



Vzorová analýza obsahu internetových diskusí

o tématu

bankovníctví

za období

srpen 2012 (31 dní)

Vypracovali:

Mgr. Kateřina Tatková, Mgr. Veronika Trachtová, Iva Kolevová, Jakub Drahokoupil

Kontakty:

eMerite, s.r.o., člen skupiny FG Forrest
Pernerova 635/57, 186 00 Praha 8 – Karlín

Tel.: 225 377 892, Hot-Line: 604 616 716

E-mail: info@emerite.cz; www.emerite.cz, www.twitter.com/emerite

Úvod	3
Rychlý přehled: Shrnutí	4
Vývoj počtu příspěvků po týdnech a počty klíčových slov	5
Weby (domény) s klíčovými slovy v diskusích, jejich popularita a vliv	6
Obsah a rozsah diskusí pod články na webech.....	7
Nejdiskutovanější témata o bankovníctví	8
Nejčastější slova (témata) v diskusích	9
Sentiment diskusí (emocionální vyznění)	10
Sentiment jednotlivých témat diskusí	12
Facebook, Twitter: nejaktivnější uživatelé	13
Aktivní uživatelé – Opinion Leaders	13
Twitter: prokliky zkrácených odkazů v příspěvcích	15
Srovnání aktivity bank na Facebooku	16
Vyhodnocení efektivity propagace na sociálních sítích.....	17
Zmínky o konkrétních bankách.....	18
Příklady diskusních příspěvků	19
Vybrané diskusní příspěvky – ostatní	23
Závěry a doporučení	25

Cílem této analýzy bylo zjistit, v jakém množství a na jakých webech lidé diskutují o bankovních službách, jaká témata se nejčastěji objevují, jaký je poměr negativních a pozitivních názorů a kdo jsou nejvýznamnější diskutéři (tzv. opinion makers).

Pomocí specializovaných softwarových nástrojů, určených k monitoringu sociálních médií, byly vyhledány a následně zhodnoceny diskusní příspěvky s následujícími klíčovými slovy a jejich variantami:

spoření, spořit, spořicí účet, internetové bankovníctví, internetbanking, bankovní účet, bankovní konto, studentský účet, studentské konto, půjčka, hypotéka, úvěr, kreditka, platební karta, termínovaný vklad, poplatek za vedení účtu, účet zdarma, dětské konto, pobočka banky, bankovní poplatky

Maximalizovat počet nalezených klíčových slov je možné jedině souběžným využitím několika softwarů zároveň, tzn. kombinací jejich funkcionality. Společnost eMerite se proto stala partnerem předních poskytovatelů těchto softwarů.

Analyzovány byly diskuse na sociálních sítích (Facebook, Twitter, Lidé.cz aj.), v komentářích pod články na různě zaměřených serverech, v textech bloggerů i kdekoli jinde na internetu

O autorovi:

eMerite, s.r.o., člen skupiny FG Forrest, poskytuje e-marketingové analýzy a poradenství založené na internetových měřicích technologiích. Uživatelem hlavní služby eMerite VOBID – vyhodnocování obsahu internetových diskusí – je mj. světový lídr ve využívání sociálních médií ke komunikaci se zákazníky, společnost Vodafone. Dalšími klienty eMerite jsou např. Danone, Komerční banka, Provident Financial (v CZ i SK), pojišťovna UNIQA, Tesco Stores (v CZ i SK), AAA AUTO, Japan Tobacco International nebo Ministerstvo vnitra ČR. Prodejním partnerem služby eMerite VOBID je výzkumná agentura [Ipsos Tambor](#).

KPI (Key Performance Indicators - Klíčové ukazatele výkonu):

▪ celkový počet nalezených diskusních příspěvků s klíčovými slovy **1 925**



podíl pozitivních příspěvků obecně o bankovníctví

8 %



podíl negativních obecně o bankovníctví

21 %

▪ **nejčastěji se v oboru bankovníctví diskutovalo** o různých úvěrech, ve více než ½ příspěvků byla zmiňována hypotéka



negativně lidé nejčastěji hodnotili vysoké poplatky u hypoték, jejich nedostupnost pro osoby s nižšími příjmy, a bankovní poplatky



nejpozitivněji se lidé vyjadřovali k různým konkrétním bankovním produktům (například k hypotéce od Wüstenrotu, studentskému účtu u KB – Gaudeamus – či od GE Money, atp.) a ke skutečnosti, že se jim podařilo dostat hypotéku/úvěr

wüstenrot



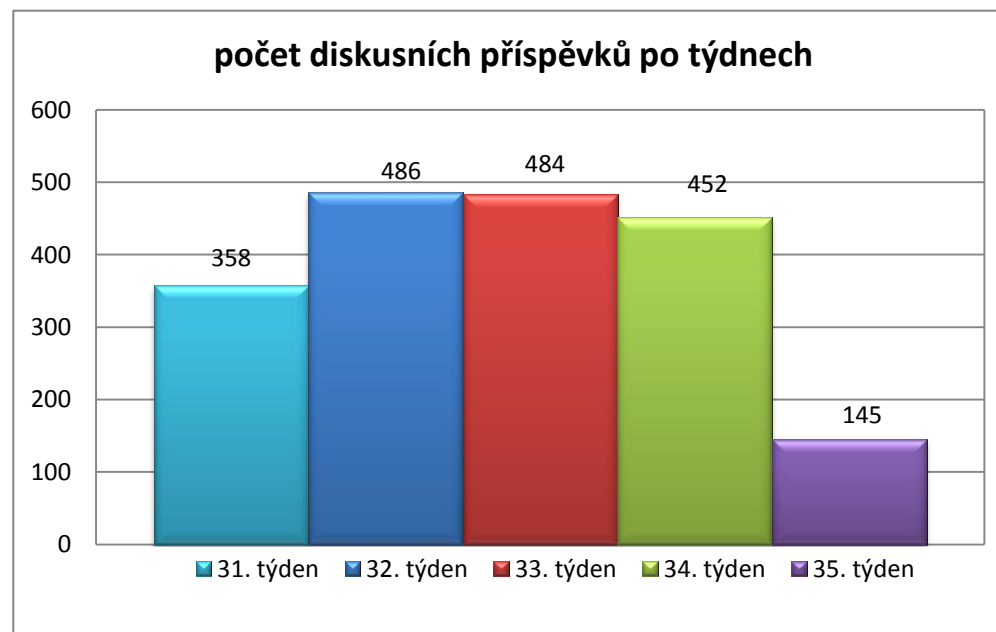
GE Money
ČESKÁ REPUBLIKA

Vývoj počtu příspěvků po týdnech a počty klíčových slov

- ve sledovaném období jsme zachytili celkem **1 925 příspěvků týkajících se bankovníctví**, tzn. zmínek, v nichž lidé mluvili o některém z bankovních produktů (do analýzy jsou zahrnuty pouze produkty bank a spořitelních pojišťoven, nikoli nebankovní půjčky)
- graf vpravo dole ukazuje počet zachycených příspěvků po jednotlivých týdnech měsíce: nejvíce příspěvků lidé napsali ve 32. týdnu, tj. od 8. do 14. srpna (486 příspěvků) a hned v následujícím 33. týdnu, tj. od 15. do 21.8. (484 příspěvků); každý den se v průměru objevilo v průměru 62 příspěvků
-  **z klíčových slov, která jsme vyhledávali, se v příspěvcích nejčastěji objevovalo slovo hypotéka (638 výskytů)**, drtivá většina z příspěvků s tímto slovem se o hypotéce zmiňovala v souvislosti s tím, že dotyčný hypotéku má/splácí (cca 40 % příspěvků), případně už ji splatil (cca 20 %), nebo naopak ji teprve vyřizuje (cca 5 %), či naopak vůbec nechce (cca 10 %)
- na druhém místě se v tabulce nejčastěji vyskytovaných klíčových slov objevila slova **spoření a spořit (324 výskytů)**

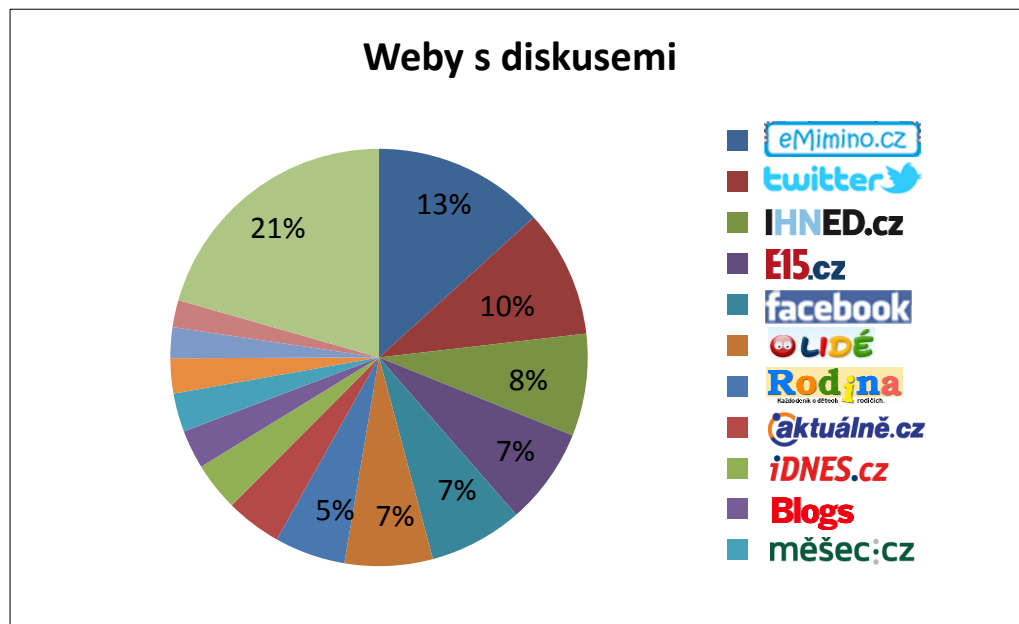


klíčové slovo (kw)	počet výskytů
hypotéka	638
spoření, spořit	324
úvěr	316
půjčka	292
platební karta, kreditka	279
internetové bankovníctví (internetbanking)	78
spořicí účet	73
bankovní účet (bankovní konto)	60
poplatek za vedení účtu, bankovní poplatky	34
pobočka banky	33
termínovaný vklad	17
studentský účet (studentské konto)	15
účet zdarma	13
dětské konto	9



Weby (domény) s klíčovými slovy v diskusích, jejich popularita a vliv

- nejvíce příspěvků z oboru bankovníctví jsme zaznamenali na webu emimino.cz (240 příspěvků), kde se rozvíjely diskuse, které se buď týkaly přímo financí (například diskuse [Chci ukončit stavební spoření po 16 měsících](#)), nebo šlo o diskuse na jiná témata (například diskuse [Kdy jste si pořídili vlastní bydlení?](#), v níž se často mluvilo o hypotéce); podobně se v tabulce vpravo dole objevily další weby zaměřené na ženy (rodina.cz, babinet.cz, baby-cafe.cz atd.), kde se probírala obdobná témata jako na webu emimino.cz
- druhý nejvyšší počet příspěvků jsme zachytili na Twitteru (178), kde se lidé nejčastěji zmiňovali o kreditních kartách (více než třetina příspěvků) a o hypotékách (více než pětina příspěvků)
- vysoký počet příspěvků (175) se objevil na webu ihned.cz, kde se v průběhu srpna objevilo několik článků s finanční tematikou, pod nimiž lidé hojně diskutovali (konkrétní články zmiňujeme [na dalším listu](#))
- 143 příspěvků o bankovníctví lidé napsali na webu e15.cz, konkrétně na jeho specializovaném diskusním fóru FinExpert.cz: objevily se tu jak diskuse ke konkrétním bankám (například [Wüstenrot](#)), tak i k finančním produktům (například [Stavební spoření a hypotéky](#))



srpen		návštěvnost		
doména	počet příspěvků	RU za měsíc	RU za týden	RU za den
emimino.cz	240	311 935	94 502	18 652
twitter.com	178			
ihned.cz	175	568 514	226 167	62 843
e15.cz	143	280 754	89 918	18 077
www.facebook.com	135			
lide.cz	131	1 289 613	613 838	219 803
rodina.cz	123	291 488	81 811	14 703
aktualne.centrum.cz	99			
idnes.cz	78	3 691 468	1 964 720	661 138
blogy	68			
mesec.cz	54	213 028	60 739	10 224
babinet.cz	49	93 429	24 339	3 957
baby-cafe.cz	43	106 246	28 481	5 202
babyonline.cz	38	71 441	20 793	3 459

Žebříček ukazuje počty klíčových slov týkajících se bankovníctví, nalezených v diskusích příspěvcích na jednotlivých webech (doménách, serverech). Tabulka neobsahuje počty všech příspěvků z nalezených diskusí, tzn. nejsou zde započítány příspěvky bez klíčových slov, v nichž na sebe diskutující vzájemně reagovali atp. Počty reálných uživatelů pocházejí z oficiálního výzkumu návštěvnosti českého internetu NetMonitor.cz, příp. z bezplatných služeb TOPlist.cz, Navrcholu.cz aj.

Obsah a rozsah diskusí pod články na webech



celkově nejvíce komentářů (373) jsme zaznamenali v diskusi u článku [Z bank zmizelo 700 miliard dolarů, hrozí finanční krize](#) na webu [Aktuálně.cz](#), bankovníctví se však týkalo jen 25, z toho 13 negativně laděných vůči bankám (kritika chování bank, kritika pravidel pro poskytování úvěrů atp.)

- nejvyšší počet relevantních příspěvků jsme našli v diskusi [Běžný účet vám požírá peníze. Podívejte, jak se ztrácí](#) na webu [Aktuálně.cz](#), kde se jich bankovníctví týkalo z 90 celkem 37: v diskusi převládaly pozitivně laděné příspěvky (19), které mj. chválily konkrétní banky (především Fio a mBank); v 10 negativních příspěvcích lidé kritizovali banky za drahé vedení účtu (zejména tradiční velké ústavy KB a ČS, u nichž si ovšem lidé zároveň pochvalovali hustou síť poboček); **opakovaně byly v diskusi hodnoceny spořicí účty jako nevýhodné s nedostatečným úročením**
- druhý nejvyšší počet relevantních příspěvků o bankovníctví jsme našli v diskusi u článku [Mám risknout penzijní reformu, nebo spoléhat na stát? Kalkulačka odpoví](#) na webu [finance.idnes.cz](#), kde se bankovníctví týkalo z celkových 355 příspěvků pouze 29: v diskusi **převládala nedůvěra ve zhodnocení peněz v soukromých i státních fondech**, někteří uživatelé byli sice rádi, že nemusí povinně spořit ve státním systému a mohou své peníze investovat do soukromých fondů, ale to byla spíše výjimka, ostatní lidé – jak plánované, tak stávající fondy kritizovali, neboť podle nich **nabízejí minimální zúročení a nezajistí lidem dostatečně na stáří**, navíc je nutí spořit, aniž by mohli ukládané peníze použít, pokud by je potřebovali dříve

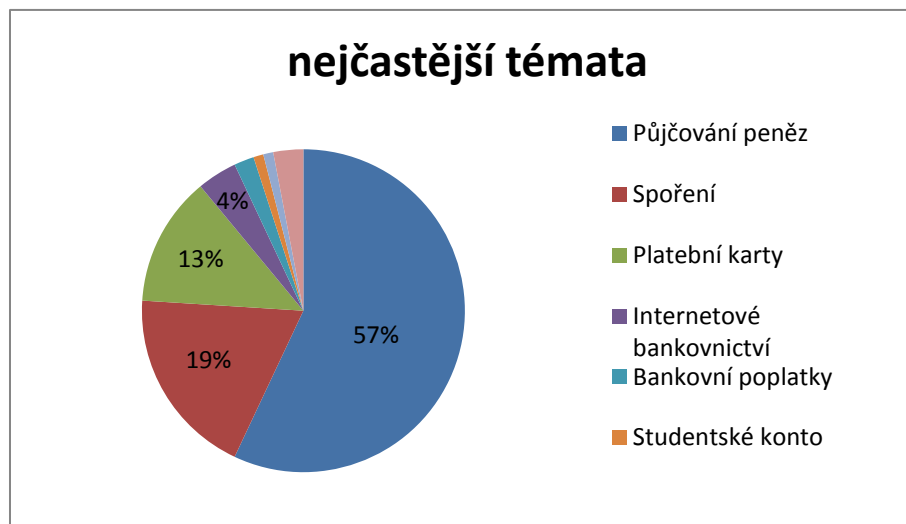
doména	název článku	počet komentářů
aktuálně.cz	Z bank zmizelo 700 miliard dolarů, hrozí finanční krize	421, z toho 25 relevantních
iDNES.cz / Finance	Mám risknout penzijní reformu, nebo spoléhat na stát? Kalkulačka odpoví	355, z toho 29 relevantních
iDNES.cz / Finance	Čeští senioři by měli spořit odvážněji, tvrdí odborníci	265, z toho 22 relevantních
aktuálně.cz	Běžný účet vám požírá peníze. Podívejte, jak se ztrácí	90, z toho 37 relevantních
aktuálně.cz	Máte volných 50 tisíc? Nový žebříček spoření v bankách	76, z toho 25 relevantních
HNByznys	Průměrný Čech dluží bance přes sto tisíc. Domácnosti přesouvají peníze na spořicí účty	60, z toho 15 relevantních
iDNES.cz / Finance	Čechům půjčuje už více než 120 tisíc firem, zjistil finanční arbitr	44, z toho 10 relevantních
měšec.cz	Neobvyklý poplatek: za bezpečnostní sms si účtuje jediná banka	34, z toho 18 relevantních
HNByznys	Šéf Lišky: Vstup bank do stavebního spoření může znamenat náš konec	39, z toho 9 relevantních
HNByznys	Nevyznáte se v divokých výprodejích na akciových trzích? Máme 6 rad, jak neprodělat	31, z toho 15 relevantních
HNByznys	Ceny hypoték se drží na pětiletých minimech. Dál zlevňují, ale už jen velmi mírně	34, z toho 9 relevantních
iDNES.cz / Finance	Hypotéky vyrazily na prázdniny, sazby stagnují	22, z toho 7 relevantních
aktuálně.cz	Zájem o stavební spoření klesl o více než třetinu	21, z toho 6 relevantních
HNByznys	Dluhy budou ekonomiky dusit léta, říká šéf Raiffeisenbank	14, z toho 6 relevantních
aktuálně.cz	Většina Čechů využívá ke spoření penzijní připojištění	9, z toho 5 relevantních

Nejdiskutovanější témata o bankovníctví



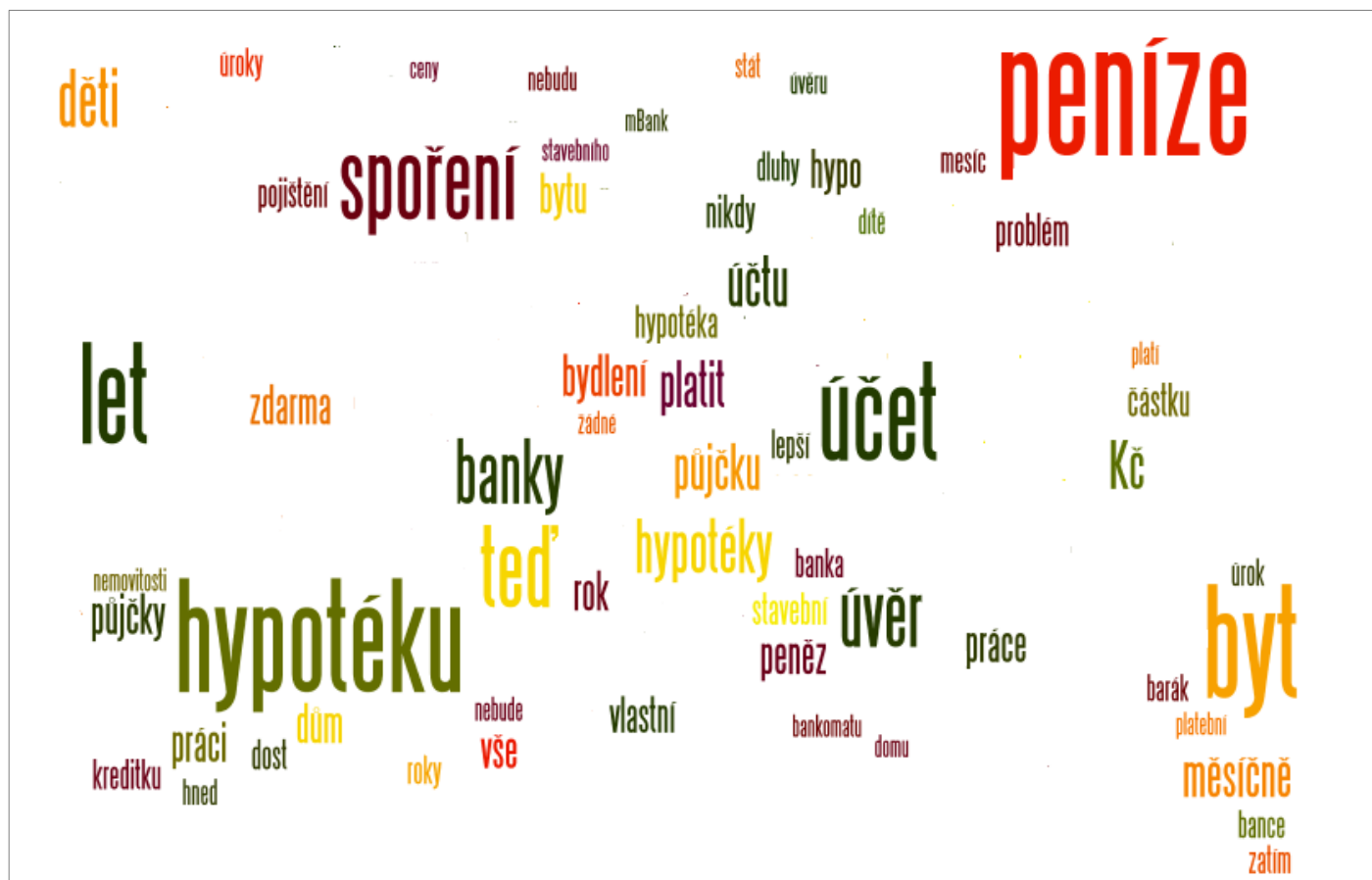
v diskusních příspěvcích týkajících se bankovníctví se **nejčastěji mluvilo o půjčování peněz** (jak ukazuje graf dole, který obsahuje podíly jednotlivých témat): **téma úvěrů se vyskytovalo ve více než polovině příspěvků**; absolutní jedničkou byly v diskusích o půjčování peněz **hypotéky**, o nichž se lidé zmiňovali spíše v souvislosti s diskutováním o bydlení (tzn. zmiňovali se hlavně, že hypotéku [mají/nemají](#) (mají [splacenou](#), na jak dlouho atd.), než že by řešili, kde a za jakých podmínek hypotéku dostat; lidé si také svěřují zkušenosti o hypotékách, například, jak [kupovali byt na hypotéku](#) a co to obnáší; slovo „úvěr“ lidé zmiňovali stejně jako hypotéku nejčastěji [v souvislosti s bydlením](#), šlo nejen o úvěry ze stavebního spoření, ale také o hypoteční úvěry; většina příspěvků opět spíše mluvila o tom, že úvěr [mají/splácejí](#), a jen menšina lidí chtěla radu, kde si vzít nejlepší úvěr nebo kde získat půjčku

- zhruba pětina diskusních příspěvků mluvila o **spoření**: probíralo se jednak stavební spoření (lidé například řešili, [jak jej ukončit](#)) a spoření jako takové: objevovaly se například dotazy, [jaké spoření je nejlepší](#), diskutující uvažovali, zda využít [spořicí účet](#) a který konkrétní je nejvýhodnější, co potřebují ke zřízení účtu, atp.
- **platebních karet** se týkalo 13 % diskusních příspěvků, cca ¾ z nich se zmiňovaly o kreditce; v drtivé většině šlo o příspěvky, v nichž lidé zmiňovali, že kreditku [mají](#), jaký na ní mají [limit](#) nebo že s ní [platili](#), jen menšina příspěvků se týkala konkrétních kreditních karet (např. pochvalná zmínka o kreditkách [ČSOB](#) či [mBank](#))
- ostatní témata byla v diskusích minoritní: **internetového bankovníctví** se týkala 4 % diskusí, **bankovních poplatků** 2 %, **studentského konta** 2 % a **dětského konta** 1 %



Nejčastější slova (témata) v diskusích

- **schéma ukazuje výskyt nejčastějších slov v diskusních příspěvcích** – nejvíce se v příspěvcích objevovalo slovo „peníze“, které souviselo buď s hypotékou nebo se spořením, o nichž se mluvilo nejčastěji
- **vysoký výskyt slova „byť“** souvisí s hypotékou či úvěrem (nejčastěji ze stavebního spoření)
- **slovo „let“** se vyskytovalo v příspěvcích hovořících o tom, na kolik let má dotyčný hypotéku, jak dlouho spoří atp.; slovo „měsíčně“ se zase vyskytovalo v souvislosti s tím, kolik lidé měsíčně splácejí
- souvislost s bankovníctvím mělo i poměrně obecné slovo „teď“, šlo hlavně o zmínky typu „teď mi půjčku nedají“ nebo „teď nemáme peníze“ atp.



Témata v diskusích podle webů

- tabulka na tomto listu zobrazuje **weby, kde se nejčastěji diskutovalo na jednotlivá témata**
- **o půjčování peněz (úvěrech a hypotékách)** se mluvilo nejčastěji na emimino.cz
- **o spoření** lidé diskutovali nejvíce na webu aktuálně.cz
- **o bankách** jsme našli nejvíce příspěvků na fóru webu e15.cz FinExpert.cz

Téma	Server	Počet relevantních příspěvků
úvěry, hypotéky	emimino.cz	145
	rodina.cz	70
	lide.cz	62
	FinExpert.cz	57
	Facebook	52
	Twitter	41
	iHned.cz	24
	idnes.cz	17
spoření	aktualne.cz	73
	idnes.cz	61
	emimino.cz	48
	FinExpert.cz	30
	rodina.cz	28
	Facebook	27
	lide.cz	27
banky	FinExpert.cz	41
	aktualne.cz	25
	Mesec.cz	18
	Parlamentnilisty.cz	8
kreditní karty	Twitter	59
investování	iHned.cz	15

Sentiment diskusí (emocionální vyznění)

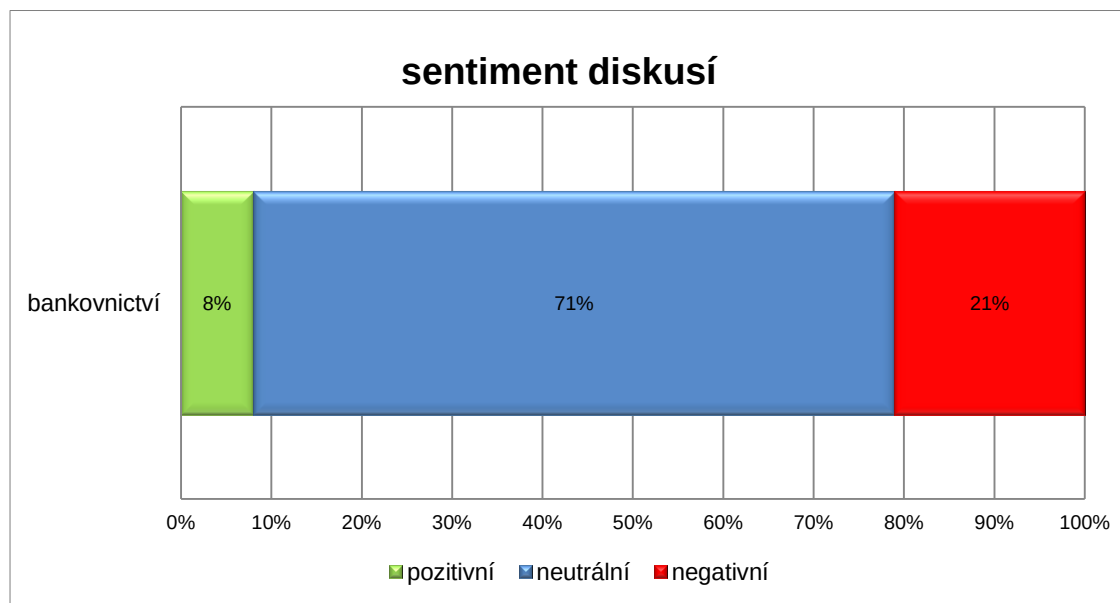
- graf na tomto listu ukazuje poměr emocionálního ladění příspěvků o bankovníctví: **převažovaly neutrální příspěvky**, kterých bylo 71 %, což je obvyklé množství ve srovnání s analýzami jiných odvětví; mezi neutrálními příspěvky se často vyskytovaly informace bez hodnotného obsahu, které stroze zmiňovaly například skutečnost, že lidé mají dům na hypotéku, nebo třeba různé dotazy (kde si vzít úvěr či jak refinancovat hypotéku)

- negativních příspěvků bylo 21 % (400)**, což je poměrně hodně, i když vezmeme v úvahu skutečnost, že si lidé chodí na internet spíše postěžovat, než něco pochválit



mezi negativními příspěvky se objevila kritika toho, že **hypotéky jsou předražené a tudíž pro lidi nedostupné** a také toho, že mají **hodně vedlejších poplatků**, či že spoření nemá kvůli inflaci smysl nebo si ho lidé nemohou dovolit; lidé nebyli spokojeni s výší a množstvím bankovních poplatků, kritizovali změny ve stavebním spoření; objevily se také konkrétní stížnosti na banky (například telefonické nabízení půjčky z GE Money Bank či na nevýhodné spoření u České spořitelny)

- pozitivních příspěvků jsme zachytili 8 % (156)** – lidé si chválili konkrétní bankovní produkty, například hypotéku od Wüstenrotu, studentský účet u KB – Gaudeamus – či od GE Money, nebo obecně banky (Fio, Raiffeisen či mBank); chlubil se, že dostali úvěr/hypotéku nebo že spoří dětem



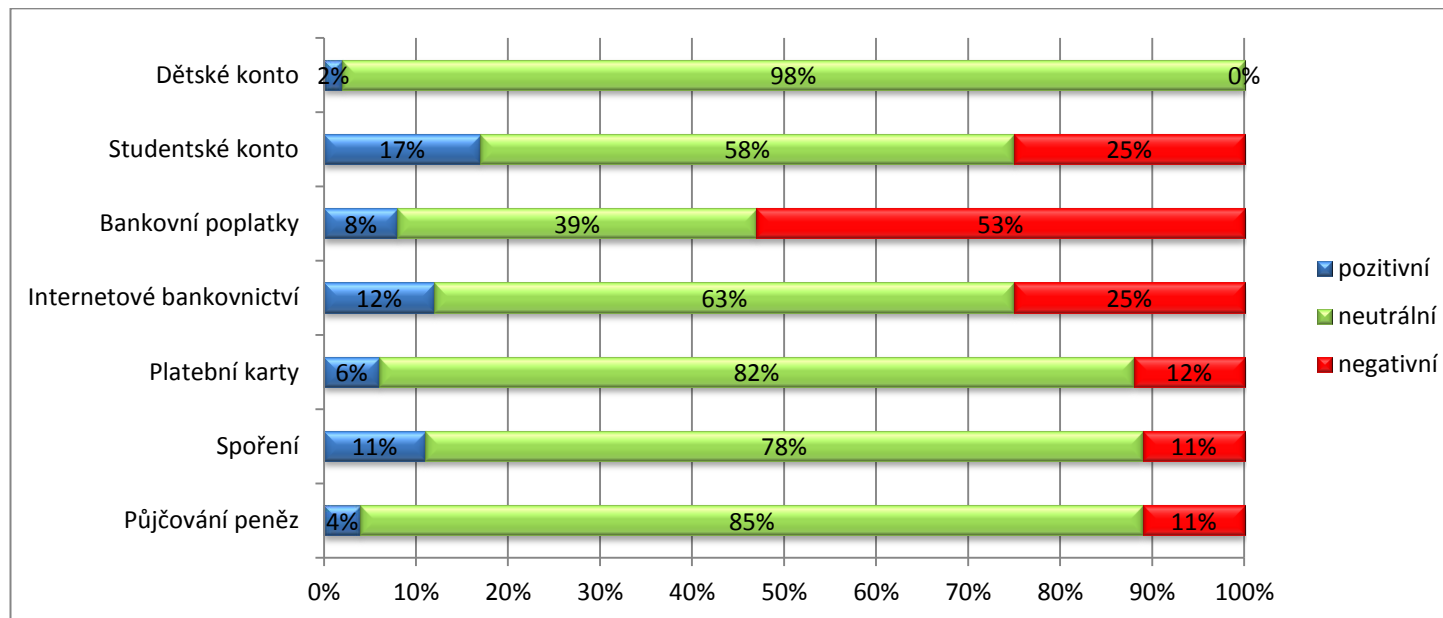
Sentiment jednotlivých témat diskusí

- pruhový graf dole znázorňuje poměr pozitivních a negativních příspěvků o jednotlivých tématech

 **nejvyšší podíl negativních příspěvků jsme zaznamenali u tématu bankovní poplatky** (více než polovina): kritizovány byly především poplatky za vedení účtu; nutno však podotknout, že bankovních poplatků se týkala jen cca 2 % z celku diskusních příspěvků (zhruba 40), a šlo především o diskuse pod články (zmiňujeme je na listu 6) či zmínky v diskusích na jiná bankovní témata, tzn. samovolně diskuse přímo o poplatcích nevznikaly

- o tématu **internetové bankovníctví** byla čtvrtina příspěvků negativních, ovšem šlo pouze o celkem 13 příspěvků, v nichž si lidé stěžovali například na [aktuální výpadky](#) internetového bankovníctví některé banky či na různé funkce, které zrovna jim nevyhovovaly, objevila se tu i [kritika](#) internetového bankovníctví nové Air bank

- stejný podíl negativních i pozitivních příspěvků jsme zachytili u tématu spoření** (11 %), více pozitivně však lidé hodnotili spořicí konta (15 % pozitivních příspěvků) než spoření jako takové (7 % pozitivních zmínek); u spořicích účtů šlo většinou o **pochvalné zmínky konkrétních účtů, například banky ZUNO a Wüstenrot**; negativní příspěvky pak převážně kritizovaly [nízké úroky](#) u spořicích kont; u spoření se lidem nelíbilo nízké zhodnocení peněz v bankách ve srovnání s inflací



- tabulky na tomto listu ukazují uživatele Facebooku a Twitteru, kteří se během srpna 2012 nejčastěji vyjadřovali k tématům z oboru bankovníctví
- **na Twitteru napsal nejvíce příspěvků právník [Petr Němec](#)** (5): mj. byl spokojený s jednáním úředníků při žádosti o úvěr (nezmiňoval se však, o jakou banku šlo)
- tři příspěvky napsal uživatel Vojtěch Rade – nadšenec pro produkty firmy Apple s nickem [d0nutnomnom](#), který se ve všech příspěvcích zmiňoval o kreditce, a to spíše v nadneseném smyslu (co vše by si koupil, kdyby měl kreditku)
- **na Facebooku** byl nejčastějším autorem příspěvků se zmínkou o některém z bankovních produktů ekonom [Petr Zámečník](#), který napsal 7 příspěvků a ve všech odkazoval na články s finanční tematikou na různých webech (například na článek [Vzít si hypotéku na dřevostavbu není tak jednoduché](#) na webu [www.hypoindex.cz](#)); Petr Zámečník se aktivně pohybuje v oblasti finančnictví (na svém Facebookovém profilu se hlásí například k profilu firmy [Fincetrum](#)), je šéfredaktorem portálu [investujeme.cz](#) a pravidelně přispívá na další finanční servery
- ostatní uživatelé Facebooku napsali maximálně jeden příspěvek, proto je do tabulky nezařazujeme, stejně jako nejsou v tabulce obsaženy příspěvky z profilů bank (nejvíce jich v srpnu napsala Česká spořitelna, a to 8)

uživatel Twitteru	počet tweetů	počet followerů	skutečný dosah
SemSuchar - Petr Němec	5	861	337
Lukys - Lukáš Vojtěch	3	203	196
d0nutnomnom– Vojtěch Rade	3	84	33
hewlett62 - Roman Rossmanith	2	13	4
uživatel Facebooku	počet komentářů	počet přátel	
Petr Zámečník	7	141	-

Žebříček ukazuje nejvlivnější uživatele, kteří ve sledovaném období napsali nejvíce tweetů na Twitter nebo komentářů či postů na Facebook. Pojem „follower“ představuje odběratele tweetů jiného uživatele. Pojem „skutečný dosah“ ukazuje počet lidí, kteří na tweety skutečně reagují nebo je sdílejí (retweetují). Počet přátel představuje uživatele Facebooku, kteří mají přístup na profil uživatele, tzn. mohou číst jeho příspěvky a vyjadřovat se k nim.



- v tabulce na tomto listu jsou obsaženi ti autoři příspěvků, kteří se k oblasti bankovníctví vyjadřují často a mají k němu nějaký vztah, tzn. lze je využít k případné spolupráci při propagaci konkrétních bankovních produktů
- ☞ **absolutně nejvíce příspěvků v oblasti bankovníctví napsal v daném období Patrik Chrz (28);** tento pracovník IT velmi aktivně přispíval do diskusí na webu forum.finexpert.e15.cz, konkrétně do diskuse [Akceptace karet VISA](#), [Bankovní účet - 15 let](#), [Raiffeisen \(eBanka\)](#) a dalších; z jeho zasvěcených rad je patrné, že se v oblasti bankovníctví orientuje, a mohl by tedy být osloven některou z bank s návrhem na spolupráci v internetových diskusích
- v obdobných diskusích jako výše zmíněný Patrik Chrz aktivně komunikoval také uživatel s přezdívkou [vpe](#), který na webu forum.finexpert.e15.cz zasáhl v srpnu do diskusí 11 příspěvků; vpe sám sebe charakterizuje jako počítačového experta, tudíž by mohl být potenciálním spolupracovníkem například v oblasti poradenství k internetovému bankovníctví
- třetím Opinion Leadrem je již dříve zmíněný [Petr Zámečník](#), který na svém [webu](#) a na webu investujeme.cz uveřejňuje převážně informace z oblasti finančnictví



Patrik Chrz

- povolání: IT administrátor
- aktivita: moderátor a přispěvatel internetových fór [mesec.cz](#) a [finexpert.cz](#)
- věk: zhruba 35 let
- bydliště: Praha



Mgr. Petr Zámečník

- povolání: šéfredaktor investujeme.cz
- aktivita: autor článků na ekonomických serverech
- věk: zhruba 35 let
- bydliště: Praha



vpe

- povolání: IT administrátor
- aktivita: diskutér na IT fórech
- věk: nezjištěno
- bydliště: Královéhradecký kraj

- tabulka na této stránce ukazuje tweety odkazující na články z oboru bankovníctví, které byly zkráceny pomocí služby bit.ly, a počet prokliků těchto odkazů
- **nejvíce prokliků (17) zaznamenal odkaz na informace o tom, že Komerční banka nově umožňuje individuálně nastavovat parametry své platební karty přes internetové bankovníctví**
- celkem 4krát byl prokliknut odkaz vedoucí na informace o nové Zuno bance
- upozorňujeme na to, že stejným způsobem lze sledovat také počty prokliků odkazů zkrácených pomocí služby goo.gl, v srpnu se však takové příspěvky s vyhledávanými klíčovými slovy na Twitteru nevyskytly, proto nejsou obsaženy v tabulce na tomto listu

příspěvek se zkráceným odkazem na Twitteru	počet prokliků	odkaz vede na skutečné URL	název cílové stránky	autor odkazu na Twitteru
Komerční banka rozšiřuje funkčnosti svého internetového bankovníctví pro držitele karet http://bit.ly/npmc1U	17	http://www.kb.cz/cs/o-bance/tiskove-centrum/tiskove-zpravy/komercni-banka-rozsiruje-funkcnosti-sveho-internetoveho-bankovnictvi-pro-drzitele-karet-1292.shtml	Komerční banka rozšiřuje funkčnosti svého internetového bankovníctví pro držitele karet	Komercka - Komerční banka
Blog: Otvíráme. Na co se můžete těšit?: Jednoduché online služby, ÚČET, který můžete mít za 0 CZK, SPOŘENÍ s rev... http://bit.ly/qI208j	4	http://www.zuno.cz/o-nas/blog/detail/otvirame	OTVÍRÁME. NA CO SE MŮŽETE TĚŠIT?	Zunobanka - ZUNO banka FAN acc
Švýcarsko si pláclo s Británií ohledně danění bankovních kont http://bit.ly/ozCAIf	2	http://www.novinky.cz/ekonomika/242771-svycarsko-si-placlo-s-britanii-ohledne-daneni-bankovnich-kont.html	Švýcarsko si pláclo s Británií ohledně danění bankovních kont	novinky_cz - Novinky.cz
Nové vlákno: Aukce odkazu na webu o hypotékách a o SMS půjčkách http://bit.ly/paFSwk	2	http://webfair.cz/threads/2934-Aukce-odkazu-na-webu-o-hypotekach-a-o-SMS-pujckach	Aukce odkazu na webu o hypotékách a o SMS půjčkách	Webfaircz - Webfair

- tabulka na tomto listu srovnává aktivity oficiálních profilů bank, o nichž byly nalezeny zmínky, na Facebooku
- podle počtu fanoušků je nejúspěšnější profil [GE Money Bank](#), kterou má v oblíbených přes 30 tisíc fanoušků, druhý je profil [České spořitelny](#), který zaujal přes 7 tisíc fanoušků
- podle počtu příspěvků je nejaktivnější profil [Fio banky](#), na jejímž profilu bylo v srpnu publikováno 25 příspěvků, ovšem 19 z nich byly denní reporty; přes dvacet příspěvků publikovala [Česká spořitelna](#) (např. [oznámení o nově otevřené pobočce](#), [soutěž o Hon za pokladem](#) nebo [pozvánky na akce](#) apod.) a [ZUNO banka](#) (např. [odkazy na reklamní kampaň](#), [návod na použití internetbankingu](#))
- některé z bank na svých profilech nabízejí užitečné či zábavné aplikace pro klienty, jako například [mapu poboček Fio banky](#), [zákaznický servis GE Money Bank](#), [informace o půjčkách a úvěrech Raiffeisenbank](#) nebo [bonusový program České spořitelny](#)

banka	URL adresa profilu na Facebooku	počet fanoušků stránky	počet příspěvků banky na Zdi za měsíc srpen	existence aplikace
Česká spořitelna	http://www.facebook.com/pages/%C4%8Cesk%C3%A1-spo%C5%99itelna/90594467955	7 573	22	✓
ČSOB	nemá oficiální profil na Facebooku	-	-	-
Fio banka	http://www.facebook.com/Fiobanka	2 753	25 (19 denních reportů a 6 ostatních příspěvků)	✓
GE Money Bank	http://www.facebook.com/gemoney.cz	31 604	10	✓
Komerční banka	nemá oficiální profil na Facebooku	-	-	-
mBank	http://www.facebook.com/pages/mBank/10883677459	2 669	6	✗
Raiffeisenbank ČR	http://www.facebook.com/RaiffeisenbankCZ	631	2	✓
Wüstenrot Česká republika	http://www.facebook.com/pages/W%C3%BCstenrot-%C4%8Cesk%C3%A1-republika/134425039928897	973	12	✗
ZUNO	http://www.facebook.com/zuno.cz	694	21	✗

- graf na tomto listu naznačuje, jak je možné s využitím dat ze softwaru pro monitoring návštěvnosti webových stránek (např. Yahoo! Web Analytics, Google Analytics nebo Adobe/Omniture SiteCatalyst apod.) vyhodnocovat efektivitu propagace na sociálních sítích: tzn. kolik návštěvníků mohlo zhlédnout určitý tweet, kolik jich odkaz z tweetu následně prokliklo, kolik z nich následně přešlo na webu dané banky na formulář Založení účtu a kolik uživatelů tento proces zdárně dokončilo (založilo si účet)
- v grafu vidíme, že daný tweet si mohlo přečíst 144 lidí (součet followerů daného účtu + součet followerů lidí, kteří tento tweet retweetovali), z nichž odkaz ve tweetu prokliklo 17 lidí (tj. 11,8 %), na formulář Zřízení účtu přešli 4 uživatelé (tzn. 2,8 % z celku lidí, kteří si daný tweet mohli přečíst) a účet si úspěšně zřídili 2 lidé (2,4 %)
- dodáváme, že 2 ze 4 lidí (50 %), kteří si zobrazili formulář Zřízení účtu, ukončila proces právě v této fázi a zdárně formulář odeslali jen zbylí 2 uživatelé, doporučujeme proto formulář zjednodušit, neboť jeho stávající podoba může být „úzkým hrdlem“, které brání vysokému podílu návštěvníků (potenciálních zákazníků klienta) k průchodu webem až ke konverzi – tedy zřízení účtu



Zmínky o konkrétních bankách

- z konkrétních bank se nejvíce zmínek objevilo o **Fio bance a mBank** (upozorňujeme na to, že jsme vyhledávali názvy bankovních produktů a ne jména konkrétních bank, proto je zmínek o bankách malé množství)
- u **Fio banky** (56 příspěvků) se nejčastěji diskutovalo obecně o její výhodnosti, lidé ji srovnávali s mBankou a byla chválena jako [dobrá na klasický](#) (ne spořicí) účet; nepříliš spokojeni byli lidé s jejími [platebními kartami](#), které údajně nejsou provázány s on-line účetnictvím
- u **mBank** (49 zmínek) si lidé [chválili](#) platební/kreditní kartu i banku jako takovou
- u **České spořitelny** (39 příspěvků) se objevila stížnost na to, že u kreditky nebyly automaticky [aktivovány platby přes internet](#), nebo na to, že diskutující [nedostala půjčku](#) kvůli tomu, že měla dříve u ČS účet v mínusu o 2 Kč; nejvíce příspěvků (10) byly retweety (přeposlání) [tweetu se zmínkou](#), že ČS rozdává v ulicích bonbony
- Zuno banka** (35 příspěvků) měla mezi bankami nejvyšší podíl pochvalných zmínek (téměř 30 %), pochvaly zaznívaly především na její [spořicí produkty](#), které mají na současném trhu jedno z nejvýhodnějších úročení mezi bankami, naopak nespokojenost zazněla v souvislosti s [internetovým bankovníctvím](#)
- Komerční banka** (31 příspěvků) byla uváděna například v souvislosti se [stavebním spořením](#), lidé si stěžovali, že má tato banka [drahou hypotéku](#) nebo se zmiňovali o [dětském kontu](#)
- ČSOB** (23 příspěvků) byla nejčastěji zmiňována v [diskusi](#) o studentském kontu (9 zmínek), lidé si chválili [hypotéku](#) od ČSOB
- Raiffeisen bank** (21 zmínek) lidé probírali především v diskusi [Raiffeisen \(eBanka\)](#), v níž si vyměňovali obecné zkušenosti s bankou (kladné i záporné); objevila se [nespokojenost](#) s přístupem RB ke klientovi či [kritika](#) kreditní karty
- o **ING** (20 příspěvků) se v drtivé většině diskutovalo v souvislosti se [spořicími účty](#)
- u **GE Moneybank** (19 zmínek) si lidé stěžovali na [obtěžující telefonáty](#) s nabídkami půjček, [chválili si studentské konto](#) či se zmiňovali o [hypotéce od této banky](#)
- o **Wüstenrotu** (13 zmínek) se mluvilo hlavně na fóru [Wüstenrot \(banka\)](#) na webu forum.finexpert.e15.cz, a to mj. v souvislosti s úroky u spořicích produktů, které lidé srovnávali především s bankou ZUNO

banka	počet příspěvků
FIO 	56
mBank 	49
Česká spořitelna 	39
ZUNO 	35
Komerční banka 	31
ČSOB 	23
Raiffeisen bank 	21
ING 	20
GE Moneybank 	19
Wüstenrot 	13

Následující listy obsahují vzorové (typické) příspěvky k jednotlivým tématům.

Téma: Půjčování peněz

Rady zájemci o refinancování hypotéky

...refinanc by připadal v úvahu ale jak říkáte nejspíše budou prirážky za splacení před koncem fixace, na to nezbývá nic jiného než zajít do banky vzít s sebou smlouvy od ostatních hyp. úvěrů a vyslechnout si návrh řešení. Takto od počítače se špatně radí (nikdo z diskutujících nezná Vaše smlouvy atp...) Mohu Vám doporučit jediné, sejít se s někým kdo se v hypotékách orientuje a nechat si od něj navrhnou řešení a pak postupovat dále.jestli dobře počítám tak výsledná hypotéka by měla být cca 2.1mil, odhadem by jste se mohl dostat na splátku cca 13tis.

babyonline.cz, jackub, 31.8.

sentiment: neutrální

Stížnost na drahé hypotéky

Je to pěkné, ale jen zdánlivě. Proč tady v článku nenapiší kolik procent bude mít 75% - 100%hypotéka. Přijdete do banky a sednete na prdel. Většina výpočtů vychází tak max. do 70%úvěru. Další ránou je odhad nemovitosti, kdy se vychází z kupní ceny. Takže kdo nemá něco našetřeno, tak si bere většinou procentuelně vyšší hypotéku. Jen tak pro info.

diskuse k článku [Začal boj o hypotéky: Po spořitelně a UniCredit jdou s úroky dolů další banky](#), ihned.cz, Voko31.8.

sentiment: negativní

Pořád mají banky 100 % vývar.Na spořicíím účtu dostane občan 2 %, takže na úvěru se 4 % úroku stále banky velmi slušně vydělávají. Je to vlastně stále od nich Lichva !!! Hrůza je v tom, že to vše zaplatí ten blbý spořicí občan, který neumí peníze rozházet a myslí na horší časy nebo si nejdříve peníze uspoří a potom si teprve věc koupí.

diskuse jako v příspěvku výše, Plátce, 31.8.

sentiment: negativní

Váhání, zda pořídit hypotéku

jít do hypotéky a nebo nejít??? :(sakra.....v dnešní době.....a bude hůř...

[Facebook](#), [Pavluska Pavlína](#), 246 přátel, 10.8.

sentiment: neutrální

Kde vzít úvěr na rekonstrukci?

Kde sehnat nejlepší úvěr na rekonstrukci?,

[Facebook, Jarda Kroček](#), 609 přátel, 31.8.

sentiment: neutrální

Zmínka o splacené hypotéce

Já si brala hypoteku ve 21ti, jen co jsem začala lépe vydělávat, na malý byt. Bylo mi líto rvát peníze cizímu do chřtánu. (vyšlo to úplně stejně jestli měsíčně hypo nebo podnájem). Dnes už je byt splacený, prodaný se ziskem a koupený malý baráček, který už mám bez hypotéky a bez dluhů. Jsem ráda, že jsem to vzala hned takto rovnou po škole a dnes už je vystaráno. Brala bych samozřejmě větší, ale tak aspoň něco vlastního

diskuse [Kdy jste si pořídili vlastní bydlení?](#), emimino.cz, Barusak78, 27.8.

sentiment: neutrální

Spokojenost s hypotékou

Zerat, na podnájem velkého bytu nebo domu bychom neměli peníze. Je to šíleně drahé. Částečná hypotéka při koupi bytu nás vyjde levněji. Navíc jsme nechtěli, aby manžel do zaměstnání dlouho dojížděl a v centru města opravdu bydlet nechci. Mně se líbí Lesná, Medlánky, ale to už je opravdu daleko. Takže jsme zvolili tuto variantu, snad jsme neudělali špatně.

diskuse [Brno](#), rodina.cz, RÉZI, JAKOUBEK A ROZÁRKA, 20.8.

sentiment: neutrální

Negativní názor na hypotéku

Jsou to zloději a liochváři. Potřeboval jsem úvěr, v reklamní kampani lákali klienty na úrok od 4.1%. Při podpisu smlouvy už tam bylo 16.1%. Musel jsem si u nich založit účet a úřednice mi vůbec nesdělila, že automaticky musím platit též pojištění. Každý bankéř je zloděj a každý politik je lhář a prospěchář.

diskuse k článku [GE Money Bank chce vydávat kreditní karty na počkání](#), ringo wrc, 23.08

sentiment: negativní

Téma: Spoření

Chvála Zuno banky

To není politické fórum, chlapče, bavíme se tady o financích. Zuno banka je v dnešní době se svými 3,5% na vklad a 2% spoření bez odečtení daní jedna z nejlepších možností. Zřízení účtu až na kuryra na kterého musíte čekat je jednoduché a funguje perfektně. Určite doporučuji. No a kdo chce více musí do Casina nebo snít a hrát sportku...

diskuse k článku [Máte volných 50 tisíc? Nový žebříček spoření v bankách](#), aktualne.cz, Primo, 29.8.

sentiment: pozitivní

Spokojenost se spořicí účtem

ahoj, tak my máme spořicí účet u Axi, kde je velmi vysoký úrok a peníze můžeš kdykoli vybrat nebo bych ti poradila fio banku, která je naprosto bez poplatků

diskuse [Dětský účet s kartou - poradíte??](#), Tess

sentiment: pozitivní

Nevýhodné spoření

Spoření je problematické....Vždycky jsem byla pro a také jsem měla finanční rezervu. Ted ji také mám, ale ne tolik. Za prve jako důchodci tolik nenaspóříme a za druhé nevěřím, že ty peníze neztrácejí hodnotu. Vždy, když máme víc, něco pořídíme, ale rezerva musí být.

diskuse k článku [Nemáte naspořeno 323 tis. Kč? Pak jste podprůměrní!](#), Alena, 23.8.

sentiment: negativní

Nevýhodné stavební spoření

Vlastní zkušenost střadatele - přátelského klienta. Než zabít peníze v rsts na 2% úrok s platbou za cílovou částku a 360 Kč ročně na poplatek za vedení účtu s nejistým osudem stále předhazovaného státního příspěvku je rozhodně lepší vobou spořicí účet + termínovaný vklad u pojištěné záložny. Samozřejmě, že pohled toho kdo si chce půjčit bude možná jiný, nevím ?

diskuse k článku [Šéf Lišky: Vstup bank do stavebního spoření může znamenat náš konec](#), No, 22.8.

sentiment: negativní

Téma: Platební karty

Karta pro zahraniční internetové platby

Ahoj, chtěl bych se zeptat, jaký byste mi doporučili účet + debetní kartu (ideálně) případně kreditní kartu, co nejvýhodnější pro online platby v zahraničí (v eurech, dolarech, atd...). Jde mi o co nejnižší náklady na poplatky a co nejvýhodnější kurz při nákupu zboží v různých měnách. Díval jsem se, že skvělé kurzy má Axa, ale zrovna ta jejich karta ke spořicímu účtu se k internetovým diskuse [Karta pro zahraniční internetové platby](#), forum.mesec.cz, Huncut, 31.8.

sentiment: neutrální

Téma: Internetové bankovníctví

Stížnost na nefunkčnost internetového bankovníctví

Zrovna když to člověk nejvíc potřebuje, tak si internetové bankovníctví @GE_Moneybank kleklo. To nemůže odpočívat v noci?

[Twitter, patslad - Patrik S.](#), 23.8., 59 followerů

sentiment: negativní

Téma: Bankovní poplatky

Nespokojenost s bankovními poplatky

Já si myslím, že přijde brzy doba, kdy nás všechny očipují a nenaděláš s tím nic, oni to nedají příkazem, ale když nebudeš očipovaná, nebudeš moc v této společnosti normálně fungovat. Do 30 let jsem se tvrdě bránila mít účet u banky, několik let mi nosila ředitelka nasraně výplatu do ruky, pak jsem si ten účet musela zřídit. A vůbec nechci je to normální totalita, banka si strhává poplatky za vedení účtu, za výběry... byla jsem přinucena, protože potřebuju vydělávat peníze a přežít. Prostě buď v systému a drž pusu a nebo nemusíš, ale pak můžeš jít pod most. Zase někdo napakuje a o tom to je.

diskuse [Tuzemská politika](#), Ananta, rodina.cz, 23.8.

sentiment: negativní

baby-cafe.cz

Pro diskusi o čemkoli...

Inkognito

Inkognito



Registrace: 1.10. 2006

Příspěvky: 21050

📧 Zaslal: st 24. srpen, 2011 16:51 Předmět:

citovat

nerozumím zadání 😞

Já si hypotéku platila sama, příspěvek byl jen na služby a to v různé výši. Bylo období, kdy jsem nechtěla nic (protože on neměl z čeho brát, platil pouze jídlo), teď na RD jsem si řekla o víc, protože bych to prostě jinak nedokázala uplatit. Už mám naštěstí zapláceno, takže řešíme jen služby a jídlo více méně formou když nemám, řeknu si o peníze a dostanu je.

Oba to bereme tak, že byt je můj. Vědí to všichni kolem, tak předpokládám, že když by šlo do tuhého, tak se sbalí a půjde bez problémů 😞

[Návrat nahoru](#)

[profil](#)

[SZ](#)

fórum.měšec.cz

Autor

Téma: Úvěr ze stavební spoření (Přečteno 559 krát)

Hanz

Host



Úvěr ze stavební spoření

« kdy: 29. 08. 2011, 21:01:01 »

Citace

Zdravíčko,

měl bych na vás prosbu, dnes mi asi dvě hodky vychvaloval týpek variantu vzít si úvěr od Českomoravské spořky, cílová částka 5.mil, poplatek 15.tis, čerpat mohu po částech, v případě naspořených 40% garantovaný úrok 3,7% jinak 4,2% meziúvěr. Jedinou hrozbou bych řekl, že je velikost úroku meziúvěru třeba za 3 roky. Jinak mi to přijde jako dobrý produkt.

Můžete mi prosím poradit jaká jsou další úskalí, případně jaký jiný produkt je lepší a v čem?

Uvažuji o půjčce na bydlení.

Díky

L Zaznamenáno

SuperFórum.cz

Fórum FinExpert.cz
Víc lidí víc ví

Czulibrk
Diskutér



Re: Od Czulibrk 21. 8. 2011 16:49

Nabídku ČS jsem nestudoval, ale pochybuju, že bude zcela zdarma...

Sám používám ČSOB Studentské konto Plus (<http://goo.gl/0wJEj>), které je zdarma zcela a úplně (výběry, embos. karta, poskytnutí kontokorentu), otevření od 15ti let + má bankomaty a pobočky na každém rohu - pro studenty myslím není lepší volba.

Jestli půjdeš i na výšku, vydrží ti až do konce studia, tedy nějakých 10 let.

» mFórum

TÉMATA

Podmínky pro vystavení mKreditky


semtexcz


Já bych to vůbec neřešil. Taky jsem žádal o kreditní kartu u mBank, tam jsem vyšel jako absolutně nedůvěryhodný klient, tak jsem obratem požádal o Shell kreditku u Citi a schválení proběhlo během 3 pracovních dnů...

- ze všech bankovních produktů **lidé nejvíce diskutovali o hypotékách a úvěrech** a jejich podmínkách, z těchto diskusí ovšem nevyplývá, že by lidé upřednostňovali některé bankovní ústavy
- diskuse o investování peněz a rozšiřování kapitálu byly minoritní, **diskutující často vyjadřovali pochybnost nad tím, že se investování do fondů či akcií vyplatí a měli k těmto formám investic konzervativní přístup**, to se projevilo např. i v hodnocení penzijních fondů plánovaných v rámci důchodové reformy
- **internetové bankovníctví** jednotlivých bank připadalo části diskutujících nepřehledné a měli vůči němu výhrady, ačkoli jej používali již delší dobu, přehlednost této formy ovládání účtu tedy může být využitelná pro marketingovou kampaň
- pokud by tato analýza byla vypracována pro skutečného klienta (např. konkrétní banku), byla by zde obsažena doporučení ke zefektivnění jeho/její komunikace v internetových diskusích, jestliže by tato analýza odhalila rezervy, případně upozornila na možné klienty nebo naopak kritiky konkrétního bankovního ústavu a zhodnotila dosah kritiky v online prostředí