Naprostá spokojenost
71. Super, bomba, Czech
72. Excelentní - jen tak dále
73. Bezproblémová banka, více poboček by bylo super
74. Vše je OK
75. Naprostá spokojenost

76. Už se těším, až získají bankovní licenci!
77. Konečně jsem našel, co jsem hledal, prostě bez poplatků! Vřele mohu doporučit.
78. Zatím pro mne nejlepší
79. Zatím (10 let) maximální spokojenost
80. Používám asi 4 roky a nemůžu si stěžovat.
81. Maximální spokojenost
82. Po zkušenostech s předešlými ústavy je FIO jednoznačně nejlepší
83. Hospodářské výsledky této instituce nejsou tvořeny tím, že zpoplatní své drobné klienty. Taktéž klientský servis výborný (pobočka Tábor).
84. Nejlepší záložna, jakou znám, v pohodě smetou kteroukoliv banku
85. Nemůžu této záložně nic vytknout, max. spokojenost
86. Jsem velice spokojená
87. Mám zkušenost s více bankami a záložnami a Fio hodnotím jako "štiku" na našem trhu, která má šanci se prosadit i jako banka. Kdykoliv něco řeším s jejími pracovníky, připadám si, že stojí o to, abych zůstal i nadále jejich klientem, a dělají pro to vše, co je v jejich silách.
88. Vážím si jejich služeb - jsou profesionální. Jediná slušná banka v ČR.
89. Česká záložna, nejlepší služby a osobní přístup. A hlavně: nekrade jako jiné velké banky.
90. Naprosto výborná
91. Jsem velmi spokojená, po zkušenostech s ČSOB a Českou spořitelnou se konečně cítím, že mám banku, která si mě váží, i když nemám na účtu milión.
92. Zatím nadmíru spokojen
93. Banka není určená na osobní kontakt, nejsou na to úplně připraveni, ale jinak služby mají skvělé a poplatky výjimečně malé (nulové)
94. Fio je nejlepší ze všech bank, které jsem za 40 let vyzkoušela
95. Neplatím žádné poplatky a u Fio konta mi běží úrok i u peněz které mám stále k dispozici
96. Postrádám u ní možnosti úvěrů pro fyzické osoby
97. Mám Českou spořitelnu (nejstarší), eBanku/Raiffeisenbank (cca 5 let) a nově Fio (půl roku). Z Fio jsem nadšený a těším se, až se z ní za chvíli stane banka.
98. V českém banditním bankovním bordelu světlá výjimka
99. Nemají konkurenci
100. Naprosto nevídaná vstřícnost a ochota!
101. Chybí zdarma embosovaná karta
102. Pro ty, co internetbankují a nepotřebují pobočku. Nulové poplatky.
103. Spokojenost, ale poslední dobou pomalý přístup na stránky
104. Je to špica!
105. Výborný přístup ke klientům.
106. Nejlepší banka, ve které jsem měl peníze
107. Jsem zákazníkem přes rok a jsem nadmíru spokojen
108. Ideální služby za nejideálnější ceny
109. Výborná instituce pro moje peníze, vždy mi vyjdou vstříc, poradí ohledně investic a půjček
110. Nemám s nimi problém, prostě mi vyhovují

GE Money Bank

1. Produkty a poplatky, i poplatky při rušení účtu
2. Příliš zjevně sledují pouze zisk banky.

3. Vstřícnost k zákazníkovi horší než u České spořitelny, např. při zrušení karty a následně účtu pro nespokojenost (trvá cca 2 měsíce a je spojeno s náklady na dojíždění do pobočky atp.)
4. Jsem spokojená
5. Úmyslně složitý ceník poplatků a úroků
6. Hodně nákladná banka
7. Jednoduše jednička mezi všemi
8. Spokojenost
9. Předražená
10. Nekompetentní zaměstnanci, vysoká cena služeb
11. Odešla jsem od nich kvůli službám a poplatkům
12. Vcelku jsem spokojená, až na poplatky
13. S touto bankou jsem vcelku spokojen
14. V této bance jsem klient od roku 1993 a jsem spokojená
15. Opravdu kvalita a rovné jednání
16. Neutrální, nenápadná ale kvalitní

HSBC Bank

1. Téměř pokaždé je nefunkční internetové bankovníctví

Hypoteční banka

1. Mají na svých pracovištích velmi příjemné lidi
2. Zdlouhavé vyřizování

ING Bank

1. Vzhledem k totální absenci pobočkové sítě by mohly být ceny produktů, poplatků a úrokových sazeb daleko zajímavější.
2. Na tu bídu pobočkové sítě by za ty ušetřené peníze mohly být vyšší úrokové sazby vkladů. Internet banking není příliš "blind friendly".
3. Super ING Konto, hlavně díky poplatkům a velmi dobře vyřešeném zabezpečení na samotném kontu, kdy lze poslat peníze pouze na předem předdefinované účty
4. Naprostá spokojenost
5. Spořicí účet = spokojenost
6. ING má mnoho marketingových akcí, pomocí nichž se snaží nalákat nové klienty, ale když se zúčastníte akce nebo doporučíte nového klienta, trvá měsíc až dva než vám připíše slibovanou prémii. Tuto informaci se dozvíte jedině když zavoláte na klientskou linku. Naprosto otřesné je, že si do internetového účetnictví u ING konta nemůžete přidat nový transakční účet. Musíte kvůli tomu vytisknout papírový formulář a ten odnést nebo poslat na pobočku. Je to ztráta času.
7. Nevýhodou je nemožnost přímé platby či výběru hotovosti, pozitivum pak vysoký úrok a nulové poplatky

Komerční banka

1. Průměrná banka
2. Dobrá banka
3. Jsem věrný a spokojený klient
4. Pobočky téměř všude, avšak internetové bankovníctví otřesné, neustále měnící se sazebník a všemožné poplatky, nevýhodné podmínky při výběru doma i v zahraničí. Účet jsem se rozhodl v nejbližší době zrušit
5. Sice jste vidět na každém rohu, vaše znělka v TV a rádiu pořád dokola leze na nervy každému, ale místo utrácení peněz za reklamu o vás a zviditelnění viditelného, snižte

poplatky nebo je úplně zrušte! Lidi Vám dávají peníze, se kterými pak můžete disponovat a rozmnožovat a ještě za to mají platit?!

6. Málo bankomatů
7. Banka s velkou dostupností pobočkové sítě, kvalitní přímé bankovníctví
8. Drahé služby za velmi špatnou kvalitu
9. Zmatek ve velkém domě
10. Jsem naprosto spokojená se službami KB
11. Akorát drahé poplatky
12. Velmi spokojená, mají velmi pěkný přístup ke klientům
13. Jsem naprosto spokojený klient
14. Kvalitní, ale drahá
15. Uvažuji o odchodu k jiné bance
16. Až na poplatky spojené s platebním stykem nenacházím žádné výrazné nedostatky. Využívám studentského konta Gaudeamus2.
17. Na KB je znát, že už je to "příliš velká" instituce, která se nemusí zaměřovat na jednotlivé klienty a tvoří uniformní pelmel, aby držela krok s ostatními institucemi svého typu.
18. Stabilní, silná, důvěryhodná
19. Špatně se čeká na osobní bankéře, není vyvolávací systém
20. Jsem dlouholetý klient a za celou dobu jsem neměl sebemenší problém
21. Za vše se platí vysoké poplatky
22. Jestli jsi podnikatel, tak O.K., jinak...
23. Jsem nespokojen s internetovým bankovníctvím
24. Banka zadržuje příchozí platby, poplatky jsou až směsně vysoké
25. Vysoké poplatky!

mBank

1. Banka, která opravdu nestojí ani korunu. Spokojenost již skoro 2 roky a zatím žádné negativní prvky
2. Nejlepší poměr výkon/cena
3. Pro běžného klienta, který dostává výplatu a zaplatí účty a pár nákupů je mBank skvělá. Problém nastává až při nějakých specialitách (převody do zahraničí, ...) a nestandardních situacích.
4. Levná, ale málo služeb
5. Absolutní spokojenost s tím, co jako klient potřebuji!
6. To, co potřebuji nejvíce, je k dispozici a hlavně ZDARMA
7. Až na fyzickou dostupnost je to výborná banka
8. Dobrý začátek, ubohé pokračování
9. Skvělé výhody úplně zadarmo
10. Za hlavní nedostatek považuji omezení pouze na platby v rámci ČR. Veškeré ostatní služby jsou dobré, bez poplatku a flexibilní.
11. Jedna z mála bank bez nesmyslných poplatků.
12. Nemám žádné výhrady, vyhovuje mi rychlost bankovních operací
13. Pro méně náročné klienty dobrá a hlavně levná volba
14. Má své chyby, ale je to nejmenší zlo.
15. Nejlepší banka, kterou jsem kdy měl
16. I přes poměrně malou pobočkovou síť a nemožnost vkladu na účet (možné pouze přeposlání z jiného účtu) je pro mě velice pohodlná možnost výběru ze všech bankomatů doma i v zahraničí zdarma. Tato banka je pro mě v tuto chvíli nejideálnější a nejsolidnější

17. Maximální spokojenost, jen chybí mezinárodní platební styk
18. Příjemné překvapení našeho bankovníctví
19. Vstřícné jednání, ochota, rychlost transakcí, minimální poplatky - jen tak dál...
20. Jen postrádám vkladomat
21. Vysněná banka. Vše co jsem si přál, splňuje.
22. Jedním slovem "spokojenost" :-)
23. Výborná banka, kdyby se takhle chovaly i naše...
24. Nejlepší banka na trhu
25. Není možné mít účet v cizí měně
26. Maximální spokojenost, kamennou pobočku nepotřebuji
27. Pro pracující a drobné podnikatele výborná volba
28. Nejlepší na dnešním trhu
29. Jste banka na dobrém základu, ale poplatky za výběry z bankomatů jsou dost drahé, ale opravdu motivující pro provádění plateb kartou. Jen ne všude to jde, ještě pořád... Ale jinak OK.
30. Výborná rychlost a cena
31. Maximální spokojenost!!!
32. Nejlepší retailový běžný a spořicí účet na trhu
33. Jsem spokojená, vše funguje jak má a jak slibují. Díky
34. Super služby za super cenu.
35. Kvalitní banka pro běžného klienta
36. Vše co potřebuji a za 0 Kč
37. Maximální spokojenost
38. Jsem spokojena, jen doufám, že nabídka služeb se rozšíří
39. Realizace všech novinek trvá neúměrně dlouho
40. mBank je nejlepší, jednoduchá, přístupná, rychlá a bez poplatků
41. Již dlouho chyběla na trhu taková banka
42. Skvělá banka, jen tak dál
43. Děkujeme za mBank
44. Lepší banku jsem u nás zatím nenašel
45. Výborné služby a ceny
46. Tato banka splňuje mé nároky na banku
47. Tato banka mi plně vyhovuje a nemám s ní nejmenší problém
48. Uvítala bych platbu z účtu na zahraniční účet
49. Účet mne skutečně nestojí ani korunu, naopak díky druhému spořicímu účtu něco málo dostávám já
50. Prostě nádhera
51. Jsem maximálně spokojena
52. Prostě perfektní! Proč platit jiným bankám za něco, za co u mBank neplatím ani korunu
53. Vše z tepla domova, nikam nemusím chodit a ještě snášet občasné nálady zaměstnanců, prostě kliknu a je
54. Velice flexibilní vůči trhu
55. Dostupnost poboček sice hodnotím trojkou, ale osobně kamennou pobočku vůbec nepotřebuji a nevyžívám
56. Nemám výhrady, jsem velice spokojená a všem ráda doporučuji
57. Jsem velmi spokojená
58. Perfektní banka
59. mBank je výborná
60. Nevhodnější banka pro běžné občany - zaměstnance
61. Jen mi chybí pokladny na pobočkách

62. Jsem naprosto spokojen
63. mBanka - nejlepší volba
64. Pobočky netřeba, klient servis netřeba - vše funguje i bez toho perfektně
65. Nejlepší banka!
66. Co víc dodat, jsem maximálně spokojená a chování zaměstnanců se přece odvíjí od momentální nálady, takže nemám jedinou výtku
67. Jsem v podstatě spokojená, ale některé produkty by pro vlastní klienty mohly být dostupnější a informace od zaměstnanců banky nejsou vždy ty nejlepší a bohužel i přístup k pomoci s výběrem není optimální
68. Konečně instituce s agresivní cenotvorbou, která se neodráží na úrovni služeb zákazníkovi
69. Vyhovují mi a pochopili trh ČR, což se o ostatních říci nedá. Viz snížení repo sazby - a oni zvyšují
70. Vysoká spokojenost, jen na tom internetovém bankovníctví by se mohlo zapracovat po stránce přehlednosti, designu a dostupných funkcí. Výborný je ale okamžitý převod peněz.
71. To nej co jsem si mohla přát jsou nulové poplatky
72. Dva roky užívání účtu za 0 Kč a bez žádného poplatku! Jediná nevýhoda, že fungují jen internetově: Vkladomaty a hlídací psy v internetovém bankovníctví slibují už dva roky a stále nic
73. Jediná alternativa k "tradičním" bankovním ústavům
74. Dobrá banka, zatím méně služeb
75. Vadí mi, že nemají, alespoň v mém okolí, kamennou pobočku
76. Výborné a rychlé služby bez komplikací
77. OK, bezproblémová banka, vše jasné a přehledné
78. Perfektní nízkonákladová banka
79. Řešení reklamací je zdlouhavé
80. Rapidní snížení úroků spořicího účtu v důsledku nového spořicího účtu!
81. Celková spokojenost, jen tak dále, díky
82. Nejlepší banka v ČR a v PL
83. Jsem velmi spokojena s kvalitou služeb mBank
84. Nulové poplatky u běžného účtu
85. Kromě nevýhodných kurzových rozdílů při platbě kartou je to opravdová "banka první volby"
86. Jediná banka v ČR, která je tu pro lidi
87. Především oceňuji prakticky nulové poplatky a vydařený e-banking, chybí gsm-banking
88. Opravdu banka pro lidi
89. Bezkonkurenčně jednoduché, srozumitelné, fungující služby, zdarma! Spokojenost, konec hledání bankomatu své banky
90. Jsem s touto bankou spokojený. Je výborná!
91. Odpovídající služby za odpovídající cenu...
92. Ach ty zahraniční platby...
93. Vše výborné, pouze rozmístit pravidelněji pobočky
94. Na počátku super, ale teď svými velkými poplatky nad rámec standardu dost jako banka klesla
95. Více takových bank na český trh
96. Neexistuje možnost plateb do/ze zahraničí
97. Megarychlost převodů je bomba
98. Konečně banka bez poplatků za nesmyslné položky

99. Vyzkoušela jsem tři různé banky a tato je jednoznačně nejlepší, mají i ochotný personál a dobře se s nimi jedná
100. Konečně slušná banka bez blbých poplatků a s perfektními službami
101. Vysoká spokojenost
102. mBank jsem si zvolila jako výhodnou banku po České spořitelně. Jsem s ní ve všech ohledech spokojená, s jejich reakcemi na případné problémy, s řešením reklamací a vůbec s celkovou nabídkou služeb a bankovníctvím. Tuto banku mohu jen doporučit, na rozdíl od ČS, kam bych po mnoholetých zkušenostech již nikdy peníze nevložila.
103. Chybí vkladomaty, už aby byly
104. Pobočková síť je kdekoliv, kde mám připojení, takže super
105. Nejlepší banka na českém trhu
106. Vše OK až na omezený provoz na pobočkách (žádná hotovost)
107. Skvělé služby
108. Bezkonkurenčně nejlepší
109. Bezkonkurenční banka - velká spokojenost
110. Dle mého názoru by takhle měly fungovat všechny bankovní instituce! S mou naprostou spokojeností mohu všem jen doporučit
111. Konečně banka pro lidi!
112. Supr banka, jen ty platby do zahraničí chybějí...
113. Konečně standard, jaký znám ze zahraničí...
114. Výborná banka, vše bez problémů a hlavně bez poplatků a časových prodlev mezi převody na účtech
115. Jde to i bez poboček
116. Mám-li internet, pobočku nepotřebuji
117. mBank je nejlepší
118. Nejlepší cena, rozumná kvalita
119. Člověk občas žasne, co všechno si může dovolit subjekt s bankovní licencí
120. Nízkonákladová, slabší kvalita, omezené služby
121. Až na zpoplatnění konta emax plus jsem velmi spokojený
122. Banka jak má být. Žádné nesmyslné poplatky
123. Myslím, že se vydali správným směrem
124. Díky, byla jste první, kéž nejste poslední, drahá mBank
125. Konečně banka, která nekrade
126. Nulové zabezpečení internetového bankovníctví je ostudné
127. Miluji ji!
128. Jsem rád, že je tady
129. Kvalitní banka bez poplatků
130. Měl jsem exekuci a mBank trvalo 14dnů, než odblokovala peníze. A to jsem musel ještě podávat reklamaci a dožadovat se o své peníze. ČSOB to zvládla za tři dny.
131. Neumí dobíjet mobilní telefony
132. Hezký nápad vše zdarma, uvnitř hrůza, nejsou informace, informace jsou více marketing než realita, na přepážce zjistíte, že je vše jinak. Internetové bankovníctví nejhorší jaké znám.
133. V současné době došlo k zhoršení výhodnosti spořicíh účtů z důvodu snížení úrokových sazeb
134. Pro běžného uživatele nejlepší banka, neplatím žádné poplatky
135. Neumožňují zahraniční platby v internetovém bankovníctví
136. Oceňuji zejména mFórum, které mnohé "zachraňuje", naopak mi vadí neakceptovatelné konverzní kurzy
137. Vše mi funguje, nikdy jsem neřešil problém, reklamaci

138. Plně vyhovující rozsah služeb za nulové poplatky
139. Málo služeb, neumí mezinárodní platby, problémy s kartami ve Spojeném království
140. Dobrá a bezproblémová
141. Společně s Raiffeisenbank jste jediná slušná banka, která nekrade klientům peníze
142. Absolutně mně vyhovuje pro jednoduchost a srozumitelnost
143. Jen kdyby ubylo těch mSlibů
144. Chybí jen zahraniční platby
145. Zklamali mě v procentuálním ohodnocení. Po uzavření smlouvy asi po 1 měsíci snížili procenta skoro na polovinu oproti reklamě. To se mi zdálo nefér. Jinak jsem moc spokojená.

Modrá pyramida stavební spořitelna

1. V podstatě se schovávají, na pobočkách jsou obchodní zástupci, kteří vám řeknou, ať si to vyřídíte tam a tam, že oni to dřív nevyřídí. Dotazy prý mohou dávat na clever desk a klient si může alespoň někam zavolat. Příklad: chtěli po mě třeba po půl roce list vlastnictví, který tam už dávno měli. To mi pak obchodní zástupkyně ukázala, že jej tam mají v databázi dokonce evidovaný. Podle mě tam nepracují odborníci. Operátoři mají jen milý hlas, ale nerozumí ničemu.
2. Velice dobrý a nápaditý styl komunikace.
3. Jsem velmi spokojen s Všeobecnou stavební spořitelnou Komerční banky.
4. Nemá spoustu kamenných poboček, ale zase jejich služby jsou rychlé a operativní i přes klientský servis.
5. Smlouvu na Stavební spoření Modré Pyramidy mi sjednávali před 2 roky. Nedošel mi poštou výpis za rok 2008 s připsanou státní podporou a potřebujeme si vzít úvěr na bydlení a nemáme se kam obrátit. Toho času jsem v invalidním důchodu a ZTP, nemám možnost někam dojít a nevíme, na koho se obrátit. Uvítáme osobní návštěvu poradce Modré Pyramidy u nás doma. Zavoláte prosím někdo?
6. Jsem absolutně nespokojený klient! Nejsou schopni změnit záslacací adresu po přestěhování do nemovitosti kupované částečně na jejich úvěr, po splacení úvěru pošlou přeplatek na cizí účet, nejsou schopni zrušit pojistku, kterou požadovali k úvěru, neskutečné jednání.
7. Osobní zkušenost s překlenovacím úvěrem - nekvalifikovaný personál, chybné informace, časové zpoždění s placením faktur
8. Jen prodej přes vaše agentury mi nevyhovuje, není nad přímou pobočku Modré pyramidy
9. Absolutní nezáměr o klienta. Jeho problémy se řeší s několikaměsíčním zpožděním, tato instituce vás přivede dříve na mizinu než k vlastnímu bydlení
10. Horší jednání jsme nezažili
11. Nejhorší stavební spořitelna, stále jen a jen oddalují termín odeslání peněz za koupi nemovitosti. Nejhorší subjekt, který znám.
12. Neochota, nespolehlivost a neschopnost cokoliv řešit včas
13. Neseriózní jednání s klienty, komunikace, informace...

Poštovní spořitelna

1. Je pouhý zprostředkovatel pro ČSOB. Zdlouhavé vyřizování problémů.
2. Nejdostupnější, vždycky přijde vhod
3. Za léta používání nenastala chybička, jsem velice spokojená
4. Hodně trpí podílem naprosto nekvalifikovaného personálu na poštách
5. Lepší průměr

6. Jsem spokojená s dostupností bankomatů a možností vybrat si peníze i na poště. Mám zde uzavřen běžný účet. Líbí se mi systém odměňování za platby kartou. Uvítala bych menší poplatky za vedení karty.
7. Jsem spokojena se službami
8. Jsem spokojen, vyhovuje mi.
9. Vyhovuje mi hustá síť poboček
10. Nelze skoro vůbec zrušit účet
11. Nabízí účet "zadarmo", který poskytuje vše, co potřebuji
12. Jsem velmi spokojený klient
13. Jsem u banky 3 roky a myslím, že se služby zhoršují
14. Nejblíže k lidem

PPF banka

1. Více řešit retail!!!
2. Malá, výkonná, super služby, rozumné ceny, ale naprostý nezájem o klienty-občany
3. Chybí mi internetové bankovníctví, homebanking je děs běs
4. Neumí úvěry a kontokorent pro normální klienty, jen pro města

Raiffeisenbank

1. Pohltila použitelnou eBanku a postupně se stává méně a méně použitelnou. Slibuje eKonto bez nákladů, zatím je skóre přes 4000 Kč na poplatcích za rok vs. 42 000 Kč příjmů. Nic než lži.
2. Profesionální přístup bankéřů, dostupnost však jen ve velkých městech, výhodou je obsluha přes internet s max. zabezpečením.
3. Znalosti produktů na pobočce k politování
4. Výborná banka
5. Po přechodu od Komerční banky jsem velice spokojená.
6. Báječní a příjemní zaměstnanci
7. Celková spokojenost
8. Perfektní!
9. eKonto je super, ale 20 000 Kč na Extra výhody je trochu moc. To odradí mnohých klientů, kterým přichází napr. 19 000 Kč
10. Ceny jsou tragické (poplatky, úrokové sazby atd.)
11. Měli jsme tam účet a opravdu mě zaráží rozpor: když nám začali zvedat již tak nehorázné poplatky a reklama tvrdí opak a navíc pracovník nám ani nenabídnul něco, co by odpovídalo naší firmě. Jsou úplně mimo.
12. Jako banka je velmi dobrá
13. Banka, která jen tahá peníze z lidí
14. Lichvářské úrokové míry na kontokorentech fyzických osob!!!
15. Když je problém, úplně jej ignoruje
16. Pobočka Písek- hrůůůůza
17. Kvalita před kvantitou = sázka na budoucnost
18. Je to nejlepší banka a funguje přesně tak, jak potřebuju, a dokonce tak, jak sama říká: banka inspirovaná klienty
19. Mít tak více poboček, ale u mě je to číslo 1
20. Přes ne zcela ideální poplatkovou politiku a spíše vyšší úrokové marže vyniká komplexností a kvalitou služeb i zákaznického servisu ve srovnání s konkurencí
21. Jsem dlouholetým klientem bývalé eBanky. U RB jsem pouze kvůli internetovému bankovníctví. Ceny a úroky jsou ale velmi vysoké.

22. Nedostatek bankomatů mimo velká města, občas problémy s připisováním úroků a bonusů - nutné reklamace, nepřehlednost ceníků, skryté poplatky
23. Co je v RB dobré, to jsou bohužel pouze postupně systematicky likvidované pozůstatky z eBanky.
24. Nejhorší banka. Jenom špatné zkušenosti.
25. Po fúzi s eBankou došlo k podstatnému zhoršení služeb
26. Na všech pobočkách jsou velice milí pracovníci, internetové bankovníctví je proti jiným skvělé, jsou opravdu spolehliví a flexibilní
27. Užívám eKonto k velké spokojenosti několik let
28. Ochota, vstřícnost, rychlost, k řešení všech daných úkolů

Stavební spořitelna České spořitelny

1. Vše za ni dělá Česká spořitelna

UNIBON - spořitelní a úvěrní družstvo

1. Vysoké úrokové sazby jsou to, co mne zajímá
2. Produktová nabídka je dostačující, až bude internetové bankovníctví, zvedne se také atraktivita této záložny
3. Velmi příjemné chování zaměstnanců

UniCredit Bank Czech Republic

1. Celkově mi vyhovuje, i když jako Živnobanka byla vstřícnější ke klientům

Volksbank

1. Účet mám u jejich "dcery" = VolksbankShop Stodůlky. Ovládání je přes pobočky, super :-)
2. Seriózní, konzervativní banka
3. Jste super, akorát těch poboček by chtělo trochu více alespoň v okresních městech. Vysočina má (pokud vím) jen Jihlavu a Jihočeský kraj zase jen České Budějovice. To mi připadá málo. Jinak internetové bankovníctví je super služba. Pochvalu zaslouží klientská místa v Kauflandech, a to je právě to, co by chtělo vylepšit. Pro úvěr nebo změny je třeba cestovat dost daleko. Co to právě umožnit sjednávat na těchto místech?
4. Skvělé chování zaměstnanců, velice flexibilní přístup k zákazníkovi
5. Špatná znalost produktů specializovaných pracovníků prodeje a nestandardní postupy a podmínky při schvalování úvěrů
6. Jsem spokojený, banku bych neměnil
7. Velmi dobrý individuální přístup
8. Když máte účet v normální pobočce Volksbank, jste pro ně dobrý klient. Když máte účet ve Volksbank Shopu, jste socka, a tak se k vám na pobočce i chovají.

WPB Capital, spořitelní družstvo

1. Už skoro rok využívám spořicí účet u této družstevní záložny. A jsem spokojená. Účet jsem si zařídila přes internet, takže jsem žádnou pobočku navštívit nepotřebovala. Bylo to jednoduché, navíc na klientské lince velice ochotně poradili.
2. Momentálně nejlepší spořitelní družstvo v České republice

Wüstenrot - stavební spořitelna

1. Ochota a proklientský přístup
2. Slušný průměr
3. Kancelář Ivančice - perfektní služby
4. Široká nabídka služeb, jejich kvalita, cena a celkový vztah ke klientům

5. Vynikající, ale málo poboček

Wüstenrot hypoteční banka

1. Skvělá banka domácího typu
2. Snaží se vyjít vstříc i klientům, kteří jinde neuspěli
3. Kancelář Ivančice - perfektní služby

Kategorie Pojišťovny

Allianz pojišťovna

1. Dražší pojistné, ale vynikající služby a plnění
2. Výborná osobní zkušenost
3. Profesionální, silná, na úrovni
4. V případě cestovního pojištění velice známá a akceptovaná při zdravotních potížích kdekoli v cizině
5. Zdaleka nejlepší pojišťovna
6. Podle mne nejlepší na trhu díky komplexnosti služeb a kvalitě
7. Jedná se o renomovanou pojišťovnu evropského i celosvětového rozsahu. Tomu odpovídají i produkty a poskytované služby vč. asistenčních. Ceny jsou někdy v porovnání s ostatními pojišťovnami vyšší. Ale jistoty, které ALLIANZ zaručuje svou bonitou, jsou k nezaplacení.
8. Maximální spokojenost
9. Výborné
10. Je to nejlepší společnost
11. Jsem s nimi velice spokojena, a to jak s nabídkou, tak s přístupem ke klientovi
12. Doporučila bych ji
13. Jsem věrný a spokojený klient
14. Pružné řešení pojistných událostí
15. Jedna z mála pojišťoven, co má rychlé plnění pojistných událostí, velmi kvalitní dostupnost zástupců a profesionální přístup
16. Je spolehlivá
17. Velice rychlá a pružná v likvidaci, ochotní pomoci
18. Pro mě je nejlepší
19. S pojišťovnou Allianz jsem naprosto spokojená
20. Nabízí širokou škálu pojištění i pro postižené lidičky a těhotné ženy
21. Pojišťovna je vcelku dobrá, mimo agresivní vybírání pojistného a marketingu
22. Nejlepší on-line cestovní pojištění

Aviva životní pojišťovna

1. Velmi slušná
2. Nejlepší produkt byl TALISMAN

AXA pojišťovna

1. Spíše klady než zápory
2. Katastrofální úroveň při změně údajů ve smlouvě
3. Zatím nejhorší pojišťovna, s jakou jsem přišla do styku. Po 40 dnech od nahlášení pojistné události jsem se nedověděla, kolik a kdy dostanu vyplacenu náhradu za škodu způsobenou jejich klientem
4. Zaměstnanci bez kvalitních odborných znalostí, špatná dostupnost telefonní linky

5. Letos jsem poptával jistou pojistku napříč celým trhem a na základě této zkušenosti oceňuji AXA pojišťovnu jako nejvstřícnější co se týče možností produktů i jednání jejich zaměstnanců
6. Pojišťovna na vysoké úrovni
7. Již třetí měsíc marně čekám na potvrzení bezeškodního průběhu...
8. S lepším servisem jsem se ještě nesetkal

AXA životní pojišťovna

1. Hadi to jsou!
2. Pozdě aktualizovaný informační systém obsahující neaktuální data i několik měsíců. Například přijde upomínka na nedoplatek pojistného, ačkoli suma předpisů zjistitelná na osobním účtu na internetových stránkách Axa je nižší než suma realizovaných plateb.

Česká podnikatelská pojišťovna

1. Pokud budu chtít být objektivní, tak snad kromě Hasičské vzájemné pojišťovny neznám na našem trhu horší pojišťovnu. Podle mého existuje jen díky levnému povinnému ručení, kdy aroganci a neprofesionálnost této instituce odnáší nevinní účastníci nehod způsobených jejími pojištěnci. Právě kvůli takovým institucím má smysl mít havarijní pojištění.
2. Velmi nesolidní instituce
3. Rychlé jednání, brzké vyřízení

Česká pojišťovna

1. Standardní služby
2. Dle mého názoru nejlepší pojišťovna. Nemám si na co stěžovat
3. Zatím jsem byl jen pojištěn - plnění netřeba - uvidíme
4. Velmi pomalá likvidace
5. Moc velká a proto i komplikovanější
6. Doba likvidace pojistné události je žalostná (vyřízení nehody z povinného ručení se i přes mnohé urgencye táhlo více než rok jen díky jejich neochotě se seznámit se spisem a závěrem vyšetřování). Nejvíce mi na nich vadí, že se mě různými triky a někdy až podvody snaží přimět zrušit pro ně nevýhodnou dávno uzavřenou smlouvu. Dělají to opakovaně a je to daleko za hranicemi etiky pojišťoven a na hraně zákona o organizovaném podvodu!
7. Vcelku drahá, trochu na štiřu s přístupem zaměstnanců, rychlé a vcelku odpovídající plnění
8. Zvyk je železná košile...
9. Bez výtky, super pojišťovna, jen tak dál
10. Nejhorší instituce na trhu
11. Perfektní pojišťovna
12. Naprosto skvělá
13. Velice kvalitní pojišťovna
14. Zaměstnanci velmi ochotní
15. Česká pojišťovna je nejlepší
16. Myslím - na základě nejen mých zkušeností, že je fakt nej, a to ve všech směrech
17. Neustále hledají důvody, aby nemuseli nic platit
18. Velmi kvalitní služby
19. Moc dobré zkušenosti nemám
20. Proklientská, vstřícná, rychlá

21. Likvidace pojistných událostí proběhne velmi brzo a kvalitně. Sama jsem to zažila při projednávání mé pojistné události. Nedávat takový důraz na telefonní odbavení, nechat prostor i pro lidi preferující vyřizování na pobočkách.
22. Kolize na kolizi uvnitř této instituce
23. Nic moc, špatně nastavený rozsah krytí pojistného při škodě na majetku
24. Lepší průměr
25. Velmi špatný klientský servis - zmatek
26. Na nic lepšího jsem nepřišel
27. Dominantní, nadstandardní, dražší
28. Je to všechno stejná banda
29. Zrušte podvodníky!
30. Klientský servis nadstandardně výborný
31. Velmi špatná pojišťovna, velmi špatné chování a chybování některých pracovníků
32. Velmi špatné zkušenosti s životním pojištěním
33. Hrůza, už bych se tam nenechala pojistit, nikdy
34. Patří mezi nejdražší pojišťovací instituce v ČR. U pojistek, kde se uvádí, že při výplatě sjednané částky dojde k valorizaci, tak pokud není nulová, je vždy směšná.
35. Pojištěna stavba, chata, životní a dětské pojištění, povinné ručení a havarijní pojištění - spokojenost
36. Jednička na českém trhu pojišťovnictví! Jsem velmi spokojen!
37. Naprostá spokojenost
38. Už nikdy víc

Česká pojišťovna ZDRAVÍ

1. Vynikající služby
2. Pobočky jsou jen ve velkých městech

ČSOB Pojišťovna

1. Zatím jenom zkušenosti s cestovním pojištěním
2. Časem jsem narazil na mnohem výhodnější produkty
3. U této pojišťovny uzavírám cestovní pojištění, mám zde i povinné ručení na auto. Co se týká prodeje cestovního pojištění přes zaměstnance banky ČSOB, řekla bych, že nemají přehled o rozsahu pojistného krytí. A nejsou tedy schopni ihned odpovědět na otázku ohledně krytí. Jinak jsem s tímto pojištěním byla zatím spokojena. S asistenční službou byla komunikace v pořádku a po návratu z dovolené (kde jsem navštívila lékaře) proplatili i zbylé doklady, které jsem platila v hotovosti.
4. Velice vstřícný přístup

DIRECT Pojišťovna

1. Flexibilní, nezkostnatělá a cenově výhodná pojišťovna

Evropská Cestovní Pojišťovna

1. Mohu jen doporučit
2. Profesionálové na svém místě
3. S nimi nemám strach cestovat

Generali Pojišťovna

1. Zatím jsem jejich plnění naštěstí nepotřeboval
2. Generali Pojišťovna je sympatická instituce, kde mám většinu pojistných smluv
3. Hledám urychleně jinou pojišťovnu

4. Proběhl návrh, nebyl mnou podepsán a kvůli tomu mne moje nynější banka, kde jsem si tento produkt sjednala, nepřipsala státní podporu. Nevhodné chování poradců z Generali Pojišťovny v Sušici, arogance a povyšování.
5. V kvalitě jednička na trhu
6. Možná mám smůlu, ale při několika jednáních s pracovníky této pojišťovny jsem se setkal jak se skutečnými profesionály, kteří mi podali potřebné informace, tak i "lemply", kteří neznali skoro nic a úprava smlouvy s nimi trvala i půl roku.
7. Nejhorší zkušenost je právě s touto pojišťovnou, zejména na úseku řešení pojistných událostí, naprostý zmatek a chaos

Hasičská vzájemná pojišťovna

1. Co jste hasiči, co jste dělali...
2. Jedna z nejlevnějších pojišťoven

ING Životní pojišťovna

1. Bezkonkurenční
2. Jedním slovem tragická společnost

Kooperativa pojišťovna

1. Mají co zlepšovat
2. Zkušenost při likvidaci škody na automobilu zaviněné třetí osobou (z povinného ručení) byla překvapivě rychlá a odškodnění objektivní. Proto jsem zde loni pojistil i domácnost. Zkušenost s likvidací škody naštěstí zatím nemám. Škoda, že u tohoto pojištění není bonus při bezeškodním průběhu pojištění.
3. Jsem velmi spokojen, ač nejsou nejlevnější
4. Nejvyšší spokojenost
5. Celková spokojenost
6. Příjemná komunikace
7. Spokojenost dlouhá léta
8. Mám komplexní zajištění u této pojišťovny
9. Dobrá pojišťovna
10. Spolehlivost, serióznost, kvalita
11. Zaměstnanci = katastrofa
12. Při likvidaci problémy
13. Z vlastní zkušenosti nedoporučuji
14. Neprofesionalita zaměstnanců sráží tento institut hluboce pod průměr
15. Dominuje především poměr cena/rozsah - v porovnání s ostatními pojišťovnami
16. Likvidátoři likvidují škody, jako by to dávali ze svého
17. Řešil jsem 1 pojistnou událost, vše velmi rychle vyřešeno
18. Dře to, ale jde to

Pojišťovna České spořitelny

1. Vše za ni dělá Česká spořitelna
2. Výborné pojištění, dobré zkušenosti
3. Zbytečné produkty, zejména ke krytí úvěru. Zajímavé možná tak pro banku, pro většinu klientů asi nikoliv.
4. Rychlé vyřízení pojistného plnění
5. Naprostá spokojenost se službami
6. Zaměstnance hodnotím 1. Pokud bych hodnotila jen zprostředkovatele, zadám horší známku než 2, nejspíše bych zvažovala 4. Z těchto důvodů jsem zvolila celkovou dvojku v hodnocení servisu pro klienty

7. Flexi životní pojištění je velice podařený produkt
8. Špatné světlo hlavně vrhají zprostředkovatelé. Ale ani samotní zaměstnanci banky nic moc.
9. Spokojenost v rámci plnění pojistné události
10. Reklamu mají dobrou, len skutočnosť je iná

Slavia pojišťovna

1. Pojišťovna má budoucnost
2. Zrušit!

UNIQA pojišťovna

1. Pomalé jednání
2. Bojí se rizika
3. Levná, rychlá - dobré plnění

VICTORIA VOLKSBANKEN pojišťovna

1. V kooperaci nabízí na trhu bezkonkurenční důchodové a úrazové pojištění EVENTUS

Wüstenrot pojišťovna

1. Kancelář Ivančice - perfektní služby
2. Široká nabídka služeb, jejich kvalita, cena a celkový vztah ke klientům
3. Uspokojivé
4. Nový hráč na trhu, zatím neetablovaný
5. Nabízí výhodný MULTIBONUS povinného ručení
6. Hodně dobrá auta
7. Má nejlevnější pojistky a výborný servis

Wüstenrot, životní pojišťovna

1. Kancelář Ivančice - perfektní služby
2. Široká nabídka služeb, jejich kvalita, cena a celkový vztah ke klientům
3. Pojistka na úraz s krytím do 85 let

Kategorie Úvěrové společnosti

CETEM

1. Chování zaměstnanců je někdy příšerné
2. Poplatky hrůza, neochota komunikovat, už nikdy
3. Spokojenost
4. Spokojen až na úrokové sazby
5. Měl jsem zde úvěr a nebyl žádný problém
6. S touto úvěrovkou jsem velmi spokojen, jen s těmi úroky a poplatky bych něco udělal
7. Spokojen
8. Jen jednou jsem je využil a bez problémů
9. Nikdy více
10. Sice lichvu nemusím, ale tihle jsou přijatelní
11. Rychlé řízení
12. Je poměrně férový
13. Spokojen
14. Líbí se mi úvěry s nulovým navýšením
15. Tahle firma je jeden velký omyl
16. Solidní přístup a informace, možnost změn

ČSOB Leasing

1. Vynikající
2. Rychlost, ale zmatek se zelenou kartou
3. Dobré peníze za slušný úrok i servis

ESSOX

1. Lichvářské úroky až 48% ročně

GE Money Auto

2. Hrůza
3. Fuj
4. Lichváři
5. Katastrofa

GE Money Multiservis

1. Jakmile přijdou finanční problémy a splátky budete platit se zpožděním, i když ze všech sil, pokuty a podobné sankce vás zničí. Zaplatíte tisíce měsíčně navíc.
2. Klientovi nabídnou úvěr bez úroku, ale už mu neřeknou žádné podmínky, které musí splnit, aby úrok neplatil. Když si to klient proaktivně nezjistí, dostane úrok, o kterém se mu ani nezдалo. Nesdělování informací a matení klientů!
3. Drahé úvěry, pro prověřené klienty nejsou lepší produkty
4. Nonstop otravují telefonními nabídkami a e-mailovým spamem!
5. Spokojenost - pochvala
6. Velmi špatný přístup
7. Nejhorší instituce v ČR
8. Při řešení problému se splácením v době ztráty zaměstnání a dlouhodobé nemoci není akceptováno pojištění při sjednání úvěru při ztrátě zaměstnání a nemoci, a to naprosto žádným způsobem.
9. Zatajují informace při sjednání

Home Credit

1. Nebudete věřit, ale měla jsem kdysi smlouvu, pořízení zboží na splátky se společností Home Credit. Oni mě pak bombardovali dopisy, že mi nabízejí další úvěr, větší úvěr. A nakonec, i když jsem nic nechtěla, tak mi otevřeli novou smlouvu a teď to musím rušit i s jejich poplatkem, to jsou bouráci. A tak před 10 lety jsem měla něco přes Cetelem, ti s ničím takovým zatím nepřišli, ale už se bojím, která že společnost je férová. Home Credit to podle mne není.
2. Každý rok využiji 1x spotřebitelský servis - mám jen výborné zkušenosti
3. Ucházející.
4. Horší průměr
5. Při uzavírání smlouvy pozor na drobný text pod úvěrovými podmínkami

PROFI CREDIT Czech

1. Osvědčená lichvářská společnost pohybující se přinejlepším na hraně zákona
2. Lichváři!

Raiffeisen - Leasing

1. Pomalé jednání

Santander Consumer Finance

1. Drazí, přeplatíte moc

2. Řešení problémů je na bodu mrazu

ŠkoFIN

1. Chvalitebná
2. Celkem uspokojivé
3. Společnost na špičkové úrovni
4. Velmi vstřícný přístup k zákazníkovi, všechny dosavadní služby využité naší společností od ŠkoFinu byly vždy naprosto bez problémů. Velká spokojenost.
5. Jistota na trhu
6. Solidní leasing
7. Skvělá
8. Nic moc

Toyota Financial Services Czech

1. Super
2. Dobrá firma

Kategorie Penzijní fondy

Allianz penzijní fond

1. Výborné služby, vysoké výnosy
2. Nejlepší
3. Úspěšný. Vynikající strategie.
4. Velice si cením stability PF oproti konkurenci (zhodnocení finančních prostředků)
5. Nejlepší výnosy mimo státních příspěvků
6. Nejlepší zhodnocení
7. Výnosy penzijního fondu za rok 2008 a předpokládané zhodnocení za rok 2009 hovoří v porovnání s ostatními PF působícími v ČR za vše.
8. Stabilní výkon, malé náklady, výše úroku
9. Nejlepší zhodnocení
10. Nejlepší PF na našem trhu, stabilní výnos a zhodnocení financí na trhu nejvyšší
11. Malé výnosy
12. Nejlepší penzijní fond na trhu
13. Vysoké zhodnocování vkladů podložené realitou a přehledem výnosů z minulých let

AXA penzijní fond

1. Tento penzijní fond je pro mě bezkonkurenční díky kreditní kartě AXA clubu. Příspěvky z plateb kartou zatím u mě převládá i nulový výnos za minulý rok. Asistenční služby v domácnosti jsou zajímavý nápad, zatím jsem je ale nevyužil.
2. Spokojenost a klady
3. Zcela katastrofální výsledky "zhodnocení" úspor
4. AXA karta = oceňuji
5. Jsem spokojen, jen ty výnosy za minulý rok
6. V letošním roce nula procent výnos, a to je opravdu špatné
7. Zvláště výnosy jsou zklamáním
8. Tradice a kvalita
9. Zajímavé doplňkové služby pro klienty
10. Výborné zhodnocení
11. Špičková Axa karta
12. Lepší průměr

13. Svého času jsem byl s tímto fondem na výsost spokojen. V poslední době však uvažuji o smysluplnosti penzijního připojištění, neboť nebýt státního příspěvku, pak je to naprosto nevýhodný produkt, na kterém se jen PF přizívají a AXA je jedním z nejúspěšnějších příživníků, kteří jsou schopni nepřipsat za celý rok nic a ještě to klientům prezentovat jako důkaz kvality a serióznosti.
14. Chybí ale pojištění vkladů jako i jinde
15. Překvapil mne rychlostí reakce na změnu výše měsíčního poplatku
16. Některé změny provádí výhodně pro sebe
17. Kancelář Ivančice - Wüstenrot pomůže

ČSOB Penzijní fond Progres

1. Přes údajně agresivní investiční strategii, která by v letošním roce (2009) měla přinášet nejvyšší výnosy na trhu, to vypadá na bledý průměr. V portfoliu tohoto PF je tedy evidentně cosi shnilého.

ČSOB Penzijní fond Stabilita

1. Mám sjednané penzijní připojištění, ale nikdo mne nekontaktuje o tomto produktu, co se týká zhodnocení ročního a připsání státní podpory. Operátorka byla arogantní a neochotná a na dotaz neuměla odpovědět a zařídit nic nemůže a asi ani neumí. Nemám připsanou státní podporu, protože mají nepořádek v systému. Mohu dokladovat, že je to pouze jediný můj penzijní fond.
2. Opravdová stabilita
3. Výnosy byly letos podstatně redukovány z obecně známých důvodů. Pokles výkonu je však nižší, než pokles ekonomik
4. Rozumný výnos v delším období, nižší náklady příštích období

Generali penzijní fond

1. Vcelku spokojenost
2. Solidnost
3. Průměrné služby
4. Velmi nesolidní instituce
5. Generali nemá konkurenta

ING Penzijní fond

1. Slušná nabídka + připisování částky z používání kreditní karty
2. V kombinaci s kreditní kartou, která dává 1 % z útraty jako příspěvek, velmi dobrý výnos. Karta je při rozumném ročním obrátu zdarma.
3. Spíše nespokojen
4. Zajímavá debetní karta
5. Podvodné jednání při sjednávání a hlavně ukončení a vyrovnaní odstupného
6. Mohlo by to být lepší
7. Mnohdy pracovníci říkají protichůdné informace, malá informovanost, problém s vydáním karty - dlouhá doba a neprůhledné (i pořádně neudané podmínky) získání
8. Chlubí se, jak roste objem, ale to nejdůležitější (= výnosy) tristní. V posledních letech bohužel jen podprůměrné výnosy.

Penzijní fond České pojišťovny

1. Málo informací
2. Velmi spokojen
3. Nejlepší
4. Spokojenost, výnosy by mohly být vyšší

5. Dobré osobní zkušenosti
6. Je nejlepší, největší, nejsolidnější, nejslušnější
7. Pohoda
8. Mám pocit, že je jenom vykrmuju a že spoříme pro ně a ne pro sebe
9. Spokojenost
10. Neochota řešit problémy
11. Katastrofa
12. Výborný
13. Komplikovaná a časově zadržovaná dostupnost peněz

Penzijní fond České spořitelny

1. Jeden z mála fondů, který vydělal i v době finanční krize!
2. Informace i požadavek zadávám na kterékoli pobočce ČS
3. Snižování provozních nákladů, prostor pro zvýšení výnosů
4. Proklientský přístup v ČS veškerý žádný
5. Dobré úrazové pojištění!!!
6. S penzijním fondem České spořitelny jsem spokojená

Penzijní fond Komerční banky

1. Penzijní fondy jsou téměř všechny stejné. Největší podraz je ale ve zdanění na konci spoření. Snižuje to ještě více už tak malý výnos. Jsou mnohem lepší produkty na trhu. Tím, že si někdo bude spořit do 60 let do penzijního fondu, tím si moc nepomůže. Je to dobré možná pouze pro penzijní fondy, ale ne pro lidi, kteří se chtějí zajistit na stáří.
2. Stabilní penzijní fond
3. Vše výborné
4. Spolehlivý a vstřícný
5. Odešel jsem ke konkurenci v roce 2009
6. Historicky nejstabilnější
7. Výnosy nemá v této době snad žádný penzijní fond. Velkým bonusem pro mě byla karta SPHERE, kterou jsem k tomuto fondu dostala. Ušetří mi ročně tak 2000 Kč
8. Klientský servis pracuje spolehlivě, na otázky jsou kvalifikované odpovědi
9. Jsem vrcholně nespokojen, kdyby zákon povoloval záporné zhodnocení, tak je maximální. Když ptáčka lapají, tak ano, hned 500Kč, ale co dlouhodobý výnos?
10. Klientský servis nadstandardně výborný
11. Nezasílají žádné informace ani nabídky

Kategorie Obchodníci s cennými papíry

ATLANTIK finanční trhy

1. Inovativní přístup

brokerjet České spořitelny

1. Zjednodušení by neškodilo
2. Nejlepší a nejlevnější

Colosseum

1. Moc jim to zatím nejde, co se týče doporučení

Conseq Investment Management

1. Mají u mě značnou důvěru a jejich přístup k zákazníkovi je velmi korektní, příjemný a profesionální

2. Široká škála fondů
3. Výborné hospodaření

CYRRUS

1. Vcelku jsem spokojen. Dnes asi těžko nějaký obchodník s cennými papíry dokáže správně odhadnout postup trhu. Konkrétně tento obchodník by měl mít více dostupných analýz a doporučení na kapitálových trzích.
2. Umějí to

Česká spořitelna

1. V době krize mají podílový fond, který vydělává skoro 3 %
2. Široká síť poboček ČS
3. Spokojenost
4. Vstřícný postoj ke klientovi

Československá obchodní banka

1. Vynikající
2. Výnosová i informační mizérie
3. Méně spokojen
4. Dostatek informací, poradenství
5. Většinou naprosto špatné produkty

Fio, burzovní společnost

1. Klady převyšují
2. Objem krátkodobých doporučení je žalostný
3. Informace a zprávy mají příliš velké zpoždění
4. Jsou seriózní
5. Neustálé opakované výpadky
6. Dynamicky se rozvíjející společnost, poplatkově výhodné a snadné obchodování
7. Strašné, velká mizérie!
8. Tato společnost dovolila, aby její internetový portál nefungoval dva dny. U obchodování s cennými papíry jde často o hodiny, ne-li o minuty. Podle mne naprosto neadekvátní přístup ze strany tak velké a prestižní společnosti.
9. Vyhovují mi, protože mohu jednoduše převádět volné prostředky do cenných papírů. Jen bych ocenil některé ukazatele, které tam nemůžu najít, ale ty jsou asi součástí příplatku.
10. Fio, burzovní společnost je největším on-line brokerem v ČR a poplatkově se řadí k nejlepšímu na tomto trhu. Spokojenost
11. Velmi flexibilní a osobní přístup pracovníků společnosti
12. Poplatky sice malé, ale v porovnání se zahraničím stále velké!
13. Velká spokojenost!
14. Vstřícné a kvalitní chování personálu v Pardubicích
15. Kvalitní online broker
16. Excellent
17. Spokojenost
18. Skvělý obchodník s cennými papíry
19. Představte si, že jste obchodníkem např. s akciemi, máte vystaveny nákupní a prodejní pokyny v hodnotě např. několik set tisíc Kč a vypadne on-line systém. S železnou pravidelností se toto stává u e-Brokera, který provozuje Fio. Pravidelnost výpadků tohoto on-line systému je umocněna, kdykoliv vznikne na trhu složitější situace, z čehož

vzniká dojem, že výpadky jsou zde způsobovány cíleně. Myslím, že by se tímto měl někdo zabývat (ČNB?). Rozhodně varuji každého potencionálního uživatele.

20. Větší poplatek za nákup akcií
21. Ohodnotil bych i Patrii, ale nemůžu ohodnotit víc společností, takže 1,1,2,2.
22. Jsem velice spokojen
23. Jsem plně spokojen se službami
24. Jejich služby jsou na hovno a přístup k zákazníkům taky, po mé zkušenosti se divím, že s nimi lidé ještě obchodují
25. Vzdělávání klientů formou seminářů výborné
26. Pobočky jen ve velkých městech a k tomu ještě nevhodná provozní doba
27. Nejlepší burzovní společnost
28. Spokojenost, ale poslední dobou pomalý přístup na stránky

Generali PPF Asset Management

1. Vydělali mně to, co slíbili, a ještě něco navíc

Komerční banka

1. Jsem věrný a spokojený klient
2. Stabilní
3. KB je jedna z nejdražších bank
4. Ať jdou do kytek

Patria Direct

1. Perfektní servis
2. Nejlepší broker v ČR
3. Výborná, prestižní, kvalitní, profesionální
4. Jen málo zkušeností, ale hodnotím kladně
5. Profesionál, analytické zázemí
6. Slušné
7. Vyšší ceny jsou vyváženy luxusním zpravodajstvím a kvalitou

X-Trade Brokers

1. Vzor ve svém oboru
2. Průbojník
3. Jsou fakt dobří, vždy ochotní poradit na své vlastní náklady, to oceňuji!

Zajímavosti vítězů ve zkratce

Téměř to vypadalo, že suverénní vítěz Fio, družstevní záložna v kategorii Banky a družstevní záložny nemá jedinou vadu. Z názorů jsme museli smazat desítky jednohlasných ocenění se slovem „super“, „nemá chybu“, „skvělá“ nebo „perfektní“, protože by kapacita naší analýzy nestačila. Zcela stejně je na tom hned druhá mBank, obrovská masa spokojených klientů ji zasypala totožnými hesly. U Fio, družstevní záložny čtenáři oceňují, že nemá „mramorové paláce“, protože tím nemusí platit vysoké náklady, které by promítla do cen. Povzdechy jsou u menšího počtu pokladen, hodně klientů se doslova těší, až se záložna stane bankou a hodně jí to přejí. Objevil se tip na vylepšení služeb: v internetovém bankovníctví chybí přehled platebních karet a možnost s nimi disponovat. Stížnost je také na pomalé načítání disponibilního zůstatku účtu na platební kartu, zvláště, když peníze přijdou v pátek.

mBank je milovaná obrovskou masou klientů, ale za dva roky působení dokázala hodně klientů také naštvat. Všichni si pochvalují její bezplatné služby, ale skupině klientů chybí

slibované zahraniční platby. Vadí jim horší parametry úvěrů a méně výhodné kurzy při použití platební karty v cizině. Roztrpčeni jsou i ze zpoplatnění spořicího účtu eMax plus. Obecně sliby mBank a v praxi stále neexistující služby jsou trnem v oku velkému množství jejích klientů.

Raiffeisenbank lidé buď milují, nebo nenávidí, paradoxně tak zdědila vlastnost bývalé eBanky. Jedna skupina klientů s „Rajfkou“ nemá žádný problém a je spokojena téměř se vším, druhá skupina o ní tvrdí, že je to liška, která naoko dává služby "zadarmo" a na druhé straně klienty odře na poplatcích. Faktem je, že čtenáři kritizují nekřesťanskou výši úrokových sazeb u úvěrů a hlavně u kontokorentu (19,90 % p.a.), s výši poplatků však takové problémy zase nejsou. Komplikace také nastává v situaci, kdy si do Raiffeisenbank přijde založit účet klient ovlivněný reklamou, ale nemá odpovídající příjmy pro vedení "zdarma". Poplatky pak vnímá jako zradu.

GE Money Bank neměla moc písemných názorů, polovina klientů je spokojena, polovina nikoli. Kritizován je hlavně "úmyslně složitý ceník" a vysoká cena služeb. Asi záleží na úhlu pohledu, co klient od banky potřebuje.

Kdyby Česká spořitelna nebyla tak nechutně drahá a neúčtovala poplatek za každou hloupost, byla by to skvělá banka. Takto by se daly v jedné větě parafrázovat názory jejích klientů. Příliš komplikovaná banka, tlak na její zaměstnance na prodej produktů, stabilní, kvalitní, ale drahé služby, využívá svých poboček, protože ví, že klienti jinam nepůjdou. Našli se však i takoví, kteří ocenili možnost bezplatného vedení účtu, a po létech placení poplatků to byl jediný důvod, proč "spořce" nedali sbohem.

Je drahá, ale stojí to za to. Tato věta vyjadřuje většinu názorů hlasujících pro Allianz pojišťovnu. Klienti oceňují její rychlost likvidace a dobré služby. Jen kdyby trochu zlevnila, to by byla krása!

Pojišťovna České spořitelny podle klientů hodně těžší z poboček České spořitelny, které "všechno dělají za ni". Hodně je kritizováno úvěrové pojištění, které je výhodné pro pojišťovnu, ale už ne tak pro klienty. Naopak chvála zaznívá na rychlost pojistného plnění a kvalitu produktů životního pojištění.

Wüstenrot pojišťovna má podle názorů hlasujících nejlevnější pojistky, nabízí výhodný MULTIBONUS povinného ručení, širokou nabídku služeb, jejich kvalitu, ceny a celkový vztah ke klientům. A perfektní služby podle všeho nabízí kancelář Ivančice. Vzkaz pro marketingové oddělení Wüstenrot: máte loajální obchodní službu, ale nemělo by se to přehánět. Až na výjimku "Multibonusu" tyto identické názory byly rovněž u Wüstenrot životní pojišťovny, Wüstenrot stavební spořitelny a Wüstenrot hypoteční banky a dokonce i AXA penzijního fondu. Zdravíme do Ivančic.

Kooperativa pojišťovna se těší dobré likvidaci a obecné spokojenosti v porovnání cena/kvalita služeb. Má našlápnuto velmi dobrým směrem. Názory u Generali pojišťovny byly smíšené, objevovala se slova jako špičková kvalita, sympatická, ale také chaos, zmatek a urychlené hledání jiné pojišťovny.

U vítěze ŠkoFINu v kategorii Úvěrové společnosti toho čtenáři moc nenapsali a podle názorů jsou se službami spokojeni. Raiffeisen-Leasing měl jedinou připomínku na pomalé jednání. Názory na CETELEM se od loňského ročníku zlepšily, čtenáři si stěžují hlavně na vyšší

poplatky a ne vždy příjemné chování zaměstnanců. Z úvěrových společností však CETELEM hodnotí nejlépe a panuje převažující spokojenost s důrazem na férové jednání a solidní přístup. Přesným opakem jsou zkušenosti se společností GE Money Multiservis, která je sice chválena za nulové úroky při akci, ale velmi často kritizována za zatajování informací a velké problémy při řešení opožděných splátek spolupracujících klientů. A obecně jsou její úvěry drahé, píšou čtenáři. Home Credit vyšel v názorech neutrálně.

Dobrý výnos, nejlepší zhodnocení, stabilní výkon. To jsou slova na adresu vítěze Allianz penzijního fondu. Co víc si může přát? I Penzijní fond České spořitelny je chválený za výnosy a pochvala zazněla i na adresu doplňkového úrazového pojištění a toho, že vydělal i v době finanční krize. Klienti oceňují možnost kontaktovat fond na každé pobočce České spořitelny.

U Penzijního fondu České pojišťovny zazněla kritika na malou ochotu řešit problémy a komplikovanou dostupnost financí, kritizován byl nedostatek informací. Vesměs byly názory smíšené. Generali penzijní fond měl pouhých 5 názorů. Kdyby AXA penzijní fond neměl speciální kartu, která přispívá na penzijní připojištění, a kdyby neexistovaly státní příspěvky, zle by bylo. Protože hlavní náplň fondu v podobě výnosů pro klienty je dlouhodobě špatná. A klienti mu to dávají najevo. "AXA je jedním z nejúspěšnějších příživníků, kteří jsou schopni nepřipsat za celý rok nic a ještě to klientům prezentovat jako důkaz kvality a serióznosti," píše jeden z hodnotících klientů.

Vítěz z Obchodníků s cennými papíry v podobě Raiffeisenbank neměl žádný komentář. U Patria Direct klienti oceňují sice drahé služby, ale vyvážené "luxusním zpravodajstvím a kvalitou", Patria to prostě umí. brokerjet České spořitelny je ceněný za dobré ceny, ale pro některé čtenáře je složitý. Loňský vítěz Fio, burzovní společnost měl nejvíce hodnotících klientů se slovním komentářem. Má malé poplatky, pracovníci jsou příjemní, má hodně služeb, ale když při obchodech pravidelně zatuhne nebo dokonce vypadne jediná online aplikace, je to k uzoufání. A když nejede vůbec, je to k zešílení. "Pravidelnost výpadků tohoto on-line systému je umocněna, kdykoliv vznikne na trhu složitější situace, z čehož vzniká dojem, že výpadky jsou zde způsobovány cíleně. Myslím, že by se tímto měl někdo zabývat," otevřeně kritizuje Fio, burzovní společnost její klient. A protože časté výpadky znamenají finanční ztráty pro klienty, mohl to být jeden z důvodů, proč jinak stále úspěšná a lidová společnost byla klienty sesazena na čtvrté místo. Česká spořitelna v této kategorii měla jen pozitivní hodnocení. Jejího klienta potěšilo, že v době krize mají podílový fond, který vydělává skoro 3 %.

Krátké ohlédnutí za historií

Předchozí ročníky ankety Zlatý Měsíc byly doménou silných a stabilních finančních institucí. Kromě roku 2006 obsazovala z pozice zástupce **bank** první místa Česká spořitelna. Stále ji doprovázela tehdejší eBanka, která se kvalifikovala na druhé, nebo třetí místo. Pomyslné žezlo na třetí pozici si pak předávaly Komerční banka a ČSOB.

Z **pojišťoven** vždy obhájila první místo Česká pojišťovna, střídavě doprovázená Kooperativou a Allianz pojišťovnou.

První pozici v kategorii **stavebních spořitelen** vždy obhájila „Liška“ (Českomoravská stavební spořitelna), druhé a třetí místo si průběžně předávaly Raiffeisen stavební spořitelna a Modrá Pyramida (bývalá Všeobecná stavební spořitelna Komerční banky).

Kromě prvního ročníku patřila následující první místa v kategorii **penzijního připojištění** Penzijnímu fondu České pojišťovny. Ve všech ročnících si velmi dobře vedl ING Penzijní fond a střídavě se do výsledného finále nominovaly i ČSOB Penzijní fond Progres, Penzijní fond České spořitelny a Credit Suisse Life & Pensions penzijní fond (dnešní AXA).

V roce 2005 došlo ke sloučení **úvěrových kategorií**, což se odrazilo na výsledcích. Prvenství obhájila společnost ŠkoFIN, která si dobře vedla i v dalších ročnících v kategorii **leasingových společností**. Z úvěrových společností patřily po celou dobu ankety mezi nejoblíbenější GE Money Multiservis, CETELEM a Home Credit.

Kategorii **obchodníka s cennými papíry** pravidelně vyhrával RM-Systém, o další pozice se pak dělily firmy brokerjet České spořitelny, Patria Direct a v jednom případě i Atlantik FT.

Nejoblíbenější **investiční společnosti** podle výsledků minulých ročníků byla vždy ČSOB Investiční společnost následovaná Investiční společností České spořitelny a ČP Invest, investiční společností.

Speciální kategorie **zdravotních pojišťoven** vznikla až v roce 2005 a 2006. O místa se dělily Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví, Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR a Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR.

Přehled vítězných subjektů v anketě Zlatý Měsíc (2003-2006)

Ročník ankety	Místo	2003	2004	2005	2006
Banka	1.	Česká spořitelna	Česká spořitelna	Česká spořitelna	Československá obchodní banka
	2.	eBanka	eBanka	Československá obchodní banka	Česká spořitelna
	3.	Československá obchodní banka	Komerční banka	eBanka	eBanka
Pojišťovna	1.	Česká pojišťovna	Česká pojišťovna	Česká pojišťovna	Česká pojišťovna
	2.	Allianz pojišťovna	Allianz pojišťovna	Kooperativa, pojišťovna	Kooperativa, pojišťovna
	3.	Kooperativa, pojišťovna	Kooperativa, pojišťovna	ČSOB Pojišťovna	ČSOB Pojišťovna

Stavební spořitelna	1.	Českomoravská stavební spořitelna	Českomoravská stavební spořitelna	Českomoravská stavební spořitelna	Českomoravská stavební spořitelna
	2.	Všeobecná stavební spořitelna Komerční banky	Stavební spořitelna České spořitelny	Stavební spořitelna České spořitelny	Modrá pyramida stavební spořitelna
	3.	Stavební spořitelna České spořitelny	Raiffeisen stavení spořitelna	Modrá pyramida stavební spořitelna	Raiffeisen stavební spořitelna
Obchodník s cennými papíry	1.	RM-Systém	RM-Systém	RM-Systém	RM-Systém
	2.	Patria Direct	brokerJet, on-line broker České spořitelny	brokerJet, on-line broker České spořitelny	Patria Direct
	3.	Atlantik Finanční trhy	Patria Direct	Patria Direct	brokerJet, on-line broker České spořitelny
Penzijní fond	1.	ING penzijní fond	Penzijní fond České pojišťovny	Penzijní fond České pojišťovny	Penzijní fond České pojišťovny
	2.	Credit Suisse Life & Pensions penzijní fond	Credit Suisse Life & Pensions penzijní fond	ING penzijní fond	ČSOB Penzijní fond Progres, člen skupiny ČSOB
	3.	Penzijní fond České pojišťovny	ING Penzijní fond	Penzijní fond České spořitelny	ING penzijní fond
Úvěrová společnost	1.	GE Capital Multiservis	Home Credit Finance	ŠkoFIN	GE Money Multiservis
	2.	Home Credit Finance	GE Capital Multiservis	ČSOB Leasing	Home Credit
	3.	CETELEM ČR	CETELEM ČR	CAC Leasing	CETELEM ČR
Leasingová společnost	1.	CAC LEASING	ŠkoFIN	ŠkoFIN	ŠkoFIN
	2.	ŠkoFIN	CAC LEASING	ČSOB Leasing	ČSOB Leasing
	3.	ČSOB Leasing	ČSOB Leasing	CAC Leasing	GE Money Auto
Investiční společnost	1.	ČSOB, investiční společnost	ČSOB Investiční společnost	ČSOB Investiční společnost	ČSOB Investiční společnost
	2.	Investiční společnost České spořitelny	Investiční společnost České spořitelny	Investiční společnost České spořitelny	ČP Invest, investiční společnost
	3.	ČP Invest, investiční společnost	ČP Invest investiční společnost	ČP Invest, investiční společnost	Investiční společnost České spořitelny

Zdravotní pojišťovna	1.			Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví	Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR
	2.			Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR	Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví
	3.			Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR	Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR

Nízkonákladové projekty jsou úspěšné

V roce 2008 byla anketa Zlatý Měsíc inovována. Zároveň došlo k velkému rozkvětu nízkonákladových projektů a služeb, stoupalo povědomí o investičních službách, což se projevilo i na výsledcích ankety zveřejněných v únoru 2009. V kategorii Banky a družstevní záložny suverénně vyhrála Fio, družstevní záložna následovaná Raiffeisenbank. mBank skončila jako třetí, přestože jsme původně očekávali, že to bude spíše ona, kdo převezme první pozici vzhledem k vysokému počtu jejích klientů aktivně využívajících internet. Klienty však mrzela absence slibovaných služeb, a to dali mBank najevo i svými komentáři. Přesto jde o velmi slušnou pozici, když vezmeme v úvahu, že banka byla na trhu teprve rok. První příčku obsadila skupina Fio i v kategorii Obchodníci s cennými papíry, kde Fio pomohl vysoký počet hlasujících klientů, kteří oceňovali jednoduchost služeb a rozumné ceny. Na druhé straně ostrou kritiku sklízel její program e-Broker, který slouží pro obchodování na internetu, pro své časté a dlouhotrvající výpadky. Mezi výtky patřily i nekomunikativnost při řešení problémů. Klienti Fio, burzovní společnosti si stěžovali i na vyšší poplatky za obchody. Tyto kritické hlasy se pravděpodobně podepsaly na letošních výsledcích Zlatého Měsíce, které byly odlišné.

Raiffeisenbank se téměř v jakémkoli internetovém hlasování umísťuje na prvních pozicích a nebylo tomu jinak ani u naší loňské ankety. Její klienti jsou aktivní a rovněž banka nezahlí s osvětou o svých službách. Můžeme si o „Rajfce“ myslet co chceme či ironicky narážet na její lišácké služby „zdarma“. Pravdou je, že Raiffeisenbank se umí o své klienty dobře postarat (za což jí zaplatí) a ti svoji spokojenost oceňují souvislým hlasováním pro svoji banku téměř v jakémkoli anketě nebo soutěži.

Netušíme, zda jméno Raiffeisen nebo kvalitní služby pomohly k vítězství společnosti Raiffeisen-Leasing v kategorii úvěrových společností. Podmínky ankety však společnost splnila a právem si vysloužila první místo.

V loňském roce překvapila skupina Allianz, která obsadila hned dvě první pozice v kategoriích Pojišťovny a Penzijní fondy. Z komentářů klientů vyzařovala spokojenost se

zhodnocením penzijního fondu i se službami Allianz pojišťovny, přestože přibývaly stesky na zhoršující se průběh kdysi bezchybného procesu likvidace pojistných událostí.

Přehled vítězných subjektů v anketě Zlatý Měsíc 2009

Kategorie	Společnost	Průměrná výsledná známka
Banky a družstevní záložny	1. Fio, družstevní záložna	1,47
	2. Raiffeisenbank	1,68
	3. mBank (BRE Bank)	1,72
	4. Poštovní spořitelna	1,87
	5. GE Money Bank	2,06
Penzijní fondy	1. Allianz penzijní fond	1,50
	2. Penzijní fond České pojišťovny	1,88
	3. Penzijní fond České spořitelny	2,06
	4. AXA penzijní fond	2,08
	5. ING penzijní fond	2,11
Obchodníci s cennými papíry a na kapitálových trzích	1. Fio, burzovní společnost	1,53
	2. Raiffeisenbank	1,59
	3. UniCredit Bank Czech Republic	1,75
	4. brokerjet České spořitelny	1,88
	5. Volksbank CZ	2,02
Pojišťovny	1. Allianz pojišťovna	1,55
	2. Kooperativa, pojišťovna	1,95
	3. Generali pojišťovna	2,00
	4. ČSOB Pojišťovna, člen holdingu ČSOB	2,00
	5. Česká podnikatelská pojišťovna	2,01
Úvěrové společnosti	1. Raiffeisen - Leasing	1,88
	2. CETELEM	2,04
	3. Essox	2,06
	4. ŠkoFIN	2,07
	5. Home Credit	2,10

Výběr toho nejzajímavějšího ze serveru Měšec.cz za rok 2009

Osobní účet České spořitelny po roce: Za věrnost bance slevy

Autor: Dalibor Z. Chvátal

Datum: 30. 01. 2009

Celý článek včetně diskuze najdete na adrese:

<http://www.mesec.cz/clanky/osobni-ucet-ceske-sporitelny-za-vernost-slevy/>

Když budete s bankou „bankovat“ a pravidelně ji používat pro běžný platební styk, můžete se u některých bank těšit z velkých výhod. Od února svůj motivační program pro věrné klienty spouští i Česká spořitelna. Vyslyšela tak volání svých klientů, že je drahý platební styk. Můžete ušetřit i stovky korun, a to už stojí za zvážení věrnosti velkému „molochovi“.

V současné době můžete využít okolo dvaceti nabídek bank a družstevních záložen, kde můžete mít běžný účet pro využívání platebního styku. Kdo chce ušetřit a nebaví ho platit za služby, které konkurence zpoplatňuje, může využívat nabídky nízkonákladové mBank, Fio záložny, resp. UNIBONu. Ovšem z různých důvodů má stále hodně lidí účet ve větších bankách. Ale právě velká konkurence mezi nimi je pro stávající i nové klienty výhodná: banky se snaží udržet stávající zákazníky a přitáhnout nové.

Mezi věrnostní programy často patří bonusy za platbu platební kartou. Slevy na běžný účet podle způsobu využívání účtu však vstoupily do povědomí zvláště s eKontem od Raiffeisenbank, později svoji věrnostní nabídku představila i GE Money Bank v podobě účtu Genius Active. Od února se šance na levný účet otevřela i pro všechny klienty České spořitelny. A tuto novinku si nyní rozebereme.

Přicházejí slevy

Jeden z nejkompexnějších, ale zároveň nejdražších účtů na bankovním trhu, Osobní účet České spořitelny (ČS), čeká od 1. února 2009 příjemná změna. ČS spouští pro své zákazníky věrnostní program nazvaný „Program výhod“, vyslyšela tak stesky svých klientů na dražší služby v oblasti platebního styku. Podle výše obrátu na účtu anebo podle objemu bilanční sumy produktů Finanční skupiny České spořitelny (FSČS) získáte slevu na vedení osobního účtu. Příjemné je, že slevy začínají na 10 % z měsíční ceny za vedení, to znamená, že slevu dostane každý, kdo má Osobní účet ČS. Nevýhodou je, že tento věrnostní program je pouze pro běžné retailové klienty – občany. Podnikatelé a firmy slevu nemají.

Sleva na účet výměnou za body k debetní kartě

Chcete-li získat slevu za vedení účtu, musíte mít osobní účet ČS. To znamená, že pokud máte některý ze starších účtů ČS (Sporožiro, Komplexní program, Výhodný program apod.), musíte provést změnu na Osobní účet – to je podmínka ČS. Pokud už Osobní účet máte a chcete získat tyto slevy, musíte zajít na pobočku a podepsat dodatek ke smlouvě, změnu nelze provést přes Servis 24. Je za tím jediný důvod: pokud si zvolíte Program výhod, automaticky přicházíte o Bonus program, se kterým získáváte bonusové body za platbu debetní kartou. Spousta našich klientů Bonus program využívá a my jim ho nemůžeme jen tak „vypnout“, potřebujeme jejich souhlas, zdůvodňuje nutnost návštěvy pobočky Martin Techman, ředitel úseku rozvoje obchodu České spořitelny. O nasbírané body však nepřijdete, mají 3letou platnost a mimo to si je můžete nechat převést například na kreditní kartu.

Tím se vysvětluje, že při přechodu na Program výhod již nebudete sbírat bonusové body pouze na debetní karty. Při platbě kreditní kartou se nic nemění a body nadále sbíráte. Tento krok je logický, ČS vás chce naučit platit kreditní kartou a kartu debetní používat spíše pro hotovostní transakce.

Program výhod České spořitelny pro občany

Varianta 1	Varianta 2	Výše slevy z měsíčního poplatku
Měsíční kreditní obrat na účtu	Celková bilanční suma	
každý aktivní klient	každý aktivní klient	10 %
min. 25 000 Kč	min. 300 000 Kč	25 %
min. 50 000 Kč	min. 500 000 Kč	50 %
min. 75 000 Kč	min. 1 mil. Kč	75 %
min. 100 000 Kč	min. 5 mil. Kč	100 %

Program výhod České spořitelny pro studenty

Varianta 1	Varianta 2	Výše slevy z měsíčního poplatku
Měsíční kreditní obrat na účtu	Celková bilanční suma	
každý aktivní klient	každý aktivní klient	10 %
min. 5 000 Kč	min. 60 000 Kč	25 %
min. 10 000 Kč	min. 100 000 Kč	50 %
min. 15 000 Kč	min. 200 000 Kč	75 %
min. 20 000 Kč	min. 1 mil. Kč	100 %

Dostupný pro všechny

Mezi výhody Programu výhod patří jeho dostupnost pro všechny majitele osobního účtu. Když se do něj zapojíte, automaticky získáte 10% slevu z měsíčního poplatku, aniž splníte jakákoliv kvalifikační kritéria. Ty vás budou zajímat až v případě, kdy chcete slevu vyšší. „Program výhod není elitní klub, Česká spořitelna je banka pro lidi a každý může získat slevu na vedení účtu,“ vysvětluje princip programu Martin Techman.

„Na nejvyšší slevy dosáhnou jen velmi bonitní klienti. Ale náš stávající klient s průměrnou hypotékou okolo 1,5 mil. korun už získá 75% slevu. A naprostá většina běžných klientů má nárok na slevu 25 %,“ obhazuje Techman dostupnost slev.

Jak se počítá sleva

Máte na výběr ze dvou voleb, podle kterých se vypočítá sleva. První možností je podle vašeho měsíčního obratu na účtu. Podle výše celkové měsíční částky k poslednímu dni kalendářního měsíce se vypočítá vaše sleva za vedení účtu v následujícím měsíci. Druhou možností je sleva podle výše bilanční sumy. Tím se myslí součet absolutních hodnot aktuálních zůstatků na konci měsíce u všech produktů FSČS, na kterých máte uloženy finanční prostředky a jejichž jste majiteli. Slevy se tak otevírají pro majitele hypoték, držitele kreditních karet, investory nebo penzisty čerpající rentu. Jako bonus máte po vstupu do programu první měsíc 100% slevu.

Do bilanční sumy se počítají produkty těchto společností:

Česká spořitelna, Penzijní fond České spořitelny, brokerjet České spořitelny, Investiční společnost České spořitelny, Leasing České spořitelny, Penzijní fond České spořitelny, Stavební spořitelna České spořitelny, sAutoleasing, ERSTE-SPARINVEST KAG

Na chytráky je slevový strop a monitoring

Do celkové měsíční slevy se počítají všechny služby k osobnímu účtu, které poskytuje přímo ČS. Nevztahuje se tak například na pojištění. Slevu si může vychutnat jen ten, kdo má aktivní účet. Tím ČS rozumí, že během kalendářního měsíce byla vámi provedena minimálně 1 došlá a dvě odchozí platby. Nestačí si tak jen přeposlat a vybrat peníze. U studentů však stačí jen jedna příchozí platba.

Na slevy je stanoven strop, poněvadž cena osobního účtu při extrémním využití služeb se může vyšplhat i na tisícovku měsíčně. Maximálně můžete využít 9 produktů u služby Standard a 6 produktů u služby Plus.

Pro extrémní ilustraci: když si sjednáte Servis 24, zůstatkové SMS zdarma, kontokorent, výběry z bankomatů ČS zdarma, 3 elektronické a 2 embosované základní karty, 4 zlaté embosované karty, spořicí plán a platby v ČR zdarma, za celý tento balík služeb byste zaplatili 538 Kč měsíčně. V případě Programu výhod ho můžete mít za nulu. (Tento příklad je jen ukázkou, co vše lze kombinovat).

Vzhledem k tomu, že „žijeme v České republice“, ČS má monitoring transakcí, který v případě zneužití Programu výhod tento program automaticky deaktivuje. Pokud si někdo jednou měsíčně vypomůže přeposláním peněz z jiného účtu (například manžela/-ky apod.), aby splnil měsíční obrát a získal slevu na vedení, ČS toto toleruje (konečně, podobně si pomáhají někteří majitelé eKonta od Raiffeisenbank, které funguje podobně). „Jde nám hlavně o případy, kdy by někoho napadlo nastavit trvalý příkaz jako smyčku a denně převádět například 5000 Kč, aby za měsíc získal potřebný obrát pro získání slevy,“ varuje Martin Techman před zneužitím programu.

Konečně vstřícná cesta

Když jsem téměř před rokem psal recenzi na Osobní účet České spořitelny, nazval jsem ho strojem na poplatky. A rovněž někteří pracovníci ČS serveru Měsec.cz přiznávají, že zpočátku někteří zaměstnanci poboček nedokázali příliš vhodně kombinovat osobní účet a mnozí lidé přechodem ze starších účtů začali platit výrazně vyšší poplatky. S příchodem levnějších alternativ účtů konkurence pak zbytečně docházelo k odchodům klientů spořitelny. Program výhod konečně motivuje stávající klienty ČS, aby s bankou nadále zůstali, a nové může pobídnout, aby to se spořitelnou zkusili. Bude tak platit nové pravidlo: Česká spořitelna není levná banka, ale už není ani nejdražší. Může být pro někoho dokonce zadarmo. Právě včas.

Nahlédnutí ke konkurenci

eKonto od Raiffeisenbank

Česká spořitelna není jediná, kdo nabízí věrnostní program podle obrátů na účtu nebo objemu spravovaných finančních prostředků. Mezi prvními začala tento program nabízet u svého eKonta Raiffeisenbank. Princip slev u Raiffeisenbank je odlišný, Raiffeisenbank jde cestou cenových programů. Nejprve si zvolíte cenový program a poté je ve vašem zájmu, abyste plnili podmínky pro získání slevy, jinak se vám výrazně prodraží. Česká spořitelna naopak stanovuje pevnou slevu z celkového balíčku služeb. Jde o odlišné způsoby s podobným

výsledkem. Ve prospěch spořitelny však hraje, že pro aktivní klienty lze zvolit i tuzemský platební styk „zdarma“, zatímco u Raiffeisenbank se vždy odchozí platba účtuje (příchozí jsou zdarma). „Rajfka“ zase má komfortnější ovládání účtu.

Věrnostní výhody eKonta Raiffeisenbank

Služba	eKonto	eKonto Základ	eKonto Extra	eKonto Premium
Vedení účtu v hlavní měně	50 Kč měsíčně	35 Kč měsíčně	0 Kč	0 Kč
Vedení účtu ve vedlejší měně	15 Kč měsíčně	15 Kč měsíčně	15 Kč měsíčně	0 Kč
Přímé bankovníctví	70 Kč měsíčně	35 Kč měsíčně	0 Kč	0 Kč
1. až 3. další měna účtu	11 Kč měsíčně	11 Kč měsíčně	11 Kč měsíčně	0 Kč
4. a další měna účtu	11 Kč měsíčně	11 Kč měsíčně	11 Kč měsíčně	11 Kč měsíčně
Využití kontokorentu	50 Kč za využití	50 Kč za využití	0 Kč	0 Kč
Elektronická debetní karta	25 Kč měsíčně	23 Kč měsíčně	0 Kč	0 Kč
Embosovaná debetní karta	45 Kč měsíčně	40 Kč měsíčně	40 Kč měsíčně	0 Kč
Výpis z účtu (vyhotovení)	10 Kč	6 Kč	0 Kč	0 Kč
Výběr z bankomatů mimo Raiffeisenbank	39,90 Kč	39,90 Kč	9,90 Kč	9,90 Kč
Měsíční cena za účet při nesplnění podmínek (1 debetní elektronická karta)	–	145 Kč	145 Kč	145 Kč
Měsíční cena za účet při splnění podmínek (1 debetní elektronická karta)	–	93 Kč	0 Kč	0 Kč

Měsíční podmínky pro získání výhod

eKonto Základ	eKonto Extra	eKonto Premium
běžný účet	splnit podmínky Základ	splnit podmínky Základ
debetní elektronická nebo embosovaná platební karta	kreditní obrat min. 20 000 Kč	kreditní obrat min. 25 000 Kč
přímé bankovníctví	nebo kreditní obrat min. 15 000 Kč a spotřebitelský úvěr min. 50 000 Kč	nebo hypoteční úvěr min. 2 000 000 Kč
	nebo kreditní obrat min. 15 000 Kč a hypoteční úvěr min. 400 000 Kč	nebo výše depozit + investic k předposlednímu dni v měsíci min. 500 000 Kč
	nebo kreditní obrat min. 15 000 Kč a výše depozit + investic k předposlednímu dni v měsíci min. 100 000 Kč	

Genius od GE Money Bank

Věrnostní program má i skupina účtů Genius od GE Money Bank. Od sebe se liší jen rozsahem služeb v balíčku, přičemž základními službami jsou tuzemský platební styk v ceně a všechny výběry z bankomatů GE Money Bank. Forma věrnostního programu je opět odlišná, GE Money Bank jde cestou průměrných zůstatků na účtu. Z praktického pohledu je postup České spořitelny a Raiffeisenbank spravedlivější, protože odměňuje aktivní klienty. Z pohledu GE Money Bank jde o bezpečný proces, protože povinný zůstatek eliminuje snahy o zneužití. Ale v dnešní době udržovat na běžném účtu tak vysokou částku, navíc při úrokových sazbách, které nabízí GE Money Bank, tož nevím... Čtěte více: [Renesance podle GE Money Bank](#).

Věrnostní výhody účtu Genius od GE Money Bank

Cena za vedení účtu (měsíčně)	Konto Genius Active	Konto Genius Active+	Konto Genius Gold
při prům. měsíčním zůstatku do 39 999,99 Kč	119 Kč	169 Kč	499 Kč
při prům. měsíčním zůstatku od 40 000 Kč	119 Kč	169 Kč	499 Kč
při prům. měsíčním zůstatku od 250 000 Kč	0 Kč	169 Kč	499 Kč
při prům. měsíčním zůstatku od 500 000 Kč	0 Kč	0 Kč	499 Kč
při prům. měsíčním zůstatku od 1 mil. Kč	0 Kč	0 Kč	0 Kč

Co je součástí účtů Genius

Vedení konta Genius Active a konta Genius Active+ zahrnuje vedení běžného účtu, měsíční zasílání výpisu poštou nebo elektronicky a vedení alespoň jednoho z následujících produktů: kontokorent, mobilní bankovníctví, internetové bankovníctví, telefonní bankovníctví, debetní karta typu Maestro příp. MasterCard Standard (maximálně dva kusy), jedna debetní karta MasterCard Internet, spořicí účet.

Vedení konta Genius Gold zahrnuje vedení běžného účtu, měsíční zasílání výpisu poštou nebo elektronicky a vedení alespoň jednoho z následujících produktů: kontokorent, mobilní bankovníctví, internetové bankovníctví, telefonní bankovníctví, debetní karta typu Maestro příp. MasterCard Gold (maximálně dva kusy), jedna debetní karta MasterCard Internet, spořicí účet.

Nabídky pro vyvolené

Snížení poplatku za vedení účtu nabízejí ještě dvě banky, ale ty jsou určeny spíše pro movitější klienty. Citibank odpustí 299 Kč měsíčně za Citi konto při průměrném zůstatku na všech běžných účtech, spořicímu účtu, termínovaných vkladech a investičním účtu za příslušný měsíc do 500 000 Kč. U varianty Citigold odpustí 500 Kč měsíčně, musíte však mít v bance více než 1,5 mil. Kč. V obou případech máte poté účty vedeny zdarma s pestrou paletou služeb v ceně.

Druhá nabídka je od HSBC Bank. Pokud součet vašich úspor nebo investic u HSBC Bank dosáhne během 6 měsíců alespoň 1 mil. Kč, neplatíte 750 Kč měsíčně za vedení účtu. V ceně poté máte zdarma takřka všechny služby včetně například zahraničních plateb.

Pojištění, které vrací část peněz zpět, je jako šafránu

Autor: Jiří Dvořák

Datum: 22. 4. 2009

Celý článek včetně diskuze najdete na adrese:

<http://www.mesec.cz/clanky/pojisteni-ktere-vraci-cast-penez-zpet/>

Zatímco v případě některých bank platební karty mohou vracet část zisku tím, že určité procento z útraty kartou se vrátí jejímu držiteli, v případě rizikového pojištění je dožití se jeho konce sice radostné, ale pak vás mrzí vyhozené peníze. Možná nastal čas to změnit.

Rizikové životní nebo úrazové pojištění má dvě dobré vlastnosti: je jednoduché na sjednání a je levnější než jeho kapitálové či investiční varianty. Jeho velkou nevýhodou je, že když se „nic nestane“, placení rizikového pojištění je synonymem pro vyhozené peníze. Pojišťovna vám totiž nevrátí ani korunu. Zapomíná se však na to, že kromě pojistného krytí si placením pojištění kupujeme pouhý, ale jinak skvělý pocit jistoty, že když nastane neočekávaná situace, finanční plnění pojišťovny alespoň zmírní ekonomické následky.

Firmy se mají, spotřebitelé platí

Vracet část pojistného zpět v případě dobré škodní historie není žádnou novinkou. Naopak, je to zcela běžný standard ve firemním pojištění, kde se pojišťovny často přehánějí s konkurenčními nabídkami, kolik klient dostane zpět, když nedojde během roku k pojistné události, anebo bude plnění jen do smluvně určené výše. Výhodou je oboustranná spokojenost: firma-klient se raduje ze slevy/návratu zaplaceného pojištění a pojišťovna získá větší šanci udržet si klienta. Vše však má svoje meze a i výše slev či návratů zaplaceného pojistného je přímo úměrná placenému pojištění a pojištěnému riziku. Obecně se však lze dostat na cca 20% slevu v podobě vráceného zaplaceného pojistného za pojistné období.

Zato u běžných občanů-klientů pojišťoven se pojišťovny do vrácení pojistného příliš nehrnou. Důvod je ryze obchodní: objem pojistného, které platí firmy, je výrazně vyšší než v případě individuálních klientů. Případná sleva se tak u běžných klientů řeší zpravidla ihned, často s další motivací pro využití křížových finančních produktů téže skupiny.

Nejčastější formy slev pojišťoven

- Za roční platbu pojistného (5–10 %)
- Za další produkt (5–10 %)
- Za jiné produkty v rámci finanční skupiny (5–10 %)
- Za bezeškodní průběh (5–25 %)

Zbytečné sankce za formu platby

Při uzavírání pojistných smluv je z obchodního pohledu vždy výhodnější, když klient platí ročně. Pojišťovna má ihned k dispozici pojistné a zprostředkovatel provizi. Za to u področních plateb se často provize zprostředkovatele rozděluje až podle příchozích plateb pojistníka. Trvalý příkaz s měsíční platbou nebo platba přes SIPO patří mezi služby, které u každé pojišťovny nenajdete, přitom právě tyto měsíční platby patří mezi klientsky nejoblíbenější s ohledem na velmi dobré finanční plánování plateb. Jinak totiž někdo přistupuje k vysokému pojistnému, které má třeba jednou, dvakrát ročně zaplatit, a jinak k menší měsíční platbě, která „sama“ odchází z účtu. Statisticky se dříve rychleji rušily právě měsíční platby pojistného, ale v současné době, kdy je pojistník povinen platit celé pojistné období (tj. zpravidla rok), absence měsíčních plateb, coby ochrana pojišťovny, postrádá smysl.

Druhým nešvarem je, když místo pozitivního přístupu k platbám pojistného volí pojišťovna přístup sankční. To se projeví tak, že u roční platby pojistného je základní cena a u področních plateb následuje přírážka. Přitom z obchodního i marketingového pohledu je lepší opačná cesta, kdy měsíční platba základní ceny je doplněna o slevy za čtvrtletní, pololetní či roční platbu. Tyto „příplatky“ s oblibou aplikuje hodně pojišťoven. V průměru se področně placené pojistné prodraží o 6 %, což u částky 10 000 Kč ročně dělá již 600 Kč.

Kde je stejné pojistné bez ohledu na frekvenci platby

- AEGON pojišťovna
- AIG Europe
- Allianz pojišťovna (pouze u životního pojištění)
- Aviva životní pojišťovna
- AXA pojišťovna
- AXA životní pojišťovna
- Česká podnikatelská pojišťovna
- Česká pojišťovna
- Česká pojišťovna ZDRAVÍ
- Komerční pojišťovna
- UNIQA pojišťovna (pouze při platbě přes SIPO nebo inkasem)
- Wüstenrot pojišťovna
- Wüstenrot životní pojišťovna

Kde jsou přírážky podle frekvence platby

- Allianz pojišťovna (přírážka 10 % za měsíční, 5 % za čtvrtletní a 3 % za pololetní platbu)
- AMCICO AIG Life (4% přírážka za področní platbu)
- D.A.S. pojišťovna právní ochrany (přírážka 10 % za měsíční, 3 % za pololetní a 5 % za čtvrtletní platbu)
- Dolnorakouská pojišťovna (přírážka 3 % za pololetní, 4 % za čtvrtletní platbu)
- Generali pojišťovna (přírážka 8 % za měsíční, 6, resp. 5 % za pololetní a 4, resp. 3 % za čtvrtletní platbu životního, resp. neživotního pojištění)
- Triglav pojišťovna (přírážka 3 % u pololetní a 5 % u čtvrtletní platby)
- UNIQA pojišťovna (přírážka 12 % za měsíční, 6 % za roční a 3 % za čtvrtletní platbu)
- VICTORIA VOLKSBANKEN pojišťovna (přírážka 3 % za pololetní, 5 % čtvrtletní a 8 % měsíční platbu)

Kde jsou slevy podle frekvence platby

- ČSOB Pojišťovna (3% sleva za roční platbu)
- DIRECT pojišťovna (sleva 3 % za čtvrtletní a 5 % za roční platbu)
- Hasičská vzájemná pojišťovna (sleva 5 % za roční platbu)
- ING Životní pojišťovna (sleva 4 % za roční, 2 % za pololetní a 1 % za čtvrtletní platbu)
- Kooperativa, pojišťovna (sleva 7 % za roční, 5 % za pololetní a 3 % za čtvrtletní platbu u životního pojištění, u majetku jen 5 % sleva za roční platbu)
- Pojišťovna České spořitelny (sleva 7 % za roční, 5 % za pololetní a 3 % za čtvrtletní platbu)
- Slavia pojišťovna (sleva 4 % u roční a 2 % u pololetní platby kromě povinného ručení)

Až čtvrtinu zpět u úrazovky, ale ne za všechno zaplacené pojistné

Novinkou je rizikové úrazové pojištění Generali pojišťovny s názvem BeneFIT. To slibuje až 25% vrácení zaplaceného pojistného při bezeškodním průběhu pojištění. Sleva však není automatická, slovo „až“ znamená, že na tuto maximální výši dosáhnou ti, kteří během pojištění nenahlásí jedinou škodu. Ve své podstatě jde o první vlašťovku, která přímo podle průběhu pojištění nabízí vrácení části pojistného, ovšem je otázkou, zda je tato sleva klientsky zajímavá. Některé pojišťovny totiž umožňují kombinaci slev a není problém se tak dostat na tutéž slevu při splnění podmínek, a to ihned při sjednání smlouvy. Navíc, Generali nevyplatí přesně 25 % z celkového zaplaceného pojistného, nýbrž je ze zaplaceného pojistného v posledních letech pojištění. Více je vidět v příkladu. Přesto nelze Generali upřít prvenství ve snaze o nabídku takto postaveného produktu, své klienty si určitě najde.

Příklad pojištění u Generali, produkt BeneFIT:

Žena, 33 let, pojistná částka 1 mil. Kč, roční pojistné 6 825 Kč, pojistná doba 30 let

Celkem zaplacené na pojistném **204 750 Kč**. V případě bezeškodního průběhu dostane za celou dobu klient celkem zpět **46 471 Kč**, tj. 22,6 % z celkem zaplaceného pojistného za dobu pojištění. Pojišťovna provede bonifikaci/návrat pojistného takto:

- 10 % celkem ze zaplaceného pojistného za dobu posledních 3 let, pokud nebyla pojistná událost evidována pod dobu posledních 3 let, tj. 2210 Kč
- 17 % celkem ze zaplaceného pojistného za dobu posledních 3 let, pokud nebyla pojistná událost evidována pod dobu posledních 6 let, tj. 3758 Kč
- 25 % celkem ze zaplaceného pojistného za dobu posledních 3 let, pokud nebyla pojistná událost evidována pod dobu posledních 9 let, tj. 5526 Kč

Zdroj: Návrh pojištění

Mobilní bankovníctví: Jistý a levný přístup do banky odkudkoli

Autor: Dalibor Z. Chvátal

Datum: 22. 5. 2009

Celý článek včetně diskuze najdete na adrese:

<http://www.mesec.cz/clanky/mobilni-bankovnictvi-gsm-java-wap-pda-banking/>

Pokud se potřebujete spolehnout, že se ke svému účtu dostanete takřka z jakéhokoli místa, aniž byste museli s sebou tahat výpočetní techniku, dobrými nástroji jsou GSM Banking a Java Banking – služby mobilního bankovníctví. Máme pro vás kompletní přehled.

Když v roce 1998 spustila GSM Banking tehdejší Expandia Banka (dnes Raiffeisenbank) a mobilní operátor Paegas (dnes T-Mobile), byla to malá mobilní revoluce. Česká republika byla teprve třetí zemí na světě, kde byla spuštěna služba přístupu do banky prostřednictvím aplikace na SIM kartě, přitom za vrchol techniky se vnímalo zasílání SMS o zůstatku na účtu. Mobilní komunikace teprve začínaly.

O dva roky později už mobilní bankovníctví rozkvetlo. Můžeme zavzpomínat na fronty před pobočkami tehdejší GE Capital Bank (dnes GE Money Bank), která dokázala chytře spojit hlad po mobilních telefonech s bankovními službami. Nabízela výhodné (opravdu byly výhodné) balíčky, kdy koupí mobilního telefonu se nový klient banky zavázal k využívání bankovních služeb v minimálním časovém úseku (např. 1 rok). Sám velmi rád vzpomínám na nabídku mobilního telefonu Motorola Accompli 008 za 1999 Kč s podmínkou využívání

služeb GE. Přitom na trhu se tento telefon prodával za 8 a více tisíc korun. GE tímto tahem získala velký počet klientů využívajících GSM Banking.

GSM Banking byl moderní a chtěla ho mít většina bank. Našli jsme ho v nabídce IPB Banky, propagovala jej Union banka. Ne každá banka však šla univerzální cestou a nabízela služby všech mobilních operátorů. Třeba Raiffeisenbank nabízela GSM Banking jen pro SIM karty Eurotel (dnes O2), ostatně u starých „žlutých“ účtů Raiffeisenbank toto omezení dodnes zůstalo. Jiné banky zase statečně odolávaly a nakonec si prosadily vlastní cestu. Příkladem je Komerční banka, která vyslechla stesky klientů, ale místo GSM Bankingu nabídla sice modernější, ale složitější Java Banking. Ale zpět do přítomnosti.

Vyznejte se v mobilním bankovníctví

- **GSM Banking** – účet v bance je ovládaný prostřednictvím technologie SIM Toolkit na SIM kartě. Starší verze služby se ovládají prostřednictvím běžných, nešifrovaných SMS. V obou případech komunikace probíhá pomocí SMS.
- **Java Banking** – pro přístup do banky slouží aplikace (program) napsaný v jazyce Java. Ten se nainstaluje do mobilního telefonu podporujícího Javu. Komunikace probíhá prostřednictvím datových přenosů.
- **PDA Banking** – prostřednictvím mobilního prohlížeče v telefonu anebo pomocí jiných programů umožňujících prohlížení internetových stránek (například Opera Mini) se přihlásíte na speciální webové stránky banky, které jsou optimalizovány pro mobilní telefony.
- **WAP Banking** – služba původně nabízela ovládání účtu prostřednictvím vestavěného wapového prohlížeče v mobilním telefonu, čímž byla dostupná pro jakékoli mobilní telefony podporující WAP (tj. i starší přístroje). V současné době ji žádá z českých bank nenabízí, donedávna ji nabízela eBanka. S rozvojem mobilního internetu jde již o zastaralou službu.

Žije si svůj tichý život

S masivním rozvojem internetového bankovníctví, které nabízí zcela odlišný komfort oproti mačkání klávesnice mobilního telefonu, došlo ke stagnaci rozvoje mobilního bankovníctví. Nedochází již k jeho zásadnímu rozvoji a je vnímán spíše jako doplňkový kanál k nabídce balíčku přímého bankovníctví. Jenže mobilní přístup do banky má výhody, které nabídne jiný kanál jen stěží a možná zbytečně se tak jeho nabídka podceňuje.

Hlavní výhodou mobilního bankovníctví je jeho mobilita a nízké náklady na používání. Kdekoli máte s sebou mobilní telefon se SIM kartou podporující bankovní služby, máte banku u sebe. Potřebujete pouze pokrytí signálem GSM. To navíc nemusí být úplně dokonalé, SMS se spokojí i s horším pokrytím. Odeslání SMS stojí pár korun a v zahraničí je dobrým nástrojem, jak levně zjistit nebo předat bance informace, příkaz apod.

Oproti tomu Java Banking využívá pro přístup do banky datových služeb prostřednictvím vytáčeného připojení, GPRS, EDGE nebo 3G, a ty jsou náročnější na kvalitu signálu, dostupné roamingové dohody a konečně i cenu.

Výborný doplněk s technickým omezením

Služby, které banky nabízejí prostřednictvím mobilního bankovníctví, nejsou totožné a kromě bank samotných se liší i podle mobilního operátora. V rámci jedné banky můžete u třech rozdílných operátorů mít odlišnou nabídku bankovních služeb. Výhoda mobility končí s omezením nabídky i formy bankovních služeb poskytovaných přes mobilní bankovníctví,

takže jen málokdo mobilní bankovníctví využívá jako jediný přístupový kanál do banky. Je však nezastupitelným pomocníkem, pokud od banky vyžadujete komplexní služby.

Jak to funguje

T-Mobile má v nabídce multifunkční SIM s názvem Universal, která umožňuje max. 2 banky na jedné SIM. Starší SIM však umožňovaly aplikaci pouze jediné banky. Telefónica O2 má v nabídce SIM nazvanou Smart karta, a ta zvládá 15 na sobě nezávislých bank. V případě Vodafone a jeho SIM s názvem SIM Plus máte možnost využít služeb 10 bank. V České republice však GSM Banking nabízí pouze 6 bank.

Mezi bankou a vámi probíhá komunikace pomocí šifrovaných SMS, o to se postará právě SIM Toolkitová aplikace. Společně se SIM obdržíte číselný kód, tzv. BPUK a jeho prostřednictvím si zvolíte vlastní přístupový kód BPIN o délce 4 až 8 znaků. Tímto kódem potvrzujete všechny bankovní operace.

SIM má svůj šifrovací klíč, prostřednictvím kterého se provádí zabezpečení komunikace s bankou. Tento klíč je uložen v chráněné oblasti SIM a je dostupný pouze po zadání správného kódu BPIN. Zpráva odeslaná z mobilního telefonu je bankou přijata pouze tehdy, pokud je zašifrována správným šifrovacím klíčem. Veškerá komunikace mezi bankovní aplikací na SIM a bankou je zabezpečena prostřednictvím šifrovaných SMS (šifra 3DES). Zašifrované SMS zprávy může rozšifrovat pouze bankovní aplikace na vaší SIM kartě a banka. Mobilní operátor tuto možnost nemá.

U javových aplikací (Java Banking) probíhá veškerá komunikace mezi vámi a bankou šifrovaně pomocí protokolu AES a každý přístup ke službě začíná identifikací a autentizací uživatele. Zabezpečené spojení pak probíhá prostřednictvím sítě internet. To je případ služeb Mobilní banka od Komerční banky a Smart banka od UniCredit Bank. Banky standardně umožňují i nastavit limity pro službu mobilního bankovníctví.

Současná nabídka

Kromě mobilního operátora U:fon podporují GSM Banking a Java Banking všichni mobilní operátoři, tj. T-Mobile, Telefónica O2 a Vodafone. Nabídku mobilního bankovníctví však najdete pouze u 7 bank, přestože v Česku působí okolo 20 bank a družstevních záložen pro běžné klienty.

Kdo umí GSM Banking

- Česká spořitelna – využívá cca 75 000 klientů
- ČSOB – využívá cca 70 000 klientů
- GE Money Bank – využívá cca 157 000 klientů
- Poštovní spořitelna – využívá cca 50 000 klientů
- Raiffeisenbank – využívá cca 8000 klientů, aktivní mají všichni klienti
- UniCredit Bank

Dvě banky zvolily ještě další cestu a nabízejí modernější způsob v podobě Java Banking. Prostřednictvím javové aplikace v mobilním telefonu, kterou si stáhnete přes mobilní prohlížeč, se připojíte do banky a svůj účet ovládáte podobně jako přes internet. Jen komfort a nabídka služeb je přímo úměrná displeji mobilního telefonu – nikdy nebude plnohodnotnou náhradou internetového bankovníctví.

Aplikace Java Bankingu není vázaná na SIM, nýbrž na mobilní telefon. Po instalaci můžete službu využívat s libovolnou SIM, bez ohledu na operátora. Samotná aplikace je zdarma, komunikace s bankou však probíhá pomocí datových přenosů. A ty musíte zaplatit podle svého tarifu. Zvláště v zahraničí může spojení s bankou přes Java Banking citelně prověřat peněženku, takže se vyplatí zvláště těm, kdo využívají paušál na mobilní internet.

Kdo umí Java Banking

- Komerční banka – využívá cca 27 500 klientů
- UniCredit Bank

Aktualizujte si sami bankovní aplikaci

Zákazníci T-Mobile mají možnost aktualizovat bankovní aplikace na SIM bez nutnosti návštěvy pobočky banky. Novou verzi bankovní aplikace je možné objednat během bezplatného hovoru na číslo **5610**. Následně si zvolíte jednu ze 6 bank poskytujících GSM Banking a objednáte si aktualizaci aplikace. Aplikace bude po objednání nahrána v následujících 15 minutách (v této době musí zůstat telefon v dosahu signálu a nesmí být vypnut).

Nejprve si však ověřte, zda je nutné aplikaci aktualizovat, protože cena aktualizace je 20 Kč. Číslo verze své bankovní aplikace zjistíte v menu aplikace. Při vybírání aplikace na lince nahrávání aplikací je vám pak sdělena verze aktuální aplikace a datum jejího vydání. Objednání aplikace byste měli potvrdit jen tehdy, je-li aplikace ve vašem telefonu zastaralá. Aktualizovat lze vždy jen aplikaci té banky, která již byla na SIM nahrána.

Mobil jistí nepřetržitý přístup do banky

Nabídka bank v oblasti mobilního bankovníctví si nehraje na rovnocenný přístupový kanál mezi klientem a bankou. Mobil stěží nahradí komfort a přehlednost internetového bankovníctví nebo potřebu konzultace s telefonním bankéřem. Ale pro základní operace, příkazy a informace je vynikajícím pomocníkem, se kterým se vyplatí počítat. Jeho výhodou je rychlost operace i cena za ni. Než se přihlásíte do banky přes internet, mezitím už z mobilu zadáte několik plateb a zjistíte, kolik peněz na účtu máte a jaký je současný kurz eura. A jste-li právě na cestě nebo v zahraničí, telefonovat s bankéřem nebo otevírat notebook a připojit se k internetu ne že nejde, ale bývá přinejmenším komplikované. Mobil nabízí i intimitu, nikdo neví, zda převádíte peníze nebo zda posíláte SMS s přáním.

Nabízí-li vaše banka mobilní bankovníctví, vyplatí se jej pořídit, zvláště je-li součástí balíčku služeb. Nevadí, že využití bude pro vás jen občasné. Mobilní bankovníctví oceníte často v situaci, kterou jste neplánovali, a přišla neočekávaně. Následná aktivace služby na samotě v horách nebo u pláže v Brazílii je pak nemožná.

Provize v pojištění pod pokličkou

Autor: Josef Janda, Dalibor Z. Chvátal

Datum: 4. 5. 2009

Celý článek včetně diskuze najdete na adrese:

<http://www.mesec.cz/clanky/provize-v-pojisteni-pod-poklickou/>

Při sjednání pojistného nebo investičního produktu může být zprostředkovatel motivován nejen blahem klienta, ale i výší provize. Je to logické, musí být z něčeho živ. Jenže výše provizí je u některých produktů tak závratná, že lze stěží pochybovat o čistých úmyslech při podpisu smlouvy zprostředkovatelem.

Oblast finančního nebo pojišťovacího poradenství je většině lidí známá. Nepřímo se na propagaci této služby podílel i pořad Krotitelé dluhů, který uváděla Česká televize. Co však není na první pohled zřejmé, jsou provize, které poradcům plynou za sjednávání jednotlivých finančních produktů.

Způsob, kterým jsou odměňováni finanční nebo pojišťovací poradci, ale také makléři cenných papírů, stojí na provizním systému. Přes poměrně jednoduchý princip výplaty je problematika vyplácení provizí složitější. Vrásky na čele každého, který je odměňován na bázi provizí, může způsobit nespokojenost koncového zákazníka, která se přemění do zrušení sjednaného finančního produktu – provize se pak vrací.

Provize podle bodů nebo pevné ceny

Některé poradenské nebo pojišťovací společnosti však přímé provize svým poradcům nevyplácejí. V rámci finanční nezávislosti a korektnosti používají tyto společnosti bodový systém. Ten spočívá v přiřazení určitého počtu bodů každému finančnímu produktu od každé finanční instituce, se kterou má poradenská společnost smlouvu. Tak se minimalizuje riziko, že by finanční nebo pojišťovací poradce preferoval jen nejvíce provizně ohodnocené finanční produkty. Mezi poradenské společnosti, které používají bodový systém, patří AWD Česká republika. Na druhé straně, dohodnutou výši provize mezi pojišťovnou získává právě poradenská společnost, a tu pak přerozděluje podle svých vnitřních kritérií. Přerozdělená provize podle bodů počítá s náklady poradenské společnosti a podílem na zisku, zbytek se vyplatí zprostředkovateli.

Druhou variantou je vyplácení pevné provize podle sjednaného produktu, touto cestou jdou zpravidla makléřské společnosti se svými zprostředkovateli nebo pojišťovny s přímými zprostředkovateli.

Provize má motivovat

Kromě odměny za práci poradce mají v sobě provizní systémy zabudovány i motivační složky, které jsou zaměřeny na získávání nových zákazníků nebo křížový prodej dalších finančních produktů jednomu klientovi. „Provizní systém reflektuje výkonnost pojišťovacích poradců. Motivuje je k aktivnímu získávání nových klientů a současně k péči o stávající kmen klientů,“ sděluje Pavla Paseková z tiskového oddělení Allianz pojišťovny.

Kromě motivačních prvků je výpočet provize závislý na několika faktorech. „Výše provize závisí na druhu pojistky, na délce trvání smlouvy, na výši pojistné částky, na vstupním věku klienta,“ vysvětluje Václav Bálek z České pojišťovny.

Kateřina Bílá, mluvčí Generali pojišťovny, přibližuje, že provize se počítají podle smluvně ujednaných pravidel. Důležitým číslem je koeficient, který vychází ze základu provize. „Každý pojistný produkt má tento koeficient jiný,“ dodává Bílá.

Výplata provizí probíhá v režii každé společnosti jinak. Některé proplácejí provize jednou měsíčně, jinde dvakrát a v několika případech se může pojišťovací nebo finanční poradce těšit na svou odměnu každý týden. Podle analytika společnosti Partners for Life Planning Dušana Šídla je výše provize stanovována finančními institucemi různě. „Nejčastěji se provize odvíjí od výše platby do produktu nebo od výše poskytovaného úvěru. U některých produktů jako jsou spořicí účty nebo kreditní karty je výše provize stanovena paušální částkou,“ sděluje Šídlo.

„Výše vyplacení provizí se stanovuje podle parametrů pojistné smlouvy. Základem pro výpočet provizí je u běžně placeného životního pojištění roční pojistné a u jednorázově placeného životního pojištění výše jednorázového pojistného. Pojistné se pak násobí procentní sazbou provize, která přísluší parametrům pojistné smlouvy,“ přibližuje Marek Zeman z AXA pojišťovny.

Rušení smluv má vliv na provizi i zpětně

K rušení smluv dochází většinou v okamžiku, kdy klient nemá na pravidelnou splátku anebo zjistí, že na trhu existuje i výhodnější řešení, než které si sjednal. Každý případ zrušení smlouvy se řeší většinou individuálně. Poradce se tak může dočkat tří různých situací. První situace peněženku finančního poradce neovlivní. Smlouva byla uzavřena již před delší dobou a na vrácení provize nemá žádný vliv. Druhá a třetí situace již na případné vrácení, respektive pozastavení provizí vliv mají.

„Finanční poradci „ručí“ pojišťovnám, že pojištění nebude zrušeno do 2 až 3 let od jeho uzavření. V opačném případě vrací poměrnou nebo celou část provize. Opět se provizní schémata různí v závislosti na konkrétním finančním produktu. Aby nedocházelo ke konfliktu zájmů, nastavili jsme stejnou výši provize pro stejné typy produktů bez ohledu na zvolenou finanční instituci. Storno dobu máme z důvodu zkvalitnění produktů pro klienty u většiny produktů prodlouženu na tři roky,“ říká Dušan Šídlo.

Pozastavení výplaty provize tak není příliš častým jevem. Zákazník zruší smlouvu na dříve sjednaný finanční produkt a poradci je pozastavena výplata provize. Ve třetí situaci musí poradce část, případně celou provizi vrátit. Nejde však o časté řešení. „Dojde-li ke zrušení pojistné smlouvy zákazníkem, podle stanovených podmínek v závislosti na frekvenci placení pojistného, buď poradce žádnou provizi nevrací nebo vrací pouze alikvotní část. Jsou, ale i případy, kdy vrací provizi celou,“ říká Kateřina Bílá z Generali pojišťovny.

Stornorezerva chrání peněženku poradců

Před vrácením provizí z vlastní kapsy je u většiny pojišťoven a dalších finančně poradenských společností vyplácen fond stornorezervy. Jeho zřízení je ryze individuální záležitostí vycházející ze smluvních podmínek konkrétních finančních institucí. Rezerva slouží pro snížení pohledávek, které mohou vzniknout mezi finančním poradcem a pojišťovnou. Fond stornorezervy slouží i jako pojistka proti případnému ukončení spolupráce poradce. Prostředky vložené do rezervního fondu mohou, ale také nemusí být úročené, legislativně to nařízeno není. Fond stornorezerv se plní určitým podílem z provize. Nejčastěji se stornorezerva vytváří jako 10–20 % z vyplacené provize a uvolňuje se zpravidla po jednom roce nebo dvou letech placeného pojištění klienta.

Mírně odlišné podmínky pro burzovní makléře

Podobně jsou na tom i obchodníci s cennými papíry. V případě, že odvoláte svůj příkaz, který jste předtím zadali svému makléři, nevzniká mu žádná odměna, neboť nedošlo k žádnému výkonu. „Výjimkou může být situace, kdy by toto měl ošetřeno makléř formou smlouvy s klientem. Ale z důvodu nevýhodnosti pro klienta se jedná o ojedinělé případy,“ vysvětluje Václav Králík, obchodní ředitel SATUM CZECH.

Fond stornorezerv není pro makléře povinnou položkou v jejich činnosti. „Většina významných makléřů fond nevytváří. Z pohledu provozního kapitálu se v obchodním roce jedná o poměrně malé položky, resp. sumář těchto storen je k poměru celkové roční bilance

nepatrný. Navíc zpravidla storna (odpojišťování) jsou nahrazována průběžně novým obchodem,“ přibližuje Králík praxi brokerů.

Kvalitní finanční nebo pojišťovací poradci se však nemusejí příliš obávat, že by jimi uzavřené smlouvy byly hromadně rušeny.

Tajemné výše provizí

Hlavním problémem provizí v pojištění je jejich utajenost. Výše provize je dána obchodním vztahem mezi zprostředkovatelem a pojišťovnou či jinou společností. Tím se na ni váže obchodní tajemství. „Kdyby se přitom výše provizí odtajnilo, muselo by to zákonitě vést nejen ke snížení cen pojištění, ale hlavně k transparentnímu prodeji pojistného produktu,“ říká makléř Ivan (jméno bylo redakcí změněno). Pojišťovacího zprostředkovatele by pak mohla „motivovat“ otázka klienta, na kterou by musel pravdivě odpovědět. „Dobře, když uzavřeme tuto smlouvu, co z toho budete mít vy? – Pokud by se klient takto zeptal a musel dostat pravdivou odpověď, mohlo by mu pak být jasné, proč ho pojišťovák tlačí právě na tuto smlouvu,“ ukazuje na skryté důvody Ivan.

Závratně vysoké provize životních pojištění

Kdo začínal pracovat v pojišťovnictví před 15 lety, dnes si výská, protože provize se mezitím několikanásobně zvýšily. Zatímco kdysi maximální provize na kapitálovém životním pojištění (KŽP) nebo investičním životním pojištění (IŽP) byla 80 % ročního pojistného, dnes není výjimkou provize ve výši 190 % ročního pojistného. Průměrná výše provize vyplacené za sjednané KŽP nebo IŽP je přitom okolo 150 % ročního pojistného, které platí klient. Ovšem když se dobře zatlačí na pojišťovnu, není problém dostat na provizi dvojnásobek ročního pojistného. „Musíte si však uvědomit, že takto vysoko nasmlouvané provize se zpravidla k řadovému pojišťovákovi nedostanou, ty pohltí poradenská společnost. Šikovný pojišťovák si však může přijít i na 140% provizi z ročního pojistného,“ odhaluje Ivan provizní systém. „Zkuste to však pochopit. Když máte produkt, kde je 140% provize, klientovi vše rozházíte do podílových fondů, vy ani pojišťovna za následné zhodnocení nijak nezodpovídáte a vše necháte na klientovi, logicky se takový produkt dobře prodává,“ uzavírá ironicky Ivan.

Neplatí však mýtus, že velké provize vyplácejí jen velké pojišťovny. „Velká pojišťovna spíše nabídne speciální tarif nebo exkluzivní produkt pro konkrétní poradenskou společnost. Tak třeba jedna nejmenovaná nabízí standardní tarif 4 a 6 u jednoho typu pojištění. Ale mezitím existuje i tarif 5, který je vyroben pro „bouchače“ ZPF akademie se 170% provizí. Přitom jde o jeden a tentýž produkt,“ říká Petr, odborník na problematiku pojištění a finančních poradců.

Rizikovému životnímu pojištění se pojišťovací zprostředkovatelé vyhýbají, nemá totiž tak vysokou provizi. Podle Petra však zbytečně. „Rizikovka je totiž levnější a nabízí i vyšší pojistnou částku, takže klient je často ochoten pojistit se na vyšší částku za více peněz. Následných 30–40 % provize nemusí být nevýhodných, přestože to není vysněných 140 %,“ říká Petr.

„Bez životka se neužívám“

Pokud společnost pracuje na bázi multilevel marketingu (MLM), provize je vyplácena podle firemní hierarchie: například 50 % provize pohltí multilevel a 50 % provoz firmy. „Poměr však může být různý, do firemní sítě MLM lze poslat třeba jen 20 % provize, ale čím větší provize se do sítě posílá, tím více se vyplatí,“ obhájí MLM v pojištění pan Jarolím z velké poradenské společnosti (jméno bylo redakčně změněno). Pak ten, kdo sjedná pojištění nebo

jiný finanční produkt, zároveň vydělá meziprovizi i svému nadřízenému podle vnitřní směrnice firmy. Na tom však není nic špatného, funguje na tom celý MLM.

V makléřských společnostech jsou vyplácené provize nižší, než u společností poradenských, ale i zde se dá hrubě uvést 150% výše provize u KŽP a IŽP. A proč se snaží pojišťovací zprostředkovatelé prodávat tolik životních pojištění? Odpovídá Jarolím: „Ze všech pojištění jsou provize obecně nízké a nestačily by na normální uživení. Pokud chce poradce normálně žít, mít rodinu a vydělávat, nemá jinou možnost, než prodávat životní pojistky. Jen na nich lze vydělat, ty ostatní jsou spíše na přilepšení. Řadová zaměstnanci na přepážkách bank, pojišťoven nebo zprostředkovatelských společností však závratné provize nemají a jejich odměna je zpravidla okolo 5 % z ročního pojistného.

„Za posledních 5 let měly pojišťovny zlaté oči a nechávaly se tlačit ke zdi vysokými provizemi zprostředkovatelů nebo poradenských společností. Je to zamotaný kruh, na jedné straně jsou obchodní manažeři, kteří říkají „prodávejte, prodávejte“, na druhé straně finanční ředitelé, kteří se děsí výše vyplácené provize. Jenže obchod je obchod, a pokud pojišťovna na tento byznys nepřistoupí, nahradí ji jiná, která nemá buď morální, nebo finanční zábrany provizi vyplatit. Domnívám se však, že se blíží doba, kdy i v této oblasti nastane menší zemětřesení a trh se pročistí. Dvojnásobné provize nelze vyplácet donekonečna,“ upozorňuje Ivan.

Penzijko se na provizích vyplatí, ale to brzy skončí

Vysoké provize jsou konečně nevýhodné pro všechny, kromě pojišťoven nebo penzijních fondů na nich prodávajících i samotní klienti. „Na českém trhu působí třeba penzijní fondy, které vyplácejí i provizi z převodu kmene pojištěnce. Stačí tak jeden rok udělat penzijní připojištění u jednoho fondu, za pár let klienta přepojit jinde a byznys jede dál. Z uzavřené smlouvy na penzijní připojištění se vyplatí provize 250–470 % z měsíční úložky plus 5 % z převedeného objemu kmene,“ odhaluje neférové, ale ne nezákonné praktiky Ivan. Jenže naštěstí přetahování klientů penzijního připojištění by mělo skončit. Do druhého čtení poslanecké sněmovny prošel návrh, který zpoplatňuje převod kmene z jednoho penzijního fondu do druhého. Do současné doby všechny náklady hradí fond, nově část z nich bude i na klientovi.

„Neživot“ jde svou cestou

Naproti tomu provize v neživotním pojištění jsou téměř beze změny a jejich výše se pohybuje od 10 do 60 % ročního pojistného, podle typu pojistky. Podrobněji to ukazuje tabulka. Samostatnou kapitolou jsou však autobazary, kde se některé pojišťovny doslova podbízejí a nabízejí i 30% provizi. Běžným standardem je přitom 10–15% provize ze sjednaného povinného ručení.

Trh potřebuje pročistit

Všichni oslovení zástupci pojišťovacích zprostředkovatelů, makléřů či poradenských společností, kterým jsme na jejich přání plně zachovali anonymitu, se shodují na tom, že není zásadním problémem výše provize. I když je zde velký prostor pro snížení provizí v životním pojištění, a podle Ivana by to bylo jen dobře, důležitější je to, zda pojišťovací zprostředkovatel či finanční poradce dokáže rozpoznat potřebu klienta a nabídnout mu i produkt, na kterém sice nemá takovou provizi, ale dlouhodobě vytvoří kvalitní obchodně-partnerský vztah. Přesto se všichni shodují na tom, že typickým „bouchačům“ pojištění se i přes jakékoli omezení a regulace půjde vyhnout jen stěží. Ti byli a stále budou bez ohledu na společnost či pojišťovnu, pro kterou pracují.

Orientační výše provizí finančních produktů

Název produktu	Orientační provize
Spořicí účet	150–250 Kč
Stavební spoření	1 % z cílové částky
Penzijní připojištění	250–450 % z měsíční úložky
Převod kmene penzijního připojištění	5 % z objemu naspořených financí
Cestovní pojištění	10–20 % z jednorázového pojistného
Povinné ručení	10–30 % z ročního pojistného
Havarijní pojištění	20–30 % z ročního pojistného
Pojištění odpovědnosti	10–20 % z ročního pojistného
Pojištění domácnosti	20–40 % z ročního pojistného
Pojištění nemovitosti	20–40 % z ročního pojistného
Firemní pojištění	13–20 % z ročního pojistného
Úrazové pojištění	40–60 % z ročního pojistného
Rizikové životní pojištění	40–70 % z ročního pojistného
Kapitálové životní pojištění	90 –160 % z ročního pojistného
Investiční životní pojištění	90 –190 % z ročního pojistného
Provize přepážkového pracovníka	3–5% z ročního pojistného

Pojištění domácnosti pomůže, problémem je podpojištění

Autor: Gabriela Klimánková

Datum: 15. 6. 2009

Celý článek včetně diskuze najdete na adrese:

<http://www.mesec.cz/clanky/pojisteni-domacnosti-pomuze-problemem-podpojisti/>

S běžným životem v domácnosti je spojena řada rizik, které si často uvědomíte až v době, kdy se promění ve skutečnost. Náklady při nenadálých událostech nebývají malé, ne vždy ale ocenění domácnosti odpovídá realitě. Kde a za kolik si můžete domácnost pojistit a jak provést odhad hodnoty domácnosti?

Snaha o dobrý vhled na trh s pojištěním může být někdy zdlouhavá. Abyste si mohli vybrat pojištění domácnosti, které vám opravdu vyhovuje, připravili jsme pro vás nejprve přehled, co která pojišťovna pojišťuje, před jakými riziky kryje a za kolik je možné pojištění sjednat.

Stanovení hodnoty domácnosti

Pro mnohé může být nejnepříjemnější povinností při sjednávání smlouvy o pojištění domácnosti stanovení její hodnoty. Většinou bude tento úkol právě na vašich bedrech. Co do ocenění ale zahrnout? Pomoci vám může tabulka, která přehledně shrnuje majetek, který byste měli ocenit. Pamatujte jen na to, že pokud budete příliš skoupí, dojde k podpojištění a vy v případě pojistné události nedostanete plnou hodnotu, o kterou jste přišli. Pokud naopak cenu nadsadíte, budete platit zbytečně vysoké pojistné.

Který majetek ocenit pro účely pojištění domácnosti

- nábytek včetně čalouněného a kuchyňské linky (bez spotřebičů)
- koberce a podlahové krytiny (volně ložené)
- záclony, závěsy, přehozy...
- lůžkoviny – peřiny, prošívané deky, přikrývky a ostatní lůžkoviny, ložní prádlo, ručníky apod.

- osvětlovací tělesa, lustry, lampy apod.
- bílá technika (pračky, myčky nádobí, ledničky, sporáky, mikrovlnné trouby...)
- domácí elektrospotřebiče (vysavače, fény, holicí strojky, mixéry...)
- užitkové sklo, porcelán, vázy, dekorální předměty
- prádlo a ošacení členů domácnosti (pánské, dámské, dětské)
- kožichy, kožeštinové a kožené oděvy členů domácnosti
- obuv všeho druhu všech členů domácnosti
- knihy, noty, učebnice
- kosmetika, léky, brýle
- běžná zásoba potravin a nápojů včetně alkoholických a včetně zásob z vlastní sklizně
- hobby – hračky, hry...
- zařízení domácí dílny (náradí, nástroje včetně elektrických)
- ostatní potřeby pro domácnost – kuchyňské potřeby a nádobí, školní potřeby, psací potřeby, šicí potřeby
- věci zvláštní kulturní a historické hodnoty, starožitnosti včetně starožitného nábytku, umělecké předměty, věci sběratelského zájmu včetně sbírek, pokud nejsou uloženy v uzamčeném trezoru a nejedná se o drahé kovy apod. (viz dále)
- drahé kovy a předměty z nich vyrobené, nezasazené perly a drahokamy, vkladní a šekové knížky, platební karty, vkladové listy, cenné papíry a jiné obdobné dokumenty, ceniny, mince a medaile, známky, pokud nejsou uloženy v uzamčeném trezoru
- peníze - platné tuzemské i cizozemské státopvky, bankovky a oběžné mince, pokud nejsou uloženy v uzamčeném trezoru
- věci uložené v trezoru – věci zvláštní kulturní a historické hodnoty apod., drahé kovy apod., peníze
- audiovizuální technika včetně anténních systémů, mobilních telefonů a faxů, přístroje a zařízení z oblasti výpočetní techniky, fotografické přístroje, videokamery, optická zařízení, nosiče dat a záznamy na nich (CD, videokazety...)
- hudební nástroje (včetně elektrofonických)
- sportovní potřeby – jízdní kola, golfové, lyžařské, potápěčské, jezdecké, rybářské, lovecké, tenisové a horolezecké potřeby, zbraně, snowboardy a malá plavidla
- zvířata, rostliny – domácí a drobná zvířata, pokojové rostliny
- věci svěřené zaměstnavatelem k výkonu povolání

Zdroj: Česká pojišťovna

Rozsah pokrytí rizik

Následující tabulka shrnuje rizika, která pojišťovny kryjí v základních balíčcích:

	Allianz pojišťovna	Česká podnikatelská pojišťovna	Česká pojišťovna	ČSOB Pojišťovna	Direct Pojišťovna	Generali Pojišťovna	HALALI Všeobecná pojišťovna
Požár	x	x	x	x	x	x	x
Výbuch	x	x	x	x	x	x	x
Přímý úder blesku	x	x	x	x	x	x	x
Pád letadla, jeho části, nákladu	x	x	x	x	x	x	

Povodeň a záplava		x ¹	x		x		x
Vichřice a krupobití	x		x	x	x	x	x
Sesuv půdy, skal, zeminy, sněhové laviny			x	x	x		x
Pád stromů, stožárů			x	x	x	x	x
Tíha sněhu nebo námrazy			x	x	x	x	
Zemětřesení			x	x	x		x ³
Voda z vodovodního zařízení	x		x	x		x	x
Přetlak nebo zamrzání vody							
Krádež, vloupání, loupež	x		x			x	x
Úmyslné poškození či zničení			x			x	x
Náraz vozidla				x		x	
Zkrat či přepětí na elektromotorech				x			
Kouř, nadzvuková vlna				x		x	
Pojištění zahrady					x ²		

	Hasičská vzájemná pojišťovna	Kooperativa pojišťovna	Maxima Pojišťovna	Slavia pojišťovna	Triglav pojišťovna	UNIQA	Wüstenrot pojišťovna
Požár	x	x	x	x	x	x	x
Výbuch	x	x	x	x	x	x	x
Přímý úder blesku	x	x	x	x	x	x	x

Pád letadla, jeho části, nákladu	x	x	x	x	x	x	x
Povodeň a záplava	x	x				x	
Vichřice a krupobití	x	x	x	x ⁵	x	x	x
Sesuv půdy, skal, zeminy, sněhové laviny	x	x		x	x	x	x
Pád stromů, stožárů	x	x	x		x		x
Tíha sněhu nebo námrazy		x		x			x
Zemětřesení	x	x		x	x	x	x
Voda z vodovodního zařízení	x	x		x	x	x	
Přetlak nebo zamrzání vody		x					
Krádež, vloupání, loupež	x	x			x	x	x
Úmyslné poškození či zničení	x ⁴	x			x	x	x
Náraz vozidla		x		x	x		x
Zkrat či přepětí na elektromotorech							
Kouř, nadzvuková vlna						x	x
Pojištění zahrady							

¹ – záplava vzniklá jinak než v příčinné souvislosti s povodní

² – vztahuje se na vandalismus a živelní události, ochrana se vztahuje na nábytek, gril

i vypěstované produkty

³ počínaje 6. stupněm MCS škály

⁴ jednání pachatele za účelem odcizení věcí

⁵ vyjma krupobití

Allianz pojišťovna

Pro trvale obývanou domácnost nabízí pojišťovna varianty Normal (v tabulce), Optimal a Exkluziv podle rozsahu pojistných rizik. Variantou Normal a Optimal lze navíc pojistit i rekreačně nebo přechodně obývanou domácnost. „Ve všech nabízených variantách jsou věci umístěné ve sklepě nebo jiných vedlejších prostorách pojištěny do stanoveného limitu pojistného plnění. Tento základní limit lze navýšit,“ uvedla pro server Měšec.cz Pavla Paseková z Allianz pojišťovny.

Součástí pojištění je i asistenční služba. Pokud se rozhodnete sjednat pojištění nemovitosti, domácnosti a odpovědnosti najednou, získáte slevu za propojištěnost ve výši 10 %. Až o 15 % levněji můžete pořídit pojištění domácnosti, pokud si sjednáte zároveň životní a penzijní pojištění. Sleva se dá získat i za dobré zabezpečení proti vloupání. Za každý rok bez škodních událostí se navíc sníží vaše pojistné o 5 %, celkem do maximální výše 30 %. Do stejné výše budou převedeny i bonusy od jiných pojišťoven. Pojišťovna uvádí, že škody vesměs hradí v cenách nových věcí bez ohledu na jejich stáří a opotřebení.

Modelový příklad pojistného pro domácnost v hodnotě 500 000 Kč:

- byt či dům v Praze: roční pojistné od 2 025 Kč
- byt v krajském městě: roční pojistné od 1 440 Kč
- dům v krajském městě: roční pojistné od 1 575 Kč
- byt v malém městě a na vesnici: roční pojistné od 1 035 Kč
- dům v malém městě: roční pojistné od 1 125 Kč

Česká podnikatelská pojišťovna

Pojištění domácnosti se vztahuje na veškeré movité věci, které tvoří zázemí domácnosti a uspokojují potřeby jejích členů. Do pojistné smlouvy lze zahrnout také pojištění cizích, oprávněně užívaných věcí. Kromě majetku, který se nachází v prostorách obydleného bytu, jsou pojištěné i věci umístěné v nebytových prostorách a společných částech domu, jako chodby, schodiště, prádelny. Při stěhování se pojištění po dobu 30 dní od počátku stěhování vztahuje i na nový byt. Pojištěn máte svůj majetek i na jakémkoli jiném místě České republiky, pokud došlo k jejich poškození na místě obvyklém nebo určeném k jejich odkládání. Například v ubytovacím, stravovacím či sportovním zařízení nebo v dopravním prostředku. „Při stěhování se pojištění vztahuje i na byt, do něhož se stěhujete, a to po dobu 30 dnů od zahájení stěhování,“ informovala server Měšec.cz Renata Svobodová z České podnikatelské pojišťovny.

Modelový příklad pojistného pro domácnost v hodnotě 500 000 Kč:

- domácnost v Praze: spoluúčast 500 Kč
základní riziko 541 Kč
maximální riziko 2 703 Kč
- domácnost v krajském městě: spoluúčast 500 Kč
základní riziko 541 Kč
maximální riziko 1 880 Kč
- domácnost v malém městě: spoluúčast 500 Kč
základní riziko 541 Kč
maximální riziko 1 354 Kč

Česká pojišťovna

V rámci pojištění domácnosti budete mít u České pojišťovny krytou ochranu zařízení domácnosti – tedy nábytku, koberců, elektroniky, sportovních potřeb, nádobí, květin, ale i cenných předmětů, jako jsou šperky a obrazy nebo jízdní kola. Ochrana se váže na výši stanovených limitů v pojistné smlouvě. Kromě výjimečných případů pojišťovna prohlídky bytů neprovádí. Místem pojištění jsou i nebytové prostory v domě a vedlejších budovách příslušející k bytu, včetně garáže. Stejně tak jsou pojištěny i věci na jakémkoliv místě v ČR, pokud se jedná o věci osobní potřeby, kočárek či invalidní vozík uloženy u osoby či na místech k tomu určených.

V závislosti na výši spoluúčasti (maximálně 20 000 Kč), stupni zabezpečení domácnosti a propojištěnosti můžete získat 20%, 21% a 6% slevu.

Modelový příklad pojistného pro domácnost v hodnotě 500 000 Kč:

- byt či dům v Praze: pojistné od 1 554 Kč
- byt či dům v krajském městě (České Budějovice): pojistné od 1 057 Kč
- byt či dům v okresním městě (Beroun): pojistné do 932 Kč
- byt či dům v malém městě: od 808 Kč

ČSOB Pojišťovna

Pojištění ČSOB Pojišťovny se vztahuje na movité věci, které jsou součástí domácnosti a stavební součástí bytu. Pojistit lze i jízdní kolo nebo například starožitnosti, jako vedlejší předmět k pojištění domácnosti. Místem pojištění je kromě bytu a příslušenství domácnosti i garáž na jiné adrese. Do pojištění naopak nespádají věci na vysokoškolských kolejích, internátech a jednotlivě pronajatých místnostech v bytě.

Modelový příklad pojistného pro domácnost v hodnotě 500 000 Kč:

- hlavní pojištění + doplňkové pojištění odcizení a vandalismu – roční pojistné 997 Kč, spoluúčast 500 Kč

DIRECT Pojišťovna

Pojištění DIRECT Pojišťovny se vztahuje na věci v domácnosti ale i sportovní náčiní a jiné vybavení v nebytových prostorech jako je sklep, garáž či komora, pokud náleží k nemovitosti. „V případě domu je samostatně stojící garáž či sklep pojistitelná jen pokud se nachází na stejné adrese a to v rámci připojištění souvisejících staveb,“ sdělil serveru Měsec.cz Tomáš Zavoral z DIRECT Pojišťovny. Dodal také, že klient nestanovuje pojistnou částku domácnosti přímo, ale má na výběr ze čtyř variant – 300, 500, 750 tisíc korun a jeden milion.

I zde můžete využít systém bonusů, díky němuž můžete dosáhnout na slevy. Každý klient například nyní získá automaticky k uzavřené pojistné smlouvě majetku 20% slevu ve formě 48 bezeškodních měsíců bonusu. Bezeškodný průběh pojištění může pojistné snížit až o 30 %, za každých 12 měsíců beze škod pojišťovna slevuje 5 %. Pojistné snížíte až o polovinu i vhodným zabezpečením. Uznává se využití bezpečnostních zámků, fólií, závor a dveří, přídavných zámků, funkčních rolet a mříží, alarmu, kamerového systému a pultu centrální ochrany (PCO).

Modelový příklad pojistného pro domácnost v hodnotě 500 000 Kč:

- Pojištěná rizika: živelní události + odcizení + vandalismus, spoluúčast 1 000 Kč
- byt či dům – Praha: 2 405 Kč

- byt či dům – Liberec: 2 214 Kč
- byt či dům – Blansko: 2 145 Kč
- byt či dům – Srbsice (okr. Domažlice): 2 031 Kč

Generali Pojišťovna

Pojištěním jsou kryty věci v místě vedeném v pojistné smlouvě, nebytových prostorách a osobní věci mimo místo pojištění. Dále je možné si pojistit i věci mimořádné hodnoty, garáž jako nemovitost i s věcmi (kromě auta) a bytovou jednotku (v osobním vlastnictví) bez společných částí domu. Pokud se sklep a garáž nachází ve stejném domě či pozemku, spadají automaticky také do pojištění. Majetek je pojištěn na novou cenu. Stěhujete-li se, po dobu 30 dnů pojistka kryje oba byty.

„Generali Pojišťovna umožňuje pojistit movité věci i v garáži nacházející se na jiném pozemku, to už je ale nutné pomocí připojištění,“ sdělila serveru Měšec.cz Kateřina Bílá z Generali Pojišťovny. Součástí pojištění je i bezplatná asistenční služba.

Modelový příklad pojistného pro domácnost v hodnotě 500 000 Kč:

Rozsah pojištění se u modelového příkladu vztahuje na základní pojistná nebezpečí (FLEXA – tedy požár, výbuch, úder blesku, pád letadla, náraz vozidla, aerodynamický třesk, voda z potrubí, lom trubky, vichřice, krupobití, tíha sněhu, pád stromu), odcizení (krádež vloupáním, loupež, vandalismus v souvislosti s vloupáním) a katastrofická nebezpečí.

- byt či dům v Praze: pojistné 2 650 Kč
- byt či dům v krajském městě (Ústí nad Labem) : pojistné 2 150 Kč
- byt či dům v malém městě: pojistné 1 650 Kč

HALALI, všeobecná pojišťovna

Pojištění domácnosti HALALI, všeobecné pojišťovny kryje věci, které jsou součástí domácnosti, včetně sportovního vybavení. Pro luxusně vybavenou domácnost je možné využít pojištění Nadstandard. Pojištěním jsou kryty i haly a místnosti v uzamykatelných nebytových prostorách, jako je garáž, sklep nebo půda.

Modelový příklad pojistného pro domácnost v hodnotě 500 000 Kč:

Pojišťovna pro domácnost této hodnoty uvažuje 4 místnosti a věci do maximální hodnoty:

- věci umělecké a historické, klenoty a jiné cennosti, peníze – max. 25 000 Kč
- známky, mince a jiné sběratelské zájmy – max. 10 000 Kč
- fotografické přístroje, videokazety a optické přístroje – max. 20 000 Kč
- výpočetní technika, anténní systémy, HiFi věže – max. 25 000 Kč
- jízdní kola – max. 10 000 Kč

Roční pojistné bez ohledu na lokalitu – 850 Kč

Hasičská vzájemná pojišťovna

Základní pojištění zahrnuje soubory věcí tvořících zařízení domácnosti, věcí, které patří pojištěnému a příslušníkům jeho domácnosti, zvířata, která se nachází v místě pojištění a neslouží k výdělečné činnosti, a stavební prvky a součásti bytu pořízené vlastním nákladem. U Hasičské vzájemné pojišťovny můžete kromě trvale obydlené domácnosti pojistit i tu rekreační. „Pokud je domácnost v rodinném domě, jsou automaticky pojištěny i věci ve sklepech či vedlejších stavbách rodinného domu. Pokud se jedná o domácnost v bytovém domě (panelák, činžák), pak je věci ve sklepech nutno připojistit s maximálním limitem 100 tisíc korun,“ sdělila serveru Měšec.cz Marcela Kozová z Hasičské vzájemné pojišťovny.

Modelový příklad pojistného pro domácnost v hodnotě 500 000 Kč:

Typ pojištění A, který předpokládá věci do maximální hodnoty

- Nebezpečí odcizení:
 - Cennosti – 20 000 Kč (u ostatních nebezpečí – hodnota do pojistné částky)
 - Peníze v hotovosti 5000 Kč
 - Stavební součásti 5000 Kč
 - Domácí zvířata 20000 Kč
 - Elektronika 20 000 Kč
 - Ostatní věci – do pojistné částky
- Roční pojistné – domácnost v Praze 1 500 Kč
- Roční pojistné – domácnost v krajském městě 1 275 Kč
- Roční pojistné – domácnost v malém městě 750 Kč

Kooperativa pojišťovna

Kooperativa nabízí pojištění domácnosti ve dvou variantách Prima a Komfort. Předmětem pojištění jsou movité věci tvořící zařízení domácnosti nebo ty, které slouží k uspokojování potřeb jejích členů. Dále také příslušenství a stavební součásti přiléhající k vnitřním prostorům bytu. Pojistka se vztahuje na váš byt a příslušenství, věci v uzamykatelných nebytových prostorách, jako je sklep či garáž, a osobní věci, které má pojištěný u sebe, odložil je na místě k tomu určeném nebo je předal za účelem poskytnutí služby například do opravy.

Sjednané pojištění se váže k novým cenám, u cenností a věcí zvláštní hodnoty je plnění limitováno tržní hodnotou. Pojistné si také u Kooperativa pojišťovny můžete snížit o různé slevy. Například v případě lepšího zabezpečení bytu, než je předepsáno ve smluvních podmínkách, můžete získat až 20% slevu. Budete-li platit pojistné ročně, jeho cena se tím může snížit o 5 %, a pokud se váš byt nachází v budově u Kooperativy již pojištěné, pojistné se může zlevnit až o 10 %.

Modelový příklad pojistného pro domácnost v hodnotě 500 000 Kč:

- domácnost v Praze – 2 900 Kč
- domácnost v krajském městě – 2 000 Kč
- domácnost v malém městě – 1 350 Kč

Maxima pojišťovna

Maxima pojišťovna poskytuje v základním balíčku pojištění domácnosti, tedy movitých věcí, které tvoří její zařízení, proti živelním událostem. Za vyšší částku lze pojistit majetek i před krádeží vloupáním. Součástí pojištění je i asistenční služba.

Modelový příklad domácnosti v hodnotě 500 000 Kč:

- roční pojistné (živelní události) 550 Kč
- roční pojistné (krádež vloupáním – limit 250 000) 900 Kč
- roční pojistné celkem 1 450 Kč

Slavia pojišťovna

Pojištění Slavia pojišťovny se kromě movitého zařízení domácnosti vztahuje i na sklep a garáž včetně věcí v ní uložených. Doplnkově je možné pojistit i riziko povodní a záplav

a odcizení a vandalismu (včetně grafitti). V některých případech, jako jsou například umělecká díla, Slavia pojišťovna vyžaduje stanovení hodnoty znalcem.

Modelový příklad domácnosti v hodnotě 500 000 Kč:

- roční pojistné: 941 Kč pro spoluúčast 1 000 Kč

Triglav pojišťovna

Triglav pojišťovna před riziky pojišťuje trvale užívané soubory movitých věcí nebo i přechodně užívané rekreační domácnosti. Pojištění se vztahuje i na kočárky a invalidní vozíky uložené v uzamčených společných prostorách bytového domu. Pojistka kryje i stavební součásti bytu (pořízené na vlastní náklad), anténní systémy včetně těch satelitních a do určité míry i sklep. „Zde je možné i připojištění, garáž se připojišťuje vždy,“ sdělil serveru Měsíc.cz Roman Sznepka z Triglav pojišťovny. Ujednat se dá i pojištění věcí sloužících k výdělečným účelům.

Triglav pojišťovna vám může slevit 5 % z pojistného za propojištěnost a 5 % za to, že své pojistné budete hradit roční platbou. Do konce června nyní platí na pojištění 20% sleva a zlevnit své platby můžete i sjednáním přes internet. Součástí pojištění je asistenční služba.

Modelový příklad pojistného pro domácnost v hodnotě 500 000 Kč (bez automatických slev):

- roční pojistné pro domácnost v Praze 1 950 Kč
- roční pojistné pro domácnost pro druhou rizikovou oblast (20 obcí) 1 500 Kč
- roční pojistné pro domácnost v ostatních obcích 1 050 Kč

UNIQA pojišťovna

UNIQA pojišťovna v rámci pojištění domácnosti plní při škodě na celém obsahu vašeho bytu včetně staveb a příslušenství, zasklení obytného prostoru a vlastnické podíly anténních zařízení. Pojištění platí i mimo obytné místnosti pro sportovní a cestovní potřeby, kočárky, jízdní kola, zahradní nábytek či stroje a podobné věci uložené například na půdě a ve sklepech, ale jen v případě, jsou-li prostory uzamykatelné a využívané pojištěnou osobou. „Pojistné plnění je v těchto případech limitováno podle způsobu zabezpečení,“ upozornila server Měsíc.cz Eva Svobodová z UNIQA pojišťovna.

Slevu 30 % k pojištění domácnosti můžete získat v případě, předložíte-li certifikát o určité úrovni zabezpečení domácnosti.

Modelové pojistné pro domácnost v hodnotě 500 000 Kč:

- roční pojistné pro domácnost v Praze – 1 850 Kč
- roční pojistné pro domácnost v krajském městě 1 850 Kč
- roční pojistné pro domácnost v malém městě 1 300 Kč

Wüstenrot pojišťovna

V rámci pojištění domácnosti si zde můžete vybrat ze dvou variant – Plus a Superplus. Wüstenrot pojišťovna kryje před rizikem soubory movitých věcí tvořících zařízení domácnosti, osobní věci jejích členů včetně jízdních kol, šperků nebo obrazů. Krytí je zaručeno v nových cenách a dostanete jej i za škody, které vzniknou hašením požáru ve vyšším patře či sousedním bytě. „Pro nebytové prostory je stanovený limit plnění již

v základním pojištění (základní limit 10 000 Kč). V případě potřeby lze tento limit za další pojistné zvýšit,“ sdělila serveru Měsíc.cz Helena Dušková z Wüstenrot pojišťovny.

Modelové pojistné pro domácnost v hodnotě 500 000 Kč:

- roční pojistné pro domácnost v Praze a krajských městech 1 500 Kč
- roční pojistné pro domácnosti v ostatních místech ČR 1 000 Kč

Vyplatí se „turistika“ mezi penzijními fondy?

Autor: Patrik Chrz

Datum: 19. 8. 2009

Celý článek včetně diskuze najdete na adrese:

<http://www.mesec.cz/clanky/vyplati-se-turistika-mezi-penzijnimi-fondy/>

Přechod mezi penzijními fondy je sice administrativně náročnější, ale zákon jej umožňuje. Nově účtovaný poplatek by měl "turistiku" omezit, ale na přechodu k jinému penzijnímu fondu se stále dá vydělat. Jen musíte vědět jak.

K zamyšlení nad tímto tématem mě vedly bouřlivé diskuse na internetu. Týkaly se penzijních fondů a často se v nich objevovaly názory, jak je ten který penzijní fond špatný díky malému zhodnocení, nebo je rovnou před krachem. Diskutéři se dušovali, že tam by své peníze nikdy nedali a doporučovali jiné fondy, které jsou prý mnohem lepší.

Je faktem, že ve všech fondech je zhodnocení prostředků bídné. Za minulý rok je zhodnocení až na čtyři výjimky pod půl procentem a pouze čtyři fondy dokázaly za poslední 3 roky překročit zhodnocení 2 %.

Z tohoto pohledu určitá forma odměny klientovi za sjednání smlouvy s penzijním fondem výrazně zamíchá celkovým zhodnocením fondu. Napsal jsem proto všem penzijním fondům o podrobnější informace, zda nějak kompenzují nově účtovaný poplatek nebo mají jiné výhody pro nové klienty.

Výnosy penzijních fondů v roce 2008

Penzijní fond	Výnos v %
AEGON PF	3,5
Allianz PF	3
AXA PF	0
ČSOB PF Progres	0,02
ČSOB PF Stabilita	0,05
Generali PF	2
ING PF	0,04
PF České pojišťovny	0,2
PF České spořitelny	0,4
PF Komerční banky	0,58

Zdroj: Asociace penzijních fondů ČR

AXA – láká na odměny k příspěvkům

Nejaktivnější v lákadlech je AXA penzijní fond, který připisuje při sjednání přes internet (zjtevpohode.cz) až 3 měsíční splátky, maximálně však 7 500 Kč. Přesný popis získání příspěvku ukazuje tato tabulka:

Odměny za získání nového účastníka penzijního připojištění

Váš měsíční příspěvek (Kč)	Odměna po 12 měsících	Odměna po 24 měsících
100 – 499	1 × PMP	–
500 – 1 499	1 × PMP	1 × PMP
1 500 a více	1 × PMP	2 × PMP

Pozn.: PMP – průměrný měsíční příspěvek, maximálně však 2 500 Kč

Při pětiletém cyklu, po kterém je možné bez sankce odejít k jinému fondu, to znamená až 5 % z naspořené částky. Při cca 2,5letém cyklu včetně doby potřebné na výpověď smlouvy to i po odečtení 800 korun pokuty znamená velmi zajímavých 8,93 % z naspořené částky.

Pokud jako klient penzijního fondu chcete převést své peněžní prostředky do jiného, může nově zavedený poplatek za zprostředkování operace dosáhnout až 800 korun. Poplatek, který se netýká klientů spořicíh déle než pět let, zavedla novela o penzijním připojištění počátkem letošního srpna.

Pro penzijní fond je i tak získání klienta tímto způsobem výrazně levnější, protože získatelům vyplácí odměnu až ve výši 7násobku měsíční splátky. Velikost odměny záleží na více faktorech, a to výši splátky, době trvání pojištění a věku klienta. Za minulý rok tak fondy vyplatily na provizích dohromady 1,2 miliardy Kč.

Penzijní fondy České spořitelny a České Pojišťovny – jednoduše bez bonusů

Penzijní fond České spořitelny žádné výhody při sjednání přes internet neposkytuje. Smlouvu je možné rovněž uzavřít po telefonu na zelené lince nebo na pobočkách České spořitelny. Stejně je na tom i Penzijní fond České Pojišťovny, jen pro uzavření je potřeba zvolit zákaznickou linku a pobočky České pojišťovny.

AEGON Penzijní fond – složité výhody

Aegon Penzijní fond (APF) nenabízí sjednání smlouvy přes internet vůbec a neplánuje ani kompenzaci poplatku za zprostředkování. Oproti jiným fondům nabízí ale jiné zvýhodnění, podmínky jsou však poměrně složité.

Dvouprocentní prémii má možnost získat ten, který spoří více než je běžná úložka. Po roce by měl být stav vašeho penzijního účtu vyšší než 1,5násobek průměrné hrubé mzdy dle Českého statistického úřadu. Průměrná mzda byla za minulý rok 23 542 Kč, stav účtu musí tedy být 35 313 Kč. Další 2 % lze jednorázově získat z rozhodnutí představenstva. Pozor, v případě odbytného nebo převodu nárok na prémie zaniká.

Další bonus je určen pro ty, kteří spoří déle – je ve výši 0,2 % z výše podílu v PF. Z rozhodnutí představenstva jej mohou získat ti, kteří spoří nejméně 5 let, z toho 3 roky u APF.

Vnímat zhodnocení finančních prostředků v APF jako výhodu je poněkud diskutabilní. Fond je na trhu teprve krátce – méně než 3 roky – a proto je zatím brzy na posouzení výše zhodnocení peněžních prostředků. V porovnání s ostatními fondy má vysoké náklady pro příští období (12násobek průměru) i nákladovost (opět 12násobek průměru). Rovněž kapitálovou přiměřenost má zápornou, a to dosti výrazně (- 9,3 %), ostatní fondy se pohybují mezi -1 až +7,1 %. Je tedy otázkou jak dlouho si bude moci APF dovolit připisovat nejvyšší zhodnocení na trhu.

Allianz Penzijní fond – na vrácení poplatku stačí

Allianz PF mi doporučil sjednat penzijní pojištění přes Allianz Direct, jedno jestli po telefonu nebo přes internet (ve skutečnosti jde spíše o sjednání poštou). Podmínky jsou stejné – jeden měsíční příspěvek, maximálně 1500 Kč, a 4 % z převáděné rezervy od jiného fondu. Kompenzace poplatku v současné době není, ale pokud spoříte 500 Kč měsíčně u jiného fondu zhruba 3,5 roku, „vyděláte“ si díky zmiňovaným 4 % alespoň na povinný poplatek 800 korun.

Generali Penzijní fond – výhody na cesty

Generali PF samotnou „kompenzací“ poplatku nenabízí, ale umožňuje slevu na cestovní (10 %) a úrazové pojištění (až 15 %).

ČSOB Penzijní fond – jednoduše bez výhod

E-mail jsem poslal na ČSOB Penzijní fond Progres i ČSOB Penzijní fond Stabilita. Obdržel jsem jednu odpověď, že uzavření smlouvy přes internet ČSOB fondy nijak nezvýhodňují ani nekompenzují poplatek 800 korun.

Penzijní fondy ING a Komerční banky na můj e-mail nereagovaly, odpověď nepřišla.

E-mailová komunikace nemusí vždy fungovat

Ze zjištěných faktů zatím vyplývá, že „turistika“ mezi fondy zatím výrazně podporovaná není. Aktuálně ji podporují pouze 2 fondy a to Axa (příspěvek až 7 500 Kč za sjednání přes internet, a to i při přechodu od jiného fondu) a částečně Allianz (4 % z převedené částky od jiného fondu). Je ale možné, že časem se nabídka „přestupních zvýhodnění“ rozroste, a tak bude výhodné co 5 let mezi fondy přestupovat a vybírat si zvýhodněné/retenční nabídky stejně jako je to ve dvouletých cyklech u mobilních operátorů.

Výhody zlepši odpočty a zaměstnavatel

Obecně je penzijní pojištění produkt s velmi nízkým zhodnocením. Průměrné zhodnocení fondů za poslední 3 roky na úrovni 2,15 % je opravdu bída. Státní příspěvky jsou sice příjemné, ale jsou na každý příspěvek účastníka připsány jen jednou a dále se (spolu s příspěvky účastníka) zhodnocují pouze výše uvedeným procentem. Situaci trochu zachraňují daňové odpočty, ovšem při současné výši daně 15 % to také není nic moc. Daň se samozřejmě může časem vyvíjet. Obávám se, že při současném směřování vývoje, kdy se „stát bude starat skoro o všechno“, půjde daň spíše směrem nahoru, což ale výhodnost daňových odpočtů zvýší.

Ziskovostí penzijního připojištění mohou značně zamíchat příspěvky od zaměstnavatele, hlavně pokud jsou v zajímavé výši, ale jen v případě, pokud nemá zaměstnanec možnost vybrat si zaměstnanecké výhody nějakým jiným, pro něj výhodnějším způsobem.

Jak vytrískat z penzijního připojištění maximum

Při sjednání v mladém věku rozhodně doporučuji zvolit tzv. výsluhovou penzi, a to v maximální povolené hranici, tedy 50 % příspěvku. Tyto peníze je pak možné vybrat již po 15 letech trvání bez ohledu na (ne)dosažení důchodového věku a popřípadě znovu „otočit zpět“ do fondu a získat na ty samé peníze státní příspěvky ještě jednou.

Druhý případ, kdy se penzijní připojištění vyplatí, je sjednání těsně (5 let) před odchodem do důchodu. Tím se státní příspěvky tolik neznehodnotí inflací a spolu s odměnou od fondu za sjednání přes internet z toho může být zajímavé zhodnocení.

Rád bych upozornil i na tzv. invalidní (při)pojištění, které fondy nabízejí. Běžný klient by mohl mít dojem, že je pojištěn a dojde-li k pojistné události, dostane nějaké peníze – ale tak tomu není. Jde jen a pouze o nárok na vlastní peníze, jen dříve než po splnění klasických zákonných podmínek (doba trvání, dosažení věku). Na druhou stranu toto „pojištění“ nic nestojí a uzavřít si ho může i člověk již invalidní (vzhledem k tomu, že fond nenese žádné riziko, nemá důvod v tomto bránit), proto rozhodně doporučuji příslušnou kolonku ve smlouvě zaškrtnout.

Peníze ve fondech nejsou pojištěné

Velkou nevýhodou penzijních fondů je, že za peníze v nich, na rozdíl od bank a záložen, nikdo neručí a v případě, že penzijní fond zkrachuje, dostanete pouze likvidační zůstatek, který může být jen zlomkem toho, co jste tam skutečně vložili.

V nedávné minulosti jsme už byli svědky krachů českých penzijních fondů. Z Penzijního fondu Vyšehrad klienti dostali náhradu 10 %, z Penzijního fondu Certa 40 % a z Penzijního fondu Multi 60 %. Nejhuře dopadli ti, kteří své úspory svěřili Penzijnímu fondu Garance – Vzájemnému penzijnímu fondu pro Čechy, Moravu a Slezsko. Podle zprávy ČTK z konce roku 2002 předseda představenstva tohoto fondu převedl majetek fondu na firmy, které ovládal, odkud peníze putovaly na účty v zahraničí, kde zmizely. To vše bez vědomí představenstva a souhlasu valné hromady. Fond tak zůstal zcela bez majetku a zkrachoval. Viník dostal šest let ve věznici s dozorem, což však peníze klientům nevrátilo.

Z penzijních fondů jsou aktuálně dva ve ztrátě. ING Penzijní fond má ztrátu 337 milionů Kč při 447 tisíci klientech, to znamená ztrátu asi 750 Kč na klienta. Aegon Penzijní fond vytvořil ztrátu 16 milionů Kč při 67 tisíci klientech, tj. ztrátu asi 240 Kč na klienta. Celkem za všechny penzijní fondy došlo k poklesu zisku o třicet procent.

Test: Ne každý bankomat je váš přítel, když zapomenete převzít vybrané peníze

Autor: Dalibor Z. Chvátal

Datum: 7. 8. 2009

Celý článek včetně diskuze najdete na adrese:

<http://www.mesec.cz/clanky/test-bankomatu-vyber-hotovosti-vraceni/>

Když pro hotovost, tak do bankomatu. Ale co se stane, když ji zapomenete z bankomatu odebrat? Vráť se zpět, anebo zůstane k použití pro kolemjdoucí? To zjistíte z našeho testu bankomatů. Server Měsíc.cz otestoval české a zahraniční bankomaty s výběrem hotovosti.

K testu bankomatů nás inspirovala skutečná příhoda. „Když jsem 24. 11. 2008 šel vybrat hotovost do bankomatu Komerční banky, všiml jsem si, že ve výdejním slotu bankomatu zůstaly bankovky po předchozím výběru – 3 × 200 Kč, tj. 600 Kč. Někáký držitel karty si je z roztržitosti zapomněl odebrat. Vzhledem k časové tísní jsem zvolil jednodušší variantu a nalezenou hotovost jsem předal na pobočce banky. Banka může na základě záznamů z bankomatu rychleji najít držitele karty, který hotovost zapomněl, a peníze mu vrátit. Zda se tak skutečně stalo, to nevím, o úspěchu mě banka již neinformovala,“ zavolał do redakce

pocitivý nálezce hotovosti. „Najít klienta, který vybral z bankomatu hotovost a zapomněl ji tam, není pro banku zásadní problém, postupy na to existují,“ potvrdila tenkrát serveru Měšec.cz telefonicky Štěpánka Lencová, ředitelka útvaru strategické aliance a kartových produktů v Raiffeisenbank.

Dvě možnosti, co se stane s penězi

Ve spolupráci s mBank, HSBC Bank a UniCredit Bank server Měšec.cz provedl test tuzemských a vybraných zahraničních bankomatů. Sledovali jsme způsob a dobu, kdy (ne)dojde k zajištění nevybrané hotovosti zpět do bankomatu.

Když si zapomenete z bankomatu odebrat hotovost, mohou nastat dvě varianty:

1. Peníze zajedou zpět do bankomatu
2. Peníze zůstanou v odběrní přihrádce do doby, než si je držitel karty (nebo někdo jiný) odebere

Provozovatelé či majitelé bankomatů mají své důvody, proč si vyberou první nebo druhou možnost. Zjednodušeně lze napsat, že **pro držitele karty je výhodnější**, když se neodebrané peníze vrátí zpět. Sice se mu z běžného účtu strhnou, ale po reklamaci je velmi vysoká pravděpodobnost, že mu je banka vrátí zpět. Riziko může nastat v případě, kdy obsluha bankomatu zatají, že ve speciální přihrádce, kam nepřevzatá hotovost zapadne, nějaká hotovost byla. Postižený držitel karty je totiž v důkazní nouzi: o výběru hotovosti existuje elektronický záznam v žurnálu bankomatu, existuje elektronický záznam karetní transakce, majitel bankomatu však tvrdí, že hotovost navíc v něm nebyla a klient to nemá jak dokázat. Taková reklamační je neúspěšná. Ale předpokládejme, že naprostá většina pracovníků bank a externích firem, doplňujících hotovost, je poctivá, takže je velká šance uvidět peníze zpět na účtu. Reklamační řízení trvá až 3 měsíce.

Varianta, kdy peníze zůstanou v bankomatu a nezajedou zpět je **výhodná pro majitele/provozovatele bankomatu**. Nemusí řešit žádnou reklamaci spojenou s nepřevzetím hotovosti a odpovědnost plně přenáší na držitele karty. Má to něco do sebe: když necháte ležet peníze v tramvaji na sedačce, také tam s vysokou pravděpodobností nezůstanou dlouho. Na hotovost si každý musí dávat pozor. To však nic nemění na tom, že nálezce hotovosti je povinen ji odevzdat policii nebo na místně příslušný obecní úřad. Zatajení nálezu je trestné (ale kdo to zjistí?)

Zeptali jsme se proto všech českých majitelů bankomatů, co se stane, když držitel karty z jejich bankomatu včas neodebere hotovost. Oslovili jsme všechny majitele a provozovatele, ale do uzávěrky vydání jsme obdrželi odpověď jen od některých. Server Měšec.cz však na základě testu zjistil, kde vám hotovost zůstane a kde se vrátí zpět.

Kamarádský přístup mají jen tři banky

„Bankomaty ČSOB a Poštovní spořitelny mají instalovanou funkci, kdy peníze po uplynutí daného limitu zajedou zpět do bankomatu. Toto řešení jsme vybrali jednak proto, abychom chránili peníze našich klientů před odcizením další osobou (po zapomenutí hotovosti v bankomatu), jednak proto, že umožňuje využít další bezpečnostní prvky (které z jistě pochopitelných důvodů nemohu rozepsat),“ říká pro Měšec.cz Irena Zatloukalová z tiskového oddělení ČSOB. „Pokud klientovi peníze zajednou zpět do bankomatu, znamená to, že je má zpět na svém účtu. Takže se jeho penězům vlastně nic nestalo. Pokud by měl klient pocit, že na transakci je možné něco rozporovat, podává si standardní reklamaci na transakci platební kartou,“ doplňuje Zatloukalová.

„V našich bankomatech zajedou peníze zpět poté, co nejsou během 20 vteřin klientem odebrány,“ říká Pavel Plocek z tiskového oddělení HSBC Bank. „Tento způsob chrání nejenom klienta, ale i banku. Peníze, které jsou klientovi strženy z účtu, zajedou zpět do ATM. Klient si poté podá reklamaci a jeho finanční prostředky jsou nakreditovány zpět na jeho účet,“ popisuje Plocek důvody, proč HSBC Bank zvolila pro své bankomaty tuto variantu. „Pokud se peníze do bankomatu vrátí zpět, doporučujeme, aby se klient, co nejdříve obrátil na svého vydavatele karty a podal reklamaci,“ uzavírá Plocek.

Poslední bankou, která hotovost ve výdejním slotu nenechá na pospas kolemjdoucím, je Raiffeisenbank. Do doby uzávěrky vydání jsme, bohužel, neobdrželi oficiální vyjádření banky, ale postup Raiffeisenbank je obdobný, jako u předchozích dvou bank.

U ostatních bankomatů je odpovědnost na držiteli karty

Všechny zbývající bankomaty, které jsou provozovány v České republice, hotovost zpět nepřijmou. Pokud si ji z různých důvodů zpět neodeberete, zůstanou ve výdejním slotu bankomatu tak dlouho, dokud ji neodebere někdo jiný.

Ale nemusí to být jen snaha zjednodušit si život, která vede majitele bankomatů k přenesení odpovědnosti na klienta. Špatnou zkušenost s klienty ukazuje František Jungr z UniCredit Bank. „U všech bankomatů UniCredit Bank zůstávají peníze v přihrádce, než si je držitel odebere. Důvodem byly podvody, které se objevovaly v minulosti. Držitel karty vybral 10 000 Kč, vytáhl 3×2 000 Kč z prostřední vrstvy a nechal peníze zajet. Poté reklamoval, že peníze nedostal,“ popisuje Jungr podvodné snahy některých držitelů karet. Není divu, že se pak banky chrání a preventivně neumožní, aby se peníze vrátily zpět do bankomatu. Tím jsou však v nevýhodě i slušní klienti.

„Všechny bankomaty České spořitelny jsou od srpna tohoto roku nastaveny tak, že vydané peníze zůstanou v odběrní přihrádce. Tento způsob jsme zvolili jako reakci na podvodná jednání, která se vyskytla v souvislosti s druhým způsobem,“ připojuje se se stejným zdůvodněním Kristýna Havligerová, mluvčí České spořitelny.

„Bankomat po nevybrání hotovosti peníze přijme zpět. Je to tak nastaveno u všech našich bankomatů. Pokud se to klientovi stane, je nutné to nahlásit bance, která celou situaci prověří a zažádá majitele bankomatů (v našem případě ČSOB) o vyřešení situace,“ píše ve svém vyjádření za Oberbank Michaela Taschnerová, marketingová a PR manažerka. Jenže test našeho serveru s bankomatem Oberbank prokázal opak, peníze zůstaly v odběrní přihrádce a zpět se nevrátily.

Že peníze zůstanou stále ve výdejním slotu potvrzuje i Radim Pánek z oddělení platebních karet Waldviertler Sparkasse von 1842: „V případě bankomatů naší banky peníze zůstanou v odběrní přihrádce do doby, než si je držitel karty (nebo někdo jiný) odebere.“

Stejnou cestu zvolila i Komerční banka: „V případě všech našich bankomatů peníze standardně zůstávají ve výdejním slotu do doby odebrání,“ říká pro server Měšec.cz její mluvčí Monika Klucová.

Všimněte si, že zatímco ČSOB u svých bankomatů vrácení hotovosti zpět do bankomatu podporuje, u bankomatů, které pronajímá jiným bankám, tato služba není aktivní. Týká se to Oberbank, Raiffeisenbank im Stiftland, Volksbank a Waldviertler Sparkasse.

Šalamounsky to vyřešila společnost Pharro Praha, která provozuje soukromou bankomatovou síť převážně v obchodních centrech. Její bankomaty hotovost „vysypou“ do speciální přihrádky pod výdejním slotem, takže ani není technicky možné, aby se vrátila zpět.

„Všechny bankomaty GE Money Bank nevtahují neodebranou hotovost zpět a ta zůstává k dispozici ve výdejním otvoru, dokud není odebrána. Jedinou výjimkou je depozitní bankomat, který pokud klient vrácenou vloženou hotovost neodebere, tak ji vtáhne zpět,“ říká pro Měšec.cz Milan Kříž, mluvčí GE Money Bank a zároveň odhaluje specifickou vlastnost depozitních bankomatů GE Money Bank.

Výsledek testu serveru Měšec.cz v České republice

Co se stane po výběru hotovosti z bankomatu v České republice

Majitel/provozovatel bankomatu	Peníze se vrátí zpět do bankomatu	Doba, po níž dojde ke zpětnému vtažení hotovosti
Česká spořitelna	ne	
ČSOB + Poštovní spořitelna	ano	60 vteřin
Euronet Worldwide	ne	
GE Money Bank	ne	
HSBC Bank	ano	16 vteřin
Komerční banka	ne	
Oberbank	ne	
Pharro Praha	ne	
Raiffeisenbank	ano	30 vteřin
Raiffeisenbank im Stiftland	ne	
UniCredit Bank	ne	
Volksbank	ne	
Walddviertler Sparkasse von 1842	ne	

Přenášet odpovědnost na klienta je trend

Zajímalo nás, zda nastavení způsobů vrácení hotovosti je ovlivněno hardwarovým vybavením bankomatu, anebo jde jen o softwarové nastavení, které lze změnit. Oslovili jsme proto dva výrobce bankomatů, kteří jsou v České republice nejvíce zastoupeni. Zástupce společnosti Wincor Nixdorf byl bohužel na dovolené, ale Libor Fiala ze společnosti NCR Česká republika potvrdil, že jde o volbu bank. „Existují typy bankomatů, kde hardwarové vybavení bankomatu neumožňuje zpětné vtažení hotovosti, ale drtivá většina instalovaných bankomatů v ČR je pro tuto funkci připravena. Záleží pouze na provozovateli bankomatu, zda ji využije,“ píše Fiala. Zároveň potvrdil, že nechat peníze v odběrní přihrádce a přenést odpovědnost na klienta je nový trend, který majitelé nebo provozovatelé bankomatů preferují: „Při nastavení funkčnosti bankomatu provozovatelé v současnosti preferují zablokování funkce retraktu hotovosti,“ potvrzuje Fiala.

Na Slovensku je odpovědnost také na klientovi

Spolupracující banky nám umožnily testovat chování bankomatů i v zahraničí. Ale podrobný test evropských bankomatů by byl spíše obsáhlou studií než článkem, proto jsme se zaměřili na pouze vybrané banky na Slovensku. Testovali jsme bankomaty těchto slovenských bank:

1. ČSOB
2. Dexia banka
3. OTP Banka

4. Slovenská sporiteľňa
5. UniCredit Bank
6. Volksbank Slovensko

Kromě Volksbank Slovensko žádný z testovaných bankomatů neodebranou hotovost zpět, ani bankomaty ČSOB, které se v Česku chovají opačně. Bankomat Volksbank Slovensko neodebranou hotovost vtáhl zpět po 90 vteřinách. „V případě, že se hotovost vrátí zpět do našeho bankomatu a jde o klienta s naší kartou, nemusí transakci reklamovat a peníze se mu normálně vrátí na účet. Jde-li o kartu jiné banky, musí držitel karty kontaktovat svoji banku a podat běžnou reklamací,“ potvrdila našemu redaktorovi pracovnice pobočky Volksbank v Čadci.

Výsledek testu serveru Měšec.cz na Slovensku

Co se stane po výběru hotovosti z bankomatu na Slovensku

Majitel/provozovatel bankomatu	Peníze se vrátí zpět do bankomatu	Doba, po níž dojde ke zpětnému vtažení hotovosti
ČSOB	ne	
Dexia banka	ne	
Slovenská sporiteľňa	ne	
UniCredit Bank	ne	
Volksbank Slovensko	ano	90 vteřin

Kartu bankomat zadrží vždy, peníze jen někdy

Když v bankomatu zapomenete platební kartu, s ohledem na vysoké riziko jejího zneužití jakýkoli bankomat platební kartu po několika vteřinách vtáhne zpět. Zůstanete sice bez karty, ale finanční prostředky, se kterými můžete prostřednictvím platební karty disponovat, zůstanou chráněné. V případě hotovosti tomu tak ale není. Jenom zlomek bank nechá neodebranou hotovost vtáhnout zpět do bankomatu, naprostá většina majitelů a provozovatelů bankomatů přenáší odpovědnost za nevyzvednutou hotovost na klienta.

Je pravděpodobné, že směrem na východ Evropy to bude podobné a směrem na západ, kde je silnější vztah mezi bankou a klienty, se nevyzvednutá hotovost vrátí zpět do bankomatu. Počítejte s tím, že máte minimálně 16 vteřin na to, abyste peníze odebrali, a u některých bankomatů můžete vyřídit ještě minutový hovor, než peníze zajedou zpět.

Jak se prováděl test:

- Počet testovaných bankomatů v ČR: 30
- Počet testovaných bankomatů v SR: 8

Výrobci testovaných bankomatů:

- NCR – 14×
- Wincor Nixdorf – 23×
- Diebold – 1×

Jak investovat do komodit

Autor: Petr Čermák

Datum: 18. 12. 2009

Celý článek včetně diskuze najdete na adrese:

<http://www.mesec.cz/clanky/jak-investovat-do-komodit/>

Komodity jsou často zahaleny tajemstvím z neznáma, přitom zbytečně. Je několik možností, jak investovat do komodit a neprodělat. Naučíme vás to.

V poslední části našeho seriálu o investování se zaměříme na způsoby, pomocí nichž se může drobný investor podílet na růstu či poklesu komoditních trhů. Mnohými jsou komodity považovány stále za oblast exotických investic, které jsou vyhrazeny primárně velkým institucionálním investorům v podobě bank a hedge fondů. Obzvláště pak v případě ČR, v níž obyvatelé preferují převážně konzervativní investice v podobě stavebních spoření a termínovaných účtů. Situace se nicméně rok od roku zlepšuje a v posledních letech si začínáme pomalu zvykat i na jiné investiční instrumenty. Mezi ně se řadí i komodity. Evoluce finančního sektoru způsobila, že již i drobní investoři mohou bez větších problémů do komodit investovat. Pojdme se nyní podívat na základní produkty.

Futures kontrakty

Přímou cestou na komoditní trhy jsou **futures kontrakty**. Pomocí těchto nástrojů zmíněných v předchozích dílech seriálu je možné nakoupit desítky nejrozličnějších komodit po celém světě. Škála je opravdu pestrá. Investovat lze do energetického sektoru, do obilovin a olejnin, do průmyslových kovů, drahých kovů, potravin a dalších.

Pomocí futures kontraktů lze však spekulovat i na pohyby úrokových sazeb, dluhopisů, akciových indexů nebo měn. Pro obchodování je nutné mít otevřený účet u obchodníka s cennými papíry. Pokud se investor obává, že podobné poskytovatele služeb bude nucen hledat v zahraničí, nemusí. V současnosti existuje v ČR hned několik obchodníků s cennými papíry, kteří umožňují s futures kontrakty obchodovat. Z pohledu aktivního investora, který hodlá své finanční prostředky spravovat sám, je tato varianta jednou z nejlepších.

Je však nutné upozornit na fakt, že je potřeba mít alespoň základní znalosti související s touto problematikou. Pokud je investor nemá, potom je pravděpodobnost ztráty vložených prostředků mnohem větší. Řada obchodníků s cennými papíry však poskytuje asistenční pomoc, kdy je investorovi přidělen osobní makléř, jehož služby a rady mohou být v začátcích velmi užitečné. Stejně tak poskytují odborné semináře. Mezi hlavní výhody samostatného obchodování s futures kontrakty patří možnost správy vlastních finančních prostředků a absolutní svoboda v rozhodování. Nevýhodou pro převážnou část drobných investorů jsou vysoké nároky na čas a na znalosti.

Managed futures

Nemá-li investor dostatečné znalosti a čas na správu svých finančních prostředků, nemusí hned "házet flintu do žita". Existuje mnoho variant, jakými se může i přesto podílet na růstu či poklesu komoditních trhů. Jednou z nich jsou i **managed futures**. Jedná se o individuální správu klientských prostředků profesionálními portfolio manažery na futures trzích. Široké portfolio dostupných trhů spolu s možností participovat na rostoucích i klesajících trendech umožňuje manažerům účinně řídit rizika a současně dosahovat výnosu například i v době hospodářské recese. V České republice je tato forma investování zatím méně známá, ale někteří tuzemští obchodníci s cennými papíry již individuální správu peněz formou managed

futures nabízejí, přičemž částky startují kolem 1 miliónu korun. Mezi hlavní výhody patří možnost vydělávat v jakékoliv fázi ekonomického cyklu, snížení rizika celkového portfolia investic a možnost snadné participace na vývoji globálních trhů. Při využití managed futures je však nutné mít dlouhodobý investiční horizont (několik let) a připravit se na vyšší volatilitu ve výnosech.

Komoditní fondy

Třetí možností jsou **komoditní fondy**. Jak již název napovídá, jedná se o fondy, které investují primárně do komodit. Mnohé bývají navázány na některý z komoditních indexů. Často se setkáváme i s určitou nepřímou formou, kdy fondy investují do akcií komoditních společností. Nabídka na světových trzích se v posledních letech rozrostla. V našich končinách ovšem situace až tak příznivá není a podobných produktů je stále jako šafránu.

Drobní investoři jsou proto z velké míry odkázáni na nákup zahraničních fondů. K hlavním výhodám patří bezesporu profesionální správa, kdy se investor nemusí zatěžovat rozhodnutími v podobě nákupu či prodeje jednotlivých komodit. Hlavní nevýhodou bývají často vyšší poplatky a měnové riziko. Pro vyhledávání zahraničních fondů lze využít například stránky www.screen.yahoo.com/funds.html.

Exchange Traded Funds

Zajímavé příležitosti nabízí i **Exchange Traded Funds (ETF)**. Jedná se o produkt, který poskytuje drobným investorům možnost široké diverzifikace za velmi nízké náklady. ETF jsou burzovně obchodované fondy, s nimiž je možné obchodovat stejně jako s akciemi. Komoditní ETF mohou kopírovat vývoj vybraného komoditního indexu, jednotlivých komodit, mohou být sektorově zaměřeny, či investovat do akcií komoditních společností. Hranice jsou určeny výhradně představivostí tvůrců fondu a zájmem investorů. ETF tak poskytují možnost rozličných investičních strategií.

Jedním z nejznámějších ETF je například SPDR Gold Shares, který nakupuje a uskládňuje fyzické zlato. Nákupem na burze potom investor získává na těchto zásobách podíl. Hlavní výhodou ETF jsou nízké náklady, protože se jedná o pasivně spravované fondy, které nejčastěji kopírují cenu podkladového aktiva (například zlata, ropy, komoditního indexu, atd.). Díky tomu jsou i nižší náklady na správu. Dále pak možnost diverzifikace. Mezi hlavní nevýhody patří často měnové riziko. Možnosti vyhledávání vhodných ETF na internetu jsou poměrně rozsáhlé. Jako příklad lze uvést stránky www.finance.yahoo.com/etf nebo www.etfdb.com.

Investiční certifikáty

Za zmínku stojí i oblast **investičních certifikátů**, které jsou populární především v Evropě. Certifikáty jsou v podstatě dlužní úpisy, kterými se emitent zavazuje ve stanovenou dobu splatit hodnotu certifikátu. Hodnota, kterou investor obdrží, je závislá na vývoji podkladového aktiva. Podkladovým aktivem mohou být jako v případě ETF jednotlivé komodity, koše komodit, komoditní indexy a jiné. Vydavatelem certifikátu jsou většinou velké bankovní instituce. Certifikáty se stejně jako akcie a ETF obchodují především přes burzu. Je však možné je obchodovat i mimoburzovně.

Certifikáty jsou v podstatě velmi podobným investičním instrumentem jako ETF. Hlavní rozdíl je v tom, že se jedná o dlužní úpis. To s sebou přináší riziko možného nesplacení. Je proto potřeba ověřit si pečlivě bonitu banky, která certifikát vydává. Nevýhodou je pro českého investora již tradičně i měnové riziko. K hlavním výhodám patří opět možnost velké

diverzifikace při nízkých nákladech. Dále pak možnost širokého výběru z různých investičních strategií. Ve vyhledávání vhodných certifikátů určitě pomohou stránky www.boerse-stuttgart.de. (Zde se dostaneme do sekce Investment products a zvolíme Investment Certificate Finder.) Stránky je možné zobrazit v němčině a angličtině. Užitečná je bezpochyby i stránka www.scoach.de. (V kolonce Products již můžeme přímo vybírat jednotlivé druhy certifikátů.) Zde je potřeba ovládat němčinu, angličtinu nebo italštinu.

Z výše uvedeného výčtu je zřejmé, že investice do komodit je v dnešní době opravdu přístupná každému. Stačí si jen zvolit vhodný instrument. Před samotným výběrem by se měl investor pečlivě seznámit s jednotlivými variantami a zhodnotit všechny klady a zápory. Výše uvedené možnosti jsou pouze vodítkem, kterým směrem se vydat.

Proč bychom měli investovat?

Autor: Milan Šauer

Datum: 19. 9. 2009

Celý článek včetně diskuze najdete na adrese:

<http://www.mesec.cz/clanky/proc-bychom-meli-investovat/>

Jedním z nejčastějších způsobů, jak si vydělat v Česku peníze, je najít si dobře placenou práci a jednou měsíčně za ni dostat zaplacenou. Větší rezervy však mají Češi v tom, jak s vydělanými penězi hospodařit. Nesprávným hospodařením totiž mohou o vydělané peníze přijít.

Přitom důvodů, proč bude v budoucnosti potřeba více peněz, by se našlo hodně. Například na vzdělání dětí, na přilepšení si k důchodu, na lepší dovolenou, byt či auto. Anebo jednoduše „pro strýčka Příhodu“ v nepředvídatelných situacích – třeba v případě ztráty zaměstnání.

Jak se dá vlastně s penězi rozumně nakládat a jaké jsou možnosti zhodnocení peněz i s jejich výhodami a nevýhodami? V zásadě máme u peněz jen dvě možnosti. První je, že vydělané peníze utratíme – tedy že si za ně něco koupíme, spotřebujeme je. Druhá možnost je, že část peněz neutratíme hned, ale že je investujeme. V čem je rozdíl? Hlavně v tom, co z těchto finančních prostředků máme nyní a co bychom z nich mohli mít v budoucnosti.

Aby zdroje nevyschly

Pokud člověk žije sám a pracuje, má jen jeden příjem. Ten je jako potok, ve kterém voda pravidelně přitéká (plat) a zároveň odtéká (když nakupuje zboží a služby, tedy spotřebovává). Pokud se mu podaří něco ušetřit, vytvoří si malé jezírko (finanční rezervy). Z něho může čerpat v budoucnosti. Pokud však přijde o práci, jeho „potok“ vyschne a on se bude muset napít z „jezírka“, které si vytvořil. Pokud ho nemá, musí si peníze půjčit a za to zaplatit také úroky.

Pokud si člověk umí zajistit i další zdroje, které mu vydělají peníze, může se mu jeho „jezírko“ plnit z více zdrojů, potoků. Potom se takovéto „rezervní“ jezero stane nádrží, která není závislá na množství vody, jež přitéká jen z jednoho pramene. V praxi mohou těmito zdroji být pronajatý byt, úroky v bance, dividendy z akcií, úroky z dluhopisů, renta, podíly ve firmě atd.

Za dobrou investici lze považovat i koupi něčeho, co časem získá na hodnotě a bude možnost to v budoucnu prodat draž. Zde je několik příkladů:

Automobil, který nyní koupíme za zhruba 300 000 Kč. Za jakou cenu ho dokážeme prodat za pět let? S velkou pravděpodobností za mnohem nižší. Mezitím auto spotřebovalo další peníze za benzín, olej, pojištění, servis atd. Auto tedy nelze považovat za investici, ale spotřební zboží. Z této kategorie může být za investici považován spíše automobil – veterán, jehož cena časem nepochybně poroste.

Byt, který pronajímáme, přináší pravidelný příjem ve formě nájmu a navíc může v budoucnosti jeho hodnota vzrůst.

Byt, ve kterém bydlíme, sice nepřináší pravidelný příjem, ale i jeho hodnota může v budoucnosti narůst.

Zlato nepřináší pravidelný příjem, ale jeho hodnota může časem růst.

Akcie firem mohou přinést pravidelný příjem ve formě dividend a jejich cena může v budoucnosti růst.

Pravidla dobrého investora

Dobrá investor by tedy měl mít na paměti následující cíle:

- aby jeho příjem nebyl závislý jen na jednom zdroji (například platu),
- aby hodnota jeho majetku neustále rostla (určitě rychleji, než budou růst jeho dluhy, tedy závazky),
- aby dostupnost peněz (likvidita) a kolísání hodnoty jeho majetku bylo adekvátní jeho potřebám v čase (to znamená, aby investice na krátkou dobu kolísala co nejméně, byť s nižším možným výnosem. Investice na delší dobu může kolísat více. Avšak bude-li investor ochoten podstoupit větší riziko kolísání ceny, může mu přinést adekvátně vyšší výnos).

Při investování je důležité si uvědomit následující:

- hodnota každé investice v čase kolísá (to znamená, že její cena klesá i stoupá)
- zpravidla platí, že čím nižší je riziko, tím nižší bývá obvykle i výnos a naopak

Jak peníze ztrácejí svou hodnotu

Proč je investování, neboli uchovávání finančních prostředků do budoucna, důležité, si nejsnáze dokážeme na příkladě inflace. Dnes držíme v ruce 1 000 korun. Bude ale mít tato bankovka stejnou hodnotu i za rok nebo za deset let? Ano i ne. Nominální hodnota uvedená na dané bankovce se nezmění. Co se však určitě změní, je reálná hodnota těchto peněz, kterou ovlivní inflace. Uveďme si jednoduchý příklad.

Máme 1 000 korun. Jedno mléko dnes stojí okolo 14 korun. Za uvedených 1 000 korun si tedy můžeme koupit 71 krabic mléka a ještě nám zbude 6 korun.

Co se změní za rok při šestiprocentní inflaci?

Máme stále 1 000 korun, to se nezměnilo. Mléko je ale o šest procent dražší, stojí tedy 14,90 korun. Za uvedenou tisícikorunu si můžeme koupit už jen 67 krabic mléka a zůstane nám ještě 1,70 korun. Reálná hodnota se snížila a činí v aktuálních (dražších) cenách 943,40 korun. Vlivem inflace si tak za stejné peníze můžeme koupit méně zboží (v našem případě mléka).

Jak to bude vypadat za další rok?

Máme opět 1 000 korun. Mléko je opět o šest procent dražší, stojí tedy již 15,80 korun. Za zmíněnou tisícikorunu si můžeme koupit už jen 63 krabic mléka a zůstane nám ještě 4,60 korun. Reálná hodnota daných 1 000 korun se za dva roky snížila a je v dnešních (dražších) cenách 890 korun. Během dvou let jsme si za 1000 korun koupili o 8 krabic mléka méně.

Reálná hodnota peněz vypovídá o tom, kolik peněz je dnes potřeba na koupi stejného množství zboží jako v budoucnu, tedy v našem příkladě za dva roky. Na konci druhého roku tedy bude potřeba na koupi 71 krabic mléka po 15,80 korunách částka 1 121,80 korun. Ale dnes bychom na stejné množství – 71 krabic po 14 korunách – potřebovali jen 994 korun. Vidíme, že dnes je hodnota peněz „vyšší“, než bude při postupující inflaci za dva roky.

Lepší je peníze zaměstnat, než je nechat ležet ladem

Čím vyšší je inflace, tím rychleji námi vydělané peníze ztrácejí hodnotu. Pokud bychom si dnes vydělané peníze uložili například do trezoru nebo „pod matrací“, další peníze nám nevydělají (nezhodnotí se) a naopak se z nich postupem času stane méně hodnotné platidlo. Z toho vyplývá, že peníze se vyplatí „zaměstnat“, tedy investovat tak, aby nám dokázaly generovat dodatečný příjem. Nejjednodušším a nejčastějším příkladem je uložení peněz na termínovaný účet v bance. Banka může naše peníze dále půjčit za úrok – nechá tedy peníze pracovat. Právě proto umí banka klientovi nabídnout předem známou hodnotu – úrok, který mu za uložení peněz na určitý čas zaplatí.

Podívejme se na následující příklad:

Máme dnes 1 000 korun. Banka nám poskytne úrok 3 %. Po jednom roce budeme mít na účtu: 1 000 korun + úrok 30 korun – daň z úroků 15 procent, tedy 4,50 korun = 1 025,50 korun.

Reálná hodnota peněz je nakonec: 1 000 korun (původních) + 25,5 koruny (úrok po zdanění) po úpravě o šestiprocentní inflaci = **943,40 korun**.

Je to sice více, než kdybychom měli peníze schované v trezoru (to by hodnota peněz byla 940 korun), ale stále je to méně „reálných“ peněz, než jsme měli na začátku. Je tedy rozumnější a výhodnější uložit, tedy investovat peníze na delší dobu, byť i tak ztrácíme část reálných peněz. Čím vyšší úrok nám banka poskytne, nebo čím vyšší výnos nám jiný typ investice přinese, tím více svoje peníze dokážeme ochránit před inflací.

Vkladní knížky nejsou (ještě) mrtvé

Autor: Patrik Chrz

Datum: 7. 10. 2010

Celý článek včetně diskuze najdete na adrese:

<http://www.mesec.cz/clanky/vkladni-knizky-nejsou-jeste-mrtve/>

S rostoucí oblibou běžných účtů to vypadalo, že vkladní knížky brzy vymřou a některé banky je také již přestaly nabízet. Přesto vkladní knížky stále žijí a někteří lidé na ně nedají dopustit.

Devizou vkladních knížek je to, že vkladní knížka je vedena zdarma a zdarma jsou na ní i vklady a výběry. Starší lidé také oceňují, že k tomu, aby zjistili, „kolik mají na knížce“, nemusejí nikam chodit, nikam volat a nemusejí vlastnit počítač, aby se připojovali k internetu. Stačí jen knížku otevřít. Od chvíle, kdy byly zrušeny vkladní knížky na doručitele, nemůže majiteli vkladní knížky nikdo peníze vybrat (pomineme-li podvody s falešnými/odcizenými občanskými průkazy, atd).

Majitel tak má své peníze pod kontrolou, ale také může do vkladní knížky uvést další osobu (manžela/manželku, děti), která bude mít oprávnění s vkladem nakládat, pokud o to bude mít zájem. Je to produkt, který je jednoduchý a který má v českých, německých a rakouských zemích svoji tradici, lidé jsou na vkladní knížky zvyklí.

Slabinou vkladních knížek bývá obvykle nižší úrok než u jiných srovnatelných bankovních produktů (termínované vklady, spořicí a termínované účty). V případě její ztráty, zničení nebo odcizení také musíte podstoupit tzv. umořovací řízení, které stojí několik set korun a trvá několik týdnů (kromě knížek s velmi malými zůstatky). Po tu dobu se k penězům nedostanete. Mezi další omezení patří možnost zrušení smluvního vztahu mezi majitelem vkladní knížky a finanční institucí, pokud po určitou dobu nebyl učiněn žádný úkon. Například ze své vkladní knížky si ještě pamatují bod podmínek, kde se uvádí, že „...nenakládal-li vkladatel s vkladem po dobu 20 let, ani nepředložil vkladní knížku k doplnění úroků, vztah mezi bankou a vkladatelem se ruší. Vkladatel má právo 3 roky na výplatu zrušeného vkladu....“ Zkontrolujte si proto, jestli tyto podmínky nemá i vaše vkladní knížka. A kdo že vkladní knížky u nás vydává?

Banky

Česká spořitelna

Nejstarším vydavatelem vkladních knížek u nás je Česká spořitelna. Klasicky vede jak vkladní knížky bez výpovědní lhůty, tak vkladní knížky s výpovědní lhůtou. Přestože to na svých stránkách neuvádí, je možné na knížku zasílat vklady i bezhotovostně. Založení, vedení, vklad i výběr hotovosti jsou zdarma. Umořovací řízení stojí 2 % z vkladu, minimálně 50 Kč, maximálně 1000 Kč.

Úročení vkladu je bídné, u vkladní knížky bez výpovědní lhůty 0,1 % p. a., u ostatních dle tabulky:

Úrokové sazby vkladních knížek ČS s výpovědní lhůtou

Výpovědní lhůta	Výše vkladu v Kč			
	do 100 000	do 250 000	do 500 000	nad 500 000
1 měsíc	0,30 %	0,40 %	0,50 %	0,60 %
3 měsíce	0,35 %	0,45 %	0,55 %	0,65 %
6 měsíců	0,40 %	0,50 %	0,65 %	0,75 %
12 měsíců	0,50 %	0,60 %	0,80 %	1,10 %
24 měsíců	0,80 %	0,90 %	0,90 %	1,40 %

Zdroj: Česká spořitelna

O něco lépe jsou na tom vkladní knížky dětské, ale ani ty nemohou konkurovat nejlepším spořicími účty, a to i přes to, že za nevybrání vkladu v daném roce je připisována úroková bonifikace 0,2 % p. a., stejně jako za meziroční zvýšení vkladu alespoň o 6 000 Kč.

Úrokové sazby dětských VK ČS s výpovědní lhůtou

1 měsíc	3 měsíce	6 měsíců	12 měsíců	24 měsíců
1,20 %	1,30 %	1,40 %	1,50 %	2,10 %

Zdroj: Česká spořitelna

Jak je u České spořitelny zvykem, produkty, které již nenabízí, „trestá“ výrazným snížením výhod. Proto dětské vkladní knížky založené do 30. dubna 2005 mají výrazně nižší úrok. Stejně jako u termínovaných vkladů (vkladů s výpovědní lhůtou) je u vkladních knížek účtována sankce při nedodržení výpovědní lhůty.

Poplatek za nedodržení dle délky výpovědní lhůty

1 měsíc	3 měsíce	6 měsíců	12 měsíců	24 měsíců
0,20 %	0,25 %	0,25 %	0,60 %	1,00 %

Zdroj: Česká spořitelna

Dalším „háčkem“ je neúročení (resp. úročení pouze 0,1 % p. a.) vkladu v době tzv. realizační lhůty. To je lhůta, po kterou je možné vypovězenou část vkladu vybrat. Realizační lhůta je 15 dnů u vkladní knížky s měsíční výpovědní lhůtou, měsíc u vkladní knížky s tříměsíční výpovědní lhůtou a 2 měsíce u vkladních knížek s delší výpovědní lhůtou.

Výherní vkladní knížka

Další možností na poli vkladních knížek České spořitelny je výherní vkladní knížka. Tato není úročena, ale je pravidelně slosována o několik výher. Pro slosování je důležité tzv. herní číslo. U vkladních knížek vydaných po 5. dubnu 2004 je toto číslo uvedeno samostatně a nemá nic společného s číslem vkladu. U starších knížek je herním číslem poslední trojčíslí původního čísla vkladu a to přes to, že došlo od té doby k přečíslování. Herní číslo je trojmístné od 000 do 999.

A co lze vyhrát?

Nejvyšší výhrou je půl milionu korun, tato výhra je jediná a losuje se pro konkrétní vkladní knížku. Pak jsou 3 výhry a to 5, 10 a 33 % vkladu a prémie 200 Kč, každá pro jedno herní číslo, šance na výhru je tedy 1:1000 pro každou výhru, tedy 1:250 spokojíte-li se s jakoukoliv výhrou. Podmínkou pro zařazení do slosování je zůstatek k poslednímu dni slosovacího období alespoň 1 000 Kč a vkladní knížka musí být vedena na jméno. Výhry podléhají zdanění dle zákona č. 586/1992 Sb. ve znění pozdějších předpisů.

Vzhledem k tomu, že podmínky pro výherní vkladní knížky jsou až na úročení stejné jako pro vkladní knížky bez výpovědní lhůty (tedy možnost vybrat vklad nebo jeho část kdykoliv bez sankcí) a že úročení na vkladních knížkách bez výpovědní lhůty je jen 0,2 % mohou být zajímavou alternativou, zvláště, pokud vyjde hlavní výhra.

Poštovní spořitelna

Velmi významným hráčem na trhu v oblasti vkladních knížek je Poštovní spořitelna. Nespornou výhodou jejích knížek je to, že je z nich možné vybírat nejen na pobočkách Poštovní spořitelny, ale také na všech poštách, což například v Praze nebo v Brně znamená přístup ke vkladu 22 hodin denně. Tato vlastnost s sebou ale nese omezení. Pokud vám přijde bezhotovostně nějaká částka na vkladní knížku, nemůžete si ji ihned vybrat. Musíte počkat, až vám přijde domů vkladový lístek, se kterým se musíte dostavit na poštovní přepážku, kde vám částku do knížky přepíše. Teprve pak můžete s částkou disponovat. Doba převodu se tak protáhne přibližně na týden. Založení, vedení, vklady i výběry z vkladní knížky jsou do částky 10 000 Kč zdarma, u vyšší částky je výběr za 10 Kč. Zrušení je za poplatek 50 Kč, který je zároveň minimálním vkladem. Umořovací řízení stojí jednotných 200 Kč, při zůstatku do 1 000 Kč se ale nevybírání. Na vkladní knížce mohou být dva vkladatelé. Úrokové sazby jsou podobně nízké jako u České spořitelny, tedy u vkladní knížky bez výpovědní lhůty 0,1 %, u ostatních dle tabulky.

Úrokové sazby vkladních knížek PS

Denní zůstatek	Výpovědní lhůta v měsících			
	3	6	12	24
500 000 Kč a více	0,60 %	0,70 %	1,10 %	1,30 %
250 000 Kč a více	0,50 %	0,60 %	0,70 %	0,80 %
100 000 Kč a více	0,50 %	0,60 %	0,70 %	0,80 %
5 000 Kč a více	0,40 %	0,50 %	0,60 %	0,70 %
pod 5 000 Kč	0,10 %	0,10 %	0,10 %	0,10 %

Zdroj: Poštovní spořitelna

Při nedodržení výpovědní lhůty se vybírá poplatek za každých započatých vybíraných 1 000 Kč, a to 5/10/15/20 Kč (vkladní knížky s výpovědní lhůtou 3/6/12/24 měsíců).

Spíše takovým doplňkem je „vkladní knížka místní“. Její výhodou je, že si jí odnáší klient ihned od přepážky pošty (u ostatních musí čekat, než mu přijde poštou z centrály, stejně tak při výměně knížky po popsání) a neplatí 10 Kč poplatek za výběry nad 10 000 Kč. Nevýhodou je, že ji může používat pouze na jedné konkrétní poště.

Milou drobností může být to, že přepážka „Poštovní spořitelna“ bývá méně obsazená, než běžné přepážky na peněžní a poštovní služby. Pokud tedy potřebujete kromě operace na vkladní knížce ještě jinou poštovní službu (kromě speciálních, jako jsou např. balíky), bude pro vás výhodnější jít k přepážce Poštovní spořitelny, kde budete zpravidla rychleji obslouženi. Další zajímavostí je možnost bez poplatků přijímat zahraniční platby na vkladní knížky Poštovní spořitelny.

Dětská vkladní knížka

Poštovní spořitelna má i svojí dětskou vkladní knížku. Založení a vedení zdarma, včetně bezplatných vkladů. Roční úroková sazba činí 2,2 %. Při zrušení vkladní knížky zaplatíte 50 korun. Pokud vkladní knížku zrušíte před dosažením 18 let, přijmete o celou anebo o část prémie. Jestliže vkladní knížka trvala alespoň polovinu předpokládané doby, vyplatí vám banka 50 % prémie. V opačném případě vám nárok na prémii zaniká úplně.

Z vkladní knížky nelze po dobu její platnosti vybírat, můžete ji pouze zrušit. Dnem osmnáctých narozenin „dítěte“ vkladní knížka přestává být úročena a je možné vklad kdykoliv vybrat. Poněkud komplikovaný je ale samotný výpočet prémie. Na webových stránkách Poštovní spořitelny je následující sdělení:

„Prémiová procentní sazba (neměnná po celou dobu spoření) je dána počtem celých roků od založení vkladní knížky dětské do dosažení 18 let věku majitele. Roční přírůstek prémie (tj. výše prémie za jeden rok) je vypočten jako počet % daných prémiovou procentní sazbou z částky úroku za příslušný rok před zdaněním. Prémie se během spoření ročně kumuluje a je přiznána majiteli v den dosažení 18 let.“

Protože jsem z toho systém výpočtu prémie nepochopil, vydal jsem se na pobočku Poštovní spořitelny v Praze, ve Spálené ulici, ale ani tady se mi nedostalo vysvětlení. Paní mi alespoň okopírovala jakýsi „manuál“, kde byl způsob prémie vysvětlen podobně tajemně jako na webu:

„Prémiová procentní sazba (neměnná po celou dobu spoření) je dána počtem celých roků od založení VKD (vkladní knížka dětská – pozn. aut.) do dosažení 18 let věku nezletilého majitele, např. při založení VKD mezi 5 a 6. rokem věku dítěte činí prémiová procentní sazba 12 %. Roční přírůstek prémie (tj. prémie za 1 rok) je vypočten jako počet % daných prémiovou procentní sazbou z částky úroku za příslušný rok před zdaněním. Prémie se během spoření kumuluje.“

Dostal jsem kartičku s telefonním číslem infolinky s poukazem, že tam by mi mohli poradit. Jenže operátorka předčítala ze stejného manuálu a konkrétní výši prémie spočítat neuměla. Podle informací od diskutujících pod článkem (Pavel 9:58 a Host 10:38) a podle informace, že v případě založení mezi 5. a 6. rokem je prémie 12 % usuzuji, že za každý celý rok spoření je přiznáno 1 %. Při sazbě 2,2 % p. a. by výše prémie vypadala takto:

Úroková prémie dětských vkladních knížek Poštovní spořitelny

Rok spoření	Celková úroková sazba včetně prémie
1	2,2
2	2,222
3	2,244
4	2,266
5	2,288
6	2,31
7	2,332
8	2,354
9	2,376
10	2,398
11	2,42
12	2,442
13	2,464
14	2,486
15	2,508
16	2,53
17	2,552

Zdroj: Výpočty autora z podkladů Poštovní spořitelny

V prvním roce se prémie připisovat nebude, protože se počítají jen celé roky spoření (těžko může někdo založit vkladní knížku v den, kdy se dítě narodilo. K jejímu založení je nutné předložit rodný list). Prémie se navíc připisuje na konci kalendářního roku (dítě by se tedy muselo narodit 1. ledna). Z podobného důvodu se pravděpodobně nebude připisovat ani v den dosažení plnoletosti.

Waldviertler Sparkasse von 1842

Poslední z bank, která nabízí vkladní knížky je rakouská banka Waldviertler Sparkasse von 1842 (WSPK), působící na jižní Moravě a v jižních Čechách. Banka se sice stáhla z Prahy, ale co se produktů týče, tak s přehledem kraluje nad Českou spořitelnou i Poštovní spořitelnou.

Vkladní knížka bez výpovědní lhůty má úrokovou sazbu 0,5 % p. a., úrokové sazby ostatních vkladních knížek jsou v tabulce.

Vyhlašované sazby na vkladních knížkách s výpovědní lhůtou

1 měsíc*	3 měsíce	6 měsíců	12 měsíců	24 měsíců	36 měsíců
1,00 %	1,20 %	1,40 %	1,80 %	2,20 %	2,40 %

Zdroj: Waldviertler Sparkasse von 1842

Pozn.: *) Od 4. srpna 2008 se vkladní knížka s výpovědní lhůtou 1 měsíc již neprodává

Kromě běžných vkladních knížek (s výpovědní a bez výpovědní lhůty) nalezneme u WSPK i různé speciální, a to knížky dětské (nazývané KNAX, aktuální úroková míra 1 % p. a.), novorozenecké a kapitálovou.

Novorozeneckou vkladní knížku je možné založit pouze dítěti do 1 roku života a zakládá se na 6 let. Má pásmové úročení, 3,42 % z částky do 100 000 Kč, a 1 % ze zbývajících částky. Kapitálová vkladní knížka se uzavírá na 5 let a úroková sazba postupně roste. První rok je 2 % p. a., druhý rok 2,2 % p. a., třetí rok 2,5 % p. a., čtvrtý rok 3,4 % a pátý rok rovné 4 % p. a. Příklady jsou možné pouze během 30 dnů od založení, minimální zůstatek je 10 000 Kč. Po 5 letech je knížka automaticky převedena na vkladní knížku bez výpovědní lhůty.

Na druhou stranu má WSPK poměrně značné poplatky za předčasný výběr. U vkladní knížky kapitálové činí 2,4 % z vybírané částky, u novorozenecké 2 % ovšem z celkové částky, min. 500 Kč, max. 2 000 Kč. Novorozenecká vkladní knížka tímto zaniká. Za zrušení vkladní knížky se platí 100 Kč a umořovací řízení stojí 1,00 % ze zůstatku na vkladní knížce, min. 200 Kč max. 600 Kč.

Některé banky mohou mít ještě aktivní vkladní knížky u klientů, kteří si je založili dříve, ale nové již nezakládají. To je případ například GE Money Bank nebo Volksbank.

Družstevní záložny

Moravský peněžní ústav

Tato záložna aktuálně nabízí vkladní knížky pouze ve 2 výpovědních lhůtách (18 a 24 měsíců). Úrokové sazby jsou ovšem velmi zajímavé, pohybují se od 4,3 do 5,3 % p. a.

Úrokové sazby vkladních knížek MPÚ

Výpovědní lhůta	Výše vkladu (v tisících Kč)			
	100 – 400	400 – 800	800 – 1200	1200 – 3000
18 měsíců	4,3 %	4,7 %	4,8 %	5,0 %
24 měsíců	4,5 %	4,8 %	5,0 %	5,3 %

Zdroj: Moravský peněžní ústav (MPÚ)

Pokud jste si zřídili vkladní knížku s jinou výpovědní lhůtou dříve, bude vám ponechána, příslušné úrokové sazby jsou uvedeny v ceníku.

Minimální částka prvního vkladu je 100 000 Kč, minimální zůstatek 10 000 Kč. Založení vkladní knížky stojí 50 Kč (v sazebníku uvedeno jako poplatek za vydání první knížky). V případě výpovědi máte pouze 7denní lhůtu, než se vklad opět zablokuje. Moravský peněžní ústav má s přehledem největší pokuty za nedodržení výpovědní lhůty a to celých 5 % z vybírané částky. Členský vklad při vstupu do záložny je 400 Kč plus 100 Kč je zápisné.

1.TZ, družstevní záložna

U této záložny nezávisí úroková sazba na aktuálním zůstatku na vkladní knížce.

Úroková sazba dle výpovědní lhůty

1 měsíc	3 měsíce	6 měsíců	1 rok	2 roky
2,15 %	1,95 %	2,55 %	3,25 %	3,90 %

Zdroj: 1. TZ družstevní záložna

Založení i vedení vkladní knížky je jako obvykle zdarma, stejně jako hotovostní vklady a výběry. Zajímavostí je zpoplatnění bezhotovostního vkladu a to částkou 3 Kč (z účtu u záložny) a 4 Kč (z jiného účtu), zvláštností je i poplatek 5 Kč za zrušení výpovědi. Zrušení vkladní knížky je za 50 Kč, při převodu vkladu na jiný produkt s delší výpovědní lhůtou se nevybírání. Členský vklad při vstupu do družstva je 100 Kč.

Vkladní knížky ještě stále žijí, a přestože bude počet jejich majitelů postupně ubývat, ještě tu s námi nějaký čas pobudou. Nulové (většinou) náklady, možnost obejít se bez moderních technologií a jednoduchá kontrola zůstatku i nedávné historie na „úctu“ je to, co jejich cílovou skupinu láká, a to i přes to, že jsou zpravidla méně úročeny než odpovídající bankovní účty a vklady.

Server Měšec.cz

Finanční server Měšec.cz přináší aktuální informace ze světa osobních a firemních financí. Poskytuje podrobné charakteristiky a srovnávací analýzy produktů, jež nabízejí finanční instituce. Umožňuje čtenářům, aby se díky dostatku informací, které naleznou na jednom místě, dokázali efektivně rozhodovat, kam uložit své úspory, kde získat úvěr, kde se pojistit či jaké formy platebního styku používat.

měšec.cz

Internet Info

Společnost Internet Info, s.r.o., je jednou z nejvýznamnějších mediálních společností českého internetového trhu s širokým portfoliem služeb. Je vydavatelem známých zpravodajských a zábavních serverů (např. Lupa, Měšec, Podnikatel, Root, DigiZone, Vitalia, Bomba, Slunečnice), provozuje profesionální systém pro měření a analýzu návštěvnosti NAVRCHOLU.cz a pod značkou Dobrý web poskytuje konzultační služby pro optimalizaci internetového marketingu a realizuje studie internetového trhu v České republice. Organizačně zajišťuje také chod sdružení TUESDAY Business Network, které pořádá odborné konference a setkání IT odborníků.

internet info

Kontakty

INTERNET INFO, S. R. O.

Milady Horákové 109/116, 160 41 Praha 6
tel: +420 277 004 600, fax: +420 277 004 601
web: <http://zlaty.mesec.cz>
e-mail: marketing@iinfo.cz

HANA JAREŠOVÁ

Marketingová ředitelka, Internet Info

e-mail: hana.jaresova@iinfo.cz
tel.: 277 004 630



HANA ROŠICKÁ

Marketing a PR, Internet Info

e-mail: hana.rosicka@iinfo.cz
tel: 277 004 631



