

Základní bankovní služby a asymetrie informací z hlediska spotřebitele

Ivan Soukal
Jan Draessler

 GRADA®

**Základní bankovní
služby
a asymetrie
informací
z hlediska
spotřebitele**

Ivan Soukal
Jan Draessler

 **GRADA®**

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude trestně stíháno.

Ing. Ivan Soukal, Ph.D., Mgr. Jan Draessler, Ph.D.

Základní bankovní služby a asymetrie informací z hlediska spotřebitele

TIRÁŽ TIŠTĚNÉ PUBLIKACE

Knih je monografie

Vydala Grada Publishing, a.s.

U Průhonu 22, 170 00 Praha 7

tel.: +420 234 264 401, fax: +420 234 264 400

www.grada.cz

jako svou 5730. publikaci

Odborní recenzenti:

Prof. RNDr. Bohuslav Sekerka, CSc.

Prof. PhDr. Stanislav Polouček, CSc.

Vydání knihy schválila Vědecká redakce nakladatelství Grada Publishing, a.s.

Odpovědný redaktor Štěpán Böhm

Grafická úprava a sazba Milan Vokál

Počet stran 160

První vydání, Praha 2014

Vytiskl Powerprint s.r.o.

© Grada Publishing, a.s., 2014

Cover Photo © fotobanka allphoto

ISBN 978-80-247-5465-9

ELEKTRONICKÉ PUBLIKACE:

ISBN 978-80-247-9612-3 (ve formátu PDF)

ISBN 978-80-247-9613-0 (ve formátu EPUB)

Obsah

O autorech	7
Předmluva	9
Cíl	11
Metodika	13
Seznam použitých zkratk	15
Úvod	19
1 Maloobchodní základní bankovní služby v Evropské unii	21
1.1 Charakteristika na základě služeb	21
1.2 Povinný základní bankovní účet	24
1.3 Typické profily užívání RCBS v České republice a vývoj v posledních letech	31
1.4 Ekonomická charakteristika	37
2 Asymetrie informací na trhu maloobchodních základních bankovních služeb	41
2.1 Problém informace o ceně a adverzní výběr	42
2.2 Morální hazard	55
2.3 Šetření EU v oblasti asymetrie informací RCBS	59
2.4 Vlastní šetření asymetrie informací	66
3 Dosavadní snahy o řešení	81
3.1 Tržní mechanismy	81
3.2 Legislativní zásahy	91

4 Navrhované řešení	103
4.1 Návrh na legislativní řešení	104
4.2 Návrh na tržní řešení	117
4.3 Komparace deterministického a stochastického přístupu	132
Závěr	137
Souhrn	141
Summary	143
Seznam použitých obrázků	145
Seznam použitých tabulek	147
Zdroje	149
Rejstřík	157

O autorech

Ing. Ivan Soukal, Ph.D. (*1983)

Vystudoval na Fakultě informatiky a managementu Univerzity Hradec Králové, titul Ph.D. získal v roce 2012 na Fakultě informatiky a managementu UHK v oblasti informační a znalostní management. V současnosti působí na katedře ekonomie Fakulty informatiky a managementu UHK a na katedře filozofie a společenských věd Filozofické fakulty UHK. Ve své vědecké publikační činnosti se zaměřuje především na základní bankovní služby, asymetrii informací a další otázky v bankovníctví. Dále se angažuje v projektech zlepšujících postavení spotřebitelů a finanční gramotnost, a to jako navrhovatel a manažer projektu ESF OPVK, jako externí analytik bankovnípoplatky.com a také jako tvůrce a lektor kurzů v projektu klientské edukace Era, a.s., pro oblast východních Čech.

Mgr. Jan Draessler, Ph.D. (*1971)

Vystudoval učitelství matematiky a fyziky na Pedagogické fakultě Univerzity Hradec Králové (dříve VŠP), titul Ph.D. získal v roce 2005 na Přírodovědecké fakultě Univerzity Palackého v Olomouci v oblasti matematické analýzy. V současnosti působí na katedře Informatiky a kvantitativních metod na Fakultě informatiky a managementu UHK. Publikační činnost autora za několik posledních let se týkala zejména analýzy spotřebitelských modelů a vytváření matematických a statistických modelů v oblasti základních bankovních služeb. Dále se externě podílel na analýzách zpracovávaných pro server bankovnípoplatky.com, participoval na několika projektech financovaných z ESF zaměřených zejména na další vzdělávání dospělých v pozicích projektového manažera i v odborných pozicích.

Předmluva

Tato odborná monografie je určena odborné veřejnosti z akademických, bankovních a legislativních kruhů se zájmem o problematiku retailových základních bankovních služeb.

Ohledně vzniku monografie je třeba vyjádřit dík nejen našim kolegům, ale hlavně našim rodinám a blízkým za celkovou podporu, která nám umožnila věnovat se této publikaci. Uznání náleží též Ing. Patriku Nacherovi za několikaleťtou oboustranně přínosnou spolupráci s jeho portálem bankovnipoplatky.com a za jeho dlouhodobý zájem o oblast ochrany spotřebitele. Poděkování náleží také oběma recenzentům publikace, kterými jsou prof. RNDr. Bohuslav Sekerka, CSc., a prof. PhDr. Stanislav Polouček, CSc. Oba svými názory a oponenturou přispěli již dříve k disertační práci autora, na kterou tato publikace volně navazuje. Z řad spolupracovníků chceme poděkovat kolegyni Ing. Martině Hedvičákové, Ph.D., a studentovi Martinu Kašparovi za dlouhodobou spolupráci na pomocných výpočtech a úpravách surových dat v rámci kooperace s bankovnipoplatky.com. V neposlední řadě chceme ocenit i spolupráci s nakladatelstvím Grada, především s Ing. Kateřinou Drongovou, šéfredaktorkou redakce Ekonomie a podnikání, dále odborné redaktorce Zuzaně Böhmové a grafikovi Milanu Vokálovi. Děkujeme za vstřícný, konstruktivní přístup a za přínosné náměty k formální i věcné stránce publikace.

Vydání publikace bylo podpořeno z účelové podpory na specifický vysokoškolský výzkum Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy České republiky alokované Univerzitě Hradec Králové, Fakultě informatiky a managementu, projektové číslo 2111, v roce 2014. Autoři se na tvorbě podíleli ve druhé a čtvrté kapitole. První a třetí zpracoval Ing. Ivan Soukal, PhD.

Autoři

V Hradci Králové

Cíl

Cíl této publikace vychází z několikaletého výzkumu a působení v oblasti základních bankovních služeb. Tato monografie je úzce zacílena na asymetrii informací v prostředí trhu základních bankovních služeb se zaměřením na stranu poptávky. Cílem je vymezení problému asymetrické informace, jeho prokázání v prostředí cílového trhu na základě rešerše i vlastních empirických šetření a návrh řešení problému platného pro vnitřní trh Evropské Unie. Problém asymetrické informace je vědeckou veřejností zkoumán v různých částech finančního systému, ale námi zkoumaný trh je doposud opomíjen, což prokazuje i nižší počet záznamů ve vědeckých databázích Web of Knowledge a Scopus zaměřených na tuto oblast. Proto je publikace svým zaměřením ojedinelá a originální.

Problematika základních bankovních služeb je velmi široká. Publikace sleduje pouze jasně vymezený problém z hlediska spotřebitele, nikoliv banky, jejího řízení či tvorby produktového portfolia.

Metodika

Metodika, jakožto souhrn metod použitých v textu, se odvíjí od základních cílů celé publikace, tj. analyzovat aktuální problematiku asymetrie informací v oblasti využívání RBCS účtů. Těžiště této práce se nachází v oborech ekonomie, statistika a teorie pravděpodobnosti. Dále využívá i ostatních ve vědě užívaných obecných metod, především párových logických metod (analýza – syntéza, abstrakce – konkretizace, indukce – dedukce), komparaci a deskripci.

Analýza je uplatněna především v kapitolách s vlastním empirickým šetřením na více než 20 000 individuálních záznamech a stala se základem pro následná zobecnění. Podstatou analýzy je identifikace a deskripce chování respondentů jakožto spotřebitelů. Syntéza se uplatní především v závěrečné kapitole, kde je na základě předchozích zjištění koncipováno řešení zkoumaného problému. Abstrakce má velký význam především v částech řešících model segmentace populace podle vypočtených vzorců užívání RCBS a také v částech řešících modelování ceny. Významnou roli v práci zastává také indukce, především v souvislosti s užitím a interpretací výsledků empirických metod. Z dalších metod je užita též analogie, především v předposlední podkapitole zaměřené na tržní řešení problému, kde je základní myšlenka řešení odvozena od úspěšné redukce asymetrie informací na úvěrovém trhu. Významnou je též komparace, která je užívána průběžně v rámci celé publikace, především v závěrečné podkapitole.

V rámci publikace je užito několik technik. Použité techniky byly implementovány v softwaru IBM PASW 18 (dříve SPSS) a MS Excel 2010. V rámci této analýzy jsou, kromě validace a verifikace surových dat, použity následující techniky:

- transformace – logaritmická transformace proměnných;
- metoda hlavních komponent – ošetření multikolinearity vícerozměrných dat;
- dvoukroková shluková analýza – modifikovaná hierarchická metoda pro segmentaci velkého objemu vícerozměrných dat;

- testování statistických hypotéz a intervaly spolehlivosti – MANOVA, ANOVA, test chi-kvadrát nezávislosti v kontingenční tabulce, interval spolehlivosti za předpokladu normálního rozdělení.

Po obsahové i formální stránce monografická publikace respektuje zásady obvyklé pro vědecké práce. Stať se skládá ze čtyř kapitol zahrávaných do úvodních a závěrečných součástí. Pro převzaté myšlenky a zjištění je citován jejich původ. Zdroje jsou v abecedním řazení uvedeny v seznamu literatury dle normy ČSN ISO 690 a 690–2. V textu publikace lze nalézt odkazy na seznam použité literatury a poznámkový aparát. Na závěr je uveden souhrn v českém a anglickém jazyce. Součástí publikace je seznam literatury, obrázků, tabulek a zkratk. Publikace je zakončena rejstříkem pojmů.

Seznam použitých zkratk

AT	Rakousko
ATM	bankomat (<i>automated teller machine</i>)
BE	Belgie
BG	Bulharsko
CADS	syndrom nedostatku spotřebitelského zájmu (<i>consumer attention deficit syndrome</i>)
CEPS	Centre for European Policy Studies
CPI	index spotřebitelských cen (<i>consumer price index</i>)
CY	Kypr
ČNB	Česká národní banka
ČOI	Česká obchodní inspekce
ČSOB	Československá obchodní banka, a.s.
DE	Německo
DK	Dánsko
EBA	Evropský orgán pro bankovníctví (<i>European Banking Authority</i>)
EBIC	Výbor evropského bankovního průmyslu (<i>European Banking Industry Committee</i>)
EC DG C	Komise Evropských společenství – Generální ředitelství pro konkurenci (<i>European Commission Directorate-General for Competition</i>)
EC DG HCP	Komise Evropských společenství – Generální ředitelství pro zdraví a ochranu spotřebitele (<i>European Commission Directorate-General for Health and Consumers Protection</i>)
EC DG IMS	Komise Evropských společenství – Generální ředitelství pro vnitřní trh a služby (<i>European Commission Directorate-General for Internal Market and Services</i>)
ECB	Evropská centrální banka (<i>European Central Bank</i>)
EE	Estonsko

EHP	Evropský hospodářský prostor
Era	Era, a.s. (původně Poštovní spořitelna, a.s.)
ES	Španělsko
EU	Evropská Unie
FI	Finsko
FR	Francie
GEMB	General Electric Money Bank, a.s.
GR	Řecko
HHI	Herfindahl-Hirschmanův index
HU	Maďarsko
HW	hardware
ICT	informační a komunikační technologie (<i>information and communication technologies</i>)
IE	Irsko
IPB	Investiční a poštovní banka
IT	Itálie
JPÚ	jednorázový příkaz k úhradě
KB	Komerční banka, a.s.
KES	Komise evropského společenství
LBBW	Landesbank Baden-Württemberg, a.s.
LT	Lotyšsko
LU	Lucembursko
LV	Litva
MT	Malta
NL	Nizozemí
PL	Polsko
POS	platba u obchodníka (<i>point of sale</i>)
PT	Portugalsko
RCBS	retailové základní bankovní služby (<i>retail core banking services</i>)
RFB	Raiffeisenbank, a.s.
RO	Rumunsko
RPSN	roční procentní sazba nákladů

SE	Švédsko
SEPA	jednotná oblast pro platby v eurech (<i>single euro payments area</i>)
SI	Slovinsko
SIM	SIM karta (<i>subscriber identity module</i>)
SIPO	soustředěné inkaso plateb obyvatelstva
SK	Slovensko
SMS	služba krátkých textových zpráv (<i>short message service</i>)
SW	software
TPÚ	trvalý příkaz k úhradě
UCB	UniCredit Bank, a.s.
UK	Velká Británie
VB	Volksbank, a.s.
VÚB	Všeobecná úverová banka, a.s.

Úvod

Základní maloobchodní bankovní služby jsou nepostradatelnou součástí dnešního ekonomického života prakticky celé dospělé populace Evropské unie. Přesto je na tomto důležitém trhu přítomna jedna ze základních tržních nedokonalostí, a to ve větší míře, než by měla být – **asymetrie informací**. Tento termín popisuje stav, kdy jedna strana trhu má více informací než strana druhá, která pak nese negativní ekonomické důsledky této nerovnováhy. Tato odborná publikace si klade za cíl identifikaci, prokázání a návrh řešení právě tohoto problému jak na území České republiky, tak i EU.

Monografie vychází z více než sedmiletého vlastního soustavného zájmu o danou problematiku a též z tvorby analýz v rámci spolupráce s portálem bankovnípoplatky.com. Tato iniciativa původně vznikla pro vyjádření nesouhlasu s poplatkovou politikou bank na platebních účtech, které jsou produktem zahrnujícím v sobě každodenní základní bankovní služby pro fyzické osoby (RCBS). Publikace je sice zaměřena především na spotřebitele, přesto i z hlediska banky jsou platební účty klíčové jakožto vstupní produkt pro kontakt se spotřebitelem a také jako jeden ze základních zdrojů téměř bezrizikového zisku.

Třetí stranu, či tržní rámec, tvoří legislativa, která významným způsobem zasahuje do tohoto trhu. Publikace vychází spolu se *Směrnicí o transparentnosti a porovnatelnosti poplatků souvisejících s platebními účty, změně platebního účtu a přístupu k platebním účtům se základními prvky*. Ta bude do dvou let implementována na národní úrovni Evropské unie, kam přinese několik zásadních změn, které průběžně v textu analyzujeme a komentujeme.

První kapitola se věnuje základní charakteristice problematiky RCBS. Nejaktuálnější částí je rozbor povinně nabízeného platebního účtu se základními prvky, který bude nově zařazen do portfolií vybraných poskytovatelů RCBS v EU. Těžištěm kapitoly je výsledek několikaletého empirického marketingového šetření zaměřeného na chování spotřebitele obsahující více než 20 000 reálných individuálních uživatelských profilů. Na základě shlukové analýzy vytváříme modelové spotřebitelské profily jakožto základ budoucího zkoumání a zároveň sledujeme vývoj spotřebitelského chování v České republice pro elektronicky ovládané účty.

Druhá kapitola se věnuje nejprve problému asymetrické informace o ceně z pohledu ekonomické teorie. Řešeny jsou oba základní negativní jevy vyvstávající z asymetrické informace – adverzní výběr a morální hazard. Adverznímu výběru se následně věnujeme i ve vlastním šetření na více než 9000 spotřebitelích. Následně je řešena otázka konstrukce ceny RCBS, což je později jádrem navrženého řešení. Dále kapitola pokračuje v identifikaci a analýze asymetrické informace na základě studií Evropské unie.

Třetí kapitola provádí deskripci a hodnocení dosavadních snah o řešení problému asymetrické informace na národní i evropské úrovni. Čtvrtá kapitola je těžištěm textu a zároveň naplněním poslední části cíle. Tam, na základě empirických poznatků, teoretických východisek a dosavadních úspěchů i selhání, navrhuje vlastní postup pro výrazné zmírnění asymetrické informace cílového trhu. Představujeme dva směry řešení, resp. nástroje, každý vhodný pro jiný typ spotřebitele a jiné podmínky.