

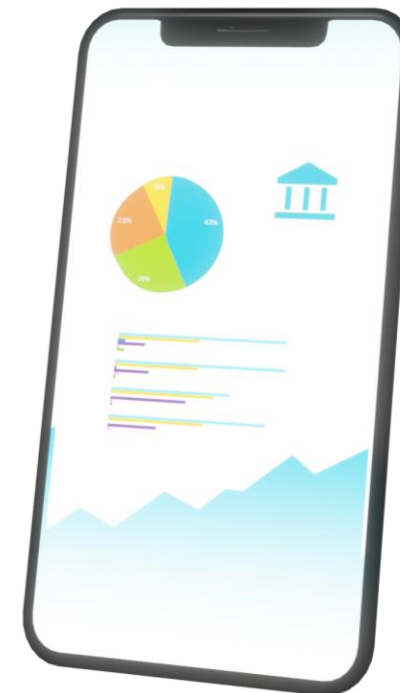
# Analýza online distribuce produktů na tuzemském bankovním trhu

FYZICKÉ OSOBY

červen 2024

 **market vision**  
Baarova 1405/3A, 140 00 Praha 4  
+420 224 255 950  
[www.marketvision.cz](http://www.marketvision.cz)

**finecim**  
financial market monitor  
připraveno pro uživatele  
aplikace finecim



Cílem pravidelné analýzy je přehled stávající situace a monitoring průběžného vývoje online distribuce produktů pro fyzické osoby na tuzemském bankovním trhu.

Sledované informace jsou pravidelně aktualizovány a rozděleny z pohledu typu žadatele a možného způsobu podání žádosti o produkt:

- ne-klient banky
- stávající klient banky - prostřednictvím internetového bankovníctví
- stávající klient banky - prostřednictvím mobilní aplikace

Kritériem vyhodnocení procesu je **místo podpisu / uzavření smlouvy:**

- **kompletní online proces = produkt je možné sjednat zcela online bez potřeby návštěvy pobočky, pošty, nebo schůzky s kurýrem**
- **částečný online proces = online dochází k podání žádosti, následný podpis smlouvy je zprostředkován kurýrem nebo poštou**
- **offline proces = k uzavření produktu je nutná osobní návštěva pobočky**

K získání informací jsou využity metody desk research (oficiální veřejně dostupné zdroje jednotlivých společností), Real Customer mystery shopping (průběžná realizace vybraných online procesů formou mystery shoppingu) a mystery calling (dotazování prostřednictvím infolinek jednotlivých společností).

Datum aktualizace: **červen 2024** (k porovnání vývoje v čase jsou výstupy **porovnávány s daty z října 2023**).

## Sledované společnosti:



Air Bank na začátku června spustila v mobilní aplikaci My Air možnost investovat do akcií amerických společností a ETF fondů.

Více informací o novince je k dispozici [zde](#).

UniCredit Bank v březnu v mobilní aplikaci Smart Banking spustila možnost správy investičního portfolia. Klienti mohou jednorázové investice nakoupit / prodat a zobrazí si rovněž i historii investování.

Více informací o novince je k dispozici [zde](#).

Banka CREDITAS na začátku roku spustila dvě mobilní investiční aplikace. Aplikace Creditas Invest App nabízí investice do retailových investičních fondů nebo korporátních dluhopisů, aplikace Max Invest potom umožňuje investovat do 5 Max Portfolií – fondů založených na ETF a odstupňovaných podle rizikového profilu klienta.

Více informací o nových mobilních aplikacích je k dispozici [zde](#) a [zde](#).



Nově je do analýzy zahrnuta Partners Banka. Analýza se přitom zaměřuje výhradně na finanční produkty Partners Banky, tj. běžný účet a spořicí účet. Na ostatní produkty, které jsou pouze zprostředkované prostřednictvím finanční skupiny Partners Financial Services, se analýza nezaměřuje.

Banky, které nabízejí pouze omezené portfolio produktů (např. pouze depozitní produkty), nejsou zahrnuty v závěrečných žebříčcích „Digi leader“. Jedná se konkrétně o Max banku, Partners Banku a Trinity Bank.

	běžný účet		půjčka		kreditní karta	hypoteční úvěr	penzijní spoření
	web	mobilní aplikace	nová	konsolidace			
Air Bank	✓	✓ BankID	✓	✓	-	✓	×
Banka CREDITAS	✓	✓	-	-	-	× → -	-
Česká spořitelna	✓ BankID	✓ BankID	✓ BankID	×	×	✓ BankID	✓ BankID
ČSOB	✓ BankID	✓ BankID	✓ <sup>1</sup>	✓ <sup>1</sup>	✓ <sup>1</sup>	×	✓
Fio banka	✓	✓	×	-	×	×	-
Komerční banka	✓ BankID	✓ BankID	×	×	×	×	✓ BankID
Max banka	✓	✓	-	-	-	-	-
mBank	✓ BankID	✓ BankID	✓ BankID	✓ BankID	✓ → ×	×	-
MONETA Money Bank	✓ BankID	✓ BankID	✓ BankID	✓ BankID	✓ BankID	✓ <sup>2</sup> , BankID	✓ BankID
Partners Banka	×	✓ BankID	-	-	-	-	-
Raiffeisenbank	✓ BankID	✓ BankID	✓ BankID	✓ BankID	✓ BankID	✓	-
Trinity Bank	✓	×	-	-	-	-	-
UniCredit Bank	✓	✓	✓	✓	×	×	-

<sup>1</sup> žádost probíhá po telefonu, podpis smlouvy je zprostředkován kurýrem <sup>2</sup> refinancování nebo pouze k financování koupě již existujících bytů, u nichž lze provést ocenění kompletně online, <sup>BankID</sup> klient může svoji totožnost ověřit skrze službu Bankovní identita namísto standardního dokládání 2 dokladů totožnosti

✓ kompletní online proces    ✓ částečný online proces    × offline proces    - produkt nenabízí    ● detaily k procesu online sjednání jsou k dispozici na straně č. 7 a 8

	spořicí účet	termínovaný vklad	podílové fondy	půjčka		kreditní karta	kontokorent	hypoteční úvěr	penzijní spoření	cestovní pojištění	
				nová	konsolidace					jednorázové	dlouhodobé
Air Bank	✓	-	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	-
Banka CREDITAS	✓	✓	x → ✓	-	-	-	-	x → -	-	- → x	✓
Česká spořitelna	✓	x → ✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	x	✓
ČSOB	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓ <sup>5</sup>	✓ <sup>5</sup>
Fio banka	✓	✓	✓ <sup>2</sup>	✓	-	✓	✓	x	-	-	✓
Komerční banka	✓	x → ✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	x
Max banka	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	✓
mBank	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	x	-	-	✓
MONETA Money Bank	✓	✓	✓	✓	✓ <sup>4</sup>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Raiffeisenbank	✓	✓	✓ <sup>3</sup>	✓	✓	✓	✓	✓	-	x	✓
Trinity Bank	✓	x	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UniCredit Bank	✓	✓ <sup>1</sup>	x	✓	✓	x	x	x	-	x	x

<sup>1</sup> pro zřízení termínovaných vkladů si musí nejprve klient sjednat „Účet pro termínované vklady“ (technický účet pro operace s termínovanými vklady), které musí proběhnout na pobočce, poté si již klient může kompletně online sjednávat všechny termínované vklady, <sup>2</sup> mimo internetové bankovníctví má klient možnost investování rovněž skrze aplikaci e-Broker, <sup>3</sup> klient samotný nákup podílových fondů a dalších investičních instrumentů provádí skrze aplikaci Raiffeisen investice <sup>4</sup> sloučit lze pouze splátkové nezajištěné úvěry, <sup>5</sup> klient je přesměrován do rozhraní ČSOB Pojišťovny

✓ kompletní online proces    ✓ částečný online proces    x offline proces    - produkt nenabízí    ● detaily k procesu online sjednání jsou k dispozici na straně č. 7 a 8

	spořicí účet	termínovaný vklad	podílové fondy	půjčka		kreditní karta	kontokorent	hypoteční úvěr	penzijní spoření	cestovní pojištění	
				nová	konsolidace					jednorázové	dlouhodobé
Air Bank	✓	-	x → ✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	-
Banka CREDITAS	✓	✓	x → ✓	-	-	-	-	x → -	-	x	✓
Česká spořitelna	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓
ČSOB	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓ <sup>3</sup>	✓ <sup>3</sup>
Fio banka	✓	✓	x → ✓	✓	-	✓	✓	x	-	-	✓
Komerční banka	✓	x	✓	✓	x	✓	✓	x	✓	✓	✓
Max banka	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	✓
mBank	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	x	-	-	✓
MONETA Money Bank	✓	✓	✓	✓	✓ <sup>2</sup>	✓	✓	x	✓	✓	✓
Partners Banka	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Raiffeisenbank	✓	✓	✓ <sup>1</sup>	✓	✓	✓	✓	✓	-	x	✓
UniCredit Bank	✓	x	x → ✓	✓	✓	x	x	x	-	x	x

<sup>1</sup> klient samotný nákup podílových fondů a dalších investičních instrumentů provádí skrze mobilní aplikaci Raiffeisen investice, <sup>2</sup> sloučit lze pouze splátkové nezajištěné úvěry, <sup>3</sup> klient je přeměrován do rozhraní ČSOB Pojišťovny

✓ kompletní online proces    ✓ částečný online proces    x offline proces    - produkt nenabízí    ● detaily k procesu online sjednání jsou k dispozici na straně č. 7 a 8

Na tuzemském bankovním trhu je aktuálně nejdále v procesu online sjednání hypotečního úvěru Air Bank a MONETA Money Bank. Ty svým klientům nabízí možnost žádosti o hypotéku skrze internetové bankovníctví vč. možnosti doložení potřebných dokumentů. Podpis smlouvy poté probíhá rovněž elektronicky, u MONETA Money Bank konkrétně skrze mobilní aplikaci Smart Banka. Další níže uvedené banky, Česká spořitelna a ČSOB, podmiňují kompletní sjednání hypotéky podpisem smlouvy na pobočce.

## Air Bank

### ne-klient banky

Pokud nemá žadatel u Air Bank běžný účet, je nutné si ho v první řadě založit. Poté může zažádat o hypoteční úvěr v internetovém nebo mobilním bankovníctví. Hypoteční specialista ho provádí celým procesem přes e-mail nebo telefon.

### klient banky

Podání žádosti o hypoteční úvěr probíhá online skrze internetové nebo mobilní bankovníctví. Způsob předání potřebných dokumentů bance lze vyřešit skrze internetové bankovníctví. Fyzicky musí klient jen poskytnout podpis na zástavní smlouvě kvůli katastru nemovitostí. Tuto smlouvu ale může klient bance zaslat poštou nebo elektronicky datovou schránkou. V tom případě vyřídí za klienta podání na katastr Air Bank, podpis smlouvy poté probíhá elektronicky.

## MONETA Money Bank

### ne-klient banky

Podání žádosti o hypoteční úvěr probíhá online skrze webovou stránku. Žadatel v prvním kroku vyplňuje informace o svém příjmu (rovněž i spolužadatele), dále své telefonní číslo a e-mail, na který mu poté přijde kalkulace. Pomocí SMS si banka ověřuje, zda se nejedná o robota.

### klient banky

Podání žádosti o hypoteční úvěr probíhá online skrze internetové bankovníctví. Klienti jsou z internetového bankovníctví přeměrováni do webového formuláře, kde následně celý proces probíhá. Požadované dokumenty ve většině případů může klient rovněž dokládat skrze internetové bankovníctví, podpis smlouvy poté provádí stejným způsobem, kterým klient potvrzuje platby nebo přihlášení do internetového bankovníctví, tedy skrze Smart Banku.

## Česká spořitelna

### ne-klient banky

Podání žádosti o hypoteční úvěr probíhá online skrze webové stránky. Banka si v prvním kroku ověřuje totožnost žadatele pomocí BankID a ten si poté volí způsob vyplnění žádosti (online / na pobočce). Způsob předání potřebných dokumentů bance lze z většiny vyřešit skrze e-mailovou adresu, podpis smlouvy nicméně probíhá na pobočce.

### klient banky

Podání žádosti o hypoteční úvěr probíhá online skrze internetové bankovníctví. Způsob předání potřebných dokumentů bance lze z většiny vyřešit skrze e-mailovou adresu, podpis smlouvy nicméně probíhá na pobočce.

## ČSOB / ČSOB Hypoteční banka

On-line žádost o hypoteční úvěr se řeší skrze mobilní aplikaci ČSOB Smart nebo internetové bankovníctví, kdy je žadatel poté přeměrován do prostředí Hypoteční zóny. Ne-klienti ČSOB se v prvním kroku registrují pomocí formuláře, kde uvádí osobní údaje, jako jméno, příjmení, telefonní číslo a e-mailovou adresu. Téměř celý proces hypotéky od prvotního výpočtu, přes podání žádosti až po řešení všech záležitostí kolem úvěru může klient realizovat online na jednom místě bez nutnosti fyzické návštěvy pobočky – na pobočku klient musí pouze jednou, a to prozatím k podpisu smlouvy.

## Raiffeisenbank

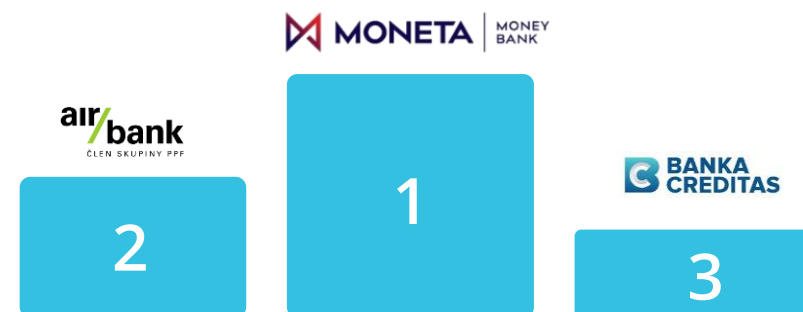
Zájemci o hypoteční úvěr je banka schopná dát on-line předběžnou nabídku výše a ceny hypotéky. S hypotečním poradcem lze poté vyplnit žádost o hypotéku a doložit doklady potřebné ke schválení. Pokud to bude možné, banka vyhotoví na počkání on-line ocenění nemovitosti (pokud ne, zajistí odhadce). Jakmile bude mít banka od klienta vše potřebné, proběhne schválení hypotéky a vyhotovení smluvní dokumentace. Hypoteční poradce klientovi následně smlouvy vysvětlí a ten je podepíše osobně nebo on-line v internetovém nebo mobilním bankovníctví.



Digitální leader tuzemského trhu je i nadále **MONETA Money Bank**, která aktuálně poskytuje online sjednání u 28 ze 29 sledovaných procesů (97 %). Jediný produkt, který nelze sjednat online, je hypoteční úvěr skrze mobilní aplikaci.

Dalšími bankami s největším počtem plně online sjednatelných procesů v rámci **všech sledovaných produktů** jsou **Česká spořitelna** (23 z 29, tedy 79 %) a **ČSOB** (22 z 29, tedy 76 %).

Dalšími bankami s největším počtem plně online sjednatelných procesů v rámci **nabízených produktů** jsou **Air Bank** (21 z 22, tedy 95 %) a **Banka CREDITAS** (10 z 12, tedy 83 %).



Následující tabulky přináší detailní pohled na výsledky analýzy online distribuce u jednotlivých sledovaných společností (hodnota 1 by označovala 100% online distribuci sledovaných / poskytovaných produktů banky).

	online distribuce všech sledovaných produktů	
MONETA Money Bank	0,97	
Česká spořitelna	0,79	↑
ČSOB	0,76	
Raiffeisenbank	0,72	
Air Bank	0,72	↑
Komerční banka	0,69	↑
mBank	0,62	
Fio banka	0,55	↑
UniCredit Bank	0,41	↑
Banka CREDITAS	0,34	↑

	online distribuce nabízených produktů	
MONETA Money Bank	0,97	
Air Bank	0,95	↑
Banka CREDITAS	0,83	↑
mBank	0,82	
Raiffeisenbank	0,81	
Česká spořitelna	0,79	↑
ČSOB	0,76	
Fio banka	0,76	↑
Komerční banka	0,69	↑
UniCredit Bank	0,46	↑

Následující tabulky přináší detailní pohled na výsledky analýzy u jednotlivých klientů a konkrétních digitálních kanálů sledovaných společností (hodnota 1 by označovala 100% online distribuci sledovaných produktů banky).

	online distribuce pro ne-klienty banky
MONETA Money Bank	1,00
Raiffeisenbank	0,71
Air Bank	0,71
Česká spořitelna	0,57
UniCredit Bank	0,57
mBank	0,57
ČSOB	0,43
Komerční banka	0,43
Fio banka	0,29
Banka CREDITAS	0,29

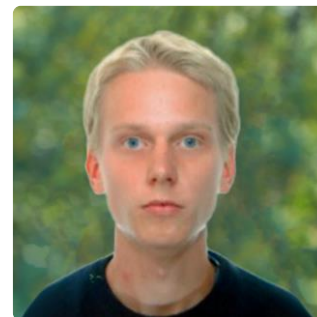
	online distribuce pro klienty banky (IB)
MONETA Money Bank	1,00
ČSOB	0,91
Česká spořitelna	0,82
Komerční banka	0,82
Raiffeisenbank	0,73
Air Bank	0,73
Fio banka	0,64
mBank	0,64
UniCredit Bank	0,36
Banka CREDITAS	0,36

	online distribuce pro klienty banky (MA)
Česká spořitelna	0,91
MONETA Money Bank	0,91
ČSOB	0,82
Komerční banka	0,73
Raiffeisenbank	0,73
Air Bank	0,73
Fio banka	0,64
mBank	0,64
UniCredit Bank	0,36
Banka CREDITAS	0,36

CUSTOMER INTELLIGENCE

MYSTERY SHOPPING

COMPETITIVE INTELLIGENCE



**Jan Bachura**

consultant

+420 732 512 147

jan.bachura@marketvision.cz



**Eliška Kratochvílová**

project executive

+420 737 553 042

eliska.kratochvilova@marketvision.cz