

Speciální příloha projektu Nejlepší banka a Nejlepší pojišťovna 2016

V INOVACÍCH SLUŽEB OPĚT SOUTĚŽÍ 17 BANK

O NEJLEPŠÍ LETOŠNÍ BANKOVNÍ NOVINCE MŮŽETE
ROZHODNOUT ODE DNEŠKA DO 13. ČERVNA.

František Mašek
frantisek.masek@economia.cz

Najít nové nebo udržet dosavadní zákazníky je vzhledem k silné konkurenci pro banky stále obtížnější. Podle výzkumu České bankovní asociace z roku 2014 sice změnila banku pouze tři procenta klientů, sedmáct procent z nich ale začalo využívat služby dalšího bankovního domu. Nelze tedy vyloučit, že se časem rozhodnou pouze pro jediný z nich. Bankám navíc konkurují i některé nefinanční společnosti.

Pud sebezáchovy proto nutí bankovní domy věnovat velkou pozornost inovacím, jejichž cílem je poskytnout klientům co nejrychlejší, nejvhodnější a zároveň nejlevnější přístup k produktům nebo službám, ale také k informacím, které od bank vyžadují.

Rozsáhlý přehled o novinkách v bankovním tradičně nabízí letošní, již osmý ročník soutěže Bankovní inovátor. Představuje samostatnou, přesto však významnou kategorii výzkumu Nejlepší banka, který připravují Hospodářské noviny ve spolupráci s partnery KPMG Česká republika a IBM Česká republika. Jde o přehledku produktů a služeb, které považují finanční instituce za stěžejní.

Vyplývá to ostatně z charakteru soutěže: těmi, kdo do ní nominují vlastní inovativní produkty nebo služby, jež byly uvedeny na trh od roku 2014, jsou samy bankovní instituce.

O vítězích v této kategorii rozhodují hlasy veřejnosti. Hlasovat je možné on-line na webové stránce www.nejbanka.cz, a to od 24. května do 13. června. Vítěz bude slavnostně vyhlášen 6. září společně s celkovými výsledky výzkumu Nejlepší banka 2016 a Nejlepší pojišťovna 2016.

Podle Michala Pobudy, který je v KPMG Česká republika zodpovědný za služby v oblasti strategie a zákaznické zkušenosti, je alfou a omegu bankovního světa jeho zjednodušení. „Mělo by být pro každého a úlohou bank je přijít na to, jak zajistit, aby každé dítě dokázalo poslat peníze z bodu A do bodu B. To dnes bankovníctví nenabízí,“ konstatoval rovněž Pobuda.

Získat hypotéku je pohodlnější

Řada bankovních domů se snaží přilákat v období historicky nízkých úrokových sazeb zákazníky na velmi levné nové hypoteční úvěry nebo refinancování těch stávajících. Kromě snižování úroků je jejich cílem



Za alfu a omegu toho, co se v bankovníctví musí stát, považují zjednodušení. Mělo by být pro každého a úlohou bank je přijít na to, jak zajistit, aby každé dítě dokázalo poslat peníze z bodu A do bodu B. To dnes bankovníctví nenabízí.

Michal Pobuda

V KPMG ČR odpovídá za služby v oblasti strategie a zákaznické zkušenosti

přitáhnout klienty produkty nebo službami, které jim získání těchto úvěrů usnadní.

Letos se neobjevily tak významné novinky jako loni u Air Bank, která jako první na trhu umožnila zdarma klientům mimořádně splácet hypotéky kdykoliv v době trvání smlouvy. Klienty nicméně potěší i různá vylepšení, která jim podstatně usnadní řízení hypotéky.

Patří k nim jednoduchý způsob předávání zástavních smluv na katastr nemovitostí v elektronické podobě, které za klienta obstará Hypoteční banka. Navazuje tak na bezpečné financování prostřednictvím speciálního účtu, kterým banka od loňského roku klientům ulehčuje vypořádání nákupu nemovitosti, včetně odvedení daně z nemovitosti.

Konkurenční Raiffeisenbank se snaží využít rostoucího zájmu o koupi nemovitosti na investiční účely a nabízí klientům hypotéku na pronájem. Při posuzování bonity klienta banka bere v úvahu i příjmy z budoucího pronájmu. Hypotéku je možné využít i k pronájmu nebytových prostor.

Větší komfort nabízí v boji o přízeň majitelů hypoték také UniCredit Bank, u níž je možné refinancovat hypoteční úvěr on-line. Převést a refinancovat hypotéku si tak mohou klienti banky z domova několika kliknutími myši, v případě potřeby za pomoci on-line bankéře.

Své hypotéky či další úvěry na bydlení vylepšily rovněž Raiffeisen stavební spořitelna, Sberbank a Wüstenrot hypoteční banka.

Šanon, Friends 24, Apple Watch

Klienti bank bezesporu ocení řadu nových praktických mobilních aplikací. Pozornost odborníků podílejících se na hodnocení soutěže se soustředila především na aplikace Šanon od Air Bank a Friends 24 České spořitelny, veřejnost ale může mít samozřejmě jiný názor.

Air Bank vyšla z průzkumu, podle kterého nemá 79 procent českých občanů v účtenkách žádný systém, a nabízí aplikaci Šanon. Klientům umožňuje ukládat si v mobilu nebo prostřednictvím internetového bankovníctví nejen účtenky, ale také složenky či faktury. Zákazník je zároveň

může díky předvyplněným údajům snadno zaplatit.

Jednoduchá mobilní aplikace Friends 24 má zase klientům pomoci s platbami malých částek do tisíce korun, což bývá často problém. Stačí si tuto aplikaci stáhnout do telefonu a spárovat se svým účtem v České spořitelny. Pokud chce klient převést peníze na jiný účet, zvolí v aplikaci potřebnou částku a napíše příjemci vzkaz. Platbu je možné zajistit dohodnutým heslem. Peníze lze posílat i e-mailem, přes Facebook, SMS a dalšími aplikacemi. Příjemcem může být klient jakékoliv banky působící v České republice.

Zajímavé novinky nabízí také Komerční banka. Poté co klientům umožnila, aby se přihlašovali do její mobilní banky otiskem prstu, což výrazně zvyšuje bezpečnost, rychlost a komfort transakce, přenesla nedávno jako první v Česku základní bankovní funkce do hodinek Apple Watch.

Kapesné pro děti na kartě

ČSOB nabízí zájemcům dobíjecí platební kartu pro placení v obchodě, přes internet nebo pro výběry z bankomatu. Množství peněz na kartě si určí klient sám podle toho, jakou částku si na ni pošle nebo nechá zaslat blízkými. Karta je vhodná především jako kapesné pro děti nebo pro klienty, kteří chtějí oddělit ostatní finance od běžného účtu.

Své mobilní bankovníctví vylepšily také Oberbank a Walviertler Sparkasse Bank.

Bankovní domy rovněž rozšiřují rozsah produktů, které je možné čerpat díky zlatým platebním kartám. Nabízejí řadu úspor, čerpání z bankomatů u nás i v zahraničí, cestovní i další pojištění a co nejkomfortnější přístup klientů k penězům.

Aplikace Zuno Bank, kterou si je možné stáhnout do mobilu nebo tabletu, například klientům umožňuje, aby jednoduše a rychle spravovali svou kreditní kartu přes jedinou ikonu.

Fio banka se zařadila k bankám, které nabízejí platební terminály pro obchodníky a platební bránu pro e-shopy. Podnikatelům tak dokáže zajistit kompletní finanční servis.

Představujeme 17 produktů a služeb, které soutěží v kategorii Bankovní inovátor. Veřejné hlasování o nejlepší bankovní novinku roku 2016 začíná dnes.

Hlasujte na www.nejbanka.cz.

ANKETA

Který nominovaný produkt vás nejvíce zaujal a proč?

Jaroslav Daňhel

profesor ekonomie na VŠE, katedra bankovníctví a pojišťovnictví



Letos mne zaujal hlavně produkt České spořitelny, aplikace Friends 24. Díky velmi jednoduché mobilní aplikaci umožní bezhotovostně a prakticky hned vyřídít běžné denní platby do tisíce korun. Není třeba rozměňovat peníze, vybírat je z bankomatu nebo je posílat klasicky a administrativně náročněji přes internetové bankovníctví. Stačí zvolit částku a příjemci poslat SMS. Produkt velmi zjednoduší drobný platební styk klientů České spořitelny.

Marek Hatlapatka

Hlavní investiční strateg společnosti Cyrrus



Mám rád praktické inovace, proto jsem se letos rozhodl mezi Šanonem od Air Bank a aplikací Friends 24 od České spořitelny. Nakonec jsem zvolil Air Bank a její Šanon. I proto, že jsem sám typickým příkladem člověka, který má s účtenkami chronický problém. Aplikace je jednoduchá, nepřináší žádné dodatečné náklady a má předpoklad dostat se i do nabídky ostatních bank.

Roman Mentlík

ředitel pro finanční instituce v IBM ČR



Je těžké přijít s něčím opravdu novým. Jako klient si cením všech vylepšení stávajících produktů z hlediska flexibility, on-line funkce či zakomponování nových technologií. Nakonec u mne zvítězil produkt Air Bank – Šanon. Klientovi přináší opravdu novou a přidanou hodnotu. Každý z nás určitě řešil nerudovskou otázku „kam s ní“ – mám na mysli složenku, účtenku či fakturu. Tato aplikace umožní nahrávat, ale hlavně vyhledávat. Oceňuji i její další funkce, jako upozornění před koncem záruky či rychlost placení díky předvyplněným údajům.

Michal Pobuda

v KPMG Česká republika odpovídá za služby v oblasti strategie a zákaznické zkušenosti



Letošní nálož inovací mě velmi potěšila, protože nedokážu ze spousty skvělých nápadů jednoznačně vybrat jen jeden. Největší radost mi udělaly inovace bank, které stále více myslí na klienty a snaží se jim zjednodušit život. Moc rád bych v příštích ročnících viděl více nápadů, které řeší opravdové potřeby klientů, jako je „snadnější pořízení bydlení“ nebo „inteligentní řízení rodinných financí“. Pouhý vylepšený bankovní produkt klient zpravidla nepotřebuje.

BANKOVNÍ INOVÁTOR 2016
CENA HOSPODÁŘSKÝCH NOVIN

NEJLEPŠÍ BANKA 2016
CENA HOSPODÁŘSKÝCH NOVIN

HOSPODÁŘSKÉ NOVINY

Air Bank



Poslední novinka od Air Bank má ambici vyřešit nepořádek v účtenkách a fakturách, upozornit na nadcházející platbu a rovnou pomoci s její úhradou.

Služba Šanon je součástí mobilního a internetového bankovníctví, kam si klient může schraňovat nejruznejší platební doklady a třídít je tak, aby se v nich vyznal. Dají se do ní ukládat třemi způsoby – poslat si je přímo mailem, nafotit přes mobil nebo nahrát z počítače. Šanon sám pomůže účtenky a faktury rozřadit podle typu platby a urychlí i další platbu tím, že předvyplní všechny údaje do platebního příkazu. Má i fulltextovou funkci pro vyhledávání dokladu.

„K nahraným složenkám, fakturám a účtenkám můžete v Šanonu

Šanon

- Už není nutné schovávat účtenky a faktury do krabice, dají se ukládat do virtuálního Šanonu.
- Platební doklady lze snadno nahrát a fulltextově vyhledávat.
- Umožňuje předvyplnění platebních příkazů, připomínku nové platby či reklamaci.

přidávat také poznámky, obrázky, manuály nebo záruční listy. Nastavit si k nim můžete i různé připomínky, díky kterým nezapomenete udělat žádnou platbu, prodloužit smlouvu nebo uplatnit včas záruku. „Vysvětluje Vladimír Komjati, mluvčí Air Bank, která Šanon spustila loni na podzim. Podobnou službu zatím jiná česká banka nemá.

Česká spořitelna



Drobné platby vašim přátelům teď můžete poslat jednoduše přes chytrý telefon pomocí aplikace Friends 24 od České spořitelny. Ta za vás vyřeší dluhy do 1000 korun.

Nemusíte se přitom přihlašovat do mobilního bankovníctví a zadávat číslo účtu. Peníze můžete poslat jakoukoliv aplikací, kterou používáte pro komunikaci s přáteli: e-mail, SMS, Facebook Messenger, WhatsApp, Viber nebo třeba Google Hangouts. Příjemcem může být klient jakékoliv banky v Česku.

Aplikace funguje jednoduše – po stažení do telefonu ji spárujete s účtem u České spořitelny a můžete začít posílat peníze přátelům. V aplikaci zadáte částku a napišete příjemci vzkaz, platbu také můžete zabezpečit domluveným heslem.

Aplikace Friends 24

- Friends 24 řeší rychle drobné dluhy mezi přáteli.
- Už není třeba hledat drobné, stačí mobil.
- Není třeba zadávat číslo účtu, to zadává příjemce.

Aplikace vám pak dá na výběr, jakým způsobem chcete peníze poslat.

Příjemce si odkaz otevře, do jednoduchého formuláře vyplní poprvé číslo svého účtu – a to je vše. Brzy na jeho účet přijdou peníze. Aplikace, která funguje na přístrojích s operačním systémem Android a iOS, si navíc jeho číslo účtu pro příště zapamatuje.

Československá obchodní banka



Pro mnoho příslušníků nejmladší generace jsou peníze v hotovosti stále vzdálenějším nástrojem. Žijí ve světě chytrých telefonů a aplikací a jsou téměř neustále on-line. Na síti chtějí také nakupovat, platit a mít kontrolu nad svými financemi.

COOL karta od ČSOB vychází právě takovým lidem vstříc. Jde o dobíjecí platební kartu, na kterou může kdokoli přes mobilní aplikaci zdarma poslat peníze prostřednictvím jiné platební karty nebo internetového bankovníctví ČSOB a Ery. Pomocí mobilní aplikace lze o dobítí COOL karty také požádat. Rodiče se tak prostřednictvím SMS, sociálních sítí nebo internetových komunikátorů dozvědí, že by jejich dítě potřebovalo poslat kapesné.

COOL karta

- Dobíjecí platební karta na kapesné.
- Množství peněz na kartě si klient řídí sám.
- Kartou lze platit v obchodech, na internetu a umožňuje také výběry hotovosti z bankomatu.
- Hodí se pro posílání kapesného dětem nebo jako způsob, jak oddělit finance od běžného účtu.

COOL karta ale pomůže také lidem, kteří z nejrůznějších důvodů potřebují oddělit určitou část peněz od svého běžného účtu – například kvůli nákupům přes internet, placení v zahraničí nebo jednoduše proto, že chtějí mít o části svých financí lepší přehled.

Equa bank



Zlaté platební karty jsou na trhu běžné. Equa bank chce zabodovat tím, že ji udělala cenově dostupnější. Kartu Premium nabízí k běžnému účtu za 89 korun měsíčně, zatímco někteří konkurenti až v řádu stovek korun. Samotný účet, který zahrnuje on-line platby a výběry ze všech tuzemských bankomatů, je zdarma.

Součástí karty je řada doplňkových služeb – pojištění proti zneužití karty a krádeži osobních věcí do výše 30 tisíc korun, cestovní pojištění či program Sphere, který umožňuje slevy v rozsahu pět až 30 procent z ceny o více než 10 tisíc obchodníků v Česku a na Slovensku. A také program exkluzivních výhod Elite, včetně například vstupu zdarma do letištních salonků v Praze a ve Vídni. „Tato karta nabí-

Zlatá karta

- Inovativnost produktu spočívá v rozsahu služeb za nízkou cenu.
- Už není nutné dokupovat si cestovní pojištění, pojištění karty a osobních věcí. Součástí jsou slevy v obchodech a služby pro větší pohodlí.

zí komfort, který si doposud mohli dovolit jen movitější klienti,“ říká Markéta Dvořáčková, mluvčí Equa bank, a podle ní na to konkurenti zareagují. „Když před lety některé banky přišly s nabídkou bezplatných účtů, inovativnost spočívala také v cenové dostupnosti. Dnes nabízejí bezplatné účty téměř všechny banky,“ dodává Dvořáčková.

Expobank CZ



Při pravidelných cestách do zahraničí lze využít běžný účet Expo Global. Jde o balíček služeb Expobank CZ, jehož součástí je zlatá platební karta s cestovním pojištěním. Umožňuje výběry z bankomatů v Česku i v cizině. Majitel karty se může zapojit do programů MasterCard Elite a Priceless Specials a získat tak slevy při nákupu zboží a služeb a přístup do letištních salonků v Praze a ve Vídni.

K balíčku patří bezkontaktní platební karta MasterCard Standard. Klient má zároveň zdarma elektronické odchozí a příchozí domácí platby, internetové bankovníctví a osobního bankéře. A může propojit svůj běžný účet se spořicí.

Abyste získal vedení účtu zdarma, musíte dosáhnout celková hodnota klientových vkladů v Expobank

Běžný účet Expo Global

- Bezkontaktní zlatá platební karta s cestovním pojištěním.
- Výběry ze všech bankomatů v České republice i v zahraničí jsou bez poplatků.

CZ, tedy na Spořicí účet Garant a v jiných depozitních produktech, 750 tisíc korun. Za měsíc, kdy klient tuto podmínku nesplní, si banka účtuje 299 korun. Úrok na spořicí účet Garant, který již ale banka nenabízí, činí 0,5 procenta ročně, stejně jako na Expo spořicí účet. Vedení účtu si lze vyzkoušet dva kalendářní měsíce zdarma.

Fio banka



Objem plateb kartami se v Česku každým rokem zvyšuje. Loni meziročně vzrostl více než o 10 procent a dosáhl téměř 410 miliard korun. Ještě rychlejším tempem roste počet kartových transakcí. Je patrné, že lidé v obchodech postupně opouštějí hotovost. Pro obchodníky, kteří si chtějí udržet zákazníky a zajistit jim pohodlné nakupování, je tak platební terminál výhodou, pro e-shopy je platební brána dokonce nutností.

Fio banka začala jako první nízkonákladová banka podnikatelům obě tyto služby nabízet. Za používání platební brány a terminálu nevybírá žádný poplatek. Obchodníci zároveň nemusí investovat ani do nákupu zařízení, protože banka jim terminál bezplatně pronajme a nainstaluje platební bránu. Po-

Akceptace platebních karet pro podnikatele

- Pronájem terminálu a instalace platební brány zdarma.
- Nízké sazby sítě na míru.

platku tak podléhá jen transakce, příslušné sazby jsou podle banky sítě na míru.

Fio banka podnikatelům zdarma nabízí také API bankovníctví, které umožňuje bezpečně automatizované zpracování výpisů a pohybů na účtech. Komplexní služby banky pro podnikatele doplňuje účet pro fyzické osoby-podnikatele i pro právnické osoby, který je zdarma.

Hypoteční banka



Pod názvem Raz, dva, tři zástava zavedla Hypoteční banka letos na jaře rychlý, bezpečný a pohodlný způsob předání zástavních smluv na katastr nemovitostí. Zadatelům o hypotéku tak elektronicky zajistí předání podepsané zástavní smlouvy na katastr nemovitostí, který již nemusí klient navštívit osobně.

Pokud je hypoteční úvěr čerpán na základě návrhu na vklad zástavního práva, je ho navíc možné využít téměř okamžitě po podpisu zástavní smlouvy na kontaktním místě Czech POINTU.

Zmíněnou službu tvoří tři jednoduché kroky. Nejprve je třeba požádat na některém kontaktním místě Czech POINTU – nejčastěji na úřadech a pobočkách České pošty – o převod podepsané papírové

Raz, dva, tři zástava

- Pohodlí a úspora času - klient nemusí osobně navštívit příslušný katastrální úřad.
- Rychlé čerpání úvěru, získaného na návrh na vklad zástavního práva.

zástavní smlouvy do elektronické podoby. Pracovníci Czech POINTU následně informují o uložení zástavní smlouvy v elektronické podobě Hypoteční banky, která si – což je třetí krok – elektronický dokument vyzvedne a pošle ho za klienta na příslušný katastr nemovitostí.

Komerční banka



Komerční banka se v Bankovním inovátorovi snaží zaujmout novinkami pro zařízení společnosti Apple. Od loňska nabízí uživatelům iPhone s modelem 5s, 6 a 6 Plus přihlášení do mobilní aplikace jen přes otisk prstu. Nově u ní mohou využívat také funkci 3D Touch, se kterou se dá ovládat účet tlakem prstu na displej. A na jaře jako první v Česku přišla s mobilní aplikací pro hodinky Apple Watch.

„Využití prstu pro přihlášení do aplikace i pro ovládání účtu zvyšuje nejen komfort, ale i bezpečnost a rychlost služeb. Přenosem některých základních funkcí do Apple Watch naši klienti mohou naplno využít inovace společnosti Apple při obsluze svých financí,“ říká Mojmir Prokop z KB zodpověd-

Novinky od Applu v mobilní bance

- Rychlé a bezpečné přihlašování do aplikace přes otisk prstu a její ovládání tlakem prstu na displeji.
- Majitelům Apple Watch jako první v Česku umožňuje zjistit stav účtu pouhým pohledem na zápěstí.

ný za on-line bankovníctví a inovace. Aplikace KB pro Apple Watch si rozumí s modely iPhone 5, 5s, 6, 6 Plus, 6s nebo 6s Plus s poslední verzí operačního systému iOS 9.2. Zatím si v ní klienti mohou zjistit aktuální zůstatek, historii transakcí či nejbližší bankomat, ale banka plánuje funkce rozšiřovat.

Moneta Money Bank



Některí lidé při podpisu úvěrové smlouvy v bance sice vědí, že je čekají větší výdaje například na rekonstrukci bytu, ale ještě netuší, kolik přesně peněz budou potřebovat. Právě na takové klienty mimo jiné cílí půjčka Express Plus od Moneta Money Bank.

Na začátku si s bankou dohodnou úvěrový rámec, tedy maximální částku, kterou si mohou půjčit, a zpravidla načerpají pouze jeho část. Pokud později zjistí, že budou potřebovat více peněz, než si původně mysleli, nemusí žádat o další úvěr a procházet administrativně náročným schvalovacím procesem.

Na pobočce nebo přes internetové či telefonní bankovníctví mohou jednoduše dočerpat zbylou

Půjčka Express Plus

- Revolvingový spotřebitelský úvěr, který umožňuje půjčit si opakovaně.
- Už splacenou část úvěru si klient může půjčit bez dalšího schvalování.
- Splátky jsou pevné a nemění se po celou dobu splácení.

částku, a dokonce si mohou znovu půjčit i už splacenou část úvěru. Aby mohli lépe plánovat měsíční výdaje, zůstávají splátky pevné a nemění se po celou dobu splácení. Stejně je to i s úrokovou sazbou. Banka navíc k úvěrovému účtu nabízí platební kartu, kterou lze platit v obchodech a na internetu nebo si vybírat peníze z bankomatu.

S EXPERTY Z PORADENSKÉ SPOLEČNOSTI KPMG O BANKOVNÍCH INOVACÍCH

Služby přes mobil jsou pro banky klíčové, ale vsadit jen

Janis Aliapoulos
janis.aliapoulos@economia.cz

Scénářů ohledně budoucnosti bank je hned několik. Část expertů finančním domům prorokuje rychlý přechod do digitálního světa a úplný zánik poboček. Jiní si naopak myslí, že tradiční banky budou fungovat ve stávajícím modelu ještě desítky let, protože jsou páteří ekonomiky. Někde mezi oběma zmíněnými extrémy leží názor, který počítá s tím, že bankám zůstane jen regulovaná část jejich služeb a řízení rizika. Kontakt s klientem

se pak přenesou na menší a flexibilnější firmy.

Bez ohledu na to, který scénář nakonec převládne, je už nyní zřejmé, že banky se nevyhnou inovacím v řadě oblastí. „Banky se v nejbližší budoucnosti budou rozcházet v tom, co budou považovat za priority. Některé se zaměří na vztah se zákazníky a budou se snažit dohnat deficit, který v této oblasti mají. Dosud se totiž staraly hlavně o svoje produkty, o poplatkovou politiku a o vztah s regulátorem,“ říká Michal Pobuda, který v poradenské společnosti KPMG zodpovídá za projekty v oblasti strategie a zákaznické zkušenosti.

Další cestou, kterou se banky vydají, bude podle Pobudy digitalizace, se kterou půjde ruku v ruce i zjednodušování celého bankovního aparátu.

Jan Krob, který v KPMG řídí tým zaměřený na informační technologie, vidí klíčovou součástí budoucnosti bank ve schopnosti pružně reagovat na změny na trhu a na požadavky zákazníků.

„Všichni dnes tvrdí, že pružné mají být hlavně informační technologie. Podle mě to ale mají být hlavně firmy a jejich řídicí pracovníci, kteří do dvou týdnů vymyslí a zavedou nějakou novinku,“ říká Krob. Z pohledu technologií je po-

O budoucnosti bank

Inovace jsou pro banky nutností, shodují se Jan Krob (vlevo) a Michal Pobuda ze společnosti KPMG.

Foto: HN – Václav Kozák



dle něj pro banky klíčová investice do mobilních platform. „Lidé dnes mají telefon neustále u sebe, jsou na něj zvyklí a nic jiného si do kapsy ani do peněženky dát nechtějí. Už i platební karta je jim více na obtíž než samotný mobil,“ připomíná.

Vsadit všechno na poskytování služeb přes chytrý telefon nebo tablet by ale banky podle Kroba neměly. „Stále ještě existují lidé, kteří se potřebují setkat s poradcem osobně, protože to dělá celý život a vyhovuje jim to komunikačně.“

I když by se mohlo zdát, že v oblasti bankovních služeb a produktů

