

Fincentrum vyhlásilo výsledky 7. ročníku ocenění MasterCard Banka roku

Bankou roku 2008 se stala Raiffeisenbank, titul Nejdůvěryhodnější banka roku obhájila Česká spořitelna

Vítězství Raiffeisenbank v hlavní kategorii sedmého ročníku prestižního ocenění MasterCard Banka roku prolomilo dosavadní nadvládu Komerční banky a České spořitelny, které se na prvním místě střídaly od vzniku soutěže v roce 2002. „Odborná porota ocenila u Raiffeisenbank zejména stabilní posilování pozice na trhu v posledních letech, úspěšnou integraci eBanky, konzistentní produktovou a obchodní politiku či zřetelné vymezení marketingu banky,“ uvedl Petr Stuchlík, předseda organizačního výboru ocenění.

Bankěm roku 2008 se stal Jiří Kunert, předseda představenstva a generální ředitel UniCredit Bank Czech Republic. Nejdynamičtější bankou roku 2008 se stala mBank, která vstoupila na český trh přesně před rokem, v listopadu 2007. V kategorii Nejdůvěryhodnější banka roku 2008 se podařilo navázat České spořitelně na vítězství z předchozích ročníků a získat v kombinaci přímého hlasování spotřebitelů a výzkumu realizovaném agenturou STEM/MARK nejvíce hlasů.

„V současné době, kdy finanční trhy prochází celosvětovou turbulencí, je pro finanční instituce i jejich klienty velmi důležitá důvěryhodnost bank. Kategorie Nejdůvěryhodnější banka roku nabývá pro letošní rok na váze a je významným signálem pro banky i pro jejich současné i potenciální klienty. Veřejnost, která v kategorii Nejdůvěryhodnější banka roku hlasovala, potvrdila pořadí bank z loňského ročníku a ukázala, že Česká spořitelna, Komerční banka a ČSOB si dokázaly udržet i v letošním bouřlivém roce pevné postavení na českém finančním trhu,“ uvedl Pavel Javorský, ředitel MasterCard Europe pro ČR a Slovensko.

Patronem kategorie Nejdynamičtější banka roku je již posedmě společnost Ernst & Young. „Titul Nejdynamičtější banka roku by měla získat banka, která díky neustálým inovacím produktů zlepšuje služby svým klientům. To jí přináší nové zákazníky a co je neméně důležité, pomáhá jí to udržet i stávající klienty. V Ernst & Young jsme rádi, že i prostřednictvím partnerství projektu MasterCard Banka roku můžeme přispět k zkvalitňování služeb finančních institucí v ČR,“ říká Magdalena Souček, vedoucí partnerka Ernst & Young v ČR.

Svého vítěze našly také dvě kategorie, které byly do ocenění MasterCard Banka roku zařazeny vůbec poprvé v historii. V kategorii Úvěr roku 2008, jejímž patronem se stal partner ocenění CCB - Czech Credit Bureau, zvítězila Chytrá karta od České spořitelny. „Za vznikem nové kategorie Úvěr roku nestojí jen snaha o porovnávání či hodnocení finančních produktů. Hlavním motivem pro vznik této kategorie je snaha o zintenzivnění diskuse o odpovědném přístupu lidí i finančních institucí k zadlužování. Jde o oblast, která je s rostoucí zadlužeností domácností stále více aktuální, a proto ji dlouhodobě podporujeme,“ řekl Petr Kučera, výkonný ředitel a místopředseda představenstva společnosti CCB – Czech Credit Bureau, která v ČR organizuje bankovní a nebankovní registr.

Nejdynamičtější pojišťovnou roku 2008 se stala DIRECT Pojišťovna.

V kategorii Nejdůvěryhodnější banka roku obhájila prvenství Česká spořitelna. „Vyspělý systém pro řízení vztahů se zákazníky, který získal několik renomovaných ocenění, pomáhá České spořitelně jednat s každým klientem na individuální bázi. Klienti ocení, když přijdou do pobočky své banky a bankér ví, o jaké produkty měli v minulosti zájem, jaké nakonec využili či jaké informace zjišťovali na bezplatné informační lince. Právě díky schopnosti individuálně přistupovat k široké mase klientů získává Česká spořitelna významnou konkurenční výhodu oproti některým konkurentům,“ uvedl Patrik Horný, generální ředitel Capgemini pro ČR.

Slavnostní vyhlášení ocenění MasterCard Banka roku 2008 proběhlo ve středu 26. listopadu 2008 ve večerních hodinách v Divadle Hybernia. Stejně jako v předešlých ročnících převzalo i letos nad nejvýznamnějším tuzemským oceněním ve finančním sektoru záštitu Ministerstvo financí České republiky.

Organizátorem ocenění MasterCard Banka roku 2008 je společnost Fincentrum Media. Generálním partnerem ocenění je společnost MasterCard Europe, vedoucí platební systém stojící za značkami platebních karet MasterCard, MasterCard Electronic a Maestro. Partnerem ocenění je společnost Ernst & Young. Tradičním odborným partnerem ocenění je vedoucí světová poradenská společnost v oblasti technologií a outsourcingu, společnost Capgemini. Dalšími partnery ocenění jsou CCB – Czech Credit Bureau, Lesy České republiky, STEM/MARK – partner průzkumu veřejnosti a odborný partner Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců (AFIZ).

Mediálními partnery ocenění MasterCard Banka roku 2008 jsou deník MF DNES, ekonomický týdeník EURO, Český rozhlas 1 – Radiožurnál a dále internetové portály iDNES.cz a Peníze.cz.

Více informací na www.bankaroku.cz.

Kompletní výsledky ocenění MasterCard Banka roku 2008

Banka roku 2008

Hlasuje: Odborná porota

1. místo: Raiffeisenbank
2. místo: Česká spořitelna
3. místo: Komerční banka

Nervozita ve světovém a následně i českém bankovním sektoru se odrazila i v hlasování poroty ocenění MasterCard Banka roku, především pak v obecně nižší podpoře největších hráčů, tzv. zavedených značek. Krize důvěry nešetřila nikoho. Krizi byly více či méně postiženy všechny mateřské společnosti velkých českých bank, velké rozdíly však nastaly v tom, jak se s krizí matek i svými špatnými aktivy vypořádaly samy banky, respektive jejich komunikační oddělení. Například podpora belgické vlády ČSOB byla v českých médiích široce diskutována, zatímco analogická podpora rakouské vlády Erste Bank (Česká spořitelna) „prošla“ téměř bez povšimnutí. Komerční bance uškodily především v první polovině roku aféry mateřské Sociétés Générale a i když se české dcery příliš nedotkly, při rozhodování porotců na poměrně vyrovnaném čele žebříčku hraje každý detail svou roli. V neprospěch ČSOB hrálo rovněž rozložení hlasů mezi vlastní ČSOB a její dceřinou Poštovní bankou.

Vítězství Raiffeisenbank v hlavní kategorii prolomuje dosavadní kralování Komerční banky a České spořitelny, které se na prvním místě střídaly od vzniku soutěže v roce 2002. Raiffeisenbank v posledních letech vytvářela posilovala svou pozici na českém trhu, porotci mimo jiné zdůrazňovali úspěšné převzetí eBanky a její integraci, ale i dlouhodobě konzistentní produktovou a obchodní politiku či zřetelné vymezení marketingu banky. Raiffeisenbank má u značné části české veřejnosti – zejména pak odborné – velmi slušnou „image“ a lidé ji mají prostě rádi. Podobně jako mBank je symbolem inovace a změny, na rozdíl od mBank má však za sebou mnoho let úspěšného působení na českém trhu. Jak potvrdila kategorie „Nejdůvěryhodnější banka roku“ (viz dále), jsou klienti Raiffeisenbank nejloajálnějšími bankovními klienty v ČR.

Vítězství Raiffeisenbank v hlavní kategorii prolomuje dosavadní kralování Komerční banky a České spořitelny, které se na prvním místě střídaly od vzniku soutěže v roce 2002. Raiffeisenbank v posledních letech vytvářela posilovala svou pozici na českém trhu, porotci mimo jiné zdůrazňovali úspěšné převzetí eBanky a její integraci, ale i dlouhodobě konzistentní produktovou a obchodní politiku či zřetelné vymezení marketingu banky. Raiffeisenbank má u značné části české veřejnosti – zejména pak odborné – velmi slušnou „image“ a lidé ji mají prostě rádi. Podobně jako mBank je symbolem inovace a změny, na rozdíl od mBank má však za sebou mnoho let úspěšného působení na českém trhu. Jak potvrdila kategorie „Nejdůvěryhodnější banka roku“ (viz dále), jsou klienti Raiffeisenbank nejloajálnějšími bankovními klienty v ČR.

Nejdůvěryhodnější banka roku 2008

Hlasuje: Veřejnost, výzkum STEM/MARK

1. místo: Česká spořitelna
2. místo: Komerční banka
3. místo: Československá obchodní banka

Výzkum STEM/MARK v říjnu 2008 napřič Českou republikou potvrdil, že Češi obecně nejvíce důvěřují zavedným značkám největších bank.

Pořadí TOP 5 bank v žebříčku důvěryhodnosti je stejné jako pořadí využívání jednotlivých bank. Nejdůvěryhodnější bankou je Česká spořitelna se 41 %, následují Komerční banka (21 %), ČSOB (12 %), ČSOB Poštovní spořitelna (8 %) a GE Money Bank (8 %).

Být klientem určité banky nutně neznamená považovat tuto banku za nejdůvěryhodnější. Největší důvěru ke své mateřské bance mají klienti Raiffeisenbank, GE Money Bank, Komerční banky, ČSOB a České spořitelny.

Česká spořitelna si udržuje pozici nejdůvěryhodnější banky u všech sledovaných skupin populace (z hlediska věku, pohlaví, vzdělání, osobního příjmu, sociálního postavení i velikosti místa bydliště). Pouze mezi podnikateli se těší stejné důvěře Komerční banka.

Při hlasování veřejnosti prostřednictvím sms a internetu zvítězila Raiffeisenbank před Českou spořitelnou a mBank, přičemž rozdíly mezi těmito třemi vítězi nebyly velké. Naopak jejich odstup od ostatních byl zásadní, což organizátoři přikládají především marketingové podpoře hlasování ze strany Raiffeisenbank a mBank a obecné podpoře České spořitelny.

(Pokračování na stránce 2)

(Pokračování ze stránky 1)

telny. V tomto roce se poprvé výrazně odlišovaly výsledky profesionálního výzkumu veřejnosti a hlasování zákazníků. S ohledem na reprezentativnost vzorku a pokrytí celé populace ČR se organizační výbor rozhodl preferovat výsledky výzkumu. Hlasování zákazníků však potvrdilo zjištění výzkumu STEM/MARK v tom, že Raiffeisenbank má nejloajálnější zákazníky ze všech českých bank.

Nejdynamičtější banka roku 2008

Hlasuje: Odborná porota

1. místo: mBank**2. místo: Raiffeisenbank****3. místo: LBBW Bank CZ**

Porota jednoznačně zvolila nejdynamičtější bankou roku 2008 německo-polskou mBank, která se během jednoho roku dokázala velmi slušně uchytil na českém bankovním trhu. Podle poroty mBank dokázala, že český bankovní trh rozhodně není definitivně rozdělen a že ani český klient není tak konzervativní, jak se soudilo. mBank se dokázala velmi rychle propracovat z pozice „niche“-banky na banku, kterou běžný český klient – zejména mladší a vzdělanější – reálně zvažuje. Po necelém roce působení na trhu je to obrovský úspěch. Druhé místo Raiffeisenbank (loni první) potvrzuje její dynamiku a vítězství v hlavní kategorii. Třetí místo pro Landesbank Baden-Württemberg (LBBW) je podle poroty potvrzením druhého dechu „Bawagu“, který dokázal úspěšně změnit značku a uvést ji na trh.

Bankéř roku 2008

Hlasuje: Sami bankéři (vždy nejvyšší představitel banky)

Jiří Kunert, UniCredit Bank Czech Republic (v této kategorii se vyhlašuje pouze 1. místo)

Hlasující bankéři se ke svým hlasům nevyjadřují. Organizační výbor předpokládá, že vítězství Jiřího Kunerta završuje jeho dlouholetou úspěšnou kariéru v českém bankovníctví.

Účet roku 2008

Hlasuje: Odborná porota

1. místo: Raiffeisenbank – eKonto**2. místo: mBank – mKonto****3. místo: ING Bank – ING Konto**

Vítězství eKonta Raiffeisenbank není žádným překvapením, osobní účet eBanky pravidelně bodoval na medailových příčkách, v letech 2006 a 2003 dokonce zvítězil. Po akvizici eBanky dokázala Raiffeisenbank tento osobní účet úspěšně implementovat do svého portfolia jako „eKonto“ a dodat mu další body díky své dobré image na veřejnosti. Druhé místo mBank je nesporným důsledkem úspěšného vstupu mBanky na český trh, kdy právě účet mKONTO představoval nosný produkt. Úspěchu ING Konta pomohla volatilita na finančních trzích ve druhé polovině roku a příklon k depozitním produktům s pevným úrokem.

Úvěr roku 2008

Hlasuje: Odborná porota

1. místo: Česká spořitelna – Chytrá karta**2. místo: GE Money Bank – Konsolidace půjček**

3. místo: Komerční banka – Půjčka bez rizika

Rostoucí význam spotřebitelských úvěrových produktů přináší v ocenění MasterCard Banka roku novou kategorii: Úvěr roku. V době nervozity na finančních trzích dramaticky roste význam společensky zodpovědného půjčování, a to jak na straně bank, tak na straně spotřebitelů. Partnerem této nové kategorie se proto stal Czech Credit Bureau, zakladatel bankovního a nebankovního registru v ČR.

Vítězí inovace. Porotci jednoznačně hlasovali pro Chytrou kartu České spořitelny, přičemž ocenili zejména inovativní způsob nabídky produktu. Co do počtu parametrů relativně složitý produkt dokázala Česká spořitelna zabalit do jednoduchého a atraktivního obalu. Porotce zaujal i produkt Konsolidace půjček GE Money Bank, který se jako jediný z nominovaných produktů zaměřuje primárně na refinancování drobných spotřebitelských půjček.

Hypotéka roku 2008

Hlasuje: Odborná porota

1. místo: Komerční banka – Flexibilní hypotéka**2. místo: mBank – mHypotéka****3. místo: Raiffeisenbank – Hypotéka Klasik**

Nervozitu na světových trzích odstartovaly hypotéky, čehož si jsou porotci velmi dobře vědomi. A tak zatímco druhé a třetí místo patří dravější mBank a Raiffeisenbank, vítězem se stává kvalitně strukturovaná Flexibilní hypotéka přece jen o něco konzervativnější Komerční banky. Porota oceňuje dobře nastavený produkt, který se nepodbízí za každou cenu, ale klientům přesto nabízí solidní a dlouhodobě udržitelné podmínky. Právě dlouhodobá udržitelnost nastavených podmínek a strategie dovedla Flexibilní hypotéku KB na první místo.

Penzijní fond roku 2008

Hlasuje: Odborná porota

1. místo: Penzijní fond České pojišťovny**2. místo: AXA penzijní fond****3. místo: ING Penzijní fond**

Vítězný PF České pojišťovny navázal na svá vítězství z let 2005 a 2006. Porotci hodnotí především jeho silnou pozici na trhu a jistou obchodní konzervativnost. Loňský vítěz AXA penzijní fond v roce 2008 dosáhl „jen“ na stříbro, porotci si všimají především jeho dynamiky a agresivity v komunikaci i obchodních strategiích. Jejich hodnocení je však rozdílné – pro některé jsou tyto ukazatele plusem, pro jiné naopak důvodem proč hlas PF AXA nepřiznat. Na medailových příčkách se již tradičně objevuje i ING Penzijní fond.

Stavební spořitelna roku 2008

Hlasuje: Odborná porota

1. místo: Modrá pyramida stavební spořitelna**2. místo: Českomoravská stavební spořitelna****3. místo: Stavební spořitelna České spořitelny**

Jediná porotou hodnocená kategorie v ocenění MasterCard Banka roku, v níž nedošlo ve srovnání s loňským rokem ke změně na všech příčkách. Modrá pyramida vítězí již

počtvrté (2005, 2006, 2007, 2008) a i když se každý rok porota částečně obměňuje, pro MPSS hlasují porotci v této kategorii nejvíce. V roce 2008 dle porotců pomohla Modré pyramidě jasně odlišitelná marketingová komunikace i přátelský přístup ke klientům.

Pojišťovna roku 2008

Hlasuje: Odborná porota

1. místo: Kooperativa, pojišťovna, Vienna Insurance Group**2. místo: Česká pojišťovna****3. místo: Allianz pojišťovna**

Kooperativa dokázala po čtyřech letech (kategorie Pojišťovna roku se vyhlašuje od roku 2004) rozvířit pořadí v této kategorii a poprvé v historii sesadila dominantní Českou pojišťovnu. Porotci oceňují zejména dlouhodobě fungující růstovou strategii, jasnou produktovou nabídku, přátelskou komunikaci a silné distribuční kanály.

Životní pojištění roku 2008

Hlasuje: Odborná porota Asociace finančních poradců a zprostředkovatelů ČR (AFIZ ČR)

1. místo: Pojišťovna České spořitelny – FLEXI INVEST**2. místo: AEGON Pojišťovna – AEGON Invest & Live****3. místo: Kooperativa, pojišťovna, Vienna Insurance Group – Rubikon**

Životním pojištěním roku se stal „miláček“ českých finančních poradců, produkt FLEXI INVEST Pojišťovny České spořitelny. Porotci oceňují především jeho nepřekonatelnou kvalitu v úrazové složce a velmi rozumné nastavení ostatních parametrů. Velmi příznivá nákladovost a široká nabídka investičních možností je největší výhodou pojištění Invest & Live pojišťovny AEGON. Část poroty zaujalo i nové rizikové životní pojištění Rubikon od Kooperativy.

Nejdynamičtější pojišťovna roku 2008

Hlasuje: Odborná porota

1. místo: DIRECT Pojišťovna**2. místo: AXA životní pojišťovna****3. místo: Kooperativa, pojišťovna, Vienna Insurance Group**

Dynamiku českého pojišťovacího trhu má popisovat nová kategorie, Nejdynamičtější pojišťovna. Tedy pojišťovna, která za poslední rok nejvíce rozvinula svou pozici na trhu. Kategorie je pojišťovací obdobou již tradičně udělované Nejdynamičtější banky (od roku 2002).

Porota jednoznačně zvolila DIRECT Pojišťovnu, která je na českém trhu opravdovým nováčkem a která opět přivádí koncept pojišťovny postavené na přímých distribučních kanálech (telefon, internet). Podobný projekt skupiny České pojišťovny – Callin – neskončil úspěchem, rozvoj DIRECT Pojišťovny je proto odbornou veřejností sledován velmi pečlivě. V každém případě je DIRECT pojišťovna nejvýraznější novinkou na českém pojišťovacím trhu a její vítězství je logické. Podobně výrazný byl v loňském roce vstup pojišťovny AXA na český pojišťovací trh, loňská dynamika jí však nevydržela.